

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR
LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA
SUCURSAL PERÚ, LIMA”**

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

AUTORES: JEREMY JEAN ALFREDO DEL CASTILLO AZURÍN

JHUNIOR EMERSON LA TORRE FLORES

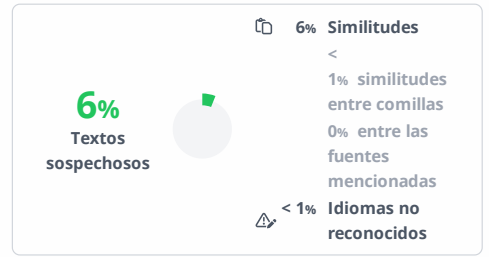
ASESOR: JUAN FRANCISCO RAMÍREZ VELIZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Callao, 2024

PERÚ

1A, LA TORRE FLORES, DEL CASTILLO AZURÍN-TESIS PREGRADO-2024



Nombre del documento: 1A, LA TORRE FLORES, DEL CASTILLO AZURÍN-TESIS PREGRADO-2024.docx ID del documento: 06d5c7180bb692de13efa7a5273310774f766c78 Tamaño del documento original: 2,32 MB	Depositante: FIIS PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION Fecha de depósito: 14/5/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 14/5/2024	Número de palabras: 23.313 Número de caracteres: 152.094
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unac.edu.pe http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8693/1/TESIS - BARRON-LAZO-URPE.pdf 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (280 palabras)
2	1A, ESPINOZA LOPEZ-AGUILAR MEZARINO- TESIS - PRE GRADO-2024.docx... #efd2cd El documento proviene de mi biblioteca de referencias 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (205 palabras)
3	es.slideshare.net Estructura de la norma iso 9000 de 2015 PDF https://es.slideshare.net/FELIXCORRALESDAZA/estructura-de-la-norma-iso-9000-de-2015 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (121 palabras)
4	1A, ZUMAETA CERDAN, EUGENIO MENDEZ-TESIS PREGRADO-2024.docx ... #6dbb2d El documento proviene de mi biblioteca de referencias 19 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (87 palabras)
5	1A, BARBOZA HANCCO, CCORAHUA ESPINOZA, OCHOA GUZMAN-TESIS P... #78d1da El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (85 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #82120d El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	Documento de otro usuario #e23854 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
3	3A, ALDAZABAL SOTO, GALINDO VARGAS, ROSAS SANTA- TESIS PREGRA... #b41e52 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	idexud.udistrital.edu.co http://idexud.udistrital.edu.co/files/formatos/calidad/04_GESTION_CALIDAD/PROCEDIMIENTOS/GC...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	Documento de otro usuario #6f7c73 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=8853520&objAction=browse&sort=name&viewType=1>
- <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.

TÍTULO: “APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA”

**AUTORES: DEL CASTILLO AZURÍN, JEREMY JEAN ALFREDO.
CÓDIGO ORCID: 0009-0009-6214-8653. DNI: 72481153.
LA TORRE FLORES, JHUNIOR EMERSON
CÓDIGO ORCID: 0009-0006-6210-4309. DNI: 71531182.**

**ASESOR: JUAN FRANCISCO RAMÍREZ VELIZ
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0107-1519. DNI: 08200815.**

**LUGAR DE EJECUCIÓN: AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ
UBICADA EN SAN MIGUEL**

UNIDAD DE ANÁLISIS: ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA

TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA – EXPLICATIVA.

ENFOQUE INVESTIGACIÓN: LONGITUDINAL – CUANTITATIVA.

DISEÑO INVESTIGACIÓN: PRE EXPERIMENTAL.

TEMA OCDE: OTRAS INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACION POR MODALIDAD DE CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

ACTA N° 004-2024-III-CTT-II

Siendo las 09:50 horas del día 25 de Mayo del año 2024, encontrándose reunidos en el Auditorio de la FIIS, el **DR. AUGUSTO CARO ANCHAY**, en representación de la Rectora de la UNAC; el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** (designado por **Resolución N° 405-2024-CF-FIIS** de la Facultad Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, para la evaluación de las Tesis que conllevan a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**, el que se encuentra conformado por los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	DR. MORALES CHALCO OSMART RAÚL
SECRETARIO	MG. SALAZAR ROBLES HÉCTOR GAVINO
VOCAL	MG. FARFÁN AGUILAR JOSÉ ANTONIO
SUPLENTE	MG. MARILUZ JIMENEZ IVO WILFREDO

Con el quórum reglamentario de ley y de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente se dio inicio al Acto de Sustentación de la Tesis de los Bachilleres: **DEL CASTILLO AZURIN, JEREMY JEAN ALFREDO Y LA TORRE FLORES JHUNIOR EMERSON**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**, sustentan la tesis titulada "**APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA**", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Luego de la exposición, y de la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado de Sustentación y efectuadas las deliberaciones pertinentes, **SE ACORDÓ**: Dar por **APROBADO** con la escala de calificación cuantitativa **(14)** y calificación cualitativa **(Bueno)** a la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por concluida la Sesión a las 10.30 horas del día 25 de Mayo del 2024.

DR. MORALES CHALCO OSMART RAÚL
Presidente

MG. SALAZAR ROBLES HÉCTOR GAVINO
Secretario

MG. FARFÁN AGUILAR JOSÉ ANTONIO
Vocal

MG. MARILUZ JIMENEZ IVO WILFREDO
Suplente



INFORME N° 004-2024-JS-III-CTT-II

**PARA : DR. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS
DECANO FIIS**

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DEL III CICLO TALLER DE TESIS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

FECHA : Callao, 25 de Mayo del 2024

Los miembros del Jurado de Sustentación designados por **Resolución N° 405-2024-CF-FIIS** y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, aprobado por Resolución 150-2023-CU del 15 de junio de 2023 Art. 71, visto el Acta de Sustentación **N° 004-2024-III-CTT-II** de Tesis Titulada: **"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA"**

Presentado por:
DEL CASTILLO AZURÍN, JEREMY JEAN ALFREDO
LA TORRE FLORES JHUNIOR EMERSON

Para obtener Título de Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**, por modalidad de Tesis con Ciclo Taller de Tesis, habiendo obtenido nota aprobatoria de (14) Catorce, Bueno.

En tal sentido, los miembros del Jurado de Sustentación informan que no existe observación alguna a dicha Tesis por lo que se da la **CONFORMIDAD**, lo cual se debe comunicar a los interesados.

Sin otro particular reiteramos los sentimientos y estima personal.

DR. MORALES CHALCO OSMART RAÚL
Presidente

MG. SALAZAR ROBLES HÉCTOR GAVINO
Secretario

MG. FARFÁN AGUILAR JOSÉ ANTONIO
Vocal

MG. MARILUZ JIMENEZ IVO WILFREDO
Suplente

DEDICATORIA

A nuestros amados padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido la fuerza motriz detrás de cada paso en este viaje académico. A nuestros estimados profesores, cuya guía experta y sabios consejos han iluminado nuestro camino y enriquecido nuestro aprendizaje. A cada día de esfuerzo y dedicación, a cada desafío superado y cada obstáculo vencido, agradezco el compromiso incansable que hemos compartido para alcanzar este logro. Esta tesis no solo representa un trabajo académico, sino también el fruto de un esfuerzo colaborativo y un espíritu de perseverancia compartida. Su influencia perdurará más allá de estas páginas, marcando un camino hacia el conocimiento y la excelencia.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional del Callao, quien fue nuestra alma máter, que nos albergó durante 5 años, brindándonos los conocimientos necesarios para ser profesionales competentes en el mercado actual. A la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, por brindarnos los permisos e información necesaria para realizar la presente investigación. A nuestros queridos profesores, les estoy profundamente agradecido por su orientación experta y su apoyo constante a lo largo de este arduo camino académico. A nuestro asesor que con su guía experta nos ayudó a encaminar de una manera más sencilla la presente investigación. A todos los que han compartido este viaje conmigo, les ofrezco mi más profundo agradecimiento por su colaboración y apoyo, que han sido fundamentales para alcanzar este importante hito en nuestra mi vida académica.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	19
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	38
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	38
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	38
1.3. OBJETIVOS.....	38
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	38
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	38
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	38
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	38
1.4.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA	39
1.5. DELIMITANTES.....	39
1.5.1. DELIMITANTE TEÓRICA.....	39
1.5.2. DELIMITANTE ESPACIAL.....	40
1.5.3. DELIMITANTE TEMPORAL.....	40
II. MARCO TEÓRICO	41
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	41
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES	41
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	45
2.2. BASES TEÓRICAS	52
2.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).....	52
2.2.2. NORMA ISO 9001:2015.....	54
2.2.3. RENTABILIDAD	61
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	64
2.3.1. RAZONES FINANCIERAS BÁSICAS	64
2.3.2. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE TAMAÑO COMÚN 65	
2.3.3. BALANCE DE COMPROBACIÓN.....	65
2.3.4. INGRESOS	65
2.3.5. EGRESOS	65
2.3.6. IMPUESTO	66

2.3.7.	IMPUESTO A LA RENTA.....	66
2.3.8.	SUBESTACIÓN ELÉCTRICA	66
2.3.9.	NO CONFORMIDAD.....	66
2.3.10.	ACCIÓN CORRECTIVA.....	66
2.3.11.	CONTROL DE CAMBIOS	66
2.3.12.	CICLO DE DEMING.....	67
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	67
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	70
3.1.	HIPÓTESIS.....	70
3.1.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	71
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	72
4.1.	DISEÑO METODOLÓGICO	72
4.1.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	72
4.1.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	72
4.2.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	72
4.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	73
4.3.1.	POBLACIÓN	73
4.3.2.	MUESTRA.....	73
4.4.	LUGAR DE ESTUDIO	73
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	73
4.5.1.	TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	73
4.5.2.	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	73
4.6.	ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	73
4.7.	ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN.....	74
4.8.	ESTUDIO TÉCNICO.....	74
4.8.1.	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	74
4.8.2.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL INICIAL.....	78
4.8.3.	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015.....	83
4.8.4.	ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.....	95
V.	RESULTADOS.....	100
5.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	100

5.1.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE: NORMA ISO 9001:2015	100
5.1.2.	VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	101
5.2.	RESULTADOS INFERENCIALES	104
5.2.1.	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	104
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	107
6.1.	CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	107
6.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	107
6.1.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	108
6.1.3.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	109
6.2.	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES	110
6.3.	RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO CON LOS REGLAMENTOS VIGENTES.....	114
VII.	CONCLUSIONES.....	115
VIII.	RECOMENDACIONES.....	117
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
X.	ANEXOS.....	122
	ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	122
	ANEXO N° 02: MATRIZ OPERACIONAL.....	123
	ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS Y VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	124
	ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	141
	ANEXO N° 05: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA	142
	ANEXO N° 06 MATRIZ FODA.....	143
	ANEXO N° 07: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	146
	ANEXO N° 08: ALCANCE SGC	149
	ANEXO N° 09: CARACTERIZACIÓN MAN.....	150
	ANEXO N° 10 CARACTERIZACIÓN SGC	153
	ANEXO N° 11: CARACTERIZACIÓN BMA.....	155
	ANEXO N° 12: CARACTERIZACIÓN ADM.....	157
	ANEXO N° 13: CARACTERIZACIÓN ENG	161
	ANEXO N° 14: CARACTERIZACIÓN MRH.....	164
	ANEXO N° 15: COMPROMISO DE MAN CON EL SGC.....	167
	ANEXO N° 16: POLÍTICA INTEGRADA.....	168

ANEXO N° 17: MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	169
ANEXO N° 18: TABLERO DE OBJETIVOS SIG	170
ANEXO N° 19: GESTIÓN DE CAMBIOS	171
ANEXO N° 20: ORGANIGRAMA MODIFICADO	172
ANEXO N° 21: PERFIL DE CARGO - GERENTE DE SUCURSAL.....	173
ANEXO N° 22: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR SIG	175
ANEXO N° 23: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR COMERCIAL.....	177
ANEXO N° 24: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR DE INGENIERÍA	179
ANEXO N° 25: PERFIL DE CARGO - ADMINISTRADOR	181
ANEXO N° 26: PERFIL DE CARGO – INGENIERO COMERCIAL	183
ANEXO N° 27: PERFIL DE CARGO - ASISTENTE DE OFERTAS.....	185
ANEXO N° 28: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS SENIOR.....	187
ANEXO N° 29: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS SEMI- SENIOR.....	189
ANEXO N° 30: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS JUNIOR	191
ANEXO N° 31: PERFIL DE CARGO - AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	193
ANEXO N° 32: ASIGNACIÓN DE RECURSOS	195
ANEXO N° 33: PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	196
ANEXO N° 34: PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	203
ANEXO N° 35: INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA.....	211
ANEXO N° 36: PROGRAMA DE CAPACITACIONES.....	212
ANEXO N° 37: MATRIZ DE COMUNICACIONES PERTINENTES AL SIG	213
ANEXO N° 38: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTARIO	214
ANEXO N° 39: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	224
ANEXO N° 40: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	225
ANEXO N° 41: LISTA MAESTRA DE REGISTROS.....	225
ANEXO N° 42: DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.....	226
ANEXO N° 43: PROCEDIMIENTO DE INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS.....	227
ANEXO N° 44: PLAN DE TRABAJO	234

ANEXO N° 45: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	236
ANEXO N° 46: LISTADO DE SEÑALES	237
ANEXO N° 47: PROTOCOLO DE PRUEBAS	239
ANEXO N° 48: ESPECIFICACIONES FUNCIONALES.....	240
ANEXO N° 49: CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD.....	241
ANEXO N° 50: MANUAL DE OPERACIÓN Y/O MANTENIMIENTO.....	242
ANEXO N° 51: INFORME TÉCNICO	243
ANEXO N° 52: ACTA	244
ANEXO N° 53: PROCEDIMIENTO COMERCIAL.....	245
ANEXO N° 54: CONTROL DE OFERTA	250
ANEXO N° 55: CONTROL DE ORDEN DE COMPRA	250
ANEXO N° 56: TIEMPOS DE INGENIERÍA REFERENCIAL	251
ANEXO N° 57: OPORTUNIDADES OSCE.....	253
ANEXO N° 58: PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	254
ANEXO N° 59: NÚMERO DE PEDIDO	261
ANEXO N° 60: LISTADO MAESTRO ÓRDENES DE COMPRA EMITIDAS	261
ANEXO N° 61: ORDEN DE COMPRA	262
ANEXO N° 62: VERIFICACIÓN DE EQUIPOS	263
ANEXO N° 63: LISTADO MAESTRO TERCEROS	263
ANEXO N° 64: SELECCIÓN DE PROVEEDORES.....	264
ANEXO N° 65: EVALUACIÓN-REEVALUACIÓN PROVEEDORES	265
ANEXO N° 66: PLAN DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS	266
ANEXO N° 67: CONTROL DE VENCIMIENTOS DE LICENCIAS.....	266
ANEXO N° 68: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	267
ANEXO N° 69: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS.....	270
ANEXO N° 70: INFORME AUDITORÍA	276
ANEXO N° 71: PROGRAMA DE AUDITORÍAS	277
ANEXO N° 72: PLAN DE AUDITORÍAS.....	278
ANEXO N° 73: INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	279
ANEXO N° 74: PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS....	282
ANEXO N° 75: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS	286
ANEXO N° 76: SALIDAS NO CONFORMES	286

ANEXO N° 77: SALIDAS NO CONFORMES DE PROVEEDORES.....	287
ANEXO N° 78: OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA...	287
ANEXO N° 79: BASE DE DATOS	288

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2020	24
TABLA N° 2: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2021	25
TABLA N° 3: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2022	26
TABLA N° 4: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 A NIVEL MUNDIAL.....	27
TABLA N° 5: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2022....	28
TABLA N° 6 CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2021....	30
TABLA N° 7: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2020....	31
TABLA N° 8: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2019....	32
TABLA N° 9: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 EN PERÚ	33
TABLA N° 10: CUANTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.....	36
TABLA N° 11: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	71
TABLA N° 12: % DE CUMPLIMIENTO ISO 9001:2015 PRE TEST.....	78
TABLA N° 13: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2015	83
TABLA N° 14: IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA POR SEMANAS	84
TABLA N° 15: % DE CUMPLIMIENTO ISO 9001:2015 POST TEST	94
TABLA N° 16: RECURSOS PARA IMPLEMENTACIÓN.....	95
TABLA N° 17: MANTENIMIENTO MENSUAL DEL SGC	96
TABLA N° 18: AHORROS GENERADOS.....	97
TABLA N° 19: FLUJO DE CAJA TRIMESTRAL	98
TABLA N° 20: RATIOS FINANCIEROS DE LA INVESTIGACIÓN	99
TABLA N° 21: RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA.....	100
TABLA N° 22: RESULTADO DESCRIPTIVO DEL MARGEN DE.....	101
TABLA N° 23: RESULTADO DESCRIPTIVO DEL.....	102
TABLA N° 24: RESULTADO DESCRIPTIVO DE.....	103
TABLA N° 25: PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA HIPÓTESIS GENERAL...	104
TABLA N° 26: PRUEBA DE NORMALIDAD HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	105
TABLA N° 27: PRUEBA DE NORMALIDAD HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	106
TABLA N° 28: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS GENERAL	107

TABLA N° 29: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS GENERAL.....	108
TABLA N° 30: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	108
TABLA N° 31: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	109
TABLA N° 32: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	109
TABLA N° 33: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	110

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: EVOLUCIÓN DEL PBI MUNDIAL 2019	22
FIGURA N° 2: EVOLUCIÓN DEL PBI MUNDIAL 2020	22
FIGURA N° 3: EVOLUCIÓN PBI PAÍSES POTENCIA.....	23
FIGURA N° 4: PBI SECTOR ELÉCTRICO MUNDIAL.....	23
FIGURA N° 5: EVOLUCIÓN PBI 2021-2022-2023.....	24
FIGURA N° 6: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2020	25
FIGURA N° 7: RESUMEN DEL ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2021	26
FIGURA N° 8: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2022	27
FIGURA N° 9: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 A NIVEL MUNDIAL ...	28
FIGURA N° 10: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2022	29
FIGURA N° 11: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2021	30
FIGURA N° 12: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2020	32
FIGURA N° 13: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2019	33
FIGURA N° 14: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 EN PERÚ	34
FIGURA N° 15: DIAGRAMA DE ISHIKAWA	35
FIGURA N° 16: DIAGRAMA DE PARETO.....	37
FIGURA N° 17: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	75
FIGURA N° 18: ORGANIGRAMA INICIAL DE LA EMPRESA.....	76
FIGURA N° 19: CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 DE AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.....	79
FIGURA N° 20: MAPA DE PROCESOS	86
FIGURA N° 21: OFICINA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ	89
FIGURA N° 22: CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 DE POST TEST.....	95
FIGURA N° 23: TASA DE INTERÉS REFERENCIAL	99
FIGURA N° 24: DECLARACIÓN JURADA RESPONSABILIDAD ÉTICA	114

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que llevó por título “Aplicación de la norma ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima” se realizó con el objetivo de determinar como la norma ISO 9001 puede mejorar la rentabilidad en ventas de la empresa Axon Group gracias a la implementación durante los años 2020 y 2021.

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y de corte longitudinal, de diseño experimental y tipo pre – experimental, debido a que se analizó la rentabilidad en dos periodos distintos de la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

La población para la presente investigación incluyó los estados financieros trimestrales de la organización. Por otro lado, la muestra estuvo dada por 16 estados financieros trimestrales considerados desde el 4° trimestre del 2018 hasta el 3° trimestre del 2022.

Posterior al desarrollo de los objetivos mencionados a través de las técnicas de revisión documentaria y entrevistas haciendo uso de los instrumentos de Checklist Diagnóstico Sistema de Gestión de Calidad y el Análisis de Estados Financieros, se procede a analizar la data haciendo uso de la estadística.

Con los datos analizados se procede a comprobar nuestras hipótesis dando como resultado que la rentabilidad neta aumentó un 31.163%, el margen de utilidad bruta aumentó un 17.219% y el margen de utilidad operativa aumentó 26.901% luego de la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO, Rentabilidad, Margen de Utilidad Bruta, Margen de Utilidad Operativa.

ABSTRACT

The present research work entitled “Application of the ISO 9001:2015 standard to improve profitability in the company Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima” was carried out with the objective of determining how the ISO 9001 standard can improve the profitability in sales of the Axon Group company thanks to the implementation during the years 2020 and 2021 and its subsequent monitoring and improvement during the years 2022 and 2023.

The research was applied with a quantitative and longitudinal approach, experimental design and pre-experimental type, because the profitability was analyzed in two different periods of the application of the quality management system under the ISO 9001 standard: 2015.

The population for this research included the quarterly financial statements of the organization. On the other hand, the sample consisted of 16 quarterly financial statements considered from the 4th quarter of 2018 to the 3rd quarter of 2022.

After developing the aforementioned objectives through documentary review techniques and interviews using the Quality Management System Diagnostic Checklist instruments and the Analysis of Financial Statements, the data is analyzed using statistics.

With the data analyzed, we proceed to verify our hypotheses, resulting in net profitability increasing by 31,163%, gross profit margin increasing by 17,219% and operating profit margin increasing by 26,901% after the implementation of the ISO 9001 standard: 2015.

Keywords: Quality Management System, ISO, Profitability, Gross Profit Margin, Operating Profit Margin.

INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas comenzó el proceso de adecuación e implementación de sistemas de gestión en diferentes empresas de diferentes sectores, comenzando los sistemas de gestión de calidad, en adelante SGC. Este proceso se ha dado, se sigue dando y demuestra la efectividad de estos sistemas en base a normas como una importante herramienta para dar solución a diversos problemas dentro de una organización.

El presente trabajo de investigación abordó problemáticas de los diferentes sectores y las nuevas exigencias. Las normas ISO son consideradas de carácter exigido en algunos mercados internacionales. Un buen porcentaje de empresas logran la certificación de diferentes normas ISO de manera independiente o de manera integrada a través de un Sistema Integrado de Gestión, pero olvidan que la duración de estos certificados es de 03 años, con periodos continuos de evaluación (anualmente) para recertificar y/o mantener la certificación.

Debido al mercado actual globalizado y altamente competitivo, una empresa tendrá éxito, logrará sobrevivir y obtendrá reconocimiento siempre y cuando proporcione servicios y/o productos que satisfacen los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente y sus partes interesadas pertinentes. Esto se logrará a través de las buenas prácticas administrativas, un correcto control de los procesos y la estandarización de éstos mismos, para así generar trazabilidad en sus acciones y demostrar el grado de calidad en las salidas de cada organización.

La investigación se desarrolló en un contexto de incertidumbre en el sector eléctrico, por lo que se propuso a la organización que presta servicios de soluciones de automatización y venta de suministros y licencias, la aplicación de la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de mejorar la rentabilidad, generar valor agregado a la prestación de servicios y beneficiarlos con la captación de nuevos proyectos o tareas a realizar. Con dicha norma se propuso diseñar un sistema acorde a la realidad de la empresa y propio, que le permita diferenciarse de la competencia y consiga una ventaja significativa, ya que este tipo de certificados es muy requerido en proyectos de gran envergadura tales como licitaciones del

estado o proyectos generados por empresas EPC (Engineering, Procurement and Construction) tales como: ENEL, SIEMENS, ABB, CONELSUR, etc.

En tal sentido, ponemos a disposición la presente investigación a consideración de las personas interesadas en el tema y con la esperanza de que sirva para motivar o como punto de partida de una futura investigación y que sirva como ejemplo a empresas parecidas en el sector.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Durante los últimos se han visto numerables situaciones y obstáculos para el crecimiento continuo de la rentabilidad a nivel mundial. Dentro de los diferentes factores que se pueden utilizar para monitorear y estimar la evolución de la rentabilidad de un país encontramos al PBI.

Considerando al PBI como el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un periodo determinado, en este caso, anual, y siendo medido a través del método de contabilizar la compra agregada de los bienes y servicios de la economía, es decir, sumar el gasto de: consumidores de bienes y servicios locales (consumo privado), el gobierno (consumo e inversión pública), las empresas (inversión privada) y el valor de las exportaciones netas, siendo ésta última la diferencia entre exportaciones e importaciones.

Debido a que el continente Europeo es el principal desarrollador y comerciante de productos tecnológicos de la línea de control, protección y comunicación para los sectores eléctricos e industriales, analizaremos como evolucionó durante los años 2019 al 2022 el PBI.

Según (Legarde, 2020), durante el 2019 la economía mundial se desaceleró considerablemente de manera general y sincronizada entre países. En las economías avanzadas como USA, Reino Unido y Japón el retroceso trajo consigo una caída desde tasas de crecimiento superiores a la media. Por otro lado en China, el crecimiento fue mucho mayor, comparable con los años noventa. Mientras que, en las economías emergentes, debido a la recuperación de recesiones, el crecimiento mostró falta de dinamismo. (Ver Figura N° 1).

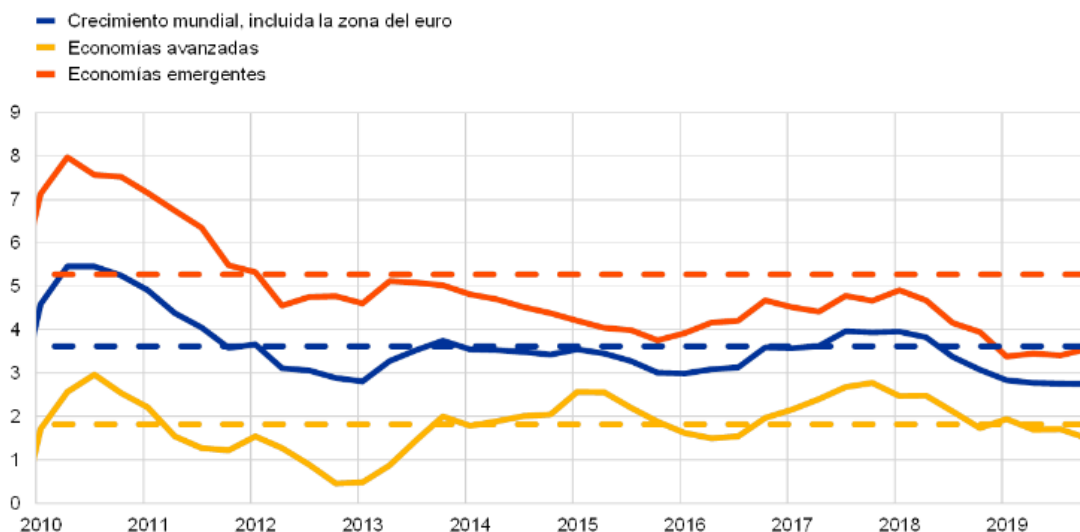


FIGURA N° 1: EVOLUCIÓN DEL PBI MUNDIAL 2019

Fuente: Haver Analytics, fuentes nacionales y cálculos del BCE.

Según (Lagarde, 2021), durante el 2020 la economía se vio duramente afectada por la pandemia ocasionada por el virus Sars-Cov2, manifestando una contracción de -6.6% de las actividades económicas, esto debido a la acusada caída en la ejecución de servicios, que se vio afectada por las medidas de contención de la pandemia, así como la contracción del comercio y la inversión. Se muestra a continuación la evolución del PBI a nivel mundial donde se puede ver la caída ocurrida en el primer trimestre del 2020 y como fue la recuperación progresiva durante los siguientes trimestres. (Ver Figura N° 2).

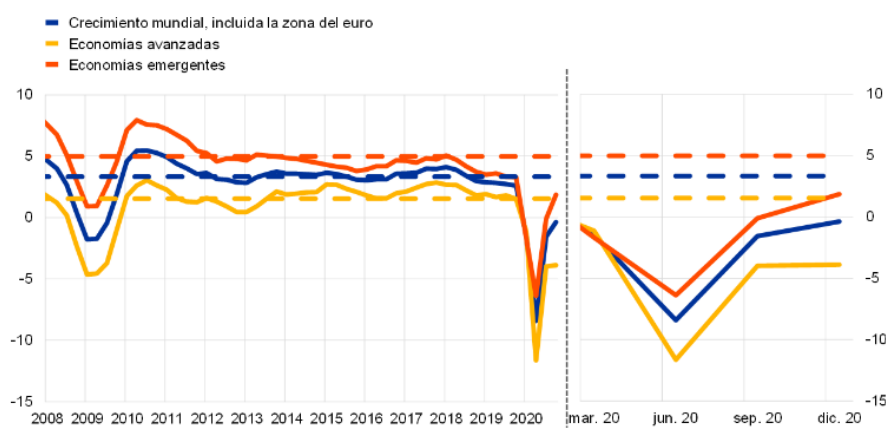


FIGURA N° 2: EVOLUCIÓN DEL PBI MUNDIAL 2020

Fuente: Haver Analytics, fuentes nacionales y cálculos del BCE.

Delimitando a los principales países europeos e incluyendo a Estados Unidos y Japón, vemos como fue la afectación del PBI en el año 2020 debido a la pandemia. (Ver Figura N° 3).

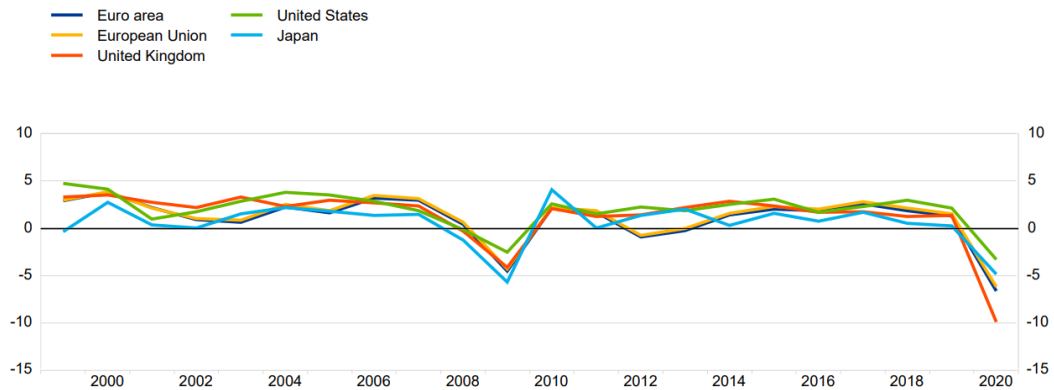


FIGURA N° 3: EVOLUCIÓN PBI PAÍSES POTENCIA

Fuente: Haver Analytics, fuentes nacionales y cálculos del BCE.

Por otro lado, el sector eléctrico no fue ajeno a esta realidad, según (International Energy Agency, 2020) el sistema energético mostró una caída del 5%. La siguiente figura muestra el escenario predictivo luego de que se haya considerado una recuperación y control del COVID-19 para el 2021. Se logra observar que durante el 2020 hubo una caída y a mediados de año inicia la recuperación. (Ver Figura N° 4).

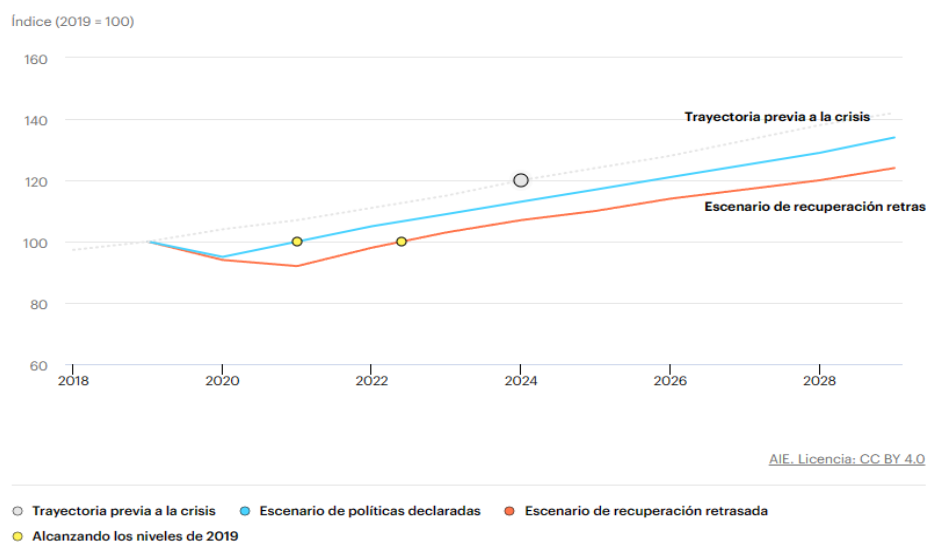


FIGURA N° 4: PBI SECTOR ELÉCTRICO MUNDIAL

Fuente: International Energy Agency Outlook 2020

Continuando, con la investigación con respecto al año 2021, 2022 y 2023 vemos la evolución del PBI para los países Europeos y Estados Unidos. (Ver Figura N° 5).

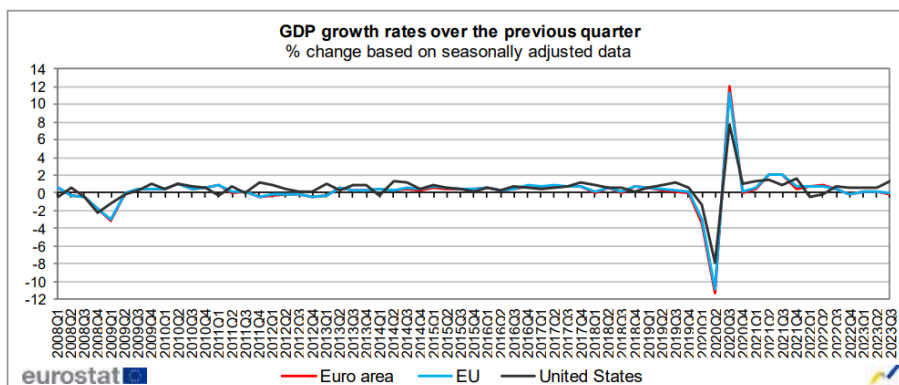


FIGURA N° 5: EVOLUCIÓN PBI 2021-2022-2023

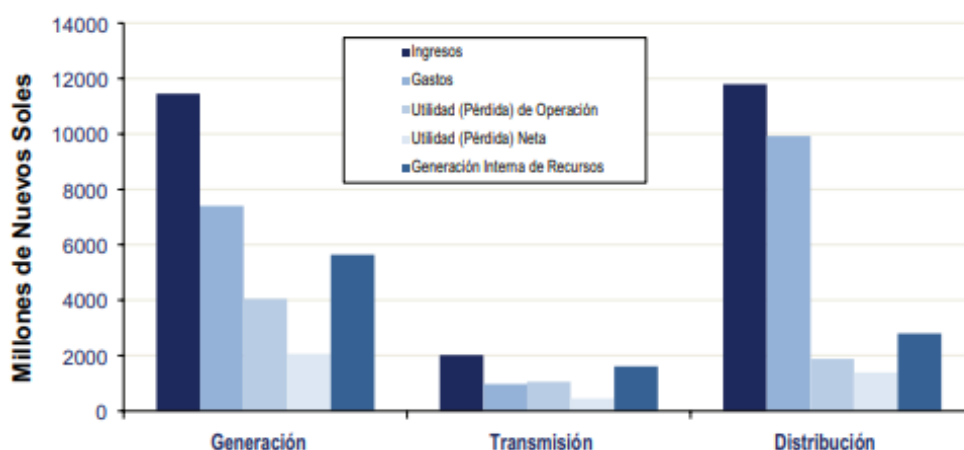
Fuente: Eurostat

Por otro lado, el Perú no fue ajena a esta realidad anteriormente descrita. Durante el año 2020 el Banco Central y el Gobierno tomaron planes acción de mitigación para la pandemia, tales como el programa Reactiva Perú, esto permitió que se mantuviera la liquidez y se redujera la morosidad, especialmente en segmentos como las microempresas. Según (OSINERGMIN, 2021), en el año 2020 las empresas Generadoras, Transmisoras y Distribuidoras presentaron una Utilidad Neta de S/ 2 050,5 millones, S/ 453,6 millones, S/ 1387,3 millones respectivamente. (Ver Tabla N° 1 y Figura N° 6).

**TABLA N° 1: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD
2020**

	Generación	Transmisión	Distribución	TOTAL
Ingresos	11 453,7	2 020,5	11 800,9	25 275,0
Gastos	7 404,8	971,3	9 923,6	18 299,7
Combustibles y Lubricantes	0,0	0,0	31,7	31,7
Compra de energía	0,0	0,0	6 909,1	6 909,1
Cargas de personal	559,1	93,1	670,1	1 322,2
Servicio de terceros	660,2	232,6	1 016,6	1 909,4
Provisiones del ejercicio	1 588,9	556,1	916,2	3 061,2
Otros Gastos	4 596,7	89,4	379,9	5 066,1
Utilidad (Pérdida) de Operación	4 048,9	1 049,2	1 877,3	6 975,4
Ingresos (Gastos) No Operativos	-1 616,8	-370,8	138,0	-1 849,6
Utilidad (Pérdida) Neta	2 050,5	453,6	1 387,3	3 891,3
Generación Interna de Recursos	5 637,8	1 605,3	2 793,5	10 036,6

Fuente: Anuario Estadístico 2020 – Osinergmin



**FIGURA N° 6: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD
2020**

Fuente: Anuario Estadístico 2020 – Osinermin

Según (OSINERGMIN, 2022), en el año 2021 las empresas Generadoras, Transmisoras y Distribuidoras presentaron una Utilidad Neta de S/ 2 493,1 millones, S/ 546,8 millones, S/ 1 657,9 millones respectivamente. (Ver Tabla N° 2 y Figura N° 7).

**TABLA N° 2: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD
2021**

	Generación	Transmisión	Distribución	TOTAL
Ingresos	13 994,2	2 265,4	13 243,9	29 503,5
Gastos	9 024,2	1 052,4	11 028,7	21 105,2
Combustibles y Lubricantes	0,0	0,0	48,4	48,4
Compra de energía	0,0	0,0	7 659,0	7 659,0
Cargas de personal	631,7	95,8	735,8	1 463,3
Servicio de terceros	790,0	257,8	1 242,6	2 290,3
Provisiones del ejercicio	1 815,4	595,9	936,0	3 347,4
Otros Gastos	5 787,1	102,9	406,9	6 296,9
Utilidad (Pérdida) de Operación	4 970,1	1 213,0	2 215,2	8 398,3
Ingresos (Gastos) No Operativos	-1 604,3	-408,5	184,3	-1 828,5
Utilidad (Pérdida) Neta	2 493,1	546,8	1 657,9	4 697,8
Generación Interna de Recursos	6 785,5	1 809,0	3 151,2	11 745,7

Fuente: Anuario Estadístico 2021 – Osinermin

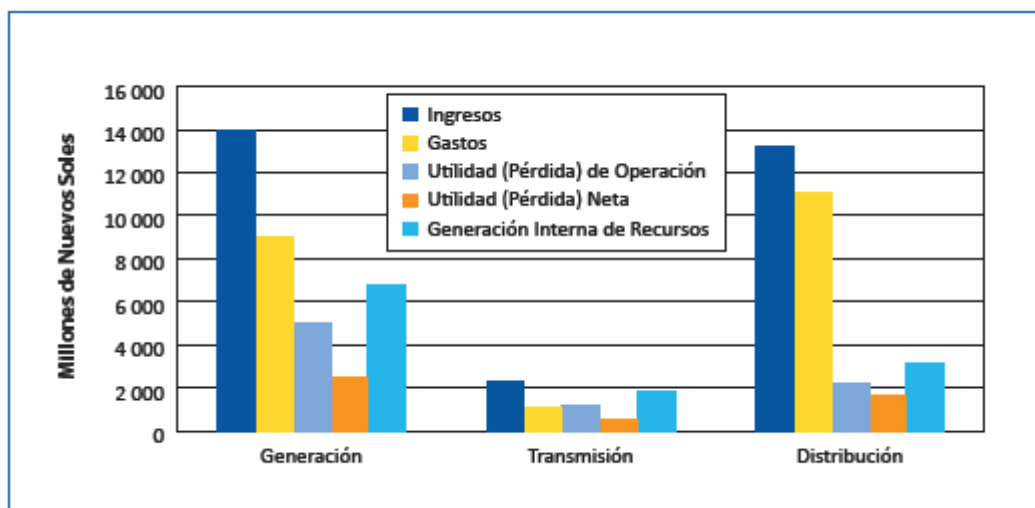


FIGURA N° 7: RESUMEN DEL ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2021

Fuente: Anuario Estadístico 2021 – Osinergmin

Según (OSINERGMIN, 2023), en el año 2022 las empresas Generadoras, Transmisoras y Distribuidoras presentaron una Utilidad Neta de S/ 3 111,3 millones, S/ 668,3 millones, S/ 1 944,2 millones respectivamente. (Ver Tabla N° 3 y Figura N° 8).

TABLA N° 3: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2022

	Generación	Transmisión	Distribución	TOTAL
Ingresos	16 010,0	2 265,8	15 227,8	33 503,6
Gastos	10 933,1	1 034,0	12 383,6	24 350,7
Combustibles y Lubricantes	0,0	0,0	87,9	87,9
Compra de energía	0,0	0,0	8 579,2	8 579,2
Cargas de personal	667,6	94,4	806,3	1 568,3
Servicio de terceros	841,8	257,1	1 417,2	2 516,1
Provisiones del ejercicio	1 955,0	585,0	1 016,4	3 556,4
Otros Gastos	7 468,8	97,5	476,5	8 042,7
Utilidad (Pérdida) de Operación	5 076,9	1 231,9	2 844,2	9 152,9
Ingresos (Gastos) No Operativos	-554,4	-330,6	1,1	-883,9
Utilidad (Pérdida) Neta	3 111,3	668,3	1 944,2	5 723,8
Generación Interna de Recursos	7 031,9	1 816,8	3 860,6	12 709,3

Fuente: Anuario Estadístico 2022 – Osinergmin

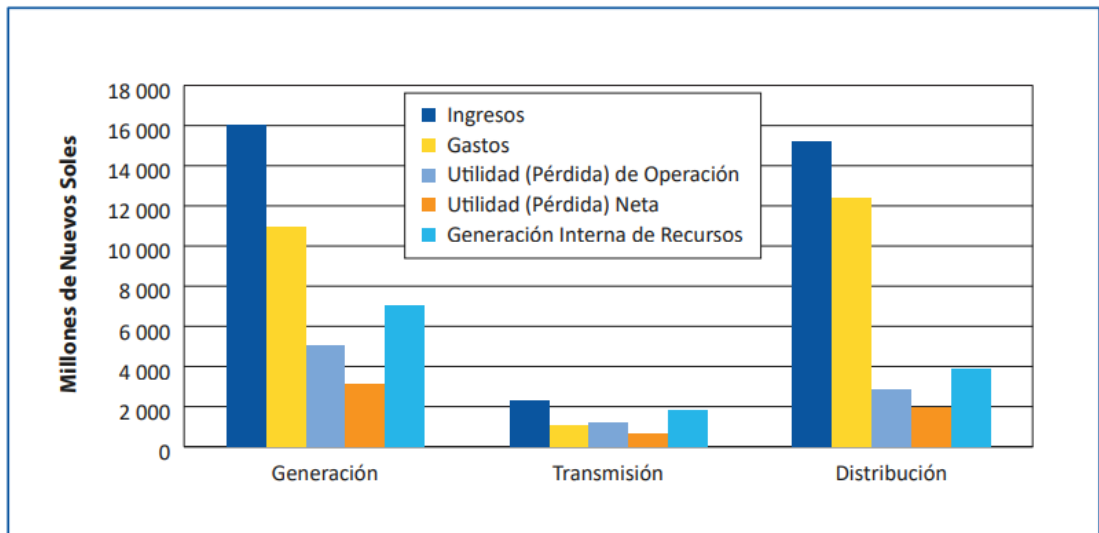


FIGURA N° 8: RESUMEN ESTADO DE RESULTADOS POR ACTIVIDAD 2022

Fuente: Anuario Estadístico 2022 - Osinergmin

Por otro lado, con respecto a la norma estudiada, datos recopilados por parte de la Organización Internacional de Normalización, en adelante ISO, muestra el número de certificados validados para la norma ISO 9001 desde el año 2018 hasta 2022. (Ver Tabla N° 4 y Figura N° 9).

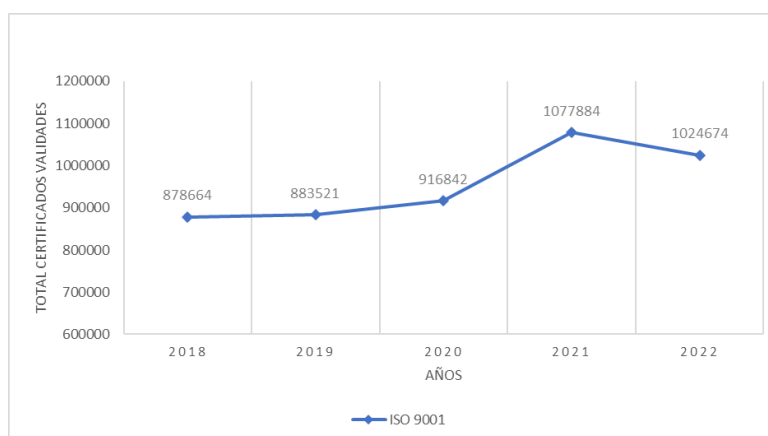
TABLA N° 4: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 A NIVEL MUNDIAL

NORMA INTERNACIONAL	2018	2019	2020	2021	2022
ISO 9001	878664	883521	916842	1077884	1024674

Fuente: ISO STANDARDS DEVELOPMENT, disponible en:

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=8853520&objAction=browse&sort=name&viewType=1>

FIGURA N° 9: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 A NIVEL MUNDIAL



Fuente: Elaboración Propia

La Figura N° 9 nos indica la tendencia a la subida de la cantidad de certificaciones válidas en el periodo entre 2018 y 2022 a nivel internacional. Siendo esta una buena señal sobre la aceptación y concientización de las empresas ubicadas en diferentes partes del mundo con relación al cumplimiento de estándares enfocados a la calidad que le permitan mejorar sus procesos y enfocarse en satisfacer los requerimientos de sus clientes y partes interesadas pertinentes.

Se empezó con la segmentación a nivel continental, en Sudamérica la cantidad de certificaciones validadas de ISO 9001:2015 durante el periodo 2022 ocurrió de la siguiente manera: encabezando la lista tenemos a Brasil con un 42% del total de certificados validados, le sigue Colombia con un 23%, Argentina con un 15% y seguidamente hace su aparición Perú con un 6% al igual que Chile. (Ver Tabla N° 5 y Figura N° 10).

TABLA N° 5: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2022

Ciudad	Certificates 9001
Argentina	6821
Bolivia	200
Brasil	18705
Chile	2599
Colombia	9995

Ecuador	1291
Guyana	55
Paraguay	442
Perú	2654
Surinam	153
Uruguay	1140
Venezuela	108
TOTAL SUDAMÉRICA	44,163

Fuente: ISO STANDARDS DEVELOPMENT, disponible en:

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

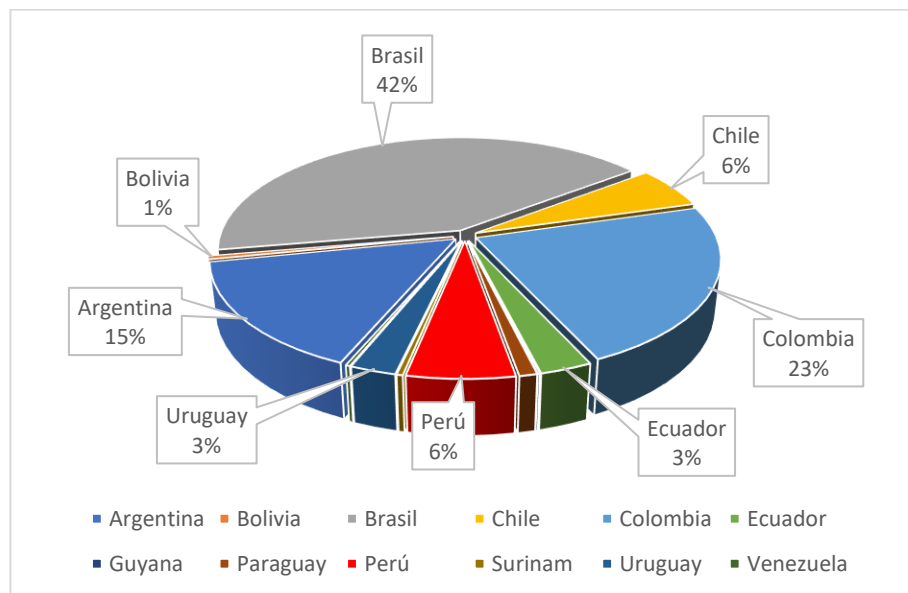


FIGURA N° 10: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2022
Fuente: *Elaboración Propia*

Continuando con el año 2021 tenemos la siguiente información: encabezando la lista tenemos a Brasil con un 40% del total de certificados, le sigue Colombia con un 25%, Argentina con un 15%, Chile con un 7% y seguido tenemos a Perú con un 4% disminuyendo en un 2% respecto al año 2022. (Ver Tabla N° 6 y Figura N° 11).

TABLA N° 6 CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2021

Ciudad	Certificates 9001
Argentina	5,965
Bolivia	244
Brasil	16,268
Chile	2,860
Colombia	10,263
Ecuador	1258
Guyana	28
Paraguay	410
Perú	1,739
Surinam	147
Uruguay	1,307
Venezuela	106
TOTAL SUDAMÉRICA	40,595

Fuente: ISO STANDARDS DEVELOPMENT, disponible en:

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

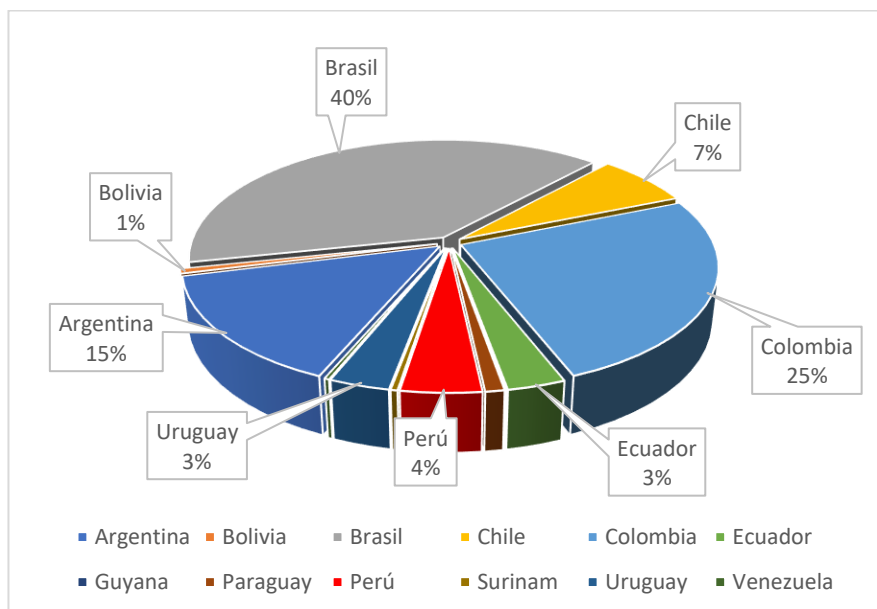


FIGURA N° 11: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2021

Fuente: Elaboración Propia

Continuando con el año 2020 tenemos la siguiente información: encabezando la lista tenemos a Brasil con un 42% del total de certificados,

le sigue Colombia con un 24%, Argentina con un 15%, Chile con un 7% y seguido tenemos a Perú manteniéndose con un 4% con respecto al año anterior. Sin embargo, comparando valores observamos que en 2021 se obtuvo un total de 1739 certificados, mientras que para el 2020 disminuyó a 1631, teniendo una diferencia 108. (Ver Tabla N° 7 y Figura N° 12).

TABLA N° 7: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2020

Ciudad	Certificates 9001
Argentina	6,128
Bolivia	223
Brasil	17,503
Chile	2,897
Colombia	10,147
Ecuador	1188
Guyana	22
Paraguay	437
Perú	1,631
Surinam	123
Uruguay	1,203
Venezuela	73
TOTAL SUDAMÉRICA	41,575

Fuente: ISO STANDARDS DEVELOPMENT, disponible en: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

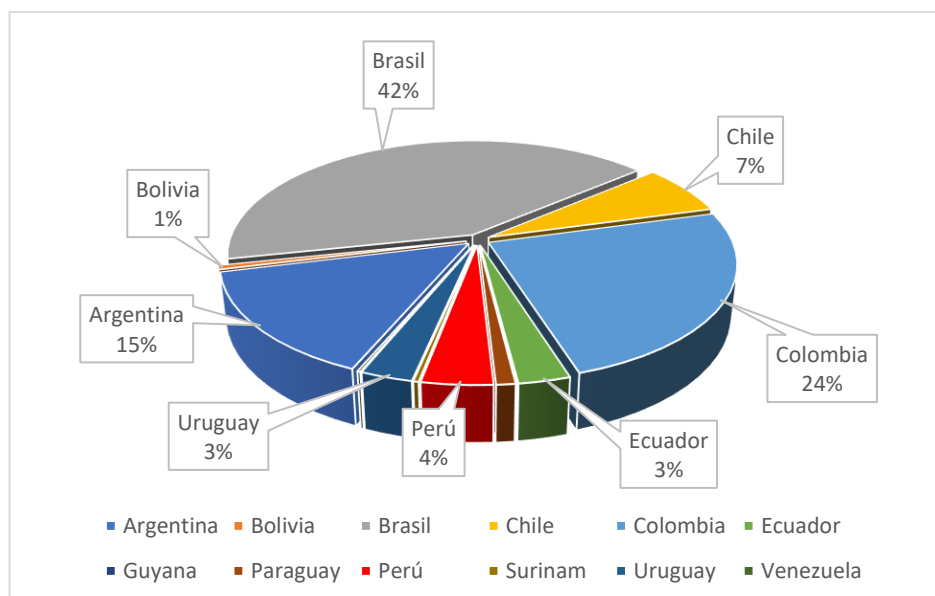


FIGURA N° 12: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2020
Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, respecto al año 2019 tenemos la siguiente información: encabezando la lista tenemos a Brasil con un 42% del total de certificados, le sigue Colombia con un 24%, Argentina con un 16%, Chile con un 7% y seguido tenemos a Perú manteniéndose con un 4% con respecto al año anterior. Sin embargo, comparando valores observamos que en 2020 se obtuvo un total de 1631 certificados, mientras que para el 2019 aumentó a 1737, teniendo una diferencia 106 a favor. (Ver Tabla N° 8 y Figura N° 13).

TABLA N° 8: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2019

Ciudad	Certificados 9001
Argentina	6,611
Bolivia	232
Brasil	17,952
Chile	3,024
Colombia	10,463
Ecuador	1160
Guyana	27
Paraguay	416
Perú	1,737

Surinam	65
Uruguay	1,025
Venezuela	106
TOTAL SUDAMÉRICA	42,818

Fuente: ISO STANDARDS DEVELOPMENT, disponible en: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

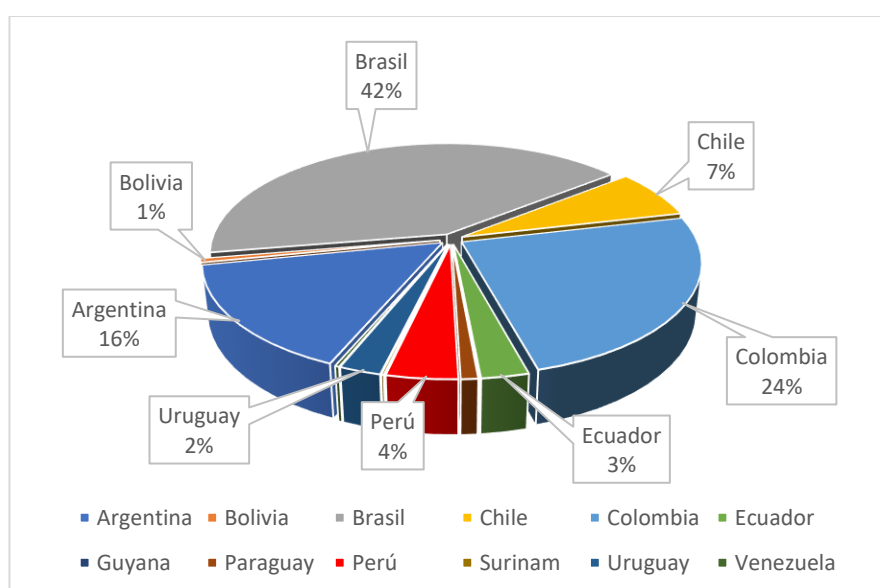


FIGURA N° 13: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 SUDAMÉRICA 2019
Fuente: Elaboración Propia

Extrayendo los datos aplicables para Perú, obtuvimos los siguientes datos plasmados en la Tabla N° 9 Figura N° 14.

TABLA N° 9: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 EN PERÚ

CANTIDAD DE CERTIFICADOS ISO 9001	2019	2020	2021	2022
PERÚ	1,737	1,631	1,739	2654

Fuente: Elaboración Propia

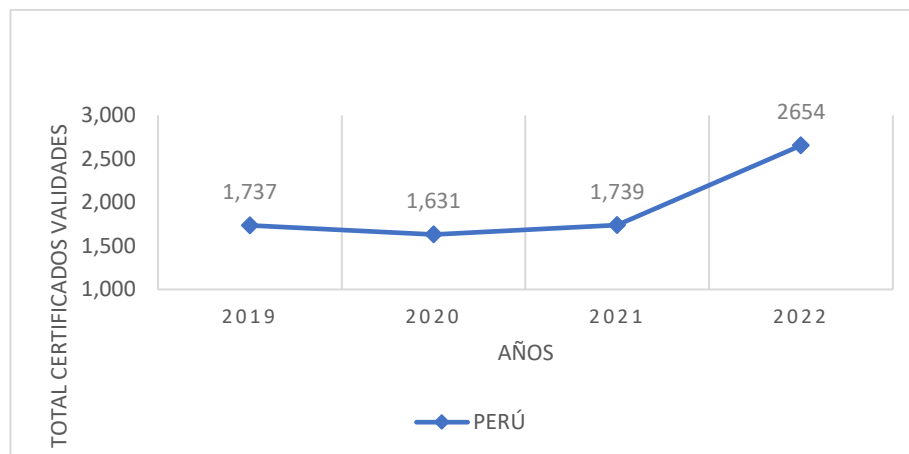


FIGURA N° 14: CERTIFICADOS VALIDADOS ISO 9001 EN PERÚ

Fuente: Elaboración Propia

Vemos que al igual que en la Figura N° 14 hay una tendencia hacia el alza de certificados ISO 9001 validados en el Perú, siendo esta una buena señal sobre el incremento de aceptación y concientización de las empresas peruanas con relación al cumplimiento de estándares enfocados a la calidad que le permitan mejorar y estandarizar sus procesos internos y satisfacer las necesidades y los requerimientos de sus partes interesadas pertinentes.

La presente realidad problemática no es ajena a la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú el cual presentaba baja rentabilidad debido a costos operativos elevados, costos administrativos que no se consideraban en las ofertas, sobrecarga laboral, reprocesos, uso de documentación obsoleta y no propia, flujo de caja limita, entre otros. Asimismo, la empresa a que no contaba con un sistema gestión de calidad implementado en su totalidad y esto se manifestó por la presencia de tiempos muertos, demoras en elaboración de la documentación para los diferentes servicios y/o proyectos, lo que a su vez genera insatisfacción de los clientes, falta de comunicación entre áreas, reprocesos. Para ello, se realizó el análisis de causas haciendo uso del método de Ishikawa. (Ver Figura N° 15).

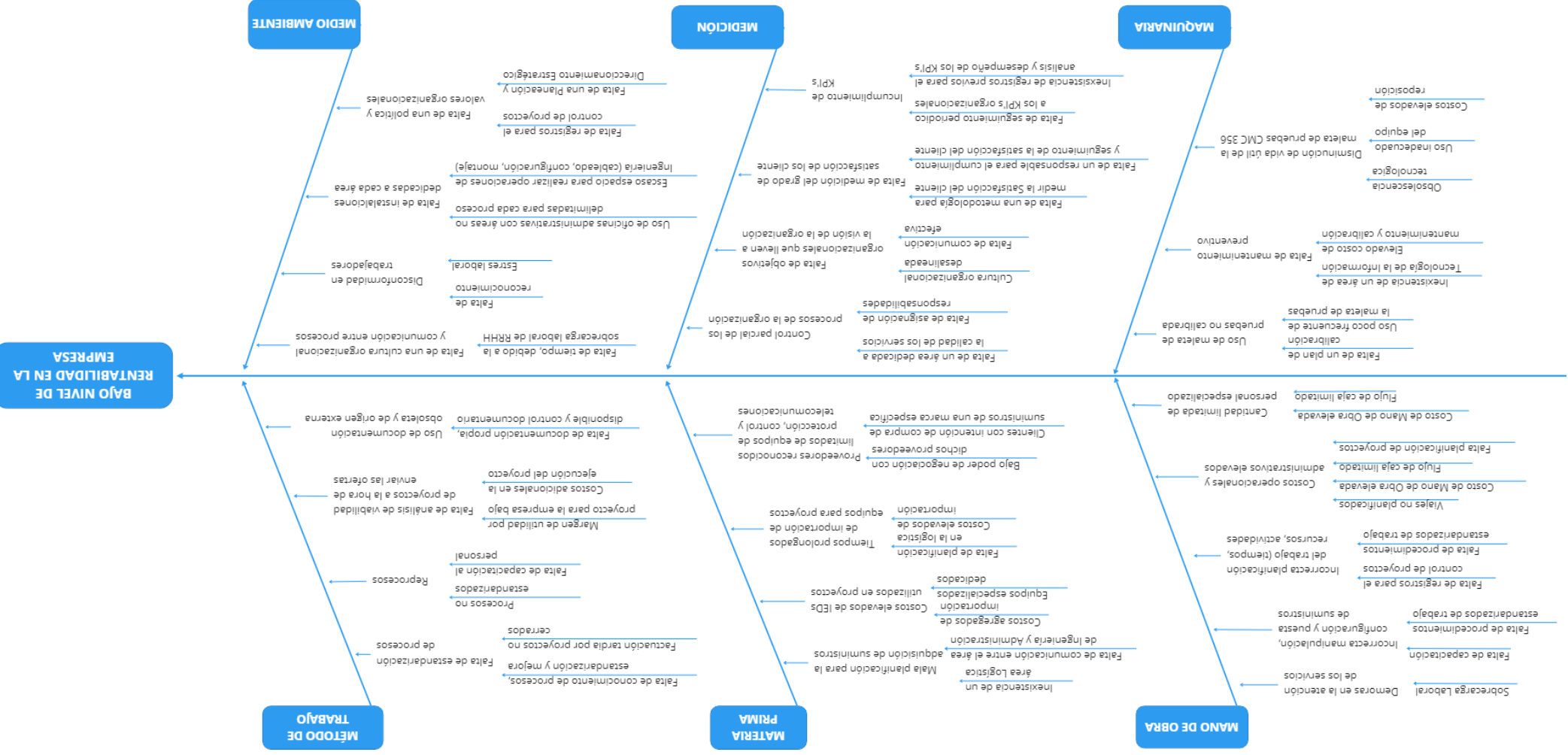


FIGURA N° 15: DIAGRAMA DE ISHIKAWA
Fuente: Elaboración Propia

De la Figura N° 15 visualizamos cuales fueron las principales causas del bajo nivel de rentabilidad las cuales fueron identificados haciendo uso de la metodología 6M que contempla: Mano de Obra, Materia Prima, Método de Trabajo, Maquinaria, Medición y Medio Ambiente. Los costos operacionales elevados, costos administrativos no incluidos en ofertas, reprocesos, Incumplimiento de tiempos por parte de la organización hacia sus servicios debido a la falta y/o falla en la planificación, falta de documentación propia y disponible para la presentación a los clientes, falta de un área dedicada a la calidad y responsables para los seguimientos fueron algunas de las principales causas identificadas. Además, para tener una mayor certeza, se cuantificó los problemas existentes en la organización para la búsqueda de la solución adecuada. (Ver Tabla N° 10)

**TABLA N° 10: CUANTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN AXON GROUP
LTDA SUCURSAL PERÚ**

N°	RAZONES	CANTIDAD DE OCURRENCIA AL AÑO	CASOS ACUMULADOS	% ACUMULADOS
1	COSTOS OPERACIONALES ELEVADOS	50	50	27.47%
2	COSTOS ADMINISTRATIVOS NO INCLUIDOS EN OFERTAS	30	80	43.96%
3	REPROCESOS	25	105	57.69%
4	FLUJO DE CAJA LIMITADO	18	123	67.58%
5	USO DE DOCUMENTACIÓN OBSOLETA Y NO PROPIA	15	138	75.82%
6	OFERTAS INEXACTAS	10	148	81.32%
7	FALTA DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	8	156	85.71%
9	FACTURACIÓN TARDÍA POR PENDIENTES NO CERRADOS	7	163	89.56%
8	INCUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE SERVICIO	5	168	92.31%
10	INCUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA DE SUMINISTROS	4	172	94.51%
13	QUEJAS Y RECLAMOS	3	175	96.15%
11	INCUMPLIMIENTO DE KPIS	2	177	97.25%
12	VIAJES ADICIONALES	2	179	98.35%
14	SUMINISTROS DAÑADOS	1	180	98.90%
15	FALTA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	1	181	99.45%
16	OTROS	1	182	100.00%
TOTAL		182		

Fuente: Elaboración Propia

Posterior a ello, se plasma el Diagrama de Pareto donde se identifican cuáles son las principales incidencias con mayor número de frecuencia que afectan a la organización y generan una baja rentabilidad sobre ventas. Observamos en la siguiente figura que las causas: 1 (Costos Operacionales elevados), 2 (Costos Administrativos no incluidos en ofertas), 3 (Reprocesos), 4 (Facturación tardía por pendientes), 5 (Flujo de Caja Limitado) y 6 (Ofertas inexactas) representan el 81.32% son aquellas a las que la empresa debe dar prioridad para solucionar el 18.68% de las causas por la cual ocurre la baja rentabilidad es decir, al dar tratamiento a este 18.68% de causas obtendremos un 81.32% de resultados para mejorar la totalidad de las razones identificadas.

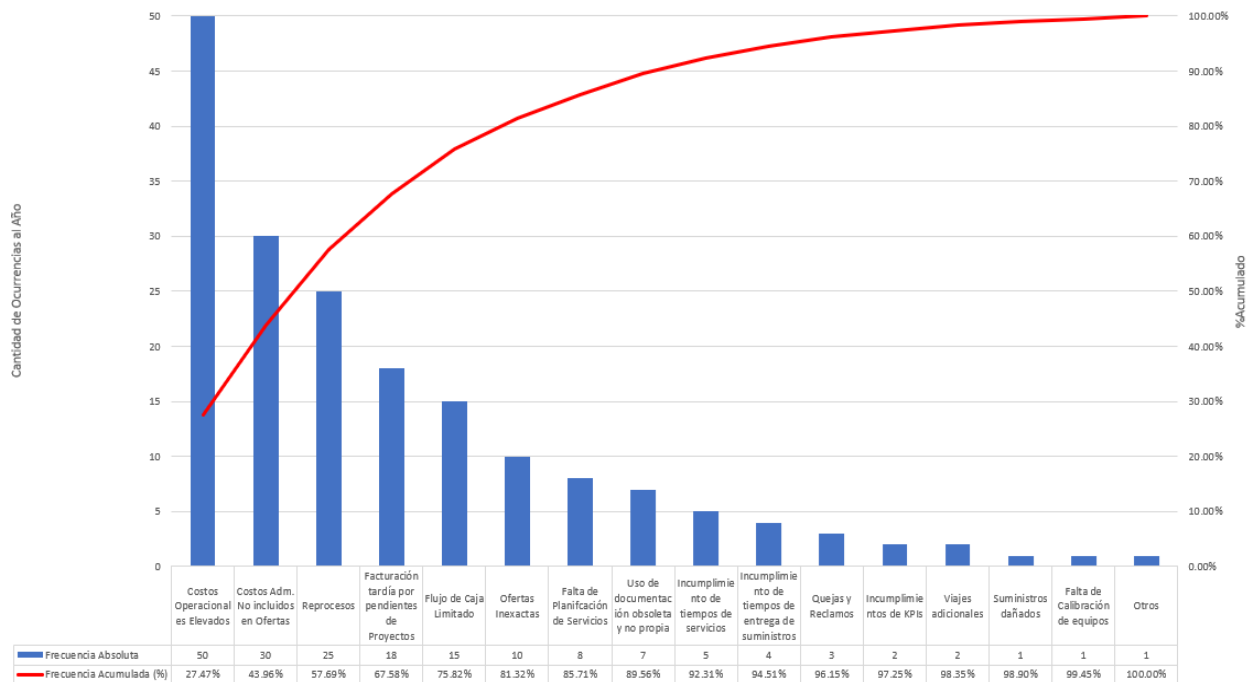


FIGURA N° 16: DIAGRAMA DE PARETO

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior mencionado es que la empresa decidió por voluntad propia empezar con la mitigación y solución de cada uno de los problemas mapeados, encontrando una solución inicial, la cual consiste en la implementación de un SGC en base a la norma ISO 9001:2015.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima?
- ¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad bruta en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.
- Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad operativa en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Justificamos la investigación de la siguiente forma:

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde la perspectiva teórica, la implementación del SGC en base a la NTP ISO 9001:2015 permitió mejorar la rentabilidad de la empresa, a través de la estandarización y optimización de los procesos, generando un grado de confiabilidad con respecto a la calidad en las líneas de negocio que maneja la organización y es entregada a sus clientes, estableciendo objetivos reales y medibles, así como la obtención de la certificación internacional ISO lo cual benefició a la organización en el reconocimiento de la marca y

también en las ventas debido a que la organización tuvo mayor aceptación a nivel nacional aumentando las posibilidades de ganar proyectos de mayor envergadura. Además, se realiza la contribución con la presente investigación con nuevas definiciones de las variables plasmadas en las Bases Teóricas con la esperanza de que pueda ser utilizada como referencias para futuras investigaciones.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

Desde la perspectiva económica; ya que, la implementación y certificación del SGC, benefició en el aumento de la rentabilidad, esto ocurre ya que al contar con un sistema más eficiente se eliminan la posibilidad de generar reprocesos y evitar tiempos muertos. Por otro lado, algunos otros beneficios conllevaron a la mejora en el posicionamiento y reconocimiento de la marca, es decir, constituye una importante herramienta de marketing y promoción, el cual se vio reflejado en términos monetarios, al poder participar en licitaciones gubernamentales y adquisición de proyectos complejos que anteriormente pedían como requisito la adecuación a la NTP ya mencionada.

1.5. DELIMITANTES

La presente investigación, consideró las siguientes delimitantes:

1.5.1. DELIMITANTE TEÓRICA

Como delimitante teórica consideramos dos conceptos fundamentales, los cuales fueron:

Por un lado la Norma ISO: 9001:2015 como instrumento de mejora continua; y por otro lado el concepto de rentabilidad como forma de evaluar la mejora en una empresa. Asimismo, el acceso a la información de los estados financieros de la organización fue una de las delimitantes que más impacto tuvo en la presente investigación. Sin embargo, fue sobrellevada con la correcta planificación y coordinación con la empresa.

1.5.2. DELIMITANTE ESPACIAL

La presente investigación se delimitó de manera espacial teniendo en cuenta que el lugar para dicha investigación fueron las instalaciones de la empresa Axon Group con dirección fiscal en Cal. Martín de Murúa N° 150, San Miguel, Lima. Teniendo en cuenta que la oficina se encontraba con el aforo completo lo que genera que las actividades de investigación sean limitadas por parte de externos. Además, referente a los proyectos y/o servicios que realiza la organización en instalaciones de diferentes clientes, se complicó el levantamiento de información por parte del equipo de investigación debido a la necesidad constante de viajar a otros departamentos.

1.5.3. DELIMITANTE TEMPORAL

Se tomó como delimitante temporal los años 2018 y 2022, considerando periodos de tiempo trimestrales, iniciando el cuarto trimestre del 2018 y finalizando en el tercer trimestre del 2022. Considerando los ocho primeros trimestres como pre test y los ocho últimos trimestres como post test para dar cumplimiento a nuestro diseño metodológico.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

a. Iniciaremos el estudio de referencias nacionales para la presente investigación con (Barron Quevedo, y otros, 2024) que tuvieron como **objetivo** general evaluar la medida en que la implementación de un SGC fundamentado en los requisitos de la normativa ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente externo de la empresa Desarrollo Industrial Mecánico S.A.C. Asimismo, como objetivos específicos consideró la evaluación de la medida en la que la implementación de un SGC mejora la calidad del servicio y mejora las entregas a tiempo en la organización.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativa, enfoque cuantitativa y de diseño preexperimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Checklist del SGC, diagramas de procesos (DOP), diagramas de actividades (DAP). Como **población** los autores consideraron 15 clientes externos de la empresa. Como **muestra** los autores consideraron que sea igual a su población.

Como **resultados**, se evidenció que la implementación del SGC mejoró la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y las entregas a tiempo.

Finalmente, los autores **concluyen** que la aplicación del SGC conforme a los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2015 incrementa la satisfacción del cliente externo, calidad de servicio y las entregas a tiempo en un 20.71%, 25.38% y 16.04% respectivamente.

b. Como segunda referencia nacional utilizaremos la investigación de (Farfan Rivera, 2021) quien tuvo como **objetivo** general realizar una propuesta para mejorar la gestión de calidad con el fin de incrementar la rentabilidad de una empresa del sector agrícola. Asimismo, como objetivos específicos consideró la elaboración de un diagnóstico actual de la gestión de calidad, el desarrollo de una propuesta de mejora y la evaluación del impacto

económico de dicha propuesta, todo ello con el fin de aumentar la rentabilidad.

Para este antecedente, el autor estableció en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo aplicada de diseño pre experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Checklist y evaluación de conocimientos, Análisis de archivos y fichas. Como **población** el autor consideró los estudios financieros correspondientes a las operaciones de la empresa durante los periodos de las campañas 2019-I, 2019-II y 2020-I. Como **muestra** el autor consideró que sea igual a su población.

Como **resultados**, se evidenció que la implementación de un plan de mejora de calidad en la empresa bajo la norma Global GAP y otras herramientas aumentó el precio de venta unitario de espárragos de S/2.88 a S/4.2 por kg. Además, incrementó la producción y redujo el costo de mano de obra, generando un beneficio aproximado de S/12,371. Después de mejorar los aspectos señalados en la auditoría con sus instrumentos, se alcanzó una calificación satisfactoria de 270 puntos. Además, la revisión del plan de capacitación del personal arrojó un índice de aprobación del 96%, lo que resultó en un incremento de la productividad del 78.8% al 86.7%.

Finalmente, el autor **concluye** que el impacto de la mejora de SGC propuesto mejoró la rentabilidad de la empresa y lo sustentaron a través de ratios financieros, obteniéndose un VAN de S/ 216,192, un TIR del 55%, un valor de B/C de 2.05, ROI de 1.1 y ROE del 20.06%. Además, mejoró la productividad en el análisis del plan de capacitación de 78.8% a 86.7%.

- c. Como tercera referencia nacional utilizaremos la investigación de (Paredes Velásquez, y otros, 2022) quienes tuvieron como **objetivo** general determinar cómo influye el impacto del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la empresa Inversiones Generales del Mar S.A.C durante el 2022. Asimismo, como objetivos específicos consideró determinar la influencia del SGC en el margen de utilidad bruta y operativa de la organización.

Para este antecedente, el autor estableció en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, longitudinal y tipo pre - experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Checklist de nivel de cumplimiento de aplicación de la ISO 9001:2015 o lista de verificación, guía de entrevista, estados de resultados. Como **población** el autor tomó en cuenta una fase previa de prueba desde enero hasta abril de 2021 y una fase posterior desde enero hasta abril de 2022. Como **muestra** el autor consideró que sea igual a su población a través de una muestra no probabilística por conveniencia.

Como **resultados**, el estudio reveló un aumento significativo en los márgenes de utilidad neta, operativa y bruta. Además, se utilizó las herramientas de calidad: Diagrama de Ishikawa y Pareto que ayudaron a identificar y priorizar los principales causantes que afectaban a la organización, especialmente en ventas y calidad del producto. Se realizó un análisis situacional utilizando su instrumento Checklist nivel de cumplimiento, donde inicialmente se obtuvo un bajo nivel de 34%. Sin embargo, tras la implementación de medidas correctivas, se logró aumentar este nivel a 87%.

Finalmente, los autores **concluyen** que la influencia del SGC bajo la ISO 9001:2015 mejoró el margen de utilidad neta, bruta y operativa de la empresa en un 22.66%, 27.53% y 33% respectivamente.

- d. Como cuarta referencia nacional utilizaremos la investigación de (Cribilleros Nacarino, 2021), que tuvo como **objetivo** general determinar si la implementación de una gestión de calidad contribuye a aumentar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Winesyosa durante el 2021. Asimismo, como objetivos específicos consideró realizar un diagnóstico de la aplicación de la gestión de calidad, diseñar una propuesta y determinar las mejoras en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Winesyosa.

Para este antecedente, el autor estableció en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptivo-propositivo con un enfoque cuantitativo, longitudinal y tipo pre - experimental. Para la recopilación de

información optó por los siguientes **instrumentos**: Checklist de nivel de cumplimiento de aplicación de la ISO 9001:2015 e indicadores financieros. Como **población** el autor consideró 8 trabajadores de la empresa. Como **muestra** el autor consideró que sea igual a su población.

Como **resultados**, el estudio reveló que la implementación de la gestión de calidad resultó en un incremento promedio del 28.80% en los ratios de rentabilidad de la organización. Esto se logró mediante el análisis de varios indicadores financieros como el ROA, ROE, margen de utilidad bruta, rentabilidad operativa y neta que aumentaron en un 35.55%, 31.63%, 15.51%, 25.09% y 33.56% respectivamente.

Finalmente, el autor **concluyó** que se logró realizar el diagnóstico de la gestión de calidad lo cual entregó un 30% de cumplimiento de la norma, la puntuación baja indica una falta de atención a estos aspectos dentro de la empresa. Los principales problemas que afectaban a la empresa incluían la ausencia de políticas de calidad que garantizaran el cumplimiento de los estándares necesarios, así como la falta de procesos de retroalimentación y manejo de no conformidades. Estos elementos son fundamentales para lograr una mejora continua y garantizar que los procesos cumplan con las expectativas del cliente. Además, se observaron deficiencias en los métodos de control y organización en el área de almacén, lo que generaba problemas tanto para los clientes como para los empleados, impidiendo así la prestación de un servicio de calidad.

- e. Para culminar con las referencias nacionales, utilizaremos la investigación de (Panibra Taco, 2020) que tuvo como **objetivo** general la implantación del SGC ISO 9001:2015 en la empresa JUNATA, especializada en la fabricación y venta de calzado de cuero para niños, con el fin de mejorar el control de los procesos y así aumentar la productividad y rentabilidad. Además, se establecieron objetivos específicos que incluyeron el desarrollo de un marco teórico sobre la industria del calzado en Perú, así como conceptos relacionados con la calidad y el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. También se consideró la descripción de la empresa y sus procesos principales, el diagnóstico de su situación

actual en relación con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y la elaboración de la implementación del SGC ISO 9001:2015 específicamente para JUNATA.

Para este antecedente, el autor estableció en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo exploratoria – aplicada, de diseño no experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Entrevistas, Checklist, guías estructuradas de preguntas.

Como **resultados**, el estudio revela que el VAN y TIR fueron de S/. 42,067.20 y 46.4%, respectivamente, éste último superior a al COK establecido de 13.14%, demostrando así, que la implementación fue económicamente viable. Además, la proporción entre el beneficio y el costo de implementación arrojó un valor de 2.107, lo que reafirma su viabilidad. Evaluación de variables post implementación: La productividad ha aumentado del 3,6745% al 4.3001%, y la rentabilidad ha aumentado del 0.2060% al 0.2149%, lo que indica que la implementación del SGC ha tenido un impacto positivo en ambas variables.

Finalmente, el autor **concluye** que, la implementación de un SGC permitió a la empresa mejorar sus procesos para alcanzar los estándares de calidad y satisfacer las necesidades del cliente, utilizando como referencia la norma ISO 9001:2015. Además, el análisis inicial de la situación de la empresa permite identificar los aspectos críticos y evaluar su grado de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mostrando un nivel de cumplimiento del 17.07%. Por último, la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa JUNATA implica la realización de actividades destinadas a mejorar la organización, los recursos y los procesos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma y la satisfacción del cliente.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- a. Iniciaremos el estudio de referencias internacionales para el presente proyecto de investigación con (Oyasa Nasimba, 2021) que buscó el análisis de cómo la certificación ISO 9001 impacta en la productividad y rentabilidad

financiera de las industrias manufactureras en la zona de planificación 2 de Ecuador. En su investigación, se propuso estudiar las características distintivas de las empresas con certificación ISO 9001, contrastar diversos indicadores de productividad y rentabilidad financiera, y establecer vínculos entre la certificación y el rendimiento económico en estas industrias.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptiva, diseño experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Ficha de recolección de datos. Como **población** el autor consideró 13 organizaciones que cuentan con certificación ISO 9001 en los años 2018 y 2019. Como **muestra** el autor consideró que sea igual a su población.

Como **resultados**, se evidenció que el modelo propuesto mostró una buena capacidad de clasificación, con un error de tipo I del 11% y un error de tipo II del 14%, lo que resultó en una efectividad de clasificación del 87.5%. Es importante señalar que el modelo logró una precisión del 89% en el año 2018 y del 86% en el 2019, lo que indica su fiabilidad para prever el comportamiento futuro de los indicadores financieros en el sector.

Finalmente, la autora **concluye**, que el análisis discriminante realizado mostró una efectividad satisfactoria en la clasificación, ya que, en el año 2018, el modelo alcanzó una precisión del 89%, mientras que en el 2019 fue del 86%, lo que indica que este análisis es fiable para predecir el comportamiento futuro de los indicadores financieros en el sector. Además, los resultados revelan que se utilizaron variables como Margen Bruto, Operacional, Neto, Utilidad Bruta/Valor Agregado y Utilidad Operacional/Valor Agregado para realizar un análisis discriminante significativo, y estas variables afectaron de manera importante la ecuación Z para cada año estudiado, cumpliendo con los supuestos establecidos.

- b. Como segunda referencia internacional utilizaremos la investigación de (Tipanquiza Guevara, 2019) que tuvieron como **objetivo** analizar los SGC en empresas del subsector comercial y su influencia en la rentabilidad empresarial. Además, como objetivos específicos, el autor consideró la

evaluación general de los procesos de empresas en el subsector comercial de Quito, la determinación de la rentabilidad entre aquellas que gestionan la calidad y las que no, y el análisis del impacto financiero en las empresas del subsector comercial de Quito que cuentan con SGC.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptiva, exploratoria, correlacional, y de diseño no experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Encuestas y fichas de observación.

Como resultados, se evidenció que, según el análisis de ratios financieros basado en los balances de las empresas investigadas, no se observa una diferencia significativa entre aquellas que implementan la gestión de calidad y aquellas que no lo hacen. Sin embargo, es importante destacar que se esperaba que las empresas con certificaciones de calidad tuvieran un desempeño superior, pero no se destacan en comparación con otras empresas que, con o sin departamentos dedicados a la gestión de calidad, llevan a cabo sus procesos de manera efectiva. Esto se refleja en los resultados finales de sus operaciones.

Finalmente, los autores concluyen que, de las 50 empresas encuestadas, el 60% están involucradas en la gestión de la calidad, pero solo el 27%, es decir, 8 empresas, cuentan con algún tipo de certificación de calidad. El restante 40%, es decir, 20 empresas, operan sin un SGC. De las empresas certificadas, el 62.5%, es decir, 5 empresas, son grandes, mientras que el 37.5%, es decir, 3 empresas, son de medianas empresas. Entre las 42 empresas no certificadas, 16 están considerando implementar un SGC en los próximos 1 a 5 años, mientras que 26 no muestran interés debido al costo elevado, falta de tiempo y apoyo tanto del personal como de los administradores. La implementación de sistemas de gestión de calidad requiere tiempo, una inversión significativa y, sobre todo, el compromiso de toda la empresa, ya que esto es crucial para el éxito del SGC en la organización.

c. Como tercera referencia internacional utilizaremos la investigación de (Landa Landa, 2021) quienes tuvieron como objetivo general el evaluar cómo el SGC ISO 9001:2015 afecta el rendimiento financiero de las pequeñas y medianas empresas manufactureras en Tungurahua. Además, se establecieron objetivos específicos que incluyeron la descripción de las características relevantes de este SGC para comprender las mejoras que las pymes experimentan al implementarlo, la medición del desempeño financiero a través de ratios de liquidez y rentabilidad para evaluar su impacto, y la exploración de la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y el rendimiento financiero de las pymes.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptiva-correlacional y de diseño experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Fichas de observación y Balances financieros. Como **población** el autor consideró 195 pymes manufactureras de Tungurahua. Como **muestra** el autor consideró 25 empresas.

Como **resultados**, se evidenció que la implementación de una norma de calidad como la ISO 9001 o procesos de mejora continua tiene impactos directos en el desarrollo operativo y los resultados económicos de las empresas, especialmente las pymes que buscan maximizar sus beneficios. En un estudio que involucra 25 pymes manufactureras, se observa que el 57% de ellas experimentan mejoras significativas en sus indicadores tras adoptar la norma. En cuanto a liquidez, se destaca el aumento del capital de trabajo en un 109.75%. En cuanto a rentabilidad, el margen bruto aumenta en un 5.69%. Sin embargo, en cuanto al margen operacional se muestra un decrecimiento del 7.16%, posiblemente debido a los altos costos asociados a la implementación de la norma. Por otro lado, el margen neto disminuye en un 38.14%.

Finalmente, la autora **concluye** que, la implementación de un SGC ISO 9001:2015 tiene un impacto positivo en el rendimiento financiero de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Tungurahua. Los resultados de la clasificación de los grupos muestran que el 68% de los

casos fueron clasificados correctamente, lo que sugiere que las medianas empresas son las que experimentan los mayores beneficios al adoptar esta norma de certificación. En el año 2018, el 56% de las empresas mejoraron su desempeño económico, lo que se reflejó en un aumento del 109.75% en el indicador de capital de trabajo. Esto significa que las pymes mejoran su gestión de efectivo a corto plazo y pueden cumplir con sus obligaciones debido a una mejor rotación de activos, lo que también conduce a una reducción en la necesidad de financiamiento externo gracias a una buena liquidez. Otro aspecto importante es la mejora en el margen de contribución de las pymes, evidenciada por un aumento del 5.69% en el margen bruto después de implementar procesos de mejora continua. Esto cumple con otro beneficio de la norma, ya que las ventas aumentan y la participación en el mercado se fortalece.

- d. Como cuarta referencia internacional utilizaremos la investigación de (Freire Aldas, 2021) que tuvo como **objetivo** general desarrollar un modelo financiero de acuerdo con la ISO 9004:2018, con el fin de mejorar la rentabilidad de la empresa Teojama Comercial S.A y mejorar en otros aspectos. Asimismo, los objetivos específicos que consideraron fueron elaborar un diagnóstico preliminar del modelo financiero aplicado en la empresa evaluada, para poder identificar el funcionamiento y su posible aplicación de un SGC basado en la norma ISO 9004:2018, y el establecer los lineamientos bajo los cuales se establece el mejoramiento continuo a fin de identificar los procesos críticos en la organización y proponer un modelo financiero basado en la Norma ISO 9004:2018 y su impacto en la rentabilidad.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptivo, exploratorio y correlacional, de diseño analítico – sintético. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Cuestionario, Guía de Entrevistas, Checklist. Como **población** el autor consideró 81 trabajadores. Como **muestra** el autor consideró 37 trabajadores.

Como **resultados**, se evidenció que los resultados del análisis de los balances para el periodo 2020 proyectan un crecimiento del 17%, con indicadores que reflejan una rentabilidad de 0.09 por dólar. El punto de equilibrio se sitúa en 0.04 unidades para obtener créditos económicos. El promedio de ventas por cliente es de \$12.844.957,54. El índice de Dupont muestra que la rentabilidad empresarial del 0.01, incorporando el elemento Activo y definiendo la utilidad en base a la rotación de los activos. El margen de utilidad bruta es positivo (0.33), evidenciando una patrón ascendente y eficiente gestión. Sin embargo, el indicador ROE es menor que el ROA, lo que sugiere que el costo medio de la deuda supera a la rentabilidad.

Finalmente, el autor **concluye** que, la organización presenta un nivel de madurez global de DOS, lo que evidencia la necesidad de formalizar la identificación de necesidades tanto internas como externas. Actualmente, la identidad de la empresa no está documentada, lo que implica que no todo el personal está al tanto de aspectos fundamentales como la misión, visión y objetivos empresariales. Esta falta de claridad resulta en un enfoque individualista y metas a corto plazo entre los empleados. Además, no se ha implementado un sistema para evaluar las habilidades de los operadores en base a su cualificación, y no existe una conexión efectiva entre las estrategias organizacionales y el talento humano, lo que limita las oportunidades de innovación, mejora continua, éxito sostenido y, en última instancia, la rentabilidad.

- e. Para culminar con las referencias internacionales, utilizaremos la investigación de (Martinez Alba, 2022) que tuvo como **objetivo** general evaluar el impacto de la cultura organizacional, la calidad y la rentabilidad en la sostenibilidad de las MIPYME de bovinos lecheros de México. Asimismo, los objetivos específicos que consideró fueron determinar la cultura organizacional según la metodología de Cameron y Quinn, determinar el cumplimiento de la calidad en el producto según los parámetros del PROY-NMX- F-700-COFOCALEC-2012, determinar la rentabilidad y el índice de adopción de sostenibilidad según la metodología RISE y proponer un modelo de actuación basado en la administración

sostenible, contemplando los factores económicos, ambientales y sociales; así como los principios básicos de interés y necesidades detectadas en las unidades de producción lecheras.

Para este antecedente, los autores establecieron en su **diseño metodológico** que la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Para la recopilación de información optó por los siguientes **instrumentos**: Cuestionario, evaluación de análisis financiero, evaluación RISE. Como **población** el autor consideró 54 empresas. Como **muestra** el autor consideró que sea igual a su población.

Como **resultados**, se evidenció que el estudio sobre ganaderos en el sector lechero revela una demografía mayoritariamente masculina, con edades comprendidas entre los 56 y 65 años y una larga experiencia laboral, donde el 100% trabaja a tiempo completo. Contrariamente a las estadísticas del INEGI, que muestran una mayoría de educación primaria, este estudio encontró que un 32% tiene estudios de secundaria y un 25% cuenta con preparatoria.

Con los resultados obtenidos del software RISE, durante la realización de esta investigación se observa que solo el 22.6% de los encuestados han demostrado mantener una rentabilidad positiva. Mientras que un 38.7% menciona que actualmente cuentan con una rentabilidad neutral y crítica respectivamente.

El análisis factorial revela cuatro componentes que explican el 88.327% de la varianza total, proporcionando una comprensión profunda de los factores que influyen en la problemática abordada en el sector ganadero lechero.

Finalmente, el autor **concluye** que la cultura organizacional tipo clan es la predominante en las unidades de producción lecheras evaluadas. De la misma manera, se estableció que la Calidad de la leche cruda cumple con los parámetros establecidos por el PROY-NMX-F-700-COFOCALEC-201 Sin embargo, al momento de realizar esta investigación, se observa una inestabilidad en la Rentabilidad de la mayoría de las unidades de producción evaluadas; lo cual coincide con las investigaciones de otros autores. Por el contrario, los resultados de Sostenibilidad de esta

investigación difieren en lo expuesto por otros autores a través del tiempo. Pues durante esta investigación se logró determinar un buen nivel de adopción de la sostenibilidad ambiental; ya que el conocimiento y la tecnología empleada por los ganaderos, específicamente en el uso del suelo y del agua facilita un manejo productivo, adaptado al medio y con un enfoque sostenible. Siendo necesario nuevas investigaciones que midan el impacto ambiental de las unidades de producción lecheras de México y que permitan debatir su situación actual. Después de evaluar los resultados de cada variable estudiada y llevar a cabo el análisis propuesto, se pudo establecer que existe una conexión positiva entre la Cultura Organizacional, la Calidad y la Rentabilidad en la Sostenibilidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyME) dedicadas a la producción de bovinos lecheros en México. El trabajo aporta a la presente investigación porque es una propuesta de implementación, que puede utilizar en el momento más oportuno la organización para su implementación, lo que traerá una cantidad considerable de beneficios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Para poder definir lo que es un SGC, debemos primeramente definir los términos que lo componen:

a. SISTEMA

De acuerdo con (Álvarez Ibarrola, y otros, 2006), el objetivo de un sistema es representar una serie de acciones regulares y cotidianas que ocurren en un ambiente controlado con el fin de obtener resultados específicos. Contiene una obligación que, generalmente, tiene como objetivo el crear un ambiente de actuación conocido y familiar para las personas que lo desarrollan.

b. GESTIÓN

De acuerdo con (Álvarez Ibarrola, y otros, 2006), implica que estas acciones no se realizan al azar; a medida que avanza el trabajo, la organización decide qué acciones son mejores o más efectivas para lograr

el objetivo deseado. Se desarrollarán señales que permitirán determinar qué acciones son más adecuadas o, simplemente, más convenientes.

c. CALIDAD

Según (López Gumucio, 2005), la calidad tiene múltiples significados que varían según el contexto en el que se use. Por lo tanto, existen dos tipos de calidad: la interna y la externa. La primera hace referencia a la forma en la que una organización administra la calidad de sus procesos para la generación de productos y/o servicios. Mientras que la segunda se refiere a la percepción que tienen nuestros clientes, consumidores o usuarios sobre nuestros productos o servicios que compra y utiliza. Por otro lado, para (Álvarez Ibarrola, y otros, 2006) existen tres tipos de influencia en la creación de un bien o servicio: la satisfacción del cliente, que el producto o servicio creado cumpla con la función prevista y que la organización mejore continuamente.

d. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Podemos partir definiendo un SGC desde el estudio de (Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Investigación, 2019), que lo describe como un conjunto de elementos que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos que permiten a una organización alcanzar sus objetivos estratégicos. También puede ser considerada una herramienta que permite crear una estructura organizativa fácil de manejar mediante el diseño de procesos sistémicos, basados en un enfoque de calidad y con una perspectiva estratégica. Además, según (ISO, 2015), nos menciona que un SGC garantiza que una empresa funcione de manera eficiente y proporcione productos y/o servicios de alta calidad que cumplan con los requisitos legales y de los clientes, buscando su satisfacción. Para (Díaz Moreno, 2017) un SGC es un todo, involucra a la empresa en su totalidad y cada proceso tiene responsabilidades distintas, pero ninguna se encuentra separada de las demás, están interrelacionadas para asegurar el correcto funcionamiento de la organización. Además, el diseño e implementación de un SGC se basa en el círculo o ciclo de Deming ya que

las actividades se planea, se hacen, se verifican y se actúa en consecuencia.

Dado las siguientes definiciones, para el presente trabajo de investigación definiremos al SGC como aquel conjunto de actividades específicas de una rama empresarial que trabajan de manera íntegra e interrelacionada, utilizando, aprovechando y optimizando la totalidad de recursos de la organización, esto a su vez que involucre una disminución de costos, tiempos muertos, reprocesos y aumente el compromiso de responsabilidad empresarial hacia sus partes interesadas para alcanzar los objetivos propuestos y acercarse a la visión, que haya sido planteada por la organización, manteniendo los valores y cumplimiento de la requisitos legales aplicables.

2.2.2. NORMA ISO 9001:2015

Para poder definir a la norma ISO 9001:2015 debemos partir definiendo los siguientes términos:

a. NORMAS ISO

Las normas ISO son un conjunto de estándares, universales y se aplican a todas las organizaciones, ya sean grandes, pequeñas, industriales, de servicios, etc. Además, enumeran todas las condiciones necesarias para la implementación de varios sistemas de gestión. Además, los sistemas implementados pueden ser certificados por organizaciones nacionales e internacionales debidamente acreditadas, las cuales, a través de una auditoría, certifican el cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas.

Se debe tener en cuenta que las normas desarrolladas por esta organización son de carácter netamente voluntarias.

(Sánchez Rivero, y otros, 2016) la mayoría de las normas y estándares creados por ISO también han sido aprobados por el Comité Europeo de Normalización - CEN, y en España, por AENOR. Por lo tanto, las normas se publican en España bajo el nombre de Normas UNE-EN ISO, lo que

significa que además de ISO, también son una Norma Española (UNE) y una Norma Europea (EN).

Según (López Gumucio, 2005) el objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales. Estas normas son de carácter voluntaria ya que ISO no es una entidad gubernamental, no cuenta con autoridad para exigir su cumplimiento.

b. FAMILIA ISO 9000

Las familias de las ISO se clasifican en varias series de normas que pretenden estandarizar diferentes temas, una de ellas es la familia de las ISO 9000, las cuales engloban temas sobre calidad y gestión de calidad que especifican los elementos y como deben funcionar el conjunto de estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la organización.

De acuerdo con (Sánchez Rivero, y otros, 2016) la familia 9000 incluye:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la calidad. Principios y vocabulario.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos (engloba a las anteriores 9001, 9002 y 9003).
- ISO 9004: Sistemas de Gestión de la calidad. Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.”

c. ANEXO SL

También llamado Estructura de Alto Nivel, es utilizada para evitar en la medida de lo posible las duplicidades, conflictos e incoherencias entre los sistemas. Según (López Lemos, 2018) dicho anexo fue creado por el grupo JTCG de ISO, con la intención de que dicho anexo pueda ser aplicado por a cualquier tipo de organización, para garantizar de esta manera la compatibilidad de los distintos sistemas.

Asimismo, la (ISO, 2015) contiene un total de 10 cláusulas o capítulos que la empresa debe cumplir si desea certificar. Por otro lado, (López Lemos, 2018) define a cada cláusula de la siguiente manera:

- **Cláusula 1: Objeto y Campo de Aplicación**

Especifica el propósito de la norma, así como en qué casos y para qué usos puede tener implicancia.

- **Cláusula 2: Referencias Normativas**

Se hacen referencias a otras normas aplicables. La ISO 9001:2015 hace referencia a la ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.

- **Cláusula 3: Términos y Definiciones**

Incluye términos y definiciones que se aplican específicamente a la norma.

- **Cláusula 4: Contexto de la Organización**

Esta cláusula lleva a la organización a preguntarse sobre su misión, visión, valores, sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; así como la influencia que tienen sus actividades con sus stakeholders. Además, aquí podremos definir cuál será el alcance de nuestro SGC y qué procesos queremos certificar. Está dividido en cuatro cláusulas subsiguientes: 4.1. Comprensión de la organización y su entorno, 4.2. Comprensión de los requisitos y deseos de las partes interesadas, 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y 4.4. Sistema de gestión

- **Cláusula 5: Liderazgo**

La presente cláusula se enfoca en cómo los líderes de proceso de la organización desempeñan su liderazgo, destacando que la dirección es responsable de destinar los recursos para la implementación, mantenimiento y mejorar continua del SGC. Además de establecer y alcanzar los objetivos, comunicar al resto de la organización la importancia de cumplir con los requisitos y fomentar la participación y conciencia del personal. Está dividido en tres cláusulas subsiguientes: 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.2 Política y 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

- **Cláusula 6: Planificación**

Las dos sub cláusulas de la planificación del sistema de gestión son 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades y 6.2. Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos. Por otro lado, se pone especial énfasis en la elaboración de planes de calidad, programas anuales, tableros de objetivos alineados con la política, entre otros.

- **Cláusula 7: Soporte**

En esta cláusula se encontramos los requisitos para los elementos de apoyo o soporte (principalmente los recursos), que son características que existen en todas las organizaciones, aquí podemos ver las sub cláusulas: 7.1 Recursos, que incluye Recursos Humanos, Materiales, Infraestructura y Recursos para seguimiento y medición, 7.2. Competencia, 7.3. Toma de Conciencia, 7.4. Comunicación, 7.5. Información Documentada.

- **Cláusula 8: Operación**

Esta es la única cláusula que ISO utiliza para diferenciar un sistema de gestión de otro. Para el caso de la 9001, aborda todos los procesos operativos, incluido los internos como los externos (contratistas o subcontratistas). Podemos encontrar las siguientes sub cláusulas: 8.1. Planificación y control operacional, 8.2. Requisitos para los productos y los servicios, 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y los servicios, 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5. Producción y provisión del servicio, 8.6. Liberación de los productos y servicios, 8.7. Control de las salidas no conformes.

Para la presente investigación se declara como no aplicable la sub cláusula 8.3. Diseño y Desarrollo y se justifica en el Alcance del SGC de Axon Group Ltda Sucursal Perú.

- **Cláusula 9: Evaluación del Desempeño**

La presente cláusula nos solicita los medios, herramientas y metodologías necesarios a disposición del cliente para dar seguimiento al funcionamiento del SGC. Está compuesto a su vez por tres cláusulas subsiguientes: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2.

Auditoría interna y 9.3. Revisión por la Dirección. Además, es la organización quien determina qué tareas se supervisarán, cómo se harán y en qué momento se harán. Este seguimiento del sistema incluye el proceso de auditoría interna y el proceso de revisión de la dirección.

- **Cláusula 10: Mejora**

La última cláusula contiene dos sub cláusulas: 10.1. Generalidades y 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva. Las desviaciones (o no conformidades) deben identificarse por la organización y encontrar la mejor forma de encontrar su causa raíz para evitar su repetición. Asimismo, registrar dichas desviaciones y tomarlas como lecciones aprendidas de la organización.

d. ISO 9001:2015

Según (Alzate Ibañez, 2017) es uno de los estándares internacionales con mayor aceptación en temas de Gestión de Calidad. Además, esta norma ha tenido actualizaciones debido a los nuevos desafíos generados por la tecnología, los mercados fluctuantes y el entorno.

Para (Cruz Medina, y otros, 2017) la ISO 9001 es un conjunto de normas que se utilizan con el objetivo de estandarizar los lineamientos de calidad para cualquier organización ubicada en cualquier parte del mundo. La norma considera los siguientes principios de gestión de calidad, orientación al cliente, motivación y liderazgo de la alta dirección, un enfoque a procesos y la mejora continua. Utilizar esta norma, ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos y servicios adecuados, de buena calidad, consistentes a sus requerimientos, esto a su vez trae muchos beneficios para la organización, como el renombre, el posicionamiento en el mercado, entre otros.

Por otro lado, (Díaz Moreno, 2017) al igual que los autores anteriores consideran a la ISO 9001:2015 como una de las más reconocidas en temas de Gestión de Calidad. Además, (Burckhardt Leiva, y otros, 2016), indica que con la nueva versión se introduce una estructura de alto nivel con el objetivo de unificar los diferentes sistemas de gestión, esta estructura, compuesta por 10 capítulos, de los cuales, los primeros tres capítulos

abordan aspectos generales, como la aplicabilidad de la norma, las normas de referencia y los términos y definiciones necesarios para su interpretación. A partir del capítulo 4 hasta el 10, se detallan los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

La estructura de alto nivel se hace con la intención de que, en el futuro, un solo sistema de gestión cubra todos los temas sobre los que las empresas dependen (Calidad, Seguridad, Medio Ambiente, Uso Energético, Finanzas, etc.). Incluso en su apartado introductorio, ISO 9001:2015 menciona el desempeño global de la organización y el desarrollo sostenible, lo que demuestra un enfoque claro en la prevención, pero de una manera global, que permitirá la continuidad de la organización por mucho tiempo. Según (González Ortiz, y otros, 2016) dentro de los principales cambios que se generaron en la nueva versión tenemos:

- **Redacción general:** Redacción mucho más sencilla para todo tipo de rubros y organizaciones.
- **Anulación del concepto Acción Preventiva:** Ya no se maneja el concepto de acción preventiva, ya que un sistema de gestión es una herramienta de prevención. La norma hace hincapié en utilizar métodos y herramientas preventivas; las acciones correctivas se darán cuando aún con los controles establecidos se haya manifestado alguna desviación.
- **Información Documentada:** Reemplaza a los términos documento y registro. Además, ya no es necesario establecer un Manual de Calidad como en versiones anteriores, ahora es opcional. Ahora la empresa decide como evidenciar y soportar su SGC.
- **Gestión del Cambio:** Se detalla el término cambio y obliga a las empresas a tener mapeado dichos cambios, gestionados y controlados.
- **Mejora Continua:** Se les exigirá a las empresas el empleo de instrumentos o herramientas que permitan gestionar las oportunidades de mejora y darle seguimiento junto a un plan de acción.
- **Riesgo como nuevo concepto:** Que indica el efecto de la incertidumbre, el cual puede ser entendido como la posibilidad de que

un evento específico pueda afectar cualquier actividad o el resultado de los procesos de una organización.

- **Gestión del Riesgo:** La nueva versión incluye el término riesgo e indica que las organizaciones deben gestionarlo, es decir, clasificarlo, estimar su nivel de afectación, ocurrencia y consecuencia, para posteriormente establecer planes de acción para mitigarlo.
- **Anexo SL:** Anexo que estandariza las normas ISO y ofrece la posibilidad de integración con otros sistemas de gestión.
- **Enfoque orientado hacia el exterior de la organización:** La nueva versión indica que las organizaciones no deberán limitarse al cumplimiento interno, deberán también considerar el cumplimiento externo.
- **Gestión por Competencias:** Hace referencia al término competencia a la experiencia, educación o formación apropiadas, las cuales deben ser gestionadas por la organización para garantizar el correcto desempeño del SGC.
- **Productos y Servicios:** Reemplaza el término producto para incluir también a los servicios que puede generar una organización.
- **Compras:** Será reemplazada por el término productos y servicios provistos externamente, esto incluye toda forma de compra externa y no se limita a la compra a proveedores, sino pueden ser a cualquier otro medio.
- **Responsabilidades:** La responsabilidad del funcionamiento del SGC ya no es solo de la Alta Dirección, ahora es responsabilidad de todos los trabajadores o de los stakeholders pertinentes.

Sin embargo, al consultar las normas ISO 9001, se encuentra que están acompañadas de palabras como NTP, UNE y EN, entre otras. De acuerdo con (Sánchez Rivero, y otros, 2016), se indica que: La mayoría de las normas y estándares creados por ISO también han sido aprobados por el Comité Europeo de Normalización - CEN, y en España, por AENOR.

Según (ISO, 2015) la norma que se aplicará en el presente trabajo de investigación promueve el cambio de las organizaciones a un enfoque orientado a los procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC, con el objetivo de incrementar la satisfacción del cliente. La presente norma se apoya en el ciclo PHVA y es gracias a ello puede ser aplicada a cualquier tipo de organización. Además, esta norma guarda relación con otras normas de gestión debido al Anexo SL y se apoya de otras normas de la misma familia 9001.

Dado las siguientes definiciones, para el presente trabajo de investigación definiremos a la norma ISO 9001:2015 como un estándar internacional que especifica las condiciones para implementar un SGC en una organización. La ISO creó esto para asegurarse de que una organización cumpla con los requerimientos de sus clientes y otras partes interesadas, así como para mejorar constantemente su SGC.

2.2.3. RENTABILIDAD

Para definir el término rentabilidad debemos tener en cuenta que, según (González Urbina, 2013) hay un número considerable de medidas de rentabilidad y que cada una de ellas relaciona el rendimiento de los activos, el capital o las ventas.

Podemos iniciar definiendo el término rentabilidad con (Díaz Llanes, 2012) que considera a la rentabilidad como la remuneración que una organización asigna a distintos procesos o elementos para ejecutar sus procesos económicos.

$$Rentabilidad = \frac{Beneficios}{Inversión}$$

Según (Casamayou Calderon, 2019) definen a la rentabilidad como la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en sus actividades económicas.

- **Importancia:** En términos simples, la rentabilidad mide qué tan eficientemente una empresa hace uso de sus activos para transformarlos en utilidades. Cuando los ingresos generados son

mayores a los costos asociados con los activos utilizados, la rentabilidad es positiva, lo que indica que la empresa está generando ganancias. Por otro lado, una rentabilidad negativa significa que los costos superan a los ingresos, lo que puede indicar problemas financieros.

Continuando con (Aguiar Díaz, y otros, 2006) la rentabilidad es una medida de la eficiencia de la organización a la hora de gestionar los recursos económicos y financieros que posee. Esta definición de rentabilidad empresarial se enfoca en la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos económicos y financieros para obtener resultados. En otras palabras, la rentabilidad empresarial indica qué tan bien una empresa está generando ganancias en relación con la inversión que ha realizado. Una alta rentabilidad sugiere que la empresa está gestionando de manera efectiva sus recursos para obtener resultados positivos, mientras que una baja rentabilidad puede indicar que la empresa está teniendo dificultades para generar ganancias en comparación con la inversión realizada.

Según (Belloso Araujo, y otros, 2021) establecen que la rentabilidad se refiere a la medida en la que las bondades obtenidas de una inversión o actividad superan los esfuerzos requeridos para llevarla a cabo. En términos financieros, la rentabilidad se expresa comúnmente como un porcentaje que indica el rendimiento obtenido en relación con la inversión inicial. Por otro lado, (Soto Gonzales, y otros, 2017), menciona que los ratios financieros posibilitan el análisis y la evaluación de las ganancias de una empresa en relación con sus ingresos, los activos o la inversión de los dueños o socios. Estas medidas cuantifican la habilidad de la empresa para generar beneficios, y un rendimiento creciente a lo largo del tiempo indica que la empresa está logrando un buen desempeño operativo y financiero en la generación de rentabilidad.

Dado las siguientes definiciones, para el presente trabajo de investigación definiremos a la rentabilidad neta como aquel indicador financiero que muestra la proporción de beneficio neto de una empresa en relación con

los ingresos totales por ventas. Dicha medida es crucial de la eficiencia y la rentabilidad de una empresa después de cubrir todos los gastos y costos.

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas o Ingresos totales}}$$

En la presente investigación haremos uso de la utilidad neta para hallar la rentabilidad neta luego de expresar el primer valor mencionado en porcentaje. Asimismo, como parte de las dimensiones de la rentabilidad haremos uso del Margen de Utilidad Bruta y Operativa.

a. MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

Según (Belloso Araujo, y otros, 2021) es un ratio financiero utilizado para evaluar la salud financiera, en un periodo de tiempo determinado, de una organización. Este margen representa el porcentaje de los ingresos que quedan después de deducir los costos operacionales. Un margen de utilidad bruta alto se puede traducir que empresa tiene más fondos disponibles para reinvertir en el negocio. Para calcular el beneficio bruto en su totalidad, se deben considerar varios aspectos, como las políticas de valoración de inventario, los gastos generales, los precios de venta, los detalles de las compras, entre otros. Al analizar el presente ratio, se excluyen los gastos financieros, las depreciaciones y amortizaciones, ya que estos últimos no afectan directamente al flujo de efectivo, pero sí deben registrarse en los estados financieros para determinar con precisión el beneficio generado por las líneas de negocio.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidades brutas}}{\text{Ventas o Ingresos totales}}$$

b. MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA

Según (Lawrence J., y otros, 2016), establecen que el presente margen refleja el porcentaje de ganancia que permanece de cada unidad monetaria generada por los ingresos totales una vez que se han deducido los costos y gastos, exceptuando los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Este indicador refiere a las ganancias netas obtenidas por cada unidad monetaria de ventas, excluyendo cualquier influencia de

intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Es beneficioso que una organización cuente con un margen de utilidad operativa elevado. El margen de utilidad operativa se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidades operativas}}{\text{Ventas o Ingresos totales}}$$

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. RAZONES FINANCIERAS BÁSICAS

Según (González Urbina, 2013), Las medidas o razones financieras se dividen en cuatro categorías principales: razones de liquidez y actividad, endeudamiento y rentabilidad. Los dos primeros dependen en gran medida de los datos del balance de comprobación o también conocido como balance general, mientras que los otros dos requieren de los datos del estado de ingresos.

a. MEDIDAS DE LIQUIDEZ Y ACTIVIDAD

Según (González Urbina, 2013) la liquidez de una empresa puede ser evaluada por la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que éstas vencen, en otras palabras, podemos considerar que la liquidez es la habilidad que tiene una organización para convertir en efectivo determinados activos y pasivos circulantes. Son medidas de la liquidez total de la empresa: Capital Neto de Trabajo, Índice de Solvencia y Razón o Prueba Ácida.

b. MEDIDAS DE ENDEUDAMIENTO

Según (González Urbina, 2013) es el monto de dinero de externos que son utilizados por la empresa para generar utilidades realizando sus actividades económicas. Son medidas de endeudamiento: Razón de endeudamiento, pasivo – capital y deuda a capitalización total.

c. MEDIDAS DE RENTABILIDAD

Según (González Urbina, 2013) dentro de las distintas razones de rentabilidad que existen, cuando se combinan permiten al responsable de análisis evaluar las utilidades de una organización. Debido a que la organización necesita generar ganancias para mantenerse a flote en el

mercado, se presta atención a la rentabilidad. Los ratios de rentabilidad más conocidos son el Margen de Utilidad Bruta, Operativa y Neta. Dichos valores se pueden tomar de forma directa del estado de ganancias y pérdidas porcentuales.

2.3.2. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE TAMAÑO COMÚN

Según (Lawrence J., y otros, 2016), establecen que el análisis de la relación entre rentabilidad y ventas se ve favorecido por la utilización del estado de ganancias y pérdidas. Cada partida dentro de este estado se representa como un porcentaje de las ventas, lo que facilita la comparación del rendimiento entre distintos periodos. Este enfoque permite identificar los principales ratios financieros de una organización en un determinado periodo de tiempo para que posteriormente pueda ser analizado para la toma de decisiones.

2.3.3. BALANCE DE COMPROBACIÓN

Según (Cevallos Bravo, y otros, 2015), es el documento donde se plasman las cuentas con sus respectivas sumas y saldos. Su utilidad es para verificar y corroborar la exactitud con que se ha realizado las actividades contables. El Balance tiene como característica principal que la suma total de activos debe ser igual a la suma total de pasivos más patrimonio.

2.3.4. INGRESOS

Según (Cevallos Bravo, y otros, 2015), son todos los ingresos recibidos y devengados que recibe la organización en función de sus líneas de negocio, pudiendo ser por venta o reventa de productos y ejecución de servicios.

2.3.5. EGRESOS

Según (Cevallos Bravo, y otros, 2015), son todos los desembolsos y devengados, que incluyen costos y gastos, que la empresa realiza con la finalidad de crear productos, servicios, sueldos, infraestructura y adquisición de servicios básicos.

2.3.6. IMPUESTO

Según (Cevallos Bravo, y otros, 2015), es una contribución obligatoria que paga una persona natural o sociedad al Estado por los ingresos o transacciones realizadas en el país.

2.3.7. IMPUESTO A LA RENTA

Según (Cevallos Bravo, y otros, 2015), en nuestro país, el impuesto a la renta es una imposición para las personas naturales y jurídicas residentes en el Ecuador y que reciban ingresos de fuente ecuatoriana. El cálculo del impuesto a la renta de las personas naturales se las hace a base de los ingresos anuales que obtenga como empleado en relación de dependencia, libre ejercicio profesional, utilidades como dueño de un negocio, entre otros. El cálculo del Impuesto a la Renta de las personas jurídicas se las hace a base de las utilidades obtenidas en un periodo contable, esto es del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

2.3.8. SUBESTACIÓN ELÉCTRICA

Según (Enríquez Harper, 2008), una subestación eléctrica es un arreglo de componentes eléctricos que incluyen barras, transformadores de potencia, interruptores, cuchillas desconectadoras, auxiliares, etc. Las subestaciones pueden estar localizadas en las centrales eléctricas (elevadoras) en los sistemas de transmisión y distribución y en las instalaciones de los consumidores, en principio tienen arreglos y componentes similares.

2.3.9. NO CONFORMIDAD

Según (ISO, 2015) lo define como a el incumplimiento de algún requisito establecido en las normas ISO.

2.3.10. ACCIÓN CORRECTIVA

Según (ISO, 2015) lo define como la acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad y así evitar su repetición futura.

2.3.11. CONTROL DE CAMBIOS

Según (ISO, 2015) son actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

2.3.12. CICLO DE DEMING

Según (González Ortiz, y otros, 2016), tanto en el diseño como en el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de calidad, se emplea la metodología conocida como PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) o el ciclo de Deming. En la etapa de mejora continua, el PHVA se convierte en la herramienta más efectiva para el análisis, el seguimiento y la mejora de procesos y sistemas. La metodología PHVA se puede describir como la aplicación de la teoría “del control” a los procesos y sistemas administrativos. Los componentes del ciclo son:

- **Planificar:** Establecer objetivos y procedimientos para obtener resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Hacer:** Consiste en el aspecto operativo del sistema, es decir, la implementación y el desarrollo de él.
- **Verificar:** Monitoreo y medición de procesos y productos para comparar los resultados con los objetivos previstos. Esta verificación se realiza mediante indicadores de desempeño y está en línea con los aspectos relacionados con las auditorías internas dentro de la norma.
- **Actuar:** Sobre la discrepancia entre los resultados y los objetivos previstos, ya sea para corregir o eliminar las causas de las desviaciones o para tomar medidas para mejorar continuamente el desempeño del sistema.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **PROCESO**

Según (ISO, 2015), lo define como un conjunto de actividades interrelacionadas que hacen uso de entradas para proveer determinadas salidas.

- **PROCEDIMIENTO**

Según (ISO, 2015), es una guía o modelo de referencia para realizar una determinada actividad.

- **PROVEEDOR**

Para (González Ortiz, y otros, 2016) un proveedor puede ser una organización, entidad o persona que provee un producto o servicio.

- **MISIÓN**

Según (ISO, 2015), lo considera como el propósito de la existencia de la organización, el motivo por el cual ha sido creada y que satisface los requerimientos de sus clientes.

- **VISIÓN**

Según (ISO, 2015), considera como aquella visualización de una organización a lo que querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

- **CLIENTE**

Según (González Ortiz, y otros, 2016) un cliente es aquel que compra algo a otra persona o a un proveedor. El cliente puede ser el proveedor cuando compre algo para revender.

- **USUARIO**

Según (González Ortiz, y otros, 2016) un usuario es aquel que recibe el beneficio del producto o servicio. Además, este usuario puede consumirlo o utilizarlo para crear un nuevo producto o brindar un servicio.

- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Según (ISO, 2015), es la información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

- **PARTE INTERESADA**

Según (ISO, 2015), lo define como persona u organización que puede ser directa o indirectamente afectada por las actividades económicas de una organización.

- **MEJORA CONTINUA**

Según (ISO, 2015) es una actividad constante que involucra el mejoramiento de una actividad, de un proceso, de una empresa.

- **QUEJA**

Según (ISO, 2015), es una forma de expresión de insatisfacción del cliente hacia una empresa en relación con algún producto, servicio o proceso.

- **AUDITORÍAS INTERNAS**

Según (González Ortiz, y otros, 2016) se refiere a un proceso interno de cada organización para asegurarse de que la documentación establecida en el SGC se esté cumpliendo en la práctica. Por otro lado, debemos, estas auditorías deben realizarse por una persona con las competencias necesarias.

- **AUDITORÍAS EXTERNAS**

Según (González Ortiz, y otros, 2016) es un proceso de auditoría realizada por entes externos y la empresa en sí. La certificación es la consecuencia del diseño e implementación de un buen sistema de Gestión de Calidad.

- **ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR)**

De acuerdo con (Sánchez Rivero, y otros, 2016) es una entidad privada sin fines lucrativos que se creó en 1986. Se encarga de contribuir en mejorar la calidad y competitividad de las organizaciones. Además, es el organismo legalmente responsable de la elaboración y difusión de normas técnicas en España.

- **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)**

De acuerdo (Sánchez Rivero, y otros, 2016) la ISO surgió en el año 1947. Tiene ubicada su sede en Ginebra, Suiza, esta organización ha trabajado para desarrollar y publicar estándares voluntarios de gestión de calidad de los procesos. Esto ha facilitado la gestión e integración de normas internacionales y ha incorporado la idea de las buenas prácticas que incluyen la estandarización para beneficiar a las organizaciones.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

- La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.
- La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

VARIABLES

NORMA ISO 9001:2015 (INDEPENDIENTE)

Según (Sánchez Rivero, y otros, 2016) es un conjunto de estándares de calidad y gestión de calidad donde se especifican los requisitos y componentes necesarios para garantizar que los bienes y servicios que provee una organización sea considerados de alta calidad.

Por otro lado, podemos definirla de forma operacional como un estándar internacional que especifica las condiciones para implementar un SGC en una organización. La ISO creó esto para asegurarse de que una organización cumpla con los requerimientos de sus clientes y otras partes interesadas, así como para mejorar constantemente su SGC.

RENTABILIDAD (DEPENDIENTE)

Según (Lawrence J., y otros, 2016) la rentabilidad es la relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas.

Por otro lado, podemos definirla de forma operacional como un ratio financiero que indica la capacidad que tiene una inversión, empresa o un activo financiero para generar ganancias o beneficios en relación con el capital invertido, ventas totales o el costo inicial.

3.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N° 11: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
TITULO:	"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA"					
AUTOR 1:	DEL CASTILLO AZURÍN, JEREMY JEAN ALFREDO					
AUTOR 2:	LA TORRE FLORES, JHUNIOR EMERSON					
"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA."						
VARIABLES	DEFINIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA
Variable 1 / Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015	Se considera un sistema de gestión de la calidad a las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. (ISO, 2015)	Estándar internacional que especifica las condiciones para implementar un SGC en una organización. La ISO creó esto para asegurarse de que una organización cumpla con los requerimientos de sus clientes y otras partes interesadas, así como para mejorar constantemente su SGC.	Contexto de la Organización	Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	$\% \text{ Cumplimiento Global de Requisitos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Requisitos cumplidos}}{\text{Total de Requisitos de la norma}} \times 100\%$	Razón
			Liderazgo			
			Planificación			
			Apoyo			
			Operación			
			Evaluación del Desempeño			
Mejora						
Variable 2 / Variable Dependiente: La rentabilidad	Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. (Lawrence J., y otros, 2016)	La rentabilidad es un ratio financiero que indica la capacidad que tiene una inversión, empresa o un activo financiero para generar ganancias o beneficios en relación con el capital invertido, ventas totales o el costo inicial.	Margen de Utilidad Bruta	Nivel de Margen de Utilidad Bruta	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$	Razón
			Margen de Utilidad Operativa	Nivel de Margen de Utilidad Operativa	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$	

Fuente: Elaboración propia.

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se estableció un diseño preexperimental, debido a que existe un manejo mínimo de las condiciones de la variable Norma ISO: 9001:2015; por lo tanto, se utilizará el diseño de pre test y post test con un solo grupo; al cual se le aplicó una prueba previa al estímulo, luego se le administró el estímulo para que finalmente se le aplique una prueba posterior al tratamiento.

4.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

- Según el propósito o finalidades perseguidas, se estableció que la investigación sea de tipo **aplicada**, porque se solucionaron los problemas específicos de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú en función a los procesos y la rentabilidad. Para este caso, se aplicó la norma ISO 9001:2015 con la intención de implementar un SGC.
- Según la naturaleza de la data que se recoge para responder al problema de investigación, esta investigación tuvo un enfoque **cuantitativo**, debido a que los datos son de tipo numéricos, incluye la rentabilidad neta y el margen de utilidad de bruta y operativa.
- Según el tiempo en que se levanta la información, esta investigación fue con un enfoque **longitudinal**, porque se realizaron diferentes mediciones durante todo el tiempo que dura la investigación.

4.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se estableció el **Método Hipotético-Deductivo**, debido a que se parte de una teoría sobre el funcionamiento de las cosas y deriva de ella hipótesis comprobables. Además, es una forma de razonamiento deductivo, ya que parte de principios, suposiciones e ideas generales para llegar a afirmaciones más concretas sobre el aspecto y el funcionamiento del mundo.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. POBLACIÓN

Se consideró como población a los estados financieros trimestrales de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú.

4.3.2. MUESTRA

La muestra estuvo dada por 16 estados financieros trimestrales considerados desde el 4° trimestre del 2018 hasta el 3° trimestre del 2022.

4.4. LUGAR DE ESTUDIO

Oficina de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, ubicada en Cal. Martín De Murúa Número 150 Int. 311 Urb. Maranga Et. Siete - San Miguel.

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

(Hernández Sampieri, y otros, 2014) nos indica que un instrumento es una herramienta de registro de información de las variables que forman parte de la investigación.

4.5.1. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Observación Directa, Participante y Estructurada.
- Entrevistas Semi estructuradas.

4.5.2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Checklist Diagnóstico SGC.
- NTP ISO 9001:2015.
- Análisis de Estados Financieros
- Estados Financieros.

4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la presente investigación se analizó y se procesaron los datos obtenidos en nuestros instrumentos. Se utilizó la estadística descriptiva para establecer las medidas de tendencia central y de variabilidad. Por otro

lado, se utilizó la estadística inferencial para contrastar las hipótesis formuladas con ayuda de la prueba de normalidad.

Cabe resaltar, que para hacer posible lo anterior se utilizó el software IBM SPSSv29, el cual nos permitirá determinar y evaluar, haciendo uso de la estadística descriptiva, la mediana, media, moda; consideradas medidas de tendencia central, y la varianza, rango y desviación estándar; consideradas medidas de variabilidad.

Asimismo, el software nos permitió contrastar la hipótesis general y las específicas haciendo uso de la estadística inferencial a partir de la evaluación y aplicación de la prueba de normalidad de datos. Luego de ello y en función al resultado de significancia aplicaremos el estadígrafo correspondiente, el cual fue **T-STUDENT** para muestras emparejadas.

4.7. ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN

Nos regiremos bajo la Directiva N° 004-2022-R. Asimismo, se garantiza la veracidad y confiabilidad de los datos obtenidos, así como también, se respeta el derecho de autor por medio de la adecuada citación y referenciación utilizando la norma ISO 690. Finalmente, se tiene el documento Responsabilidad Ética de acuerdo con los Reglamentos Vigentes plasmado en el numeral 6.3. de la presente investigación.

4.8. ESTUDIO TÉCNICO

4.8.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Datos extraídos de la página web de CONSULTA RUC de la SUNAT nos indica:

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20557037285 - AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERU - AG LTDA SUCURSAL PERU		
Tipo Contribuyente:	SUCURSALES O AG. DE EMP. EXTRANJ.		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	20/03/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	01/04/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL.MARTIN DE MURUA NRO. 150 INT. 311 URB. MARANGA ET. SIETE LIMA - LIMA - SAN MIGUEL		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 7110 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Secundaria 1 - 4719 - OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS		

FIGURA N° 17: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Fuente: SUNAT

En la Figura N° 18, podemos que observar que Axon Group Ltda Sucursal Perú tiene como actividad económica principal: Actividades de Arquitectura e Ingeniería y Actividades conexas de consultoría técnica. Esto se puede explicar de una mejor manera como sigue, Axon Group se encarga de realizar proyectos de automatización de ingeniería secundaria para el sector eléctrico e industrial, configurando, conexionando, probando y poniendo en marcha sistemas eléctricos y equipos de control, comunicación y protección. Asimismo, la empresa como parte de las líneas de negocio que maneja la empresa tenemos:

- Servicios de automatización
- Comercialización de equipos de protección, control y comunicación
- Comercialización de licencias de automatización
- Capacitación en protocolos de comunicación

Las actividades de Axon Group se soporta bajo el siguiente sistema organizacional.

- Organigrama

Antes de la implementación la empresa se encontraba dividida en 03 (tres) áreas encargadas de dirigir y hacer posibles las actividades que cumplen con la misión de la organización. Además, estas áreas están dirigidas

estrictamente a una gerencia general, quien a su vez hace el reporte a la gerencia general de la casa matriz ubicada en Colombia. Los reportes a la gerencia general de Perú y Colombia se realizan de manera periódica con cada área, para poder conocer la realidad, las necesidades y logros departamentales. Además, la organización no contaba con un organigrama documentado, siendo estas áreas (ver Figura N °19):

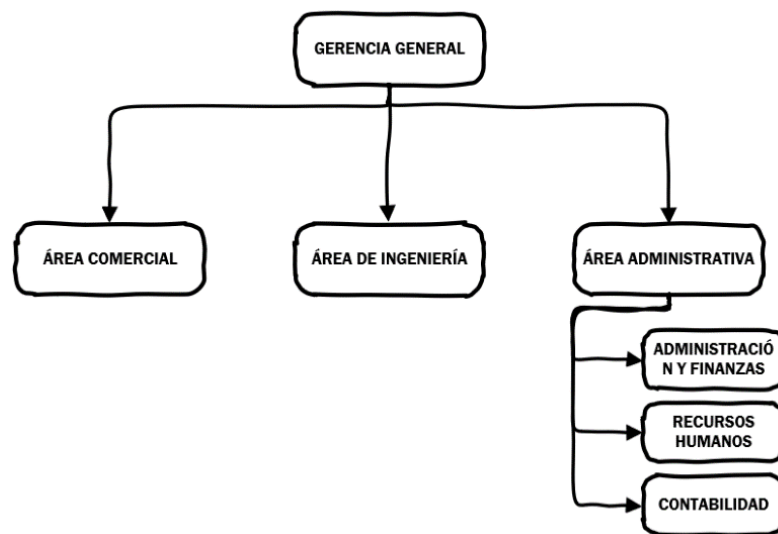


FIGURA N° 18: ORGANIGRAMA INICIAL DE LA EMPRESA

Fuente: Elaboración Propia

✓ **ÁREA COMERCIAL**

Es la encargada de negociar directamente con los clientes y/o potenciales clientes sobre servicios que incluyan soluciones de automatización o la adquisición de licencias y/o suministros de protección, control y comunicaciones del sector eléctrico e industrial. Además, se gestiona día a día con el cliente los pedidos, costos, plazos y condiciones de oferta. Los encargados de cumplir con estas actividades son los Ingenieros Comerciales, que tienen como objetivo dar seguimiento y asegurarse del cumplimiento de la meta de ventas a través de la generación y ejecución de estrategias y planes de ventas, captación de nuevos clientes y oportunidades de negocio. Asimismo, se tiene un perfil de puesto adicional que es el Asistente de Ofertas, el cual tiene como objetivo elaborar y plasmar la información técnico-comercial final recolectada por los

Ingenieros Comerciales para entregarla a los clientes en el formato oficial de Orden de Oferta que maneja la organización, de manera oportuna y eficiente, entregando en los tiempos establecidos. Finalmente, el área de ventas se encarga también de tratar todos los temas relacionados a la satisfacción de los clientes externos, gestión de quejas y elaboración de programas y planes de promoción de los servicios y suministros, manejando las redes sociales de la organización tales como Facebook e LinkedIn generando publicaciones, organizando capacitaciones, showrooms y webinars para la captación de nuevos contactos y mayor reconocimiento de la marca.

✓ **ÁREA DE INGENIERÍA**

Es la encargada de brindar las soluciones de automatización en las instalaciones del cliente, conexionando, realizando pruebas y puestas en servicio de circuitos secundarios, configurando y poniendo en servicio sistemas de control, protección y comunicación, suministros en subestaciones eléctricas de alta y media tensión. Los encargados de dar cumplimiento a estas actividades son los Ingenieros de Proyectos, quienes tienen como objetivo planificar, liderar y ejecutar los servicios de ingeniería asignados en el tiempo adecuado y sin errores en la medida de lo posible. Esta área no se subdivide en otras, debido a que se asigna un ingeniero de proyectos responsable a cada servicio y/o proyecto junto al equipo necesario que considere pertinente dentro de la planificación de recursos. El equipo de trabajo puede estar compuesto de otros Ingenieros de Proyectos y también de técnicos subcontratados.

✓ **ÁREA ADMINISTRATIVA**

Es la encargada de cuidar la seguridad e integridad del recurso humano de la organización. Se encarga de administrar el capital monetario. Comprar los suministros requeridos para los proyectos, cumplir con las fechas de entrega de suministros pactadas con los clientes y se subdivide en las siguientes áreas:

- Logística
- Recursos Humanos
- Administración y Finanzas
- Contabilidad

4.8.2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL INICIAL

La recolección de información inicia en el mes de julio del 2020 con una entrevista presencial a las personas de mayor influencia en la empresa. Se culmina dicho proceso con la presentación de un informe de diagnóstico situacional de la empresa para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los datos obtenidos en el pre test arrojaron un nivel de cumplimiento global de requisitos de la norma en cuestión de 19.72% (Ver Tabla N° 12). A continuación, se detalla el cumplimiento por cada uno de los capítulos de la norma, exceptuando los capítulos 0, 1, 2 y 3, que corresponden a:

- Introducción
- Objetivo y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones respectivamente

Y son de carácter netamente informativos.

TABLA N° 12: % DE CUMPLIMIENTO ISO 9001:2015 PRE TEST

CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS	% IMPLEMENTADO	% NO IMPLEMENTADO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14.29%	85.71%
5. LIDERAZGO	28.57%	71.43%
6. PLANIFICACIÓN	0.00%	100.00%
7. APOYO	20.00%	80.00%
8. OPERACIÓN	15.15%	84.85%
9. EVALUACION DE DESEMPEÑO	0.00%	100.00%
10. MEJORA	60.00%	40.00%
CUMPLIMIENTO GLOBAL POR REQUISITOS:	19.72%	80.28%

Fuente: Elaboración Propia

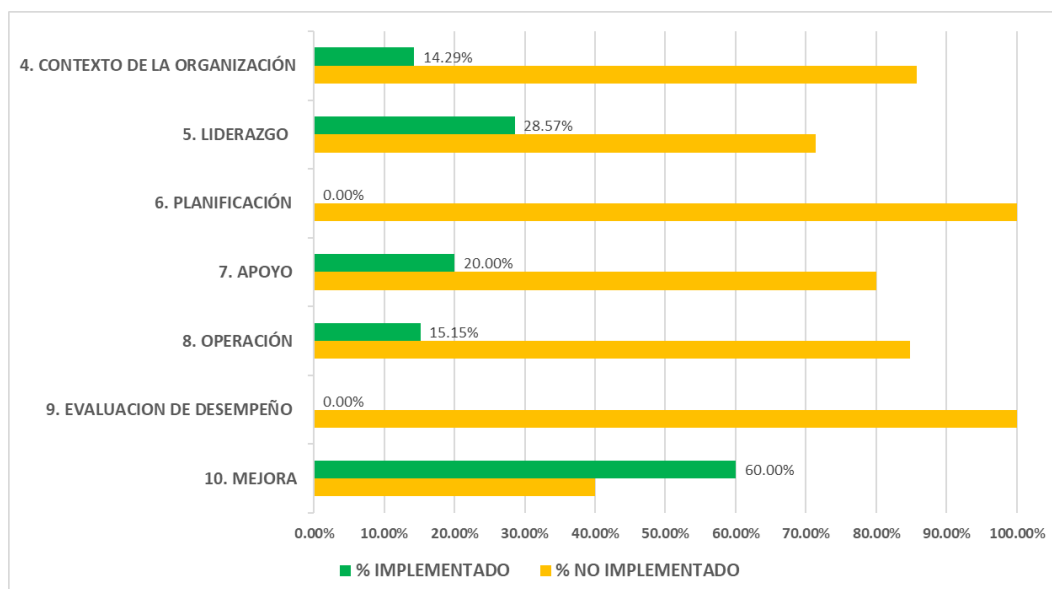


FIGURA N° 19: CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 DE AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura N° 19 detallamos gráficamente el cumplimiento de acuerdo con los capítulos de la norma, se observa que hay un elevado grado de incumplimiento en el capítulo N° 6 - Planificación y capítulo N° 9 - Evaluación de desempeño. Asimismo, existe mayor grado de cumplimiento parcial en los capítulos contexto de la organización, liderazgo, apoyo y operación. Por otro lado, en el capítulo de Mejora encontramos un elevado grado de cumplimiento con un 60,00%, lo cual indica el compromiso que tiene la organización para adaptarse a los nuevos desafíos y las oportunidades de mejora.

CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, arrojó un nivel de cumplimiento del 14.29%, puesto que en la organización no se ha definido la comprensión de la organización y su contexto desde el enfoque del SGC. Asimismo, la organización no ha definido la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas a las actividades realizadas por la organización. Se ha definido de forma general y de manera no documentada, el alcance del SGC, ya que solo se han identificado algunos productos y servicios de la organización. En adición la

organización, no ha determinado los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con el sistema de gestión de la calidad.

CAPÍTULO 5: LÍDERAZGO, arrojó un nivel de cumplimiento de 28.57%, ya que el liderazgo y compromiso es representado por el gerente de sucursal, sin embargo, el liderazgo no está enfocado bajo un SGC, a su vez no se cuenta con la Política de Calidad. Por otro lado, se tiene definido un organigrama básico de la organización y se definió parcialmente los roles, responsabilidades y autoridades por cada perfil de puesto.

CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN, arrojó un nivel de cumplimiento de 0%, debido a que no se cuenta con un SGC, por ello no se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados al SGC, no se han planteado objetivos para el SGC, así mismo la organización no ha planificado ni gestionado los cambios que puedan ocurrir con el pasar del tiempo.

CAPÍTULO 7: APOYO, arrojó un nivel de cumplimiento de 20%, ya que la organización no ha asignado recursos para el SGC. Actualmente, la totalidad del dinero es visto y controlado por el área de Administración y Finanzas, lo que dificulta la ejecución de actividades de mejora de otros procesos. Por otro lado, la organización cumple con determinar y proporcionar la infraestructura necesaria para el desarrollo de las operaciones ya que cuenta con una oficina y equipos para el desarrollo del servicio, cómo equipos informáticos, equipos de pruebas como la maleta de inyecciones secundarias CMC356 OMICRON, entre otros. Sin embargo, no se cuenta con un Programa de Calibración.

La empresa cuenta con algunos documentos y lineamientos de la casa matriz. Sin embargo, no se han identificado como conocimiento de la organización. Además, no se tiene un control documentario propio, la organización hace uso de documentos obsoletos de la casa matriz.

La organización ha implementado parcialmente el requisito de competencia, ya que no todos los puestos indicados en el organigrama no cuentan con los perfiles de puesto definidos.

La organización no ha definido un programa de capacitación, y por ende no se cumple, con brindar las capacitaciones mínimas requeridas de acuerdo

con la normativa legal aplicable. Además, no se brindan inducciones al personal nuevo y existente.

No se cumple con el requisito de comunicación según los requisitos exigidos por las normas.

CAPÍTULO 8: OPERACIÓN, arrojó un nivel de cumplimiento de 15.15%.

La organización cumple parcialmente el requisito de Planificación y control operacional, ya que se evidencia la planificación de actividades inicial para los servicios que brinda. Sin embargo, en muchos casos esta planificación no es documentada, generando lo que son inconformidades futuras como pérdida de información, falta de trazabilidad a los recursos utilizados, cronogramas de actividades planificadas vs ejecutadas, lo que afecta a la gestión de proyectos y dificulta el cálculo real de la utilidad generada por servicio.

La organización cuenta con cumplimiento parcial de los requisitos solicitados por el cliente ya que la información para el desarrollo de los proyectos y servicios está definida en los pliegos y ordenes de servicio que brindan los clientes.

Se excluye el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios ya que Axon Group Ltda Sucursal Perú no realiza el diseño y desarrollo de productos propios, las licencias de software de automatización que se venden son diseñadas en la casa matriz ubicada en Colombia. Los servicios que se ofrecen son soluciones de automatización con el producto/software de otros fabricantes, siendo la actividad principal la configuración y parametrización de los sistemas (hardware y software) con previo análisis del requerimiento y ajustes entregados por el cliente.

No hay evidencia del proceso para la evaluación, la selección, el seguimiento al desempeño y reevaluación de proveedores. Asimismo, no está claramente definido el proceso para la adquisición de productos y servicios. Por otro lado, no existen controles necesarios para mitigar los riesgos operacionales durante el tiempo vida de los servicios y/o proyectos. Los bienes del cliente y proveedores externos son tratados

adecuadamente. Las garantías del producto se establecen en las propuestas económicas que la empresa entrega a sus clientes.

Contractualmente se ha definido las etapas para verificar el cumplimiento de los requisitos. Se mantiene evidencia solo en algunos servicios a través de la conformidad del servicio y en otros no, ya que no siempre se firma un acta de conformidad de servicio.

La organización no ha definido una metodología para el tratamiento de las salidas no conformes. La organización no genera un registro de las quejas y/o reclamos recibidos por sus clientes.

CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, arrojó un nivel de cumplimiento de 0%, esto ocurre ya que no se han definido los criterios para el análisis y evaluación sobre la información que surge del seguimiento y la medición. No se ha definido la planificación para la auditoría al SGC y no se ha definido la revisión del SGC por la Alta Dirección.

CAPÍTULO 10: MEJORA, arrojó un nivel de cumplimiento de 60%.

Teniendo en cuenta que la organización está iniciando el proceso de diseño e implementación del SGC, no se evidencia proyectos de mejora en el marco de lo requerido o esperado por las normas internacionales.

No ha definido una metodología para el tratamiento de una no conformidad e implementación de planes de acción necesarios para eliminar la causa raíz de los incumplimientos al SGC.

4.8.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

A. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En base a los resultados obtenidos, se elaboró un cronograma de actividades para la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 (ver Tabla N° 13).

TABLA N° 13: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2015

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015																																									
FASES	AVANCE		MES 1: JULIO 2020				MES 2: AGOSTO 2020				MES 3: SEPTIEMBRE 2020				MES 4: OCTUBRE 2020				MES 5: NOVIEMBRE 2020				MES 6: DICIEMBRE 2020				MES 7: ENERO 2021				MES 8: FEBRERO 2021				MES 9: MARZO 2021						
	REAL	ESPERADO	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36			
1	FASE 1: DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	100%	100%	X																																					
2	FASE 2: SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100%	100%		X								X	X																											
3	FASE 3: ELABORACIÓN Y ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4	FASE 4: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100%	100%		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5	FASE 5: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	100%	100%																X																						
6	FASE 6: REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y AJUSTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100%	100%																	X																					
7	FASE 7: AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN (FASE 1)	100%	100%																		X																				
8	FASE 8: AJUSTE DEL SISTEMA LUEGO DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN (FASE 1)	100%	100%																		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9	FASE 9: AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN (FASE 2)	100%	100%																																					X	
10	FASE 10: TRAMITE DEL CERTIFICADO	100%	100%																																					X	
11	FASE 11: RECEPCIÓN DEL CERTIFICADO	100%	100%																																					X	
12	FASE 12: CIERRE DEL PROYECTO	100%	100%																																					X	

LEYENDA PARA EL PERIODO DE AVANCE	
PROGRAMADO	X
EJECUTADO	x
REPROGRAMADO	x
NO EJECUTADO	x

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 14 visualizamos 12 fases las cuales inician con el diagnóstico y diseño del SGC y culmina con la reunión de cierre del proyecto.

Por otro lado, detallando la implementación del SGC que se realizará en Axon Group Ltda Sucursal Perú por semana, se presenta la Tabla N° 15.

TABLA N° 14: IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA POR SEMANAS

IMPLEMENTACIÓN POR CAPÍTULO	SEMANAS
CAPÍTULO 4	2 y 3
CAPÍTULO 5	4 y 5
CAPÍTULO 6	6 y 7
CAPÍTULO 7	8
CAPÍTULO 8	9, 10 y 11
CAPÍTULO 9	12
CAPÍTULO 10	13

Fuente: Elaboración Propia

Considerando que para la implementación se trabajó de Lunes a Sábado desde las 9:00 horas hasta las 18:00 horas. Sumando un total de 48 horas semanales. Podemos observar que se tomarán dos semanas de implementación para los capítulos 4, 5, 6 debido a la carga laboral media y la dificultad para tener reuniones con los líderes de proceso actuales.

Por otro lado, para el capítulo 7, 9 y 10 se dispuso de una semana de trabajo debido a que les corresponde menor carga laboral.

Sin embargo, se asignó un total de tres semanas para la implementación del capítulo 8 debido a que éste es el más complicado y extenso de la norma.

B. IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

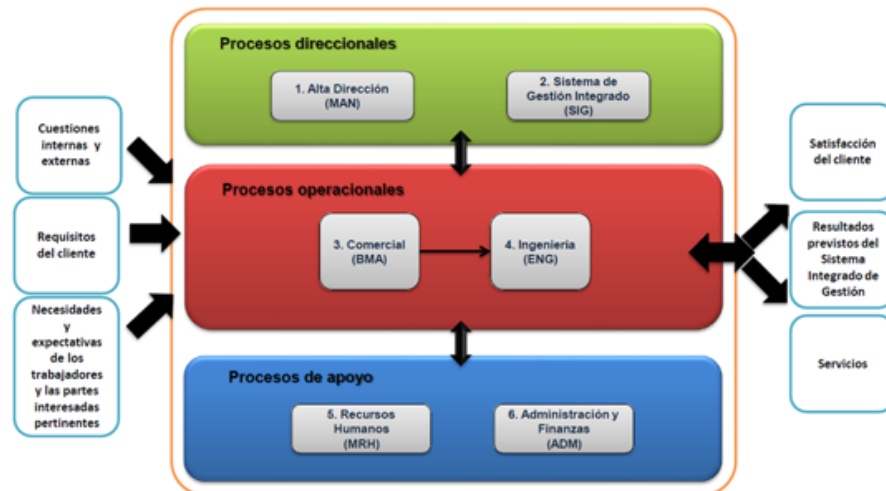
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para poder identificar las cuestiones externas e internas de la organización, se optó por utilizar la metodología FODA y organizar una serie de reuniones en las cuales participaron todos los trabajadores realizando lluvia de ideas para poder definir y elaborar el registro MAN-2-01-01 Matriz FODA, (Ver Anexo N° 06), logrando identificar 16 fortalezas, 14 debilidades, 9 oportunidades y 7 amenazas. Una vez identificado el FODA, se identifican las estrategias que se seguirán durante el año, junto a un plan de acción. Asimismo, se aprovechó esta reunión para establecer la misión, visión y valores de la organización con el objetivo de poder responder a las preguntas: ¿Qué actividades hacemos? ¿En qué contribuimos a la sociedad? ¿Qué queremos llegar a ser de aquí a 10 años como empresa? ¿Qué queremos lograr? Dicha información se plasmó en el documento MAN-1-05-01 Misión, Visión y Valores (Ver Anexo N° 05).

Por otro lado, en reuniones posteriores se estableció el registro MAN-2-02-01 Matriz de Partes Interesadas. (Ver Anexo N° 07) con el objetivo de dar cumplimiento a la sub cláusula Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En dicho registro se identificaron como stakeholders:

- Empleados y Practicantes
- Gerencia General de Casa Matriz y Accionistas
- Bancos
- Proveedores Estratégicos y Comunes
- Ministerios del Perú
- Sunafil
- Otras entidades públicas

Por otro lado, en conjunto con el Gerente de Sucursal se elaboró el documento MAN-1-01-01 Mapa de Procesos (ver figura N° 20), en el cual se han identificado los siguientes procesos: Alta Dirección (MAN), Sistema Integrado de Gestión (SIG), Comercial (BMA), Ingeniería (ENG), Administración y Finanzas (ADM) y Recursos Humanos (MRH).



Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

FIGURA N° 20: MAPA DE PROCESOS

Fuente: Elaboración propia

Además, en la Figura N° 20, observamos como en las entradas se identificaron las cuestiones internas y externas, requisitos de los clientes, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Mientras que, como salidas tenemos: Satisfacción del cliente, resultados previstos del SGC, y servicios. Para un mejor análisis de los procesos identificados, se realizó la caracterización de cada proceso donde se detallan las entradas, salidas, actividades, entregables e interacción, recursos y asignación de responsabilidades.

- MAN-1-02-01 Caracterización MAN (Ver Anexo N° 09).
- QHSE-1-13-01 Caracterización SGC (Ver Anexo N° 10).
- BMA-1-03-01 Caracterización BMA (Ver Anexo N° 11).
- ADM-1-02-01 Caracterización ADM (Ver Anexo N° 12).
- ENG-1-02-01 Caracterización ENG (Ver Anexo N° 13).
- MRH-1-02-01 Caracterización MRH (Ver Anexo N° 14).

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO

El liderazgo y compromiso de la Alta Dirección (MAN) con el SGC es representado por el Gerente de Sucursal y los Líderes de Procesos, asimismo se genera un documento donde se plasman dichos compromisos (Ver Anexo N° 15). A su vez, como pilar principal del presente capítulo se elaboró el documento MAN-1-04-01 Política Integrada en la cual se establecieron los compromisos de la organización en base a los requisitos solicitados en la ISO 9001:2015. Además, la empresa incorpora compromisos adicionales relacionadas a seguridad y medio ambiente con la intención de certificar futuramente las normas 45001 y 14001 (Ver Anexo N° 16).

Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización fueron establecidos en los registros MRH-2-02-01 Perfiles de Cargo los cuales conforman el Manual de Organización y Funciones, en adelante MOF, de la empresa. Dichos registros están disponibles en los Anexos. Además, como consideración, los perfiles de puesto se elaboraron en función del documento MRH-1-03-01 Organigrama (Ver Anexo N° 20). Los perfiles que se consideraron fueron los siguientes:

- Gerente de Sucursal (Ver Anexo N° 21).
- Responsable SIG (Ver Anexo N° 22).
- Coordinador Comercial (Ver Anexo N° 23).
- Coordinador Ingeniería (Ver Anexo N° 24).
- Administrador (Ver Anexo N° 25).
- Ingeniero Comercial (Ver Anexo N° 26).
- Asistente de Ofertas (Ver Anexo N° 27).
- Ingeniero de Proyectos Senior (Ver Anexo N° 28).
- Ingeniero de Proyectos Semi Senior (Ver Anexo N° 29).
- Ingeniero de Proyectos Junior (Ver Anexo N° 30).
- Auxiliar Administrativo (Ver Anexo N° 31).

CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN

Para la elaboración del registro QHSE-2-12-01 Matriz De Análisis De Riesgos Y Oportunidades (Ver Anexo N° 17), se tomó en consideración a los registros MAN-2-01-01 Matriz FODA, MAN-2-02-01 Matriz de Partes Interesadas, MAN-1-01-01 Mapa de Procesos y sus respectivas caracterizaciones de procesos. Dicha matriz tiene como sustento el de identificar los riesgos operacionales de cada proceso en sus diferentes actividades y/o etapas que tienen en el ciclo PHVA de un servicio. Estos riesgos pasan por una evaluación que considera dos índices: Gravedad y Probabilidad, al multiplicarse se obtiene el Nivel de Riesgo (NR) el cual será abordado en función a su valor numérico. Los niveles de riesgos Importantes e Intolerables serán a los que se les aplique un Plan de Acción y seguimiento para establecer medidas que permitan mitigar el riesgo. Además, cada acción propuesta es medida a través de dos indicadores: Nivel de Eficacia e Impacto.

Para la elaboración del registro QHSE-2-23-01 tablero de objetivos SIG (Ver Anexo N° 18) se consideraron los compromisos establecidos en la MAN-1-04-01 Política Integrada, una vez definido los objetivos, se estableció una meta, un responsable, indicador, formula y frecuencia de medición y su respectiva fuente de recopilación de Información (registro). Posterior a ello, el tablero de objetivos fue difundido con todos los trabajadores, incluyendo responsables y stakeholders.

El cuadro QHSE-2-18-01 gestión de cambios, se puede visualizar en el Anexo N° 19, es esencial para gestionar eficazmente los cambios en una organización y garantizar que no afecten negativamente a la calidad de sus productos o servicios. Este cuadro incluye la descripción de los cambios planeados o reales, su propósito y su consecuencia potencial, así como también los recursos a utilizar, y los responsables asignados, posterior a ello se elabora el plan de acciones para mantener la integridad del SGC. Además, el cuadro de gestión del cambio ha sido revisado y actualizado periódicamente para asegurar su eficacia y adecuación a las necesidades

de la organización. Durante la etapa de implementación no se presentó ningún cambio que afecte de manera integral al SGC.

CAPÍTULO 7: APOYO

Axon Group Ltda Sucursal Perú evidencia cumplimiento al presente capítulo, mediante el QHSE-2-38-01 Recursos del SIG (Ver Anexo N°32). Además, la organización cuenta con profesionales competentes para la realización la ejecución de las líneas de negocio de la organización, así mismo cuenta oficinas administrativas, ver Figura N° 21, ubicadas en San Miguel, las cuales sirven para la operación y monitoreo de sus procesos.



FIGURA N° 21: OFICINA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ

Fuente: Elaboración propia

Para dar cumplimiento a la sub-cláusula de Competencia, se elaboró el MOF de la empresa que fue detallada en el desarrollo de la implementación del capítulo 6.

La elaboración del MRH-1-01-01 Procedimiento De Recursos Humanos, se puede visualizar en el Anexo N° 33, documento que detalla los criterios del proceso de Requisición de personal, Selección de personal, Vinculación, Remisión a examen médico de ingreso, Contratación, Afiliación al T registro, Entrega de equipos, implementos, EPP y equipos de emergencia, Inducción, Evaluación periodo de prueba, Capacitación, Evaluación de desempeño, Liquidación y pago de planilla, Pago de cargas laborales y/o retenciones, Goce de vacaciones, Trámites de personal, Desvinculación.

Se elaboró el procedimiento de QHSE-1-29-01 Participación de entrenamiento y capacitación del personal, el cual sirve para proporcionar los directrices generales para llevar a cabo las actividades de formación y desarrollo para los trabajadores de Axon Group Ltda Sucursal Perú. (Ver Anexo N° 34), y cómo documento de control se elaboró el MRH-2-08-01 Programa De Capacitaciones y su respectivo MRH-2-01-01 Registro de Inducción, Capacitación, Entrenamiento Y Simulacros De Emergencia (Ver Anexo N° 35 y Anexo N° 36).

En el Anexo N° 37, se puede visualizar la QHSE-1-10-01 Matriz de comunicaciones pertinentes al SIG, donde se identifica los diferentes tipos de comunicaciones que se llevan a cabo en el SGC, así como los responsables de cada tipo de comunicación y los destinatarios.

En el Anexo N° 38, se ha elaborado QHSE-1-01-01 procedimiento de gestión documentaria, con el fin de establecer, documentar, controlar, mantener y conservar la información documentada del SGC, ya que este procedimiento ayuda a garantizar que la documentación sea clara, precisa y esté disponible para las personas que la necesitan, lo que puede mejorar la consistencia en la ejecución de los procesos y reducir el riesgo de errores. Como método de control del procedimiento de gestión documentaria, se elaboraron los siguientes registros, los cuales brindan detalles como nombre, versión, ubicación, responsable, estado de aprobación y fecha de revisión de cada documento.

- QHSE-2-01 Lista Maestra de Documentos internos (Ver Anexo N° 39).
- QHSE-2-02 Lista Maestra de Documentos Externos (Ver Anexo N° 40).
- QHSE-2-03 Lista Maestra de Registros (Ver Anexo N° 41).
- QHSE-2-04 Distribución de Documentos (Ver Anexo N° 42).

CAPÍTULO 8: OPERACIÓN

Se ha elaborado el ENG-1-01-01 Procedimiento ingeniería para Servicios y proyectos (Ver Anexo N° 43). Este proceso describe las acciones que se llevan a cabo desde la adjudicación de un nuevo servicio/proyecto hasta la realización de las actividades detalladas en el plan de trabajo. Incluye recibir comunicación de la adjudicación, crear la carpeta virtual del

proyecto, traspasar información relevante a la carpeta de Ingeniería, asignar al Ingeniero de Proyectos responsable, elaborar el plan de trabajo y cronograma de actividades, gestionar los requerimientos, revisar la información proporcionada, analizarla y realizar las actividades planificadas. Para un mejor control del procedimiento, se ha decidido elaborar los siguientes registros:

- ENG-2-01-01 Planificación (Ver Anexo N° 44)
- ENG-2-02-01 Cronograma (Ver Anexo N° 45)
- ENG-2-03-01 Listado de Señales (Ver Anexo N° 46)
- ENG-2-04-01 Arquitectura de Comunicación
- ENG-2-05-01 Planos
- ENG-2-06-01 Protocolos de Prueba (Ver Anexo N° 47)
- ENG-2-07-01 Especificación Funcional (Ver Anexo N° 48)
- ENG-2-08-01 Cálculo de Disponibilidad (Ver Anexo N° 49)
- ENG-2-09-01 Manual de Operación y/o Mantenimiento (Ver Anexo N° 50)
- ENG-2-10-01 Informe Técnico (Ver Anexo N° 51)
- ENG-2-12-01 Acta (Ver Anexo N° 52)
- ENG-2-16-01 Control de vencimiento de licencias (Ver Anexo N° 67)

Se ha elaborado el ENG-1-01-01 Procedimiento Comercial (Ver Anexo N° 53), donde se describe cómo se gestionan las oportunidades de negocio, desde su identificación hasta la entrega del producto/servicio/proyecto y la realización de encuestas de satisfacción. Las oportunidades se identifican mediante invitaciones, visitas comerciales y la base de datos del OSCE. Se registra, evalúa su viabilidad, revisa la información del cliente, se genera la carpeta virtual, se calculan los costos, se elabora y envía la propuesta al cliente. Se realiza seguimiento, se negocian términos si es necesario, se actualiza la documentación y se firma el contrato. Se comunica a Administración e Ingeniería la creación del pedido y la ruta de la carpeta virtual, y se solicita al cliente un acta de satisfacción y se realizan encuestas, cuyos resultados se reportan al responsable SIG. Para un mejor control del procedimiento, se ha decidido elaborar los siguientes registros:

- BMA-2-01-01 Control de Ofertas (Ver Anexo N° 54)
- BMA-2-02-01 Propuesta de Cotización Servicios-Proyectos
- BMA-2-03-01 Propuesta de Cotización Productos Siemens
- BMA-2-04-01 Propuesta de Cotización Productos Axon Group
- BMA-2-05-01 Cálculo para Cotizaciones
- BMA-2-06-01 Control Orden de Compra (Ver Anexo N° 55)
- BMA-2-07-01 Tiempos de Ingeniería referencial Axon (Ver Anexo N° 56)
- Reporte Encuestas de Satisfacción
- Encuesta Productos Axon
- Encuesta Servicios y Proyectos
- Encuesta Productos Ruggedcom-Siemens
- BMA-1-01-01 Oportunidades OSCE (Ver Anexo N° 57)

Se ha elaborado el ENG-1-01-01 Procedimiento de administración (Ver Anexo N° 58), donde se describe cómo se gestionan los pedidos; la compra, recepción, suministro o despacho; Selección, evaluación y reevaluación de proveedores, Gestión de costos; Facturas y cobranza. Así mismo, con la creación de este procedimiento, se han elaborado los siguientes registros:

- ADM-2-01-01 Número de Pedido (Ver Anexo N° 59)
- ADM-2-02-01 Orden de Compra (Ver Anexo N° 61)
- ADM-2-03-01 Listado Maestro Órdenes de Compra Emitidas (Ver Anexo N° 60)
- ADM-2-04-01 Verificación de Equipos (Ver Anexo N° 62)
- ADM-2-05-01 Selección de Proveedores (Ver Anexo N° 64)
- ADM-2-06-01 Listado Maestro Terceros (Ver Anexo N° 63)
- ADM-2-07-01 Evaluación-Reevaluación Proveedores (Ver Anexo N° 65)

Para asegurarnos de la precisión y fiabilidad de las mediciones de los equipos de medición y seguimiento utilizados en los procesos de la organización se elaboró el ENG-2-12-01 plan de calibración de equipos, (Ver Anexo N° 66).

CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Las encuestas de satisfacción del cliente se elaboraron con el fin de obtener información directa de los clientes sobre su percepción de los servicios brindados. En estas encuestas se evaluaron los siguientes criterios:

- Conformidad del proceso Comercial
- Conformidad del servicio de Ingeniería
- Tiempos del proyecto
- Grado de satisfacción
- Recomendación de los servicios
- Sugerencias de mejora

Así mismo en el Anexo N° 68, se puede visualizar el Registro de MRH-2-09-01 Evaluación De Desempeño, donde el jefe inmediato, quien es el que evalúa al trabajador con una periodicidad de al menos una vez al año, según los siguientes criterios:

- Conocimiento del trabajo
- Calidad, actitud y organización de trabajo
- Responsabilidad
- Eficacia de la capacitación
- Manejo y adaptación a los cambios
- Rapidez con la que se realizan las actividades
- Iniciativa y proactividad
- Habilidades

Para cumplir con 9.2 de la norma se elaboró el documento QHSE-1-02-01 Procedimiento de Auditoría, donde se establecen los pasos a seguir para planificar, realizar y dar seguimiento a las auditorías internas, lo que ayuda a identificar oportunidades de mejora y a asegurar el cumplimiento de los requisitos del SGC (Ver Anexo N° 69). Así mismo se han elaborado los siguientes registros para un mejor manejo del Procedimiento de auditoría.

- QHSE-2-05-01 Programa de Auditorías (Ver Anexo N° 71).
- QHSE-2-06-01 Plan de Auditoría (Ver Anexo N° 72).
- QHSE-2-07-01 Informe de Auditoría (Ver Anexo N° 70).

- QHSE-2-08-01 Observaciones y Oportunidad de Mejora (Ver Anexo N° 78).

Por otro lado, se elaboró el registro Revisión por la Dirección (Ver Anexo N° 73), que tiene como objetivo de dar cumplimiento al requisito 9.3 y proporcionar a la alta dirección de la organización una visión general del desempeño del SGC y de su capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.

CAPÍTULO 10: MEJORA

A fin de dar cumplimiento al presente capítulo se elaboró el QHSE-1-06-01 Procedimiento para acciones correctivas, que se puede visualizar en el Anexo N° 74, en el procedimiento se puede visualizar las actividades a seguir para generar una SAC, así como el tratamiento que se les debe aplicar con la intención de que nos aseguremos que las acciones tomadas eviten la repetición de estas. Así mismo se han elaborado los siguientes registros para un mejor manejo del Procedimiento de acciones correctivas:

- QHSE-2-14-01 Acciones Correctivas (Ver Anexo N° 75)
- QHSE-2-20-01 Salidas No Conformes Procesos (Ver Anexo N° 76)
- QHSE-2-21-01 Salidas No Conformes de Proveedores (Ver Anexo N° 77).

Una vez implementado los SGC, los datos obtenidos en el post test arrojaron un nivel de cumplimiento de 95.76% de la Norma ISO 9001:2015 (Ver Tabla N° 15).

TABLA N° 15: % DE CUMPLIMIENTO ISO 9001:2015 POST TEST

CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS	% IMPLEMENTADO	% NO IMPLEMENTADO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100.00%	0.00%
5. LIDERAZGO	100.00%	0.00%
6. PLANIFICACIÓN	100.00%	0.00%
7. APOYO	93.33%	6.67%
8. OPERACIÓN	96.97%	3.03%
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	100.00%	0.00%
10. MEJORA	80.00%	20.00%
CUMPLIMIENTO GLOBAL POR REQUISITOS:	95.76%	4.24%

Fuente: Elaboración Propia

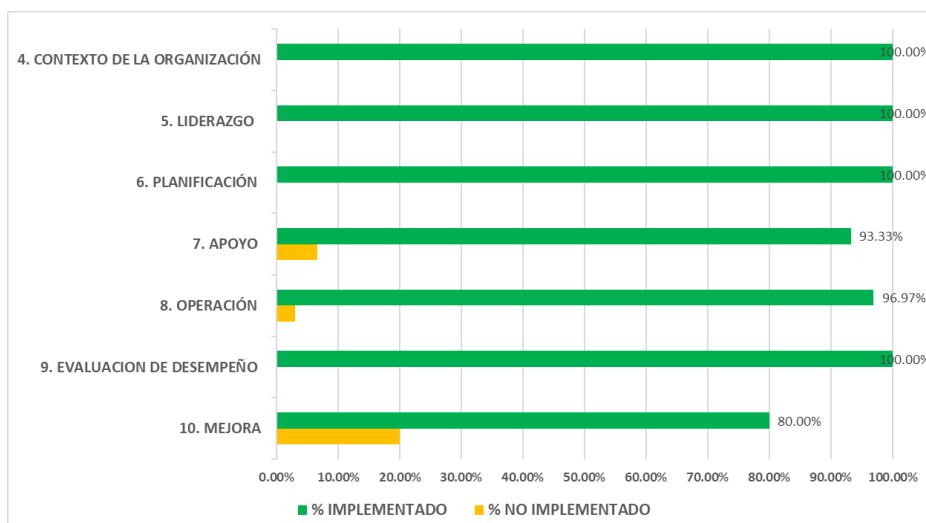


FIGURA N° 22: CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 DE POST TEST

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura N° 22 detallamos gráficamente el cumplimiento de acuerdo con los capítulos de la norma, se observa que hay un elevado grado menor de cumplimiento en el capítulo de Apoyo, Operación y Mejora.

4.8.4. ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO

Para el desarrollo del análisis a nivel económico – financiero de la implementación del SGC ISO 9001:2015, se realizaron las etapas que se presentan a continuación:

a) Determinación de recursos

TABLA N° 16: RECURSOS PARA IMPLEMENTACIÓN

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Información documentada	S/. 1,000.00
2	Capacitaciones	S/. 3,000.00
3	Implementación	S/. 4,695.47
4	Contratación de Personal para liderar el SGC	S/. 8,000.00
5	Consultoría especializada en SGC, incluye Auditoría Interna	S/. 11,000.00
6	Auditoría de Certificación SGS	S/. 7,304.53
TOTAL		S/. 35,000.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 16, observamos que se necesitó un total de S/. 35,000.00 para la implementación del SGC, que incluyó lo relacionado a documentación, capacitaciones especializadas a todos los trabajadores en herramientas de calidad, sensibilización de la norma, capacitaciones técnicas para el área de ingeniería. En el apartado de implementación incluimos todo lo asociado a adecuación de la infraestructura, adquisición de equipos, certificados de calibración, entre otros. Asimismo, Axon Group Ltda Sucursal Perú contrató a un trabajador para que sea el encargado de liderar, dar mantenimiento y continuidad al SGC. Dicho personal fue entrenado por una consultoría especializada externa. Finalmente, se incluyen los costos de la auditoría de certificación que conllevó a dos fases auditables con el fin de revisar detalladamente la documentación y evidencias de cumplimiento de cada requisito de la norma ISO 9001:2015.

b) Determinación del mantenimiento

TABLA N° 17: MANTENIMIENTO MENSUAL DEL SGC

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Programa de Capacitación	S/. 2,500.00
2	Auditoría Interna	S/. 100.00
3	EPPs, SCTR, EMO	S/. 2,000.00
4	Homologaciones	S/. 500.00
6	Materiales de Oficina (Impresiones, formatos, útiles, lapiceros, tintas, tóneres)	S/. 1,000.00
7	Comunicaciones (Starlink, Celulares, USB)	S/. 1,000.00
8	Otros gastos diversos	S/. 500.00
TOTAL		S/. 7,600.00

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla N° 17, el mantenimiento mensual establecido para el SGC luego de la implementación asciende a un total de S/. 7,600.00, donde se incluyeron capacitaciones mensuales, un costo prorrateado de la auditoría interna, gastos administrativos y otros.

c) Determinación del ahorro

En la presente investigación la determinación de ahorros se muestra en la Tabla N° 18.

TABLA N° 18: AHORROS GENERADOS

		AHORRO PERIODO								
ETAPA	PROBLEMA(S)	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TRIMESTRE 5	TRIMESTRE 6	TRIMESTRE 7		
ANTES	Costos Operacionales Elevados (Viáticos, Transporte, Compra de Suministros, Consumibles, etc)	S/ 147,708.51	S/ 235,356.92	S/ 397,026.92	S/ 180,839.34	S/ 225,850.08	S/ 367,834.83	S/ 643,536.61		
	Costos Administrativos no incluidos en ofertas (Sobrecarga laboral y Horas Extras Trabajadas)	S/ 12,674.93	S/ 21,316.56	S/ 28,244.91	S/ 8,338.13	S/ 16,243.12	S/ 28,147.70	S/ 38,244.91		
	Uso de Documentación No Propia u Obsoleta	S/ 123,090.42	S/ 196,130.77	S/ 330,855.77	S/ 150,699.45	S/ 188,208.40	S/ 306,529.02	S/ 536,280.51		
Total		S/ 283,473.86	S/ 452,804.24	S/ 756,127.60	S/ 339,876.92	S/ 430,301.60	S/ 702,511.55	S/ 1,218,062.04		
DESPUÉS	Costos Operacionales Elevados (Viáticos, Transporte, Compra de Suministros, Consumibles, etc)	S/ 123,090.42	S/ 196,130.77	S/ 330,855.77	S/ 150,699.45	S/ 188,208.40	S/ 306,529.02	S/ 536,280.51		
	Costos Administrativos no incluidos en ofertas (Sobrecarga laboral y Horas Extras Trabajadas)	S/ 10,562.44	S/ 17,763.80	S/ 23,537.43	S/ 6,948.44	S/ 13,535.94	S/ 23,456.42	S/ 31,870.76		
	Uso de Documentación No Propia u Obsoleta	S/ 61,545.21	S/ 98,065.38	S/ 165,427.88	S/ 75,349.72	S/ 94,104.20	S/ 153,264.51	S/ 268,140.26		
Total		S/ 195,198.07	S/ 311,959.95	S/ 519,821.08	S/ 232,997.61	S/ 295,848.54	S/ 483,249.95	S/ 836,291.53		
AHORRO		S/ 88,275.78	S/ 140,844.30	S/ 236,306.52	S/ 106,879.30	S/ 134,453.07	S/ 219,261.60	S/ 381,770.51		

Fuente: Elaboración propia

d) Determinación del flujo de caja

En la presente investigación el flujo de caja trimestral lo visualizamos en la Tabla N° 19.

TABLA N° 19: FLUJO DE CAJA TRIMESTRAL

FLUJO DE CAJA TRIMESTRAL								
ANÁLISIS	2021				2022			
	TRIMESTRE							
	0	1	2	3	4	5	6	7
INGRESOS								
AHORRO	S/ -	S/ 88,275.78	S/ 140,844.30	S/ 236,306.52	S/ 106,879.30	S/ 134,453.07	S/ 219,261.60	S/ 381,770.51
VENTAS TOTALES	S/ -	S/ 1,230,904.23	S/ 1,961,307.66	S/ 3,308,557.69	S/ 1,506,994.48	S/ 1,882,084.00	S/ 3,065,290.24	S/ 5,362,805.11
TOTAL INGRESOS	S/ -	S/ 1,319,180.02	S/ 2,102,151.96	S/ 3,544,864.21	S/ 1,613,873.78	S/ 2,016,537.07	S/ 3,284,551.84	S/ 5,744,575.62
EGRESOS								
COSTO DE IMPLEMENTACIÓN SGC - ISO 9001:2015	S/ 35,000.00							
COSTOS OPERACIONALES	S/ -	S/ 910,505.36	S/ 1,443,346.31	S/ 2,467,660.99	S/ 1,253,058.59	S/ 1,711,524.66	S/ 2,145,782.88	S/ 3,921,517.51
COSTOS ADMINISTRATIVOS	S/ -	S/ 105,624.38	S/ 177,637.97	S/ 235,374.26	S/ 69,484.41	S/ 135,359.37	S/ 234,564.18	S/ 318,707.61
COSTO MANTENIMIENTO DEL SGC - ISO 9001:2015	S/ -	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00	S/ 22,800.00
TOTAL DE EGRESOS	S/ 35,000.00	S/ 1,038,929.74	S/ 1,643,784.28	S/ 2,725,835.25	S/ 1,345,343.00	S/ 1,869,684.03	S/ 2,403,147.06	S/ 4,263,025.12
FLUJO DE CAJA NETO	-S/ 35,000.00	S/ 280,250.28	S/ 458,367.68	S/ 819,028.96	S/ 268,530.79	S/ 146,853.04	S/ 881,404.78	S/ 1,481,550.50

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 20, visualizamos información referente al flujo de caja neto trimestral de Axon Group Ltda Sucursal Perú, luego del costo de la implementación del SGC. Para la presente investigación se consideró un periodo de retorno de la inversión de 2 años; en ese sentido se presentan los siguientes ratios financieros:

TABLA N° 20: RATIOS FINANCIEROS DE LA INVESTIGACIÓN

TASA DE DESCUENTO	6.25%
VAN	S/. 3,218,617.73
TIR	863%
BENEFICIO/COSTO	1.274

Fuente: Elaboración propia

De la información que se presenta en la Tabla N° 20, se identificó que nuestra investigación resulta ser viable y rentable donde por cada nuevo sol (S/. 1.00) invertido en su desarrollo genera una ganancia para la empresa de S/. 1.274.

Según datos recopilados del Programa Monetario Marzo 2024, el BCRP acordó mantener la tasa de interés de referencia en 6.25%. (ver Figura N° 23).

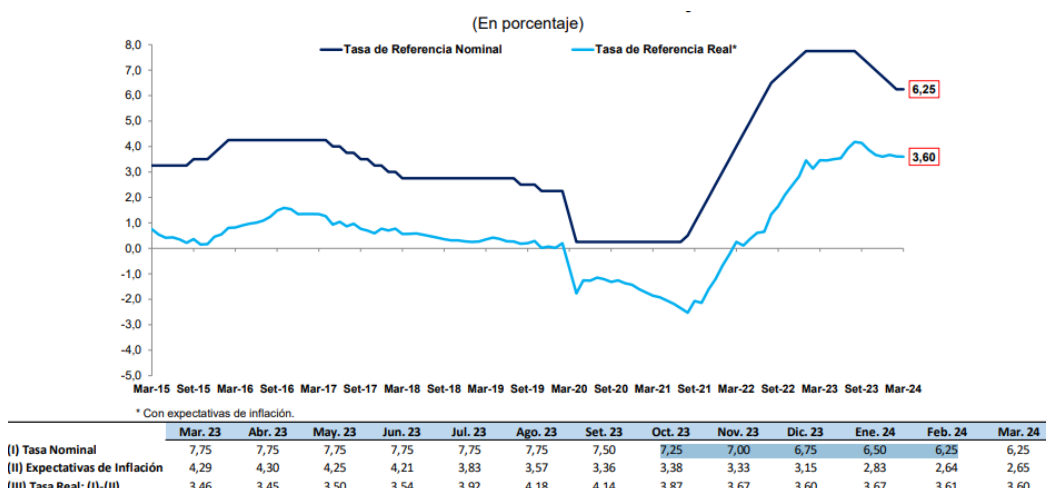


FIGURA N° 23: TASA DE INTERÉS REFERENCIAL

Fuente: BCRP

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

En el presente numeral se presentarán los resultados descriptivos de cada una de las dimensiones de las variables “Norma ISO 9001:2015” y “Rentabilidad”. Para el análisis descriptivo se utilizó el software IBM SPSSv29.

5.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: NORMA ISO 9001:2015

**TABLA N° 21: RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA
NORMA ISO 9001:2015**

Estadísticos			
		%IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2015_PRE TEST	%IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2015_POST TEST
N	Válido	8	8
	Perd.	0	0
Media		14.9337	96.0313
Mediana		14.25	98.1400
Moda		14.25	99.57
Desv. estándar		1.93394	06.69360
Varianza		3.740	44.804
Mínimo		14.25	79.84
Máximo		19.72	99.57
* Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla N° 21 observamos los datos recopilados en el pre y post test de la variable independiente “Norma ISO 9001:2015”. Se puede observar que la media obtenida en el pre test fue de 14.9337%. Por otro lado, la media obtenida en el post test fue de 96.0313%, es decir, que se alcanzó una mejora del 81.09%, lo que es un cambio muy significativo y se refuerza con la certificación que obtuvo la empresa.

5.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD
DIMENSIÓN: MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

TABLA N° 22: RESULTADO DESCRIPTIVO DEL MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

Estadísticos			
		MARGEN_UTILIDAD _BRUTA_PRE TEST	MARGEN_UTILIDAD_ BRUTA_POST TEST
N	Válido	8	8
	Perd.	0	0
Media		7.8108	25.0298
Mediana		16.182	26.219
Moda		-23.946*	-9.062*
Desv. estándar		19.2441	8.9462
Varianza		370.337	80.034
Mínimo		-23.946	9.062
Máximo		29.050	39.399
* Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla N° 22, observamos los datos recopilados en el pre y post test de la variable dependiente “Rentabilidad”, dimensión “Margen de Utilidad Bruta”. Se puede observar que la media obtenida en el pre test fue de 7.8108. Por otro lado, la media obtenida en el post test fue de 25.0298, es decir, que se alcanzó una mejora del 17.219%, en términos monetarios se consideran un valor medio de S/. 56,009.53. Además, se obtuvo este incremento durante el año 2020 donde inició la pandemia del COVID-19, el cual afectó a todos los sectores económicos no solo del Perú, sino de todos los países del mundo.

DIMENSIÓN: MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA

**TABLA N° 23: RESULTADO DESCRIPTIVO DEL
MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA**

		Estadísticos	
		MARGEN_UTILIDAD _OPERATIVA_PRE TEST	MARGEN_UTILIDAD _OPERATIVA_POST TEST
N	Válido	8	8
	Perd.	0	0
Media		-19.0785	7.8312
Mediana		-8.173	7.165
Moda		-66.889*	-6.675*
Desv. estándar		30.1558	8.5140
Varianza		909.375	72.487
Mínimo		-66.889	-6.675
Máximo		10.0989	22.1
* Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla N° 23, observamos los datos recopilados en el pre y post test de la variable dependiente “Rentabilidad”, dimensión “Margen de Utilidad Operativa”. Se puede observar que la media obtenida en el pre test fue de -19.0785. Por otro lado, la media obtenida en el post test fue de 7.8312, es decir, que se alcanzó una mejora del 26.91%.

Este incremento fue significativamente, ya que inicialmente se tenía un margen de utilidad operativa en negativo y debido a la implementación de la norma se logró mejorar hasta el porcentaje anteriormente mencionado que en términos monetarios se considera un valor medio de S/. 129,007.87.

DIMENSIÓN: RENTABILIDAD NETA

TABLA N° 24: RESULTADO DESCRIPTIVO DE RENTABILIDAD NETA

Estadísticos			
		RENTABILIDAD_ NETA_PRE TEST	RENTABILIDAD_ NETA_POST TEST
N	Válido	8	8
	Perd.	0	0
Media		-25.228	5.935
Mediana		-17.209	5.558
Moda		-71.241*	-7.204*
Desv. estándar		29.5091	8.0107
Varianza		870.789	64.172
Mínimo		-71.241	-7.204
Máximo		4.835	18.417
* Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla N° 24, observamos los datos recopilados en el pre y post test de la variable dependiente “Rentabilidad”, dimensión “Rentabilidad Neta”. Se puede observar que la media obtenida en el pre test fue de -25.228. Por otro lado, la media obtenida en el post test fue de 5.935, es decir, que se alcanzó una mejora del 31.163%.

Este incremento fue significativamente, ya que inicialmente se tenía un margen de rentabilidad neta negativo y debido a la implementación de la norma se logró mejorar hasta el porcentaje anteriormente mencionado que en términos monetarios se considera un valor medio de S/. 219,950.57.

5.2. RESULTADOS INFERENCIALES

5.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

REGLA DE DECISIÓN

Luego de aplicación de la prueba de normalidad. Dicha prueba da como resultado valores de los estadígrafos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, lo valores que tomaremos dependerá de la cantidad de datos procesados estadísticamente.

- **Muestras Mayores:** Aquellas cuya cantidad de datos son mayores a 50, le corresponde el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov.
- **Muestras Menores:** Aquellas cuya cantidad de datos son menores a 50, le corresponde el estadígrafo Shapiro-Wilk.

Para la presente investigación se tiene un total de 16 datos procesados, por lo que le corresponde considerar los valores obtenidos del estadígrafo **Shapiro-Wilk**.

Posterior a ello, se analizará la **significancia** considerando:

Si: $Sig \leq 0.05$, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal. Se consideran **valores no paramétricos**.

Si: $Sig > 0.05$, los datos de la muestra provienen de una distribución normal. Se consideran **valores paramétricos**.

- a. Para contrastar la hipótesis general: La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima. Iniciamos con una prueba de normalidad, cuyos resultados se muestran a continuación:

TABLA N° 25: PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA HIPÓTESIS GENERAL

ÍTEM	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Signific.
RENTABILIDAD_ NETA_PRE	.884	8	.207
RENTABILIDAD_ NETA_POST	.964	8	.843

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 25, presentamos los valores obtenidos luego de aplicación de la prueba de normalidad. En ese sentido, la **significancia de la rentabilidad neta** en el pre test alcanzó un valor $p = 0.207$ siendo este

valor mayor a 0.05, por lo tanto, podemos deducir que los datos presentan una distribución del tipo normal. Por otro lado, en la etapa del post test se alcanzó un valor $p = 0.843$ siendo este valor mayor a 0.05, por lo tanto, podemos deducir que los datos también presentan una distribución del tipo normal.

Luego, habiendo determinado que tanto la rentabilidad pre test y post test presentan una distribución del tipo normal; de acuerdo, con el análisis inferencial para contrastar la presente hipótesis se empleará la estadística para **valores paramétricos**.

- b. Para contrastar nuestra primera hipótesis específica: La aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima. Iniciamos con una prueba de normalidad, cuyos resultados se muestran a continuación:

TABLA N° 26: PRUEBA DE NORMALIDAD HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

ÍTEM	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Signific.
MARGEN_UTILIDAD_BRUTA_PRE	.890	8	.234
MARGEN_UTILIDAD_BRUTA_POST	.930	8	.516

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 26, presentamos los valores obtenidos luego de aplicación de la prueba de normalidad. En ese sentido, la **significancia del margen de utilidad bruta** en el pre test alcanzó un valor $p = 0.237$ siendo **este valor mayor a 0.05**, por lo tanto, podemos deducir que los datos presentan una distribución del tipo normal. Por otro lado, en la etapa del post test se alcanzó un valor $p = 0.516$ siendo este valor mayor a 0.05, por lo tanto, podemos deducir que los datos también presentan una distribución del tipo normal.

Luego, habiendo determinado que tanto el margen de utilidad bruta pre test y post test presentan una distribución del tipo normal; de acuerdo, con el análisis inferencial para contrastar la presente hipótesis se empleará la estadística para **valores paramétricos**.

- c. Para contrastar nuestra segunda hipótesis específica: La aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima. Iniciamos con una prueba de normalidad, cuyos resultados se muestran a continuación:

TABLA N° 27: PRUEBA DE NORMALIDAD HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

ÍTEM	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.
MARGEN_UTILIDAD_OPERATIVA_PRE	.879	8	.185
MARGEN_UTILIDAD_OPERATIVA_POST	.977	8	.948

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 27, presentamos los valores obtenidos luego de aplicación de la prueba de normalidad. En ese sentido, la **significancia del margen de utilidad operativa** en el pre test alcanzó un valor **p = 0.185** siendo este **valor mayor a 0.05**, por lo tanto, podemos deducir que los datos presentan una distribución del tipo normal. Por otro lado, en la etapa del post test se alcanzó un valor **p = 0.948** siendo este valor mayor a 0.05, por lo tanto, podemos deducir que los datos también presentan una distribución del tipo normal.

Luego, habiendo determinado que tanto el margen de utilidad operativa pre test y post test presentan una distribución del tipo normal; de acuerdo, con el análisis inferencial para contrastar la presente hipótesis se empleará la estadística para **valores paramétricos**.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

REGLA DE DECISIÓN

Tomando como base los resultados que se obtuvieron en la anterior prueba (Numeral 5.2.1) se identificó que para la contrastación de las hipótesis se haría uso de la estadística para **valores paramétricos**. Por lo tanto, se hará uso del estadígrafo de **T-Student**. Para ello, lo primero será formular la hipótesis nula y alternativa. Posterior a ello, debemos ingresar la data en el software estadística y finalmente seguir la siguiente regla de decisión:

Si: $Sig \leq 0.05$, se **rechaza** la **hipótesis nula** y se **acepta** la **hipótesis alterna**.

Si: $Sig > 0.05$, se **acepta** la **hipótesis nula** y se **rechaza** la **hipótesis alterna**.

6.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Se formula a continuación la hipótesis nula y alterna:

H_a (alterna): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

H_o (nula): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, **no** mejora la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

TABLA N° 28: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS GENERAL

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	RENTABILIDAD_NETA_PRE	-25.228	8	29.5091	10.4331
	RENTABILIDAD_NETA_POST	5.935	8	8.0107	2.8322

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 28, nos entrega como valor medio del pre test de la rentabilidad neta -25.228, mientras que como valor medio del post test 5.935, observándose que la rentabilidad mejoró en un 31.163% (S/. 219,950.57), verificando así los resultados obtenidos en la Tabla N° 24.

TABLA N° 29: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS GENERAL

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	GL	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación Estand.	Desviación Error Promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	RENTABILIDAD_NETA_PRE_TEST RENTABILIDAD_NETA_POST_TEST	-31.16	30.47	10.77	-56.63	-5.69	-2.89	7	0,023

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 29, nos entrega como valor de significancia $p = 0.023$, siendo este menor 0.05, por lo que según la regla de evaluación se rechaza la hipótesis nula y **se acepta la hipótesis alterna**. Quedando sustentado y probado que la aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora la rentabilidad neta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

6.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Se formula a continuación la hipótesis nula y alterna.

H_a (alterna): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

H_o (nula): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, **no** mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

TABLA N° 30: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	MARGEN_UTILIDAD_BRUTA_PRE	7.811	8	19.2441	6.8038
	MARGEN_UTILIDAD_BRUTA_POST	25.029	8	8.9462	3.1629

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 30, nos entrega como valor medio del pre test del margen de utilidad bruta 7.811, mientras que como valor medio del post test 25.030,

observándose que el margen de utilidad bruta mejoró en un 17.219%, verificando así los resultados obtenidos en la Tabla N° 22.

TABLA N° 31: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	GL	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Estand.	Desv. Error Promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	UTILIDAD_BRUTA_ PRE_TEST UTILIDAD_BRUTA_ POST_TEST	-17.22	15.69	5.55	-30.34	-4.10	-3.10	7	0,017

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 31, nos entrega como valor de significancia $p = 0.017$, siendo este menor 0.05, por lo que según la regla de evaluación se rechaza la hipótesis nula y **se acepta la hipótesis alterna**. Quedando sustentado y probado que la aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

6.1.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Se formula a continuación la hipótesis nula y alterna.

H_a (alterna): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

H_o (nula): La aplicación de la norma ISO 9001:2015, **no** mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

TABLA N° 32: COMPARACIÓN DE MEDIAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	MARGEN_UTILIDAD_ OPERATIVA_PRE	-19.079	8	30.1558	10.6617
	MARGEN_UTILIDAD_ OPERATIVA_POST	7.831	8	8.5140	3.0101

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 32, nos entrega como valor medio del pre test del margen de utilidad operativa -19.079, mientras que como valor medio del post test 7.831, observándose que el margen de utilidad operativa mejoró en un 26.910% (S/. 129,070.87), verificando así los resultados obtenidos en la Tabla N° 23.

TABLA N° 33: T-STUDENT PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	GL	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Estand.	Desv. Error Promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	UTILIDAD _ OPERATIVA _ PRE _ TEST UTILIDAD _ OPERATIVA _ POST _ TEST	-26.91	29.69	10.49	-51.72	-2.09	-2.56	7	0,037

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 33, nos entrega como valor de significancia $p = 0.037$, siendo este menor 0.05, por lo que según la regla de evaluación se rechaza la hipótesis nula y **se acepta la hipótesis alterna**. Quedando sustentado y probado que la aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima.

6.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES

Para el desarrollo del presente numeral utilizaremos los resultados obtenidos en la presente investigación, donde en un primer momento se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 de 19.72% y posterior a la implementación se obtuvo un valor de 80.28%. En ese sentido, los resultados alcanzados tienen similitud con los resultados logrados por los autores (Barron Quevedo, y otros, 2024) quienes presentaron como finalidad evaluar la medida en la que la implementación de un SGC mejora la satisfacción del cliente externo en una empresa

peruana, para ello utilizaron la versión 2015 de la norma ISO 9001. Además, consideraron una población y muestra de 15 clientes externos de la empresa; mientras que por nuestro lado utilizamos como población y muestra 16 estados financieros trimestrales, generando bastante cercanía en datos procesados de forma estadística. Asimismo, para la recopilación de información utilizaron como instrumentos un Checklist de SGC, que tiene bastante similitud al utilizado en la presente investigación y adicional a ello hicieron uso de diagramas de procesos, diagramas de actividades, formatos de registros de datos; mientras que en la presente investigación se utilizó un registro de Análisis de Estados Financieros. Como resultados los autores (Barron Quevedo, y otros, 2024) obtuvieron de forma inicial un porcentaje de cumplimiento de la norma de 34.29% y posterior a la aplicación de las herramientas de mejora alineadas con los capítulos de la norma, obtuvieron un nivel de cumplimiento del 94.29%. Concluyendo que la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 mejora la satisfacción de cliente externo en un 20.71%, mejora la calidad de servicio en un 25.38% y mejora las entregas a tiempo de la empresa en un 16.04%. Asimismo, (Paredes Velásquez, y otros, 2022) en su investigación expone su estudio sobre un SGC bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa IGM, que tuvo como dimensiones de su variable dependiente al Margen de Utilidad Bruta, Operativa y Neta; la cual coincide con las dimensiones del presente trabajo de investigación a excepción de que en lugar de Margen de Utilidad Neta utilizamos el término Rentabilidad Neta. Además, los autores (Paredes Velásquez, y otros, 2022) consideraron como población y muestra de 04 meses de accionamiento del SGC (enero – abril 2020) y 04 meses posterior a la aplicación del SGC (enero – abril 2021). Asimismo, su tipo de investigación y diseño coinciden con la de nuestra investigación siendo estas aplicada, cuantitativa de tipo preexperimental. Como resultados, los autores demostraron un crecimiento significativo en el margen de utilidad bruta, operativa y neta de 27.2%, 32.31% y 20.5% respectivamente; mientras que en la presente investigación se logró un

incremento de la rentabilidad neta, margen de utilidad bruta y operativa de 31.163%, 17.219% y 26.901%, coincidiendo en los incrementos positivos de los ya mencionados debido a la aplicación de la norma. Asimismo, (Paredes Velásquez, y otros, 2022) en su investigación expone su estudio sobre un SGC bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa IGM, que tuvo como dimensiones de su variable dependiente al Margen de Utilidad Bruta, Operativa y Neta; la cual coincide con las dimensiones del presente trabajo de investigación a excepción de que en lugar de Margen de Utilidad Neta utilizamos el término Rentabilidad Neta. Además, los autores (Paredes Velásquez, y otros, 2022) consideraron como población y muestra de 04 meses de accionamiento del SGC (enero – abril 2020) y 04 meses posterior a la aplicación del SGC (enero – abril 2021). Asimismo, su tipo de investigación y diseño coinciden con la de nuestra investigación siendo estas aplicada, cuantitativa de tipo preexperimental. Como resultados, los autores demostraron un crecimiento significativo en el nivel de cumplimiento del SGC desde el 34% cómo pre test hasta el 87% cómo post test. Por otro lado, el autor (Cribilleros Nacarino, 2021) en su investigación consideró como tipo y diseño de investigación: descriptiva, propositiva, no experimental; generando discordancia con la presente investigación. Sin embargo, consideró como objetivos específicos realizar un diagnóstico de del cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 y diseñó una propuesta de mejora en la gestión de calidad lo cual coincidió con nuestra investigación en la parte de diagnóstico y diseño, sin embargo, en nuestro caso aplicamos lo teórico a lo práctico. Como resultados, el autor obtuvo un porcentaje de cumplimiento inicial de los requisitos de la norma de 30%, considerándolo una calificación baja, dicho valor lo obtuvo con la aplicación de su instrumento de tipo Checklist, a lo que propuso mejoras, dentro de ellas consideró diseñar una política de calidad que permitiera resolver las carencias en las dimensiones de contexto de la organización, liderazgo y planificación de la norma ISO 9001:2015. Además, diseño flujogramas, una metodología para tratar las no conformidades y diseño objetivos e

indicadores; el diseño anteriormente mencionado tiene similitud en contenido, más no en la forma de lo propuesto en la presente investigación. Por otro lado, (Farfan Rivera, 2021) en su propuesta de mejora coincidió con el tipo y diseño de investigación, siendo aplicada pre experimental. Además, consideró como muestra y población los estados financieros de la empresa de tres campañas. Al igual que nosotros realizó un estudio de los estados financieros para poder determinar cuál fue el impacto de la norma en la rentabilidad de la empresa. Como resultados, resaltamos que el autor obtuvo como ratios financieros un VAN > 0, TIR = 55% y un ratio B/C = 2.05 > 1; mientras que en nuestra investigación coincidimos con un VAN = S/. 3,218,617.73 > 0, TIR = 863% y un ratio B/C = 1.274, los cuales coincidieron en indicar que el proyecto de implementación fue rentable para ambas empresas. Así mismo, la autora (Panibra Taco, 2020), al igual que los autores, logró una tasa de implementación del SGC del 79%, lo que a su vez impactó positivamente en la rentabilidad, generando un aumento significativo ya que se obtuvo un VAN de S/. 42 067.2, una TIR de 46,4% y un coeficiente Beneficio-Costo de 2.107. de S/ 26,445.00, bastante cercanos a los valores obtenidos por (Farfan Rivera, 2021) y la presente investigación.

Con la implementación del SGC, en la presente investigación se logró mejorar en un 31.163%. de utilidad neta, a diferencia de la investigación de (Oyasa Nasimba, 2021), ya que el margen de utilidad neta del año 2018 logró alcanzar el 11%, y en el año 2019 se logró un 7% de utilidad neta, se logra evidenciar una disminución de la rentabilidad, de igual forma que la investigación de (Tipanquiza Guevara, 2019) muestra que las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, que cuentan con SGC, el margen de utilidad neta promedio del año 2015, 2016 y 2017 fue del 10%, 6% y 8% respectivamente, lo que muestra una disminución del margen de utilidad neta.

En el estudio de (Landa Landa, 2021) muestra que las PYME manufactureras de Tungurahua que tienen certificación ISO 9001:2015, su utilidad bruta muestra un aumento de 5.69% desde el periodo del 2014 al

2018. Así mismo, el estudio de (Freire Aldas, 2021) en la empresa Teojama Comercial S.A muestra que con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9004:2018, el margen de utilidad bruto representa un aumento del 1.33% entre los periodos del 2019 y el 2020. Por otro lado, en la investigación presentada, el margen de utilidad bruta obtenida entre los periodos desde el cuarto trimestre del 2018 hasta el tercer trimestre del 2022 fue del 17.219%.

6.3. RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO CON LOS REGLAMENTOS VIGENTES

DECLARACIÓN JURADA DE RESPONSABILIDAD ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Los que suscribimos la presente, en nuestra condición de Bachilleres de Ing. Industrial de la FIIS-UNAC:

Del Castillo Azurín, Jeremy Jean Alfredo, identificado con **DNI. 72481153**, domiciliado en Av. María Parado de Bellido N° 335 Comas – Lima.

La Torre Flores, Jhuniór Emerson identificado con **DNI. 71531182**, domiciliado en Mz. F Lt6 Urb. Manzanares San Martín de Porres – Lima.

Autores de la tesis de post grado, que lleva por título: **APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ**, declaramos bajo juramento, lo siguiente:

- Que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por los suscritos, es un tema original y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna, ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.
- Que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.
- Que somos plenamente conscientes de todo el contenido de la tesis y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas, conforme al Código de Ética de Investigación de la Unidad Nacional del Callao N° 210-2017-CU.
- En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao N° 210-2017-CU y demás disposiciones legales vigentes.

Callao, 13 de abril del 2024.

Autor: Jeremy Jean Alfredo Del Castillo Azurín
DNI: 72481153

Autor: Jhuniór Emerson La Torre Flores
DNI: 71531182

FIGURA N° 24: DECLARACIÓN JURADA RESPONSABILIDAD ÉTICA

Fuente: Elaboración propia

VII. CONCLUSIONES

1. Una primera conclusión a la que llegamos con la presente investigación fue que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejoró la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú. Donde, del análisis estadístico inferencial de la data recopilada conseguimos un nivel de significancia $p = 0.023 < 0.05$; lo cual, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa planteada en la presente investigación. En este sentido, durante el pre test la rentabilidad de la empresa presentaba un valor medio igual al -25.228% y en el post test, posterior a la aplicación de la norma, se logró obtener un valor medio de 5.935%. Es decir, se logró una mejora de la rentabilidad del 31.163%, lo cual es un incremento significativo que contribuyó a que la empresa continúe con su crecimiento, desarrollo y continuidad en el mercado laboral actual. Además, un aumento en la rentabilidad es sinónimo de que las principales causas identificadas en el capítulo 1, fueron abordadas exitosamente.
2. Continuando con nuestra primera dimensión concluimos que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejoró el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú. Donde, del análisis estadístico inferencial de la data recopilada conseguimos un nivel de significancia $p = 0.017 < 0.05$; lo cual, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna planteada en la presente investigación. En este sentido, durante el pre test el margen de utilidad bruta presentaba un valor medio igual a 7.811% y en el post test, posterior a la aplicación de la norma se logró obtener un valor medio de 25.030%. Es decir, se logró una mejora del margen de utilidad bruta del 17.219%, lo que nos indica que la empresa se posicionó mejor en el mercado y logró obtener mayor cantidad de ingresos de ventas por la participación de más servicios y proyectos relacionadas a sus líneas de negocio.
3. Finalmente, en relación con nuestra segunda dimensión concluimos que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejoró el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú. Donde, del

análisis estadístico inferencial de la data recopilada conseguimos un nivel de significancia $p = 0.037 < 0.05$; lo cual, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación. En este sentido, durante el pre test el margen de utilidad operativa de la empresa presentaba un valor medio igual a -19.079% y en el post test, posterior a la aplicación de la norma, se logró obtener en la etapa post test un valor medio de 7.831% . Es decir, se logró una mejora del margen de utilidad operativa del 26.91% , lo cual es un incremento significativo y nos indica que la empresa controló de mejor manera sus gastos de ventas y gastos administrativos debido a las diferentes herramientas de calidad implementadas junto con el SGC, la capacitación y concientización a los trabajadores.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a la Gerencia General y Líderes de Proceso de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, continuar proporcionando el apoyo y recursos necesarios para mantener la continuidad y mejora del SGC con el objetivo de mantener la calidad en los servicios generados y el enfoque al cliente para no solo satisfacer sus necesidades sino también fidelizarlos. Además, se recomienda que puedan continuar dando seguimiento a los principales problemas identificados en el capítulo 1, con la intención de seguir mejorando y reduciendo los valores iniciales, para así seguir incrementando la rentabilidad neta de la organización.
2. Además, recomendamos a la Gerencia General, Coordinador Comercial y Coordinador de Ingeniería que deben considerar incrementar el personal en las áreas de Ingeniería (ENG) y Comercial (BMA) con el objetivo de incrementar las ventas totales y reducir la sobrecarga laboral a la hora de ejecutar los servicios de automatización. Asimismo, se deberá seguir lo indicado en los procedimientos elaborados y aprobados del SGC, con la intención de capacitar y brindar las competencias necesarias a los nuevos trabajadores, así como también mejorar las competencias de sus trabajadores actuales para lograr mayores ventas, incrementar la satisfacción de sus clientes, yendo más allá y buscando la fidelización a la hora de ejecutar los proyectos y/o servicios ganados, lo cual traerá beneficios integrales para la organización.
3. Se recomienda a los Líderes de Proceso monitorear continuamente al cumplimiento de los instructivos, procedimientos, políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad para lograr una mayor disminución en los Gastos de Ventas y Gastos Administrativos. Además, se recomienda a los trabajadores, cumplir lo establecido en el SGC para lograr los objetivos organizacionales y escalar poco a poco hasta la visión planteada por la empresa.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguiar Díaz, Inmaculada, y otros. 2006. *Finanzas Corporativas en la Práctica.* Madrid, España : Delta, 2006. 84-96477-19-3.

Álvarez Ibarrola, José María, Álvarez Gallego, Ignacio y Bullón Caro, Javier. 2006. *Introducción a la Calidad, Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad.* España : Ideaspropias Editorial, 2006. 978-84-96578-24-1.

Alzate Ibañez, Angélica María. 2017. ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Bogotá : Revista Venezolana de Gerencia, 2017. Vol. 22, 80. 1315-9984.

Barron Quevedo, Salvador Santiago, Lazo Villalva, Jean Franco y Urpe Ramirez, Diana Camila. 2024. *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente externo de la empresa Desarrollo Industrial Mecánico S.A.C., Lima 2022.* Universidad Nacional del Callao. Lima : Repositorio UNAC, 2024. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Belloso Araujo, Luis, Fernández Fernández, Nysela y Álvarez Machado, Danny. 2021. Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. s.l., Venezuela : IPSA Scientia, 2021. Vol. 6, 1.

Bernal Torres, César Augusto. 2016. *Metodología de la Investigación.* Colombia : Pearson, Cuarta Edición, 2016. ISBN: 978-958-699-309-8.

Bonsón, Enrique, Cortijo, Virginia y Flores, Francisco. 2009. *Análisis de estados financieros.* Madrid : PEARSON EDUCACIÓN S.A., 2009. pág. 284.

Burckhardt Leiva, Víctor, Gisbert Soler, Victor y Pérez Molina, Ana Isabel. 2016. *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001: 2015.* [ed.] 3ciencias. s.l. : Área de Innovación y Desarrollo, S.L., 2016. Vol. I. ISBN: 978-84-945424-8-0.

Carriel Palma, Ronald Jefferson, Barros Merizalde, Carmen Katidemia y Fernandez Flores, Fatima Mariela. 2018. Sistema de Gestión y Control de la Calidad: Norma ISO 9001:2015. Babahoyo, Ecuador : Recimundo, 2018. Vol. II, 1. 2588-073X.

Casamayou Calderon, Elisabeth Teresa. 2019. Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas. Tacna, Perú : s.n., 2019. Vol. XXVII, 53.

Cevallos Bravo, Marco Vinicio, Dávila Pinto, Pablo Giovanni y Mantilla Garcés, Diego Marcelo. 2015. *Contabilidad General para Docentes y Estudiantes de Nivel Superior.* Quito : Raya Creativa, 2015. 978-9942-21-601-4.

Cribilleros Nacarino, Sergio Vicente. 2021. *Gestión de calidad y su mejora en la rentabilidad de la empresa distribuidora Winesyosa.* Universidad Privada del Norte. Trujillo : Repositorio Institucional UPN, 2021. Tesis para optar por el Título Profesional de Administrador.

Cruz Medina, Fanny Liliana, López Díaz, Andrea del Pilar y Ruiz Cardenas, Consuelo. 2017. Sistema de Gestión ISO 9001:2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su implementación. Sogamoso-Boyacá, Colombia : Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, 2017. Vol. XVII, 1. 2422-4324.

Díaz Llanes, Miguel. 2012. *Análisis Contable con un Enfoque Empresarial.* Malaga : Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, 2012. 978-84-15774-11-2.

Díaz Moreno, Juan Pablo. 2017. *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad.* [ed.] JPDM. Ciudad de México : Librerías Gandhi, 2017. 978-607-8535-32-3.

Enríquez Harper, Gilberto. 2008. *Manual del Técnico en Subestaciones Eléctricas.* México : Limusa, 2008. 978-968-18-7165-9.

Farfan Rivera, Alejandro Gabriel. 2021. *Propuesta de mejora en la gestión de la calidad para aumentar la rentabilidad de una empresa agrícola ubicada en la región La Libertad 2021.* Universidad Privada del Norte. Trujillo : Repositorio Institucional UPN, 2021. Tesis para optar por Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Freire Aldas, Jonathan Ricardo. 2021. *Las normas ISO 9004:2018 y sus efectos en la rentabilidad de la Empresa Comercial Teojama Comercial S.A.* Universidad Técnica de Ambato. Ambato : Repositorio UTA, 2021. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniero Financiero.

Gonzáles Urbina, Pedro. 2013. *Análisis e Interpretación de Estados Financieros.* Lima : Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión, 2013. 2013-04799.

González Ortiz, Óscar Claret y Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso. 2016. *Sistemas de Gestión de Calidad, Teoría y Práctica bajo la norma ISO.* 23. Bogotá : ECOE Ediciones, 2016. pág. 334. 978-958-771-300-8.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar. 2014. *Metodología de la Investigación.* Sexta Edición. Santa Fe, México : McGRAW-HILL, 2014. ISBN: 978-4562-2396-0.

International Energy Agency. 2020. International Energy Agency. [En línea] Octubre de 2020. [Citado el: 21 de Abril de 2024.] <https://iea.blob.core.windows.net/assets/a72d8abf-de08-4385-8711-b8a062d6124a/WEO2020.pdf>. 978-92-64-44923-7.

ISO, 9001. 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. 2015 Ginebra, Suiza : s.n., 15 de 09 de 2015.

Lagarde, Christine. 2021. Banco Central Europeo. [En línea] Abril de 2021. [Citado el: 21 de Abril de 2024.] <https://www.ecb.europa.eu/press/annual-reports-financial-statements/annual/html/ar2020~4960fb81ae.es.html>. 978-92-899-4636-0.

Landa Landa, Jennifer Yajaira. 2021. *El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y el desempeño financiero de las pymes manufactureras de Tungurahua*. Abanto : Repositorio UTA, 2021. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniero Financiero.

Lawrence J., Gitman y Chad J. , Zutter. 2016. *Principios de administración financiera*. Decimocuarta. Mexico : PEARSON EDUCACIÓN, 2016. pág. 928. ISBN: 978-607-32-3721-5.

Legarde, Christine. 2020. *Informe Anual Banco Central Europeo*. Hesse : Banco Central Europeo, 2020. 978-92-899-4099-3.

López Gumucio, Ricardo. 2005. *La Calidad Total en la Empresa Moderna*. Cochabamba, Bolivia : Perspectivas, 2005. Vol. VIII, 2, págs. 67-81. 1994-3733.

López Lemos, Paloma. 2018. *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid : Fundación Confemetal, 2018. 978-84-16671-00-7.

Martinez Alba, Maria Guadalupe. 2022. *Cultura Organizacional, Calidad y Rentabilidad en la sostenibilidad de las MIPYME de Bovinos lecheros de México*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes : Repositorio Bibliográfico UAAC, 2022. Tesis para optar por el Grado de Doctor en Ciencias Administrativas.

OSINERGMIN. 2021. *Anuario Estadístico 2020*. Lima : Osinergmin, 2021.

—. **2022.** *Anuario Estadístico 2021*. Lima : Osinergmin, 2022.

—. **2023.** *Anuario Estadístico 2022*. Lima : Osinergmin, 2023.

Oyasa Nasimba, Jeniffer Marisol. 2021. *La certificación ISO 9001 y rentabilidad de las industrias manufactureras de la zona de planificación 2 del Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato. Abanto : Repositorio Universidad Técnica de Ambato, 2021. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniero Financiero.

Panibra Taco, Alexandra Caroline. 2020. *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para incrementar la productividad y rentabilidad en la empresa Junata, Arequipa, 2020*. Universidad San Agustín de Arequipa. Arequipa : Repositorio USAA, 2020. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Paredes Velásquez, Daniel Arturo y Rebaza López, Leonard Joseph. 2022. *Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa Inversiones Generales del Mar S.A.C.* Universidad César Vallejo. Lima : Repositorio Digital Institucional, 2022. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniería Industrial.

Sánchez Rivero, Jose Manuel y Enríquez Palomino, Antonio. 2016. *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad. La Norma ISO 9001:2015.* Madrid, España : Fundación Confemtal, 2016. ISBN: 978-84-16671-11-3.

Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Investigación. **Becerra Lois, Francisco Ángel, Andrade Orbe, Adrián Manuel y Díaz Gispert, Lidia Inés. 2019.** [ed.] Universidad de Costa Rica. 1, Otavalo : Revista Actualidades Investigativas en Educación, 19 de Enero de 2019, SCIELO, Vol. 19, pág. 32. 1409-4703.

Soto Gonzales, Carlos, y otros. 2017. *Análisis de Estados Financieros "La clave del equilibrio Gerencial".* Primera. Guayaquil : Grupo Compras, 2017. ISBN-E: 978-9942-750-62-4.

Tipanquiza Guevara, Alicia Tatiana. 2019. *La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, 2019.* Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Ambato : Repositorio UBJTL, 2019. Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

X. ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
TITULO:	"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA."										
AUTOR 1:	DEL CASTILLO AZURÍN, JEREMY JEAN ALFREDO										
AUTOR 2:	LA TORRE FLORES, JHUNIOR EMERSON										
"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA."											
LINEA INVESTIGACIÓN	INSTITUCIÓN	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA		
G E S T I Ó N D E C A L I D A D	A X O N G R O U P L T D A S U C U R S A L P E R Ú	<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora la rentabilidad de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>	<p>Variable 1 / Variable Independiente:</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Contexto de la organización</p>	<p>Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015</p>	$\% \text{ Cumplimiento Requisitos ISO 9001:2015} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Requisitos cumplidos}}{\text{Total de Requisitos de la norma}} \times 100\%$	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada. Descriptiva. Explicativa.</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético Deductivo.</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>Pre-Experimental</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Proceso para brindar soluciones de automatización, comercialización de software y equipos de protección, comunicación y control para el sector eléctrico e industrial. Estados Financieros.</p> <p>Muestra: Proceso indicado en la población y los estados financieros de los años 2020 al 2023.</p> <p>Técnicas: Observación Directa, Revisión Documentaria, Entrevistas.</p> <p>Instrumentos: Checklist Diagnóstico Sistema de Gestión de Calidad. NTP ISO 9001:2015. Análisis de Estados Financieros. Estados Financieros.</p> <p>Técnica de procedimiento de Datos: Calculo de promedios, Puntaje obtenidos, Valoración de Likert. Análisis inferencial de datos financieros.</p>		
		<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad bruta en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>	<p>Hipótesis Específico 1</p> <p>La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad bruta de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>	<p>Variable 2 / Variable Dependiente:</p> <p>La rentabilidad</p>		<p>Margen de Utilidad Bruta</p>				<p>Nivel de Margen de Utilidad Bruta</p>	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$
		<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad operativa en la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>	<p>Hipótesis Específico 2</p> <p>La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mejora el margen de utilidad operativa de la empresa Axon Group Ltda Sucursal Perú, Lima - 2024.</p>			<p>Margen de Utilidad Operativa</p>				<p>Nivel de Margen de Utilidad Operativa</p>	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$

ANEXO N° 02: MATRIZ OPERACIONAL

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
TITULO:	"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA"					
AUTOR 1:	DEL CASTILLO AZURÍN, JEREMY JEAN ALFREDO					
AUTOR 2:	LA TORRE FLORES, JHUNIOR EMERSON					
"APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, LIMA."						
VARIABLES	DEFINIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA
Variable 1 / Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015	Se considera un sistema de gestión de la calidad a las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. (ISO, 2015)	Estándar internacional que especifica las condiciones para implementar un SGC en una organización. La ISO creó esto para asegurarse de que una organización cumpla con los requerimientos de sus clientes y otras partes interesadas, así como para mejorar constantemente su SGC.	Contexto de la Organización	Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	$\% \text{ Cumplimiento Global de Requisitos} = \frac{N^{\circ} \text{ de Requisitos cumplidos}}{\text{Total de Requisitos de la norma}} \times 100\%$	Razón
			Liderazgo			
			Planificación			
			Apoyo			
			Operación			
			Evaluación del Desempeño			
Mejora						
Variable 2 / Variable Dependiente: La rentabilidad	Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. (Lawrence J., y otros, 2016)	La rentabilidad es un ratio financiero que indica la capacidad que tiene una inversión, empresa o un activo financiero para generar ganancias o beneficios en relación con el capital invertido, ventas totales o el costo inicial.	Margen de Utilidad Bruta	Nivel de Margen de Utilidad Bruta	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$	Razón
			Margen de Utilidad Operativa	Nivel de Margen de Utilidad Operativa	$\text{Nivel de Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$	

ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS Y VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 1: CHECKLIST DIAGNÓSTICO SGC

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015				
Completar el check list con el símbolo "X" de la alternativa de SI o NO según corresponda				
N°	REQUISITO	SI	NO	OBSERVACIONES
CAPITULO 4 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO				
1	¿Se ha determinado la Comprensión de la organización y de su contexto externo e interno?			
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
2	¿Se ha determinado la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
3	¿Se ha definido el alcance de la organización?			
4	¿El alcance está disponible y se mantiene como información documentada?			
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
5	¿La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?			
6	¿Se tiene establecidos criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta los recursos, responsabilidades, procedimientos, medidas de control necesarios de los mismos?			
7	¿La organización mantiene y conserva como información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?			
CAPITULO 5 - LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1 GENERALIDADES				
1	¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad?			
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE				
2	¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?			
3	¿Se ha determinado y se ha considerado los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y el enfoque del aumento de la satisfacción del cliente?			
5.2 POLÍTICA				
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD				
4	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la calidad?			
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD				
5	¿La política de la calidad se encuentra disponible y se mantiene como información documentada a las partes interesadas pertinentes, según corresponda?			
6	¿La política de la calidad se ha comunicado, entendido y aplicado dentro de la organización?			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
7	¿La alta dirección se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?			
CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	¿La organización ha establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?			
2	¿La organización ha previsto acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?			
3	¿La organización ha evaluado la eficacia de estas acciones?			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
4	¿La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?			
5	¿La organización mantiene información documentada sobre estos objetivos?			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
6	¿La organización ha considerado el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?			

CAPITULO 7 - APOYO			
7.1.	RECURSOS		
7.1.1	GENERALIDADES		
1	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		
7.1.2	PERSONAS		
2	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		
7.1.3	INFRAESTRUCTURA		
3	¿La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?		
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS		
4	¿La organización ha determinado, proporcionado y mantenido el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
5	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?		
6	¿La organización dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?		
7	¿La organización ha realizado el proceso de calibración y/o verificación de los recursos de seguimiento?		
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN		
8	¿La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		
7.2.	COMPETENCIA		
9	¿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, y ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?		
10	¿La organización ha conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?		
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA		
11	¿La organización se ha asegurado de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?		
7.4.	COMUNICACIÓN		
12	¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?		
7.5.	INFORMACION DOCUMENTADA		
7.5.1	GENERALIDADES		
13	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?		
7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		
14	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado con la identificación y descripción, el formato, la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?		
7.5.3	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
15	¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC?		
CAPITULO 8 - OPERACIÓN			
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		
1	¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?		
2	¿La salida de esta planificación ha sido adecuada para las operaciones de la organización?		
3	¿La organización ha controlado los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		
4	¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se ha identificado, según sea apropiado, y controlado?		
5	¿La organización se ha asegurado de que los procesos contratados externamente estén controlados?		

8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			
6	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios?			
7	¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas?			
8	¿Se establecen los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?			
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
9	¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización?			
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
10	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes?			
11	¿La organización se ha asegurado que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?			
12	¿La organización ha confirmado los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?			
13	¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios?			
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
14	¿La organización se ha asegurado de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?			
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1	GENERALIDADES			
15	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?			
8.3.2	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
16	¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?			
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO			
17	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a desarrollar?			
18	¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias?			
19	¿Se conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
20	¿Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr?			
21	¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			
22	¿Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			
23	¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?			
24	¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas?			
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
25	¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			
26	¿La organización ha conservado información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?			
8.3.6	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
27	¿La organización ha identificado, revisado y controlado los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?			
28	¿La organización ha conservado información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?			
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1	GENERALIDADES			
29	¿La organización se ha asegurado que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?			
30	¿La organización ha conservado la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que suria de las evaluaciones?			

8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL			
31	¿La organización ha asegurado de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?			
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS			
32	¿La organización se ha asegurado de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?			
33	¿La organización ha comunicado a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar, la aprobación, la competencia, las interacciones del proveedor externo con la organización, el control y el seguimiento del desempeño, las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?			
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO			
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO			
34	¿La organización ha implementado la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?			
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			
36	¿La organización ha utilizado los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?			
37	¿La organización ha identificado el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?			
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			
38	¿La organización ha cuidado la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?			
39	¿La organización ha identificado, verificado, protegido y salvaguardado la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?			
8.5.4	PRESERVACIÓN			
40	¿La organización ha preservado las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?			
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA			
41	¿La organización ha cumplido los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?			
42	¿La organización ha considerado los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas, la naturaleza, el uso y la vida útil, los requisitos del cliente, la retroalimentación del cliente?			
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS			
43	¿La organización ha revisado y controlado los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?			
44	¿La organización ha conservado información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que			
8.6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
45	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?			
46	¿La organización ha conservado la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?			
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
47	¿La organización se ha asegurado que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?			
48	¿La organización ha tratado las salidas no conformes?			
CAPITULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
9.1.1	GENERALIDADES			
1	¿La organización ha evaluado el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			
2	¿La organización ha conservado la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?			
9.1.2	GENERALIDADES			
3	¿La organización ha realizado el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?			
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
4	¿La organización ha analizado y evaluado los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?			

9.2. AUDITORÍA INTERNA				
5	¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del SGC?			
6	¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?			
7	¿La organización ha seleccionado los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?			
8	¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados?			
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
9.3.1. GENERALIDADES				
9	¿La alta dirección ha revisado el SGC de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?			
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
10	¿La revisión por la dirección se ha planificado y llevado a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, oportunidades de mejora?			
9.3.3. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
11	¿Las salidas de la revisión por la dirección han incluido las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC?			
12	¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?			
CAPITULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
10.1. GENERALIDADES				
1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?			
10.2. NO CONFORMIDADES Y ACCION CORRECTIVA				
2	¿Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización ha tomado acciones para controlarla y ha hecho frente a las consecuencias?			
3	¿Las acciones correctivas han sido apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?			
10.3. MEJORA CONTINUA				
4	¿La organización ha mejorado continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?			
5	¿La organización ha considerado los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?			

Fuente: (ISO, 2015)

INSTRUMENTO 2: ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS								
Razón Social:		AXÓN GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ						
RUC:		20597037295						
Dirección Fiscal:		CAL. MARTIN DE MURUA Nº3150, INT 311, SAN MIGUEL						
*Estados Financieros de los años 2020 al 2023 con corte al 31 de diciembre de cada año, en SOLES.								
AÑO	AÑOS							
Descripción	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8
INGRESOS OPERACIONALES								
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)								
Otros Ingresos Operacionales								
Total de Ingresos Brutos								
COSTO DE VENTAS								
Costo de Ventas (Operacionales)								
Otros Costos Operacionales								
Total Costos Operacionales								
UTILIDAD BRUTA								
Gastos de Ventas								
Gastos de Administración								
Garantía (Pérdida) por Venta de Activos								
Otros Ingresos								
Otros Gastos								
UTILIDAD OPERATIVA								
Ingresos Financieros								
Gastos Financieros								
Participación en los Resultados								
Garantía (Pérdida) por Inst. Financieros								
RESULTADO ANTES DEL IMPTO RENTA								
Participación de los Trabajadores								
Impuesto a la Renta								
UTILIDAD NETA DE ACT. CONT.								
Ingreso (Gasto) Neto de Oper. Discont.								
UTILIDAD NETA								
ACTIVOS								
PASIVOS								
PATRIMONIO								
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA								
MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA								
RENTABILIDAD NETA								

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES


Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
BAZAÍN ROBLES ROHEL DARÍO	MAESTRO PRODUCTIVIDAD Y RELACIONES INDUST. UNIC	Checklist Diagnóstico Sistema de Gestión de Calidad	Jeremy Del Castillo Jhonor La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X		95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					X	95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				X		85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X		90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																					X	95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X		85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																				X		95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X		95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X		85
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X		95
PROMEDIO																						91,5	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación		
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan		
	No procede su aplicación		

Bellavista, 28/04/2024	41 091024		996765480
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. No aplica

2.

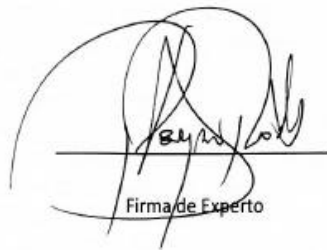
3.

4.

5.

6.

FECHA:



Firma de Experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS


DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
BATAN ROBLES RONEL DARIO	MAESTRO PRODUCTIVIDAD Y RELACIONES INDUST UNAC	Análisis de Estados Financieros	Jeremy Del Castillo Jhunion La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%					SUB TOTAL
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		90					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		85					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		90					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X		90					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		85					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		90					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																				X	45					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X		90					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		85					
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X	95					
PROMEDIO																					89,5						
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		Procede su Aplicación																			X						
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																									
		No procede su aplicación																									

Bellavista, 28/04/2024	41091024		996765480
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. No aplica

2.


3.

4.

5.

6.

FECHA:



Firma de Experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES


Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Ruiz Nizama José Leonor	UNAC	Checklist Diagnóstico Sistema de Gestión de Calidad	Jeremy Del Castillo Jhunion La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		3	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado														X								70
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización															X							75
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															X							75
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente														X								70
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (Indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																X						80
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto														X								70
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos															X							75
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones															X							75
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X							75
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia															X							75
PROMEDIO																						74	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación	X
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	No procede su aplicación	

Callao, 20 de marzo 2024	25653841		987036160
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. SIN OBSERVACIONES

2.

3.

4.

5.

6.

FECHA: 20/03/2024



Firma de Experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS


DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Ruiz Nizama José Leonor	UNAC	Análisis de Estados Financieros	Jeremy Del Castillo Jhonor La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X							75	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																	X						80
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	X						80
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																X							75
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																		X					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																X							75
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																	X						80
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X					85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X					80
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																		X					80
PROMEDIO																						79.5		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación																					X		
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																							
	No procede su aplicación																							

Callao, 20 de marzo 2024	25653841		987036160
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. SIN OBSERVACIONES
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 20/03/2024



Firma de Experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

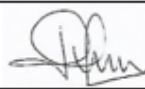
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
GÓMEZ ALVARADO, CARLOS JOEL	UNAC	Checklist Diagnóstico Sistema de Gestión de Calidad	Jeremy Del Castillo Jhuniur La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X		90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																			X		90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X		95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		95
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																			X		95
PROMEDIO																					92	
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación																				X	
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																					
	No procede su aplicación																					

Callao, 28 de abril 2024	25787567		979050270
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA.

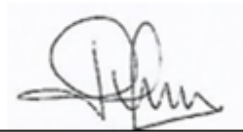
2.

3.

4.

5.

FECHA: 20/03/2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. H. M.', is written on a light blue rectangular background. The signature is stylized and cursive.

Firma de Experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

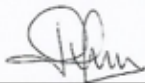
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
GÓMEZ ALVARADO, CARLOS JOEL	UNAC	Análisis de Estados Financieros	Jeremy Del Castillo Jhonor La Torre
Título del Estudio: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje que corresponda, según intervalo

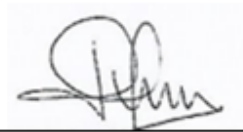
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X		90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																			X		90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X		95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		95
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																			X		95
PROMEDIO																				92.5		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación																			X		
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																					
	No procede su aplicación																					

Callao, 28 de abril 2024	25787567		979050270
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 20/03/2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. H. M.', is written on a light blue rectangular background. The signature is stylized and cursive.

Firma de Experto

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITUD DE PERMISO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Buenas tardes Sr. CRISTIAN DARIO ALVIRA MANIOS,

Me dirijo a usted cordialmente esperando que se encuentre muy bien, aprovechando para solicitar su permiso para realizar mi proyecto de investigación de tesis en las instalaciones de AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, abordando como tema: "APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD, LIMA". Para optar por el grado académico de Título en Ingeniería Industrial.

La investigación se realizará en asesoría, supervisión y apoyo de profesores especializados y un asesor asignado dentro del III Ciclo de Tesis de la Universidad Nacional del Callao.

Asimismo, indicar que para la presente investigación se necesitarán los estados financieros trimestrales de los años 2018 al 2023 e información del SGC que fue implementado en el año 2020.

Quedo agradecido anticipadamente con su apoyo,

Quedo atento a su amable respuesta,

Saludos cordiales,


X 
Cristian Darío Alvira Manios
CE: 001127290

Cristian Darío Alvira Manios
Representante Legal


X 
Jeremy Jean Alfredo Del Castillo Azurin

X 
Jhuniar Emerson La Torre Flores

ANEXO N° 05: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA

	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	MAN-1-05-01 F.A: 08/07/2020
---	---	--------------------------------

Misión

Brindar soluciones tecnológicas innovadoras para el sector eléctrico e industrial, en un entorno que contribuya al cuidado del medio ambiente y priorizando la calidad de vida de las personas.

Visión

Ser una empresa reconocida en el mercado energético e industrial peruano por sus servicios y productos de calidad, alcanzando un crecimiento sostenible de nuestra compañía y partes interesadas.

Valores:

- ✓ **Calidad:** Es un compromiso y una obligación de todo el personal de Axon Group.
- ✓ **Innovación:** Estamos centrados en generar valor a través de servicios y productos innovadores.
- ✓ **Calidad de vida:** Estamos comprometidos por trabajar en el desarrollo del personal, y un buen ambiente laboral.
- ✓ **Respeto:** Somos amables y respetuosos con todos nuestros clientes, compañeros de trabajo y comunidad donde operamos.
- ✓ **Integridad:** La ética es el pilar de cada una de nuestras acciones.

ANEXO N° 06 MATRIZ FODA


		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
MATRIZ FODA AXON GROUP	1	Calidad de los servicios que se evidencia con el numero de reclamos que han ocurrido (Reclamos = 0)	1	Endeudamiento mayor al 60%.	
	2	Conocimiento de sistemas de control, protección y automatización de las diferentes marcas del mercado y protocolos de telecontrol, permitiéndonos realizar proyectos integrales.	2	Falta de control documentario durante todo el ciclo de vida de servicios / proyectos.	
	3	Gestión comercial con el software CRM que mejora el proceso, identificando clientes y gestionando prospectos calificados para el equipo de ventas.	3	Falta de estudio de mercado, tendencias, innovación y desarrollo de productos.	
	4	Productos de casa matriz que cuentan con rápida y fácil configuración con precio competitivo.	4	Flujo de caja limitado	
	5	Baja rotación de personal.	5	Falta de difusión de los servicios de configuración, puestas en marcha y pruebas de protecciones.	
	6	Ofrecemos capacitaciones presenciales y online que nos ayudan con un acercamiento directo con potenciales clientes.			
	7	Flexibilidad con el cliente ante actividades relacionadas al proyecto, dudas y consultas.	6	Falta una política clara para el manejo del soporte y resolución de dudas.	
	8	Buen soporte técnico local, remoto e inmediato para productos Axon Group que mejora la experiencia postventa.			
	9	Representación de las marcas de equipos especializados Ruggedcom y Siprotec.	8	Empresa joven en el mercado peruano, lo que conlleva al poco reconocimiento de la marca empresarial en el Perú.	
	10	Experiencia en proyectos con las principales compañías energéticas del Perú y vinculación con los principales especialistas del sector eléctrico en Perú.			
	11	Facilidad que otorga la casa matriz a la hora de diseñar productos específicos para Perú tales como ICOP Detector y BMS.	9	Falta de control documentario a medida que se ejecuta el proyecto o servicio debido a la falta de un Sistema de Gestión	
	12	Ser una sucursal de empresa extranjera que permite utilizar experiencia de casa matriz para la prestación de servicios en Perú	10	Falta de personal especializado en protecciones y de puesta en servicio	
	13	Apoyo de personal especializado derivado de la casa matriz			
	14	Facilidad de manejo de documentos y registros digitalizados que permite el teletrabajo.	11	Cantidad limitada de personal de Ingeniería y comercial local	
	15	No genera impacto ambientales significativos	13	Falta de cumplimiento normativo en Seguridad	
	16	Se cuenta con equipo especializado para la realización de pruebas de protecciones eléctricas.	14	Falta de flujo de capital para recuperar la economía de la empresa debido a la afectación causada por la pandemia	

OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
1	Las empresas han optado por migrar a la tecnología de subestaciones digitales, para ello requieren de capacitación, productos y servicios.	F6, F16 O1,02,03, 09	Ampliar el portafolio de servicios en subestaciones digitales y ciberseguridad.	D2,D3, D4 O1,02,06,07,08	Implementar una planeación estratégica con objetivos smart, planificando proyectos y actividades para aprovechar las diferentes oportunidades
2	Requerimiento de enlaces ICGP con el COES (Módulo de disponibilidad - Capacitaciones)				
3	Vulnerabilidad en Infraestructuras críticas del sector eléctrico.				
4	Están llegando nuevas empresas al Perú que requieren de centros de control	F4 O4, 05	Entrar en el mercado de centros de control	D8 O1,06,08	Focalizar el esfuerzo en la calidad de los servicios para buscar un buen posicionamiento en el mercado.
5	Crecimiento continuo en la demanda de energía eléctrica en la proyección del MEM hasta el 2025.				
6	Descubrimiento de nuevos yacimientos de minerales y el incremento de precio de los ya mencionados, genera un mayor presupuesto para la modernización y control de sus procesos productivos.	F2,F10, F16 O1,06,07 08	Buscar la representación de empresas, establecer proyectos a largo plazo y recibir ingresos periódicos.	D10, D11 O1,02,03,06,08	Contratar nuevo personal y gestionar capacitaciones internas para el área de ENG y BMA para fortalecer la formación de los Ingenieros de Proyectos y Comerciales.
7	El sector eléctrico tendrá a causa de la pandemia por el COVID-19 poca afectación y rápida recuperación, al ser una de las necesidades fundamentales para otros sectores de la economía				
8	Requerimiento de trabajos de configuración remota para evitar aglomeración de personas.	F2, F14 O8, 09	Implementación del teletrabajo a través de la plataformas tales como Cisco Webex Meetings, Zoom, Meet	D1, D5, O1, O4, O6	Lograr una mejor negociación de condiciones de pago en nuevo proyectos
9	Requerimientos de ciberseguridad para redes de comunicaciones industriales.				
				D3, D13, O4, O8	Implementación de normas ISO y planes de cumplimiento

AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
1	Altos niveles de corrupción en procesos de contratación.	F1, F2 A1,A2,A3,A 6	Mejora de la calidad de los servicios y los productos respetando la normativa de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente con la implementación de la trinoma ISO.	D6, D8, A2, A5	Ganar experiencia con la mayor cantidad de trabajos que se presenten y realizar networking.
2	Ingreso al mercado peruano de nuevos competidores provenientes de diversos países (Asiáticos, Europeos, etc) con precios relativamente bajos.				
3	Competidores con muchos años de reconocimiento en el mercado (ABB, SIEMENS, SEL).	F11, F12, F13 A5	Incrementar los esfuerzos de mercadotecnia en los nuevos productos ICCP DETECTOR y BMS, como forma de prevención ante posibles problemas de inversión en el mercado.	D2 D4, D6, D8, A2, A3	Alinear a toda la organización a través de la planeación estratégica. (ESTA ESTRATEGIA ES A NIVEL MACRO)
4	Cilentes con tiempos de pagos largos (60, 90, 180 días).				
5	Incremento del número de empresas enfocadas a brindar soluciones de ingeniería en el sector eléctrico e industrial.				
6	Impacto de problemas político - culturales al sector donde se desempeña la empresa.	F2, F4 A4, A7	Darle mayor atención a los servicios (mantenimientos de subestaciones). Priorizar esfuerzos comerciales en captar servicios o proyectos con un tiempo de ejecución no tan extenso (excepto contratos marcos).	D1, D14, A7	Gestionar ante el BBVA la refinanciación de las deudas y la solicitud de préstamos REACTIVA PERÚ
7	Proyectos de inversión en Perú se pueden ver afectados por inminente recesión económica causada por pandemia				

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 07: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS


	MAPA DE PARTES INTERESADAS						MAN-2-02-01 F.A: 04/07/2020		
PARTES INTERESADAS	TEMAS DE PRIORIZACIÓN			ACTIVIDAD DE CONTROL PARA MITIGAR EL IMPACTO	EVIDENCIA	RESPONSABLE	ESTADO	¿Se convierte en Requisito Legal?	
	NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	LO QUE LA EMPRESA ESPERA DE LA PARTE INTERESADA					SI	NO
EMPLEADOS Y PRACTICANTES	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de pagos y beneficios. - Un ambiente de trabajo seguro y saludable, que no exponga la integridad de sus trabajadores. - Claridad en las funciones a desempeñar - Capacitaciones que mejoren sus conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral. - Buen clima laboral en la empresa donde todos los trabajadores tengan confianza de poder brindar opiniones e ideas, trabajar en equipo y tener buena relación con los compañeros de trabajo. 	<p>Requerimos de personas comprometidas con sus trabajos, eficientes, proactivos y de confianza. Que tengan facilidad para trabajar en equipo, relacionarse con las personas, expresar de manera clara sus ideas y que sepan afrontar desafíos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pago oportuno de sueldos y beneficios - Implementar el Plan y Programa Anual de Seguridad y Salud - Dar a conocer las funciones del puesto en el proceso de inducción. - Tener un programa de capacitación para cada año - Evaluar el clima laboral de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Todo el personal de la empresa cuenta con contrato de trabajo - Se ha dado cumplimiento al programa de capacitación de acuerdo con las necesidades de formación de cada cargo y de acuerdo a la disponibilidad del personal en las fechas programadas - Se aplicó la encuesta de clima laboral en Julio 2020 	Administrador Responsable SIG	Realizado	X	
GERENCIA GENERAL COLOMBIA Y ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Constante comunicación sobre el desempeño financiero y operativo de la compañía. - Autosostenibilidad, cumpliendo con toda la normativa legal peruana. - Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable y adecuado clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor reconocimiento de la marca Axon Group Ltda en el Perú. - Contribuir con proyectos, servicios y productos al sector eléctrico peruano con la ayuda y formación buenos profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Constante comunicación entre ambas partes. - Respaldo económico para situaciones de emergencia. - Aporte de conocimientos a través de capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Gerente de Sucursal se comunica constantemente con la Gerencia General Axon Group Colombia. - Administración se encarga del seguimiento al flujo de caja y realizar el balance general trimestral para compartirlo con la casa matriz. - Se cuenta con un Supervisor SST quien se encarga de velar por la salud y seguridad de los trabajadores junto al Responsable SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se han presentado los estados financieros y el resto de información contable de la empresa a la Casa Matriz. - Se tiene la matriz de requisitos legales (QHSE-2-17) - Se asignó al Supervisor SST - Se mantiene lo programado para la implementación del SGGST 	Gerente de Sucursal Administrador	Realizado		X
BANCOS	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos oportunos en los plazos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de créditos 	<p>Bajos intereses y tasas preferenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los pagos en los tiempos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - A la fecha se tienen buena relación con la entidad bancaria y se ha logrado dar cumplimiento a los compromisos financieros. 	Administrador	Realizado		X

<p>SERVICIOS/ PROYECTOS SOFTWARE EQUIPOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los requisitos pactados incluyendo los requisitos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente - Comunicación constantes - Garantía productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Buenos precios - Garantías para productos, servicios/proyectos - Confidencialidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de pago razonables, en lo posible en las fechas pactadas - Comunicación oportuna de cambios o novedades - Contrataciones continuas a futuro, acorde al desempeño de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los requisitos del cliente son establecidos en la OC/ Contrato que es transferida a las áreas involucradas - Medición de la satisfacción del cliente a través de encuestas. - Procedimiento de atención a quejas y reclamos - Comunicación constante con los clientes a través de llamadas, correo y reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se adecuó, aprobó e implementó el formato Control de Ofertas (BMA-2-01) al SIG, el cual ya está siendo usado - El Asistente de Ofertas se encarga de elaborar y revisar las propuestas de cotización antes de enviarlas al cliente - El Ingeniero de Proyectos responsable del servicio/proyecto será el encargado de pedir la firma del Acta - Se realizó la medición de satisfacción de los clientes (productos Axon Group, Servicios y Proyectos, productos Ruggedcom) para el año 2020. - Se elaboró el procedimiento y registro de Reclamos 	<p>Coordinador Comercial Ingeniero Comercial Asistente de Ofertas Responsable SIG</p>	<p>Realizado</p>		<p>X</p>
<p>PROVEEDORES COMUNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento en los pagos pactados - Condiciones seguras y saludables para el desarrollo de los servicios - Claridad en los requisitos de SST 	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones a largo plazo - Oportunidades de igualdad entre proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidades de pago acordes - Cumplimiento de tiempos de entrega y precios - Calidad de los productos ofrecidos - Garantía de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación y control de los pagos a cargo de ADM. - Selección de proveedores de acuerdo al procedimiento y criterios definidos. - Reevaluación de proveedores lo cual permitirá mantener relaciones de compra. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se vienen realizando los pagos a los proveedores según lo pactado. - Se tiene definido en uno de los valores organizacionales la integridad empresarial con el fin de realizar el proceso muy transparente, con los principales valores éticos, se realiza la evaluación a los proveedores críticos y se comunican los resultados de la evaluación para la mejora. - Se mantiene comunicación constante y adecuada con cada uno de los proveedores. - Se realiza la selección y reevaluación de proveedores a cargo de ADM. 	<p>Administrador</p>	<p>Realizado</p>		<p>X</p>
<p>PROVEEDORES ESTRATÉGICOS Software Equipos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas por parte de Ruggedcom-Siemens - Cumplimiento en los pagos pactados - Condiciones seguras y saludables para el desarrollo de los servicios - Claridad en los requisitos de SST 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de compras 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofertas - Facilidades de pago acorde al tamaño del proveedor - Cumplimiento de tiempos de entrega y precios - Calidad de los productos ofrecidos - Garantía de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de seguimiento a las metas impuestas por Ruggedcom-Siemens 	<ul style="list-style-type: none"> - Se da seguimiento a la meta impuesta por Ruggedcom-Siemens con el uso del formato Control Orden de Compra (BMA-2-06). - Se mantiene comunicación constante y adecuada con cada uno de los proveedores estratégicos 	<p>Coordinador Comercial Ingeniero Comercial Asistente de Ofertas</p>	<p>Realizado</p>		<p>X</p>

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO	- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la SST.	Que la empresa no genere sanciones	- Normativa clara y con guías para la implementación	Se identifica los requisitos legales aplicables en la Matriz de Requisitos Legales y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos (GHSE-2-17)	Responsable SIG	Realizado	X
MINISTERIO DEL AMBIENTE	- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al medio ambiente	Que la empresa no genere sanciones	- Normativa clara y con guías para la implementación	Se identifica los requisitos legales aplicables en la Matriz de Requisitos Legales y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos (GHSE-2-17)	Responsable SIG	Realizado	X
MUNICIPALIDAD SAN MIGUEL	- Cumplimiento de la normativa aplicable	- Participación en los programas municipales	No incremento de impuestos	- Se identifica los requisitos legales aplicables en la Matriz de Requisitos Legales y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos (GHSE-2-17). - Se viene participando en el programa de Segregación de Residuos Sólidos Aprovechables y de RAEE con el municipio	Administrador	Realizado	X
MINISTERIO DE SALUD	- Cumplimiento de la normativa aplicable	Que la empresa no genere sanciones	- Normativa clara y con guías para la implementación	Se identifica los requisitos legales aplicables en la Matriz de Requisitos Legales y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos (GHSE-2-17)	Responsable SIG	Realizado	X
SUNAFIL	- Cumplimiento de la normativa aplicable	Que la empresa no genere sanciones	- Criterios de focalización claros - Capacitaciones sobre los requerimientos impuestos	- Implementar de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - De asignó el Supervisor SST - De adecuó, aprobó e implementó el uso de formatos obligatorios y no obligatorios de seguridad y salud en el trabajo	Responsable SIG	Realizado	X
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al sector. - Cumplimiento de permisos, licencias y otros	Que la empresa no genere sanciones	- Normativa clara y con guías para la implementación	Se identifica los requisitos legales aplicables en la Matriz de Requisitos Legales y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos (GHSE-2-17).	Responsable SIG	Realizado	X

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 08: ALCANCE SGC

	ALCANCE	MAN-1-03-01 F.A: 06/07/2020
---	---------	--------------------------------

AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, ha determinado el siguiente alcance para su Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo:

“Brindar soluciones de automatización, comercialización de software, equipos de control, protección y comunicaciones para el sector eléctrico e industrial”

NO APLICABILIDAD:

Se declara como no aplicable a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, porque Axon Group Ltda Sucursal Perú no realiza el diseño y desarrollo.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 09: CARACTERIZACIÓN MAN


Axon Group		CARACTERIZACIÓN MAN			MAN-1-02-01 F.A: 24/07/2020
PROCESO	Alta Dirección	RESPONSABLE	Gerente de Sucursal		
OBJETIVO	Implementar, mantener y mejorar continuamente los Sistemas de Gestión de la empresa.	REQUISITOS	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 7.5, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2, 10.3		
PROVEEDOR / PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
-	Resultados de la Revisión por la Dirección Amenazas y oportunidades de negocio. Debilidades y fortalezas de la organización.	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO Analizar la situación externa e interna de la organización. Establecimiento de estrategias y/o planes de acción de la empresa.	- Matriz FODA (MAN-2-01)	Seguimiento de los planes de acción.	Todos los procesos
Partes Interesadas	Requerimiento de las partes interesadas: - Contratos, órdenes de servicio de los clientes. - Comunicación con los proveedores. - Sugerencias de los empleados. - Requisitos legales de entidades gubernamentales del país. - Comunicación con accionistas y gerente general de la casa matriz.	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Identificación y/o actualización de partes interesadas pertinentes y los requisitos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Establecimiento de estrategias y/o planes de acción de la empresa.	- Matriz de Partes Interesadas (MAN-2-02)	Seguimiento de los planes de acción.	Todos los procesos
-	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 sobre Política de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.	POLÍTICA INTEGRADA Establecimiento de la Política SIG y difusión.	- Política Integrada (MAN-1-04)	Aprobación Política y difusión.	Todos los procesos

-	- Política Integrada - Resultados de la Revisión por la Dirección. - Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 sobre objetivos de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.	OBJETIVOS DEL SIG Establecimiento de los objetivos, planificación de los objetivos y difusión.	- Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23) - Planificación Objetivos del SIG (QHSE-2-22)	Aprobación de objetivos del SIG y difusión.	Todos los procesos
ADM	- Resultado de gastos del año anterior. - Presupuesto del año - Servicios/Proyectos ganados.	RECURSOS Analizar los gastos por área para tenerlos en cuenta en el proyectado semestral.	- Presupuesto proyectado - Recursos del SIG (QHSE-2-38)	Control mensual de proyectado.	Todos los procesos
Todos los procesos	- Resultados de los procesos.	SEGUIMIENTO A INDICADORES Evaluación de los resultados.	- Cambios, mejoras en los procesos a través de planes de acción. - Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)	Seguimiento de los planes de acción.	Todos los procesos
-	- Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. - Necesidades de personal para la prestación de servicio de la organización.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD Revisión de los roles, responsabilidades y autoridad del personal pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.	- Organigrama - Manual de Organización y Funciones (MOF) Virtual	Los perfiles de cargo deben coincidir con los puestos actuales de la empresa	Todos los procesos
MRH	- Organigrama (MRH-1-03) - Manual de Organización y Funciones (MOF)				
Todos los procesos	- Entrada de Revisión por la Dirección (Requisitos de la Norma ISO 9001; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018)	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	- Resultados de la revisión por la Dirección (Requisitos de la Norma ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018). - Revisión por la Dirección (MAN-2-03)	Cumplimiento de la agenda de la revisión por la dirección.	MAN SIG

RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			PRESERVACIÓN
Seguimiento y medición se realiza de manera virtual haciendo uso de software y hardware		NA	NA			NA
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02) Ver Matriz de Requisitos Legales (QHSE-2-17)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Gerente de Sucursal Líderes de procesos	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software.	NA	NA
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MONITOREO		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Ver Tablero de Objetivos (QHSE-2-23) Ver registro de OKR's		Ver Tablero de Objetivos (QHSE-2-23) Ver registro de OKR's	Ver Tablero de Objetivos (QHSE-2-23) Ver registro de OKR's		Ver Tablero de Objetivos (QHSE-2-23) Ver registro de OKR's	Ver Tablero de Objetivos (QHSE-2-23) Ver registro de OKR's

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 10 CARACTERIZACIÓN SGC

		CARACTERIZACIÓN SGC		QHSE-1-13-01 F.A: 13/03/2020	
PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		RESPONSABLE	Responsable SIG	
OBJETIVO	Implementar, mantener y mejorar continuamente los Sistemas de Gestión de la empresa.		REQUISITOS	4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 7.5, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3	
PROVEEDOR / PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados de la evaluación de los factores externos e internos de la organización. Matriz FODA (MAN-2-01). - Los resultados de la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Matriz de Partes Interesadas (MAN-2-02) - Los procesos identificados en el Mapa de Procesos (MAN-1-01). 	ELABORACIÓN DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Establecer los lineamientos para la gestión de riesgos del SIG. - Seguimiento de los planes de acción establecidos (QHSE-2-12). 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de análisis de riesgos y oportunidades. (QHSE-2-12) - Plan de Acción para abordar las oportunidades del contexto de la organización, Matriz FODA (MAN-2-01). - Plan de Acción para abordar los riesgos de las partes interesadas. Matriz Parte de Interesadas (MAN-2-02). 	Seguimiento de los planes de acción.	Todos los procesos
Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> - Normas Legales - Normativas Nacionales e Internacionales - Procedimiento de Requisitos Legales. 	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES DE SST Y MEDIO AMBIENTE <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de Requisitos Legales aplicables. - Implementación de los requisitos legales aplicables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Requisitos Legales (QHSE-2-17) aprobada. (QHSE - Aprobación). 	Verificación del cumplimiento de Matriz de Requisitos Legales	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios temporales y permanentes que impacten en el desempeño de SIG 	GESTIÓN DE CAMBIOS <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los cambios temporales y permanentes - Registrar los cambios que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión o que involucren de manera general a la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Cambio (QHSE-2-18) aprobada (QHSE - Aprobación) 	Verificación del cumplimiento del plan de acción establecido	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo (ENG-2-01) - Comunicación de lecciones aprendidas del resto de procesos 	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> - Registro de lecciones aprendidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Continuidad del Conocimiento (QHSE-2-36) aprobada (QHSE - Aprobación) 	Verificación del correcto uso del registro	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. - Diferentes sistemas de comunicación. - Organigrama. 	COMUNICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de las directrices para la comunicación interna y externa de la organización pertinentes al SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Comunicación (QHSE-1-10). 	-	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de elaborar / modificar documentos. - Documentos y Registros del Sistema de Gestión. - Documentos externos actualizados (manuales, leyes y otros requisitos.) 	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración o modificación. - Revisión y aprobación. - Identificación y Control - Distribución. - Difusión. - Control de Obsoletos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos elaborados o modificados. - Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01). - Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02). - Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03). - Correo de comunicación (GMAIL) 	Seguimiento de los cambios o actualizaciones de los documentos	Todos los procesos

BMA ENG ADM	- Fallos al seguir las fichas de caracterización de procesos - Fallo de proveedores involucrados en el servicio brindado por Axon Group	CONTROL DE LA SALIDA NO CONFORME - Registro de la Salida No Conforme - Registro de No Conforme de Proveedores	- Salidas No Conformes (QHSE-2-20) - No Conformes de Proveedores (QHSE-2-21)	Verificación del correcto uso del registro	Todos los procesos	
Cliente	Reclamo	GESTIÓN DE RECLAMOS - Recepción y registro del reclamo. - Análisis y solución. - Determinación de la necesidad de aplicar acciones de mejora. - Seguimiento a la implementación.	- Respuesta al reclamo. - Registro de reclamo. - Seguimiento de reclamos.	Seguimiento de atención de los reclamos.	Cliente -	
Todos los procesos	Solicitud de planificación de auditorías.	AUDITORÍAS INTERNAS - Programar auditoría interna. - Seleccionar a los auditores. - Ejecución de auditoría interna. - Elaboración de informe de auditoría. - Tratamiento de hallazgos.	- Programa de Auditorías (QHSE-2-05). - Plan Auditoría (QHSE-2-06). - Informe de Auditoría (QHSE-2-07). - Acciones Correctivas (QHSE-2-14). - Observaciones y Oportunidades (QHSE-08).	Seguimiento del cumplimiento del Programa de Auditorías (QHSE-2-05).	MAN SIG	
Todos los procesos	- No conformes de auditorías. - Quejas de los clientes, según procedimiento. - Resultados de la revisión por la dirección. - Servicios no conformes, según procedimiento. Incumplimiento de requisitos legales, según procedimiento. - Desviaciones críticas de los objetivos del SIG. - Incumplimiento de requisito de la Norma ISO 9001, 14001 y 45001.	ACCIONES CORRECTIVAS - Identificación y registro de no conformidad. - Análisis de causa. - Establecimiento de acciones correctivas. - Seguimiento a la implementación. - Evaluación de la eficacia de la acción.	- Acciones correctivas cerradas. - Seguimiento a las acciones correctivas.	Seguimiento de acciones correctivas.	Todos los procesos	
RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		PRESERVACIÓN	
NA		NA	NA		NA	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Responsable SIG	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software.	NA	Servicio de Consultoría SIG Servicio de Auditoría Interna SIG Servicio de Auditoría MINTRA Servicio de Monitores Ocupacionales
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MONITOREO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	
Ver Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)		-	-	-	-	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE APROBACIÓN O ACTUALIZACIÓN:		
Jeremy Del Castillo Azurin - Responsable SIG		Cristian Dario Alvira Manios - Gerente de Sucursal	Cristian Dario Alvira Manios - Gerente de Sucursal	13/03/2020		

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 11: CARACTERIZACIÓN BMA

Axon Group		CARACTERIZACIÓN BMA		BMA-1-03-01 F.A: 24/07/2020	
PROCESO	Comercial (BMA)	RESPONSABLE	Coordinador Comercial		
OBJETIVO	Lograr el reconocimiento de Axon Group Ltda Sucursal Perú en empresas generadoras, transmisoras y distribuidoras del sector eléctrico, incursionando también en el sector minero e industrial, mediante la comercialización de productos y soluciones integrales de Automatización, destacándonos por la calidad en la prestación de los servicios comerciales y técnicos realizados, en búsqueda de la satisfacción del cliente.	REQUISITOS	4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 7.5, 8.2, 8.5.2, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3		
PROVEEDOR / PROCESO QUE	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
MAN Clientes	Planeación estratégica de la organización: - Cuadro de Mando de Objetivos - Informe Revisión por la Dirección	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - Registrar los indicadores del proceso de acuerdo a los objetivos estratégicos definidos en el año. - Describir el costo de las actividades a desarrollar durante el año. - Determinar las estrategias comerciales para cumplir con los indicadores.	Plan Comercial Axon Group	Revisión del formato Plan Comercial Axon Group	MAN ADM BMA
Clientes	- Requerimientos de los clientes	BÚSQUEDA DEL CLIENTE / RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS - Realizar seguimiento a las oportunidades. - Realizar el levantamiento de información en visitas a campo. - Realizar visitas comerciales. - Identificar oportunidades en link http://prodapp.seace.gob.pe/portal/ , considerando la base de datos del documento "Oportunidades OSCE" - Gestionar CRM	Oportunidades OSCE (BMA-1-02) Plataforma CRM	Revisión de contactos en Plataforma CRM Revisión de oportunidades en link http://prodapp.seace.gob.pe/portal/ de acuerdo a la base de datos del documento Oportunidades OSCE aprobado.	BMA
Clientes		REGISTRO DE LA OFERTA - Registrar previa evaluación de viabilidad del proyecto con el Coordinador de Ingeniería IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE - Revisar información entregada por el cliente - Identificar necesidades requeridas por el cliente CREAR CARPETA DE OFERTA DEL SERVICIO - Seguir la estructura típica de la carpeta de ofertas.	Control Ofertas (BMA-2-02)	Revisión del registro Revisión de la carpeta de oferta del servicio	BMA MAN
BMA ENG PROVEEDORES CONTRATISTAS	- Cotizaciones de proveedores y/o contratistas - Tiempos de Ingeniería Referencial (BMA-1-04)	CÁLCULO DE COSTOS - Realizar los cálculos para los productos, servicios, proyectos que ofrece Axon Group Ltda Sucursal Perú ELABORACIÓN DE PROPUESTAS COMERCIAL O COTIZACIÓN - Elaborar la Propuesta de Cotización de Servicios / Proyectos - Elaborar la Propuesta de Cotización de Productos	- Cálculos para Cotizaciones (BMA-2-05)	Aprobación por parte del Coordinador Comercial o del Ingeniero Comercial	BMA
			- Propuesta de Cotización Servicios-Proyectos (BMA-2-02) - Propuesta de Cotización Productos Ruggedcom-Siemens (BMA-2-03) - Propuesta de Cotización Productos Axon y otros (BMA-2-04)	Revisión de la Propuesta de cotización por parte del Asistente de Ofertas antes de enviarla Aprobación por parte del coordinador comercial o del Ingeniero comercial	BMA Cliente

BMA Clientes		SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA - Modificar columna "Estado" del formato Control de Ofertas (BMA-2-02) según corresponda. - Seguir procedimiento según si la propuesta es ganadora, no ganadora, cancelada o requiere negociación.	- Control de Ofertas (BMA-2-02)	Revisar y modificar registro	BMA	
Clientes	- Adjudicación, orden de compra o contrato emitida por el cliente	COMUNICACIÓN DE NUEVO PEDIDO - Comunicar al área de Administración e Ingeniería - Registrar el nuevo pedido en el formato Control Orden de Compra	Correo con comunicación del nuevo pedido donde se incluye la ruta de "Carpeta en ofertas del servicio/proyecto/producto" - Control Orden de Compra (BMA-2-06)	Revisar de la orden de compra y/o correo de adjudicación	BMA ADM ENG	
Clientes BMA		REVISIÓN DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA - Revisión y de contrato u orden de compra para su posterior firma	Contrato u orden de compra revisado	Revisión de carpetas y subcarpetas con el soporte del contrato u orden de compra anexo	ADM MAN	
Clientes ENG	- Culminación del servicio - Entrega del producto - Conformidad del cliente	ACTAS - El Ingeniero de Proyectos a cargo del servicio deberá solicitar la conformidad una vez finalizado el servicio y/o proyecto para poder facturar. - BMA deberá recibir una copia del acta de conformidad y Registrarla en la carpeta Actas de la carpeta de Ofertas	Acta de conformidad de finalización del servicio y/o proyecto	Revisión de acta de conformidad en carpeta de ofertas-actas	BMA ADM	
Clientes	- Encuestas de satisfacción del cliente	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN - Generar base de datos de clientes para realizar la encuesta y entregar a SIG - Dar seguimiento a los clientes a los que se le envió la encuesta, en caso de no obtener respuesta el proceso SIG.	Encuestas de Satisfacción: - Proyectos/Servicios Axon Group 2020 - Productos Axon Group 2020 - Productos Siemens-Ruggedcom 2020	Revisión de base de datos de clientes a entrevistar Revisión de formato de encuestas de satisfacción	BMA SIG	
RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		PRESERVACIÓN	
NA		Código de oferta	NA		NA	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Coordinador Comercial Ingeniero Comercial Asesor de Ofertas	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software (CRM).	NA	NA
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MONITOREO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	
Ver Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)		-	-	-	-	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 12: CARACTERIZACIÓN ADM

	CARACTERIZACIÓN ADM	ADM-1-02-01 F.A: 24/07/2020
---	---------------------	--------------------------------

PROCESO	Administración y Logística (ADM)	RESPONSABLE	Administrador
OBJETIVO	Establecer las actividades a seguir para la generación de pedidos, compra, recepción, suministro o despacho, selección, evaluación, reevaluación de proveedores, envío de suministros y control de costos por proyecto.	REQUISITOS	4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 7.5, 8.4, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3

PROVEEDOR / PROCESO QUE	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
GENERACIÓN DE PEDIDOS					
BMA	Correo de confirmación de nuevo producto, servicio o proyecto	CONFIRMACIÓN DE NUEVO PEDIDO - Recibir y revisar correo de confirmación de nuevo pedido.	Correo de nuevo pedido aceptado	Revisar de forma detallada el correo recibido	ADM
ADM	Requerimiento del cliente Correo de nuevo pedido aceptado	REGISTRO DEL PEDIDO - Registro en el formato correspondiente - Creación del código del nuevo pedido.	- Registro del nuevo pedido en el formato Número de Pedido (ADM-2-01) - Código del nuevo pedido	Llenar de manera correcta el formato Número de Pedido (ADM-2-01). Guiarse de los Anexos propuestos en el Procedimiento de Administración (ADM-1-01). Esto se logrará a través de la sensibilización de los documentos y registros por parte del Líder de Proceso.	ADM
ADM	Correo de nuevo pedido aceptado Registro del pedido	CREACIÓN DE CARPETA VIRTUAL DEL PEDIDO - Identificar la línea de negocio - Crear la carpeta con el código del pedido	Carpeta con el código del nuevo pedido	Guiarse de los Anexos propuestos en el Procedimiento (ADM-1-01)	ADM
ADM	Carpeta con el código del nuevo pedido	COMUNICACIÓN AL ÁREA CORRESPONDIENTE - La comunicación se realizará de manera verbal. - ENG: Proyectos/Servicios, Alquiler de equipos. - BMA/ADM: Suministro y Licencias - ENG/BMA: Capacitaciones	Notificación de forma verbal al área correspondiente según el tipo de línea de negocio del nuevo pedido	Asegurarse de la comunicación al área correspondiente al crear la carpeta, no dejarlo para después.	ADM ENG BMA


COMPRAS RECEPCIÓN, SUMINISTRO O DESPACHO					
Cliente Usuario	Requerimientos vía correo electrónico con las especificaciones del cliente	REQUERIMIENTO - Revisar correo del cliente o usuario	Confirmación del correo	Revisar de forma detallada el correo recibido	ADM
Cliente	Requerimientos vía correo electrónico con las especificaciones del cliente	COTIZACIÓN - Realizar la cotización de los requerimientos del cliente	Requerimientos del cliente cotizados	- Cotizar los productos o servicios el monto sea superior a 1000 USD - No aplica cuando el cliente o usuario requiera una compra orientada a una marca específica o proveedor crítico seleccionado.	ADM
ADM	Requerimientos del cliente cotizados	EMISIÓN ORDEN DE COMPRA - Se utilizará el formato correspondiente - Registrar la Orden de Compra	- Se utilizará el formato Orden de Compra (ADM-2-02). - La OC se registra en el Listado Maestro Órdenes de Compra Emitidas (ADM-2-03)	Cualquier duda debe ser depejada antes de emitir la Orden de Compra.	ADM
ADM	Orden de Compra lista para enviar	COMUNICACIÓN AL PROVEEDOR - Enviar orden de compra - Realizar las coordinaciones para la atención del pedido.	Correo con la Orden de Compra enviada al proveedor	Realizar las coordinaciones para la atención y entrega del pedido	ADM Proveedor
Proveedores	Suministro solicitado al proveedor Documentación del proveedor (Guía de remisión y/o factura, boleta de venta, recibo por honorarios, otros)	RECEPCIÓN - Recibir suministro del proveedor - Revisar documentación del proveedor	- Se completa el registro Verificación de Equipos (ADM-2-03) - Guías de remisión selladas	Asegurarse que todos los proveedores entreguen el suministro con los documentos necesarios	ADM
ADM	Suministro solicitado al proveedor	INSPECCIÓN - Realizar una revisión rápida del suministro (Part Number, Estado del suministro, etc) - Solicitar a ENG o BMA realizar algunas inspecciones más detalladas en caso sea necesario.	- Suministro conforme para ser enviado al cliente o utilizado en un servicio/proyecto - Verificación de equipos	Asegurarse que lo que se recibe sea lo mismo que se pidió. En caso sea necesario solicitar a ENG o BMA una revisión más detallada.	ENG BMA ADM
ADM	Suministro conforme para ser enviado al cliente o utilizado en un servicio/proyecto	SUMINISTRO O DESPACHO - Realizar la entrega del suministro al cliente o al área de ENG	- Completar Verificación de Equipos (ADM-2-03) y pedir firma al área de ENG - Suministro enviado al cliente	Se dará seguimiento al envío del suministro por medio de llamadas telefónicas a la empresa que prestará el servicio.	ENG Cliente

ADM	Suministro conforme para ser utilizado en un servicio/proyecto	ALMACENAMIENTO - Los suministros recibidos, que requieran ser almacenados, serán identificados y permanecerán en el almacén y/o ubicación definida.	Completar el registro Control de Inventario (ADM-2-12)	Registrar las salidas del formato Control de Inventario (ADM-2-12)	ADM ENG
SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES					
ADM	Lista de proveedores potenciales	SELECCIÓN DE PROVEEDOR	- Registro Selección de Proveedores (ADM-2-05) - Proveedor seleccionado	Se realizará el proceso de selección de proveedores cuando lo amerite respetando los puntos del registro correspondiente.	ADM
ADM	Suministro recibido por parte del proveedor	EVALUACIÓN DE PROVEEDOR	- Registro Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-05) - Si el resultado es favorable es ingresado al Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)	Se realizará el proceso de evaluación de proveedores luego del primer servicio que ofrece el proveedor, se respetará los puntos del registro correspondiente.	ADM
ADM	Proveedores registrados en Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)	SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO - A través de inspecciones in situ, inspecciones del producto, reporte de no conformes de proveedores u otros.	-	El seguimiento del desempeño se realizará a partir de la segunda vez que el proveedor desarrolla sus actividades con Axon Group Ltda Sucursal Perú	ADM
ADM	Proveedores registrados en Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)	REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR	- Registro Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-05) - Dependiendo del resultado obtenido actualiza el Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)	Se realizará el proceso de reevaluación de proveedores cuando lo amerite respetando los puntos del registro correspondiente.	ADM
ADM	Resultados de la Selección, Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores	RETROALIMENTACIÓN AL PROVEEDOR - Brindar retroalimentación al proveedor sobre los aspectos a mejorar.	Oportunidades de Mejora para los Proveedores vía correo	Realizar el correcto llenado de los formatos Selección de Proveedores (ADM-2-05), Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-07)	Proveedor
COSTOS					
BMA ENG ADM	Facturas y/o Hojas de tiempo de BMA/ENG	REGISTRO DE COSTOS	Registro Costo por Proyecto (ADM-2-11)	Solicitar a ENG/BMA hojas de tiempo, facturas u algún otro documento relacionado.	ADM
ENG BMA	Recibir vía email o en físico Solicitud de Anticipos para Viajes (ADM-2-08)	LEGALIZACIONES	Recursos necesarios especificados en el formato Solicitud de Anticipos para Viajes (ADM-2-08)	Revisar que el formato Legalización de Viajes y Festivos (ADM-2-09)	ADM

FACTURACIÓN Y COBRANZAS						
ENG BMA	Actas de conformidad, guías de remisión u otros documentos relacionados	RECABAR INFORMACIÓN	Información necesaria para la facturación	ENG y BMA deberán asegurarse de obtener la información necesaria para que ADM pueda realizar la facturación	ADM	
ADM	Información necesaria para la facturación	FACTURACIÓN O EMISIÓN DE FACTURA	Registro en Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10) Factura	Asegurarse de realizar el correcto llenado del formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	ADM Cliente	
ADM	Factura Emitida	COBRANZAS	Registro en Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	Asegurarse de realizar el correcto llenado del formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	ADM Cliente	
Proveedor	Factura del proveedor	PAGO A PROVEEDORES	Ingresar el monto en el registro Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	Asegurarse de realizar el correcto llenado del formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	ADM	
MÉDICO OCUPACIONAL						
Todos los procesos	Normativa aplicable a la salud de los trabajadores	GESTIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES - Elaboración de Plan y Programa de Vigilancia de Salud Ocupacional - Elaboración de Protocolo de EMO's	- Plan de Vigilancia de Salud Ocupacional - Programa de Salud Ocupacional - Procedimiento EMO (QHSE-1-21)	Seguimiento al Plan de Vigilancia de Salud Ocupacional	Todos los procesos	
RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		PRESERVACIÓN	
NA		NA	NA		NA	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Responsable SIG	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software (Contable).	NA	Servicio Médico Ocupacional Servicio de Exámenes Médicos
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MONITOREO		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Ver Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)		-	-		-	-

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 13: CARACTERIZACIÓN ENG


	CARACTERIZACIÓN ENG		ENG-1-02-01 F.A: 24/07/2020		
PROCESO	Ingeniería (ENG)		RESPONSABLE	Coordinador de Ingeniería	
OBJETIVO	Describir las actividades de planificación, ejecución y cierre de servicios y proyectos.		REQUISITOS	4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3	
PROVEEDOR / PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
BMA	Requerimiento del cliente	RECEPCIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO - Recepción del requerimiento del cliente	Requerimiento del cliente	El Coordinador Comercial es el encargado de notificar al Coordinador de Ingeniería y al Administrador del nuevo servicio/proyecto.	ENG ADM
BMA	Requerimiento del cliente	TRASPASO DE INFORMACIÓN - Recepción de requerimiento del cliente	Requerimiento del cliente	El Coordinador de Ingeniería será el encargado de traspasar información de la carpeta de oferta del servicio/proyecto a la carpeta de Ingeniería correspondiente.	ENG
ENG	Requerimiento del cliente	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO - Asignación del Ingeniero de Proyectos responsable del servicio/proyecto - Se elabora el Plan de Trabajo - Se elabora el Cronograma de Actividades	- Plan de Trabajo (ENG-2-01) - Cronograma de Actividades (ENG-2-02)	El Coordinador de Ingeniería es el encargado de designar el responsable del servicio/proyecto. El Ingeniero de Proyectos asignado se encargará de elaborar el plan de trabajo y cronograma de actividades (usando el formato Axon o la plataforma ASAKAA) .	ENG ADM
ENG	Requerimiento del cliente	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO - El Ingeniero de Proyectos responsable se encargará de revisar que la información proporcionada por el cliente sea la suficiente.	Requerimiento del cliente	Revisar y analizar la información proporcionada por el cliente, en caso faltara se procede a llamar al cliente o contactarlo vía email.	ENG Cliente

ENG	Hardware Software Recurso Humano Recurso Financiero EPP's	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO/PROYECTO - Realizar las actividades detalladas en el Plan de Trabajo - Elaborar los documentos necesarios para el servicio/proyecto - Asegurarse del cumplimiento de los niveles de revisión y aprobación de los documentos - Enviar al cliente la documentación elaborada para su revisión y aprobación	- Listado de Señales (ENG-2-03) - Arquitectura de Comunicaciones (ENG-2-04) - Planos (ENG-2-05) - Protocolos de Pruebas (ENG-2-06) - Especificación Funcional (ENG-2-07) - Cálculo de Disponibilidad (ENG-2-08) - Manual de Operación y/o Mantenimiento (ENG-2-09) - Otros documentos	Dependiendo del servicio/proyecto se elaborarán los documentos, se debe respetar los niveles de revisión y aprobación. (Control Interno). Se enviará al cliente los documentos para su revisión y aprobación (Control Externo).	ENG Cliente
ENG	Protocolo de prueba coordinado y aprobado por el cliente	VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS - Ejecución de las pruebas de verificación - Elaboración del Informe Técnico - Resolver observaciones al ejecutar las pruebas de verificación	- Protocolo de prueba (ENG-2-08) - Informe Técnico (ENG-2-10)	Ejecutar las pruebas de verificación de acuerdo con los protocolos. Cuando no hay protocolos se genera un Informe Técnico y/u otro registro dependiendo del servicio/proyecto.	ENG Cliente
ENG	Culminación de las actividades del Plan de Trabajo y Cronograma	CIERRE DEL SERVICIO/PROYECTO - Generar versiones finales de los documentos del servicio/proyecto	Documentos finales del servicio/proyecto Actas, protocolos y cualquier otro documento que evidencia la finalización del servicio/proyecto	Colocar AS-BUILT en los documentos finales que lo requieran. En los posible se pedirá la firma del Acta y/o cualquier otro documento que evidencia la finalización del servicio/proyecto.	ENG Cliente
ENG	Actas, protocolos y cualquier otro documento que evidencie la finalización del servicio/proyecto	COMUNICACIÓN PARA LA FACTURACIÓN - Informar a ADM el cierre del servicio/proyecto - Entrega de documentación que sustente el cierre del servicio/proyecto	Facturación del servicio/proyecto	El Ingeniero de Proyectos responsable del servicio/proyecto debe asegurarse de enviar un email al área de ADM adjuntando los documentos que evidencien la finalización del servicio/proyecto. Es recomendable poner en copia en este mismo correo al Coordinador Comercial	ENG ADM
ENG	Culminación de tiempo desde la última calibración Requerimiento de equipos para un determinado servicio/proyecto	CONTROL DE EQUIPOS PARA CALIBRACIÓN - Cumplir con el Plan de Calibración de Equipos e Instrumentos	- Plan de Calibración de Equipos e Instrumentos (ENG-2-12) - Certificados de calibración	Asegurarse de completar el registro Plan de Calibración de Equipos e Instrumentos (ENG-2-12) y adjuntar evidencia.	ENG SIG

Todos los procesos	Información sensible de cada proceso de Axon Group Ltda Sucursal Perú	GENERACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO - Identificación de información sensible - Las frecuencias para la generación de respaldos son: ADM / MRH : Trimestral SIG: Mensual BMA: Trimestral ENG: Al finalizar un proyecto - Aviso de la generación de backup	- Backups guardadas en el Disco Externo por cada líder de proceso - Control de Backups (ENG-2-15) - Control de Vencimientos de Licencias de Software (ENG-2-18)	Verificar que se cumplan con las frecuencias establecidas de todos los procesos para cada copia de respaldo. Verificar que se esté completando los registros de manera adecuada y dándole seguimiento a su cumplimiento.	ENG	
RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		PRESERVACIÓN	
Ver Plan de Calibración de Equipos e Instrumentos (ENG-2-12)		Código de pedido	Dependiendo del proyecto/servicio se tendrá información del cliente		NA	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Ingeniero de Proyectos Senior Ingeniero de Proyectos Semisenior Ingeniero de Proyectos Junior	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software (nanoCAD5, de fabricantes de equipos), OMICRON CMC 356, disco externo y herramientas	NA	Servicio de Personal (Ingeniería/técnico) Servicio de transporte Servicio de ejecución de tableros eléctricos Servicio de calibración
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR	FÓRMULA		FRECUENCIA DE MONITOREO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	
Ver Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)	-		-	-	-	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 14: CARACTERIZACIÓN MRH


		CARACTERIZACIÓN MRH		MRH-1-02-01 F.A: 24/07/2020	
PROCESO	Recursos Humanos (MRH)		RESPONSABLE	Administrador	
OBJETIVO	Apoyar en la organización de la empresa y resolver lo concerniente a la selección, contratación, capacitación, desvinculación y procesos de remuneración del personal.		REQUISITOS	4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3	
PROVEEDOR / PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDAS CRÍTICAS	CONTROLES	CLIENTE / PROCESO QUE RECIBE
Todos los procesos	Requerimiento de personal	REQUERIMIENTO DE PERSONAL - Recepción de requerimiento de personal aprobado. - Búsqueda de requerimiento de puesto vacante.	Requerimiento de personal aprobado (vía correo electrónico)	Aprobación de requerimiento de personal	ADM
Postulantes	CV Documentado	SELECCIÓN DE PERSONAL - Revisión de CV documentado. - Selección de postulantes acorde al perfil del puesto. - Convocatoria para entrevista a los postulantes seleccionados. - Evaluación de postulantes seleccionados - Verificar veracidad de los documentos presentados por el postulante - Entrevista laboral - Selección del personal	CV Documentado pre seleccionado	Revisión del CV de acuerdo al MOF y Organigrama. Revisión de documentación sustentatoria	ADM MAN Líder de Proceso
Personal ingresante	Requisitos Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	VINCULACIÓN - Candidato debe suministrar la documentación requerida de acuerdo con Documentación de Empleados (MRH-2-04). - Inducción al nuevo trabajador	- Documentos de Empleados requeridos - Registro de Inducción - Certificado de Aptitud Médico Ocupacional - CIR T-Registro firmado	Revisión de documentación requerida	ADM
Personal ingresante	Requisito legal Requisitos Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	REMISIÓN A EXAMEN MÉDICO DE INGRESO - Solicitar al centro médicos los exámenes médicos ocupacionales	- Certificado de Aptitud Médico Ocupacional	Revisión de documentación requerida	ADM

Personal ingresante	Términos y condiciones contractuales.	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL - Elaboración del contrato del personal - Firma de contrato del personal	- Contrato Plazo Indeterminado firmado - Contrato de Naturaleza Temporal por Inicio o Incremento de Actividad firmado - Contrato Migrante Andino firmado - Convenio de Prácticas firmado	Revisión de firmas en el contrato	ADM
Personal ingresante	Requisito legal	AFILACIÓN AL T REGISTRO - Afiliar al T-Registro en SUNAT - Se genera el CIR que es firmado únicamente al inicio de la relación laboral	- CIR T-Registro firmado	Revisión de documentación requerida	ADM
Personal ingresante	Requisitos Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	ENTREGA DE DOTACIÓN, EQUIPOS Y ÁREA DE TRABAJO ENTREGA DE EPPs y EQUIPOS DE EMERGENCIA - Según sea necesario	- Entrega de Dotación e Implementos (MRH-2-05) - Entrega de EPPs y Equipos de Emergencia (MRH-2-06).	Revisión de todo lo entregado y firmado	ADM
Personal ingresante	Requisitos Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	INDUCCIÓN - Inducción de beneficios laborales, compromisos, obligaciones, sueldo, selección y horario de trabajo	- Completar el registro Inducción, Capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia (MRH-2-01)	Realizar el aviso al Responsable SIG	ADM SIG
Personal ingresante	Desenvolvimiento y desarrollo profesional del personal ingresante.	EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA - Se realiza al cumplir (02) meses de contratación.	- Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07)	Revisión de evaluaciones	ADM MAN
MAN SIG Todos los procesos	Identificación de necesidades de capacitación. Requerimiento de capacitación.	CAPACITACIÓN - Identificación de necesidades de capacitación. - Elaboración del Programa de Capacitación Anual - Ejecución de capacitación - Medición de Indicadores de Capacitación	- Programa de Capacitación (MRH-2-08) - Registro de asistencia a capacitación - Registro de indicadores de capacitación - Certificados o constancias	Aprobación del Programa de Capacitación	ADM MAN SIG
Personal de la empresa	Desenvolvimiento y desarrollo profesional del personal de Axon Group	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - El responsable de evaluar será el jefe inmediato - El Gerente de Sucursal evaluará a los líderes de proceso	- Evaluación de Desempeño (MRH-2-09)	Revisión de evaluaciones	ADM MAN

Personal de la empresa	Necesidad económica del trabajador	LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PLANILLA - Escalafón salarial PAGO DE CARGAS LABORALES Y/O RETENCIONES SOLICITUD PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS	- Planilla de Empleados (MRH-2-10) - Boleta de Pago (MRH-2-11) - Solicitud Préstamos y Anticipos	Revisión de firma en la boleta de pago y monto correcto.	ADM MAN	
Personal de la empresa	Requisito Legal Peruano	GOCE DE VACACIONES - Recepción de la solicitud de vacaciones - Revisión conformidad de tiempo - Trámite de aprobación con el Líder de proceso - Liquidación en planilla	- Solicitud de Vacaciones (MRH-2-12)	Revisión de firma en la solicitud y tiempos específicos.	ADM Líder de Proceso	
Personal de la empresa	Necesidad del trabajador	TRÁMITES DE PERSONAL - Recibir documentos de solicitud de compensatorios y/o anticipos o préstamos, aprobados por MAN. - Recibir correo de aprobación de permisos - Generar la novedad en la planilla	- Solicitud de anticipo o préstamo (MRH-2-13)	Revisión de firma en la solicitud y tiempos específicos.	ADM MAN	
Personal de la empresa	Carta de Renuncia	DESVINCULACIÓN - Se dará dentro de los plazos establecidos por ley. - Gestionar entrega de equipos, puesto de trabajo, implementos. - Generar Certificado de Trabajo - Liquidación de Beneficios Sociales	- Certificado de Trabajo (MRH-2-19) - Liquidación de Beneficios Sociales (MRH-2-20)	Revisión de firma en Liquidación de Beneficios Sociales. Revisión del tiempo de trabajo en el Certificado de Trabajo.	ADM MAN Líder de Proceso	
RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		PRESERVACIÓN	
NA		NA	NA		NA	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			RECURSOS			
INTERNA	ASPECTOS LEGALES / DE ORIGEN EXTERNO	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
Ver Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Ver Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)	Ver Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)	Administrador Auxiliar Administrativo	Mobiliario de oficina, equipos de comunicación, hardware, software.	NA	-
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MONITOREO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	
Ver Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)		-	-	-	-	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 15: COMPROMISO DE MAN CON EL SGC

	COMPROMISO DE ALTA DIRECCIÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MAN-1-07-01 F.A.: 28/07/2020
---	---	---

La Alta Dirección (MAN) de **AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ**, empresa especializada en brindar soluciones de automatización, comercialización de: licencias de software, equipos de control, protección y comunicaciones, para el sector eléctrico e industrial, se compromete con respecto al Sistema Integrado de Gestión, en adelante SIG, a demostrar liderazgo y compromiso como:

- ✓ Asumir la total responsabilidad y rendición de cuentas para el SIG.
- ✓ Asegurarse de que se establezcan la política y los objetivos del SIG y sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- ✓ Integrar los requisitos del SIG en los procesos de negocio de la organización.
- ✓ Asegurándose de que el SIG alcance los resultados previstos.
- ✓ Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG.
- ✓ Asegurando y promoviendo la mejora continua del SIG.
- ✓ Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicando a sus áreas de responsabilidad.
- ✓ Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SIG.
- ✓ Proteger a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- ✓ Establecer e implementar los procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 16: POLÍTICA INTEGRADA

	POLÍTICA INTEGRADA	MAN-1-04-01 F.A: 28/07/2020
---	--------------------	--------------------------------

AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ, empresa especializada en brindar soluciones de automatización, comercialización de software y equipos de control, protección y comunicación para el sector eléctrico e industrial, alineados con el contexto de la organización, las partes interesadas, los riesgos y oportunidades, nos comprometemos a:

- ✓ La prestación de servicios cumpliendo con los requisitos aplicables, legales y otros requisitos pertinentes del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Protección de la seguridad y salud de todos los miembros de la organización y otras partes interesadas mediante la prevención de lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo. Promover la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes; así como eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ La prevención de la contaminación, protección del medio ambiente y uso adecuado de los recursos en el desarrollo de nuestras actividades.
- ✓ La mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 17: MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

		MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES											QHSE-2-12-01 F.A: 20/08/2020							
PROCESO	ETAPA / ACTIVIDAD	RIESGO			EVALUACIÓN DE RIESGOS				RESULTADO	PLAN DE ACCIÓN				SEGUIMIENTO		EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS				
		FALLO POTENCIAL	EFEECTO	CAUSA	GRAVEDAD	PROBABILIDAD	NR	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN	MONITOREO	RESULTADOS	FRECUENCIA	IMPACTO	NE	NIVEL DE EFICACIA	APORTA AL CONTROL DEL RIESGO

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 18: TABLERO DE OBJETIVOS SIG

		TABLERO DE OBJETIVOS SIG						QHSE-2-23-01 F.A: 19/08/2020	
Política Integrada SIG	Objetivos SIG	Meta	Proceso	Responsable	Nombre Indicador	Fórmula	Frecuencia	Fuente de Información (Registro)	
"... La prestación de servicios cumpliendo con los requisitos aplicables, legales y otros requisitos pertinentes del Sistema Integrado de Gestión."	Superar las expectativas de los clientes. Realizar medición del nivel de satisfacción y actuar sobre las debilidades y oportunidades de mejora identificados.	Reclamos = 0	ENG BMA SIG ADM	Líderes de Proceso	Reclamos	(Número de reclamos atendidas / Número de reclamos recibidas) x 100%	Semestral	Reclamos (QHSE-2-35-01)	
		>=90%	SIG	Responsable SIG	Evaluación Satisfacción Servicios y Proyectos	Promedio de puntajes obtenidos de todas las preguntas	No mayor a 1 año	Resultados Encuesta Servicios y Proyectos	
		>=90%			Evaluación Satisfacción Productos Axon Group (Licencias)	Promedio de puntajes obtenidos de todas las preguntas	No mayor a 1 año	Resultados Encuesta Productos Axon Group	
	>=90%	Evaluación Satisfacción Productos Ruggedcom			Promedio de puntajes obtenidos de todas las preguntas	No mayor a 1 año	Resultados Encuesta Productos Ruggedcom		
	Ejecutar los proyectos y prestar los servicios en los tiempos pactados	98%	ENG	Coordinador de Ingeniería	% Cumplimiento de Tiempos Ofertados para Servicios y Proyectos	(Tiempo Ofertado/Tiempo Ejecutado)*100	Semestral	Control Proyectos	
		95%	ADM	Administrador	% Cumplimiento de Entregas a Tiempo (suministros y software)	(Tiempo acordado / Tiempo de entrega) x 100%	Semestral	Control de Suministros y Software	
	Aumentar las ventas de los productos y servicios de nuestra marca y cumplir con las metas de ventas.	100%	BMA	Ingeniero Comercial	Meta Axon Group Ltda Sucursal Perú	Según indicador	Trimestral	Control Orden de Compra (BMA-2-06)	
		100%	ADM	Administrador	% Costeos de Pedidos	(Costeos Terminados de Pedidos/Pedidos Cerrados) x 100	Trimestral	Costo por Proyecto (ADM-2-11-01)	
		100%	ADM	Administrador	Reporte Financiero	Reporte real entregado oportunamente	Trimestral	Reporte Financiero	

"... La mejora continua del Sistema Integrado de Gestión."	<u>Generar una cultura de mejora continua del SIG a través de la ejecución de auditorías y levantamiento de no conformidades.</u>	100%	SIG	Responsable SIG	Auditorías	(Ejecución de auditorías / Programa de auditorías)	Semestral	Programa de auditorías
		Mantener en 90% el cierre de las no conformidades	SIG	Responsable SIG	No conformidades	(Número de no conformidades cerradas / Número total de no conformidades) x 100%	Semestral	No conformidades
	<u>Asegurar el bienestar de nuestros empleados promoviendo la aplicación de las prácticas seguras y cultura responsable hacia la seguridad, calidad y respeto al medio ambiente.</u>	Cumplir el 90% de las capacitaciones programadas	MRH SIG	Administrador Responsable SIG	Cumplimiento	(Número de capacitaciones ejecutadas / Número de capacitaciones programadas) x 100	Mensual	Programa de Capacitación (MRH-2-08-01)
		Capacitar el 90% del personal convocado			Cobertura	(Número de capacitados / Número de convocados) x 100	Mensual	Programa de Capacitación (MRH-2-08-01)

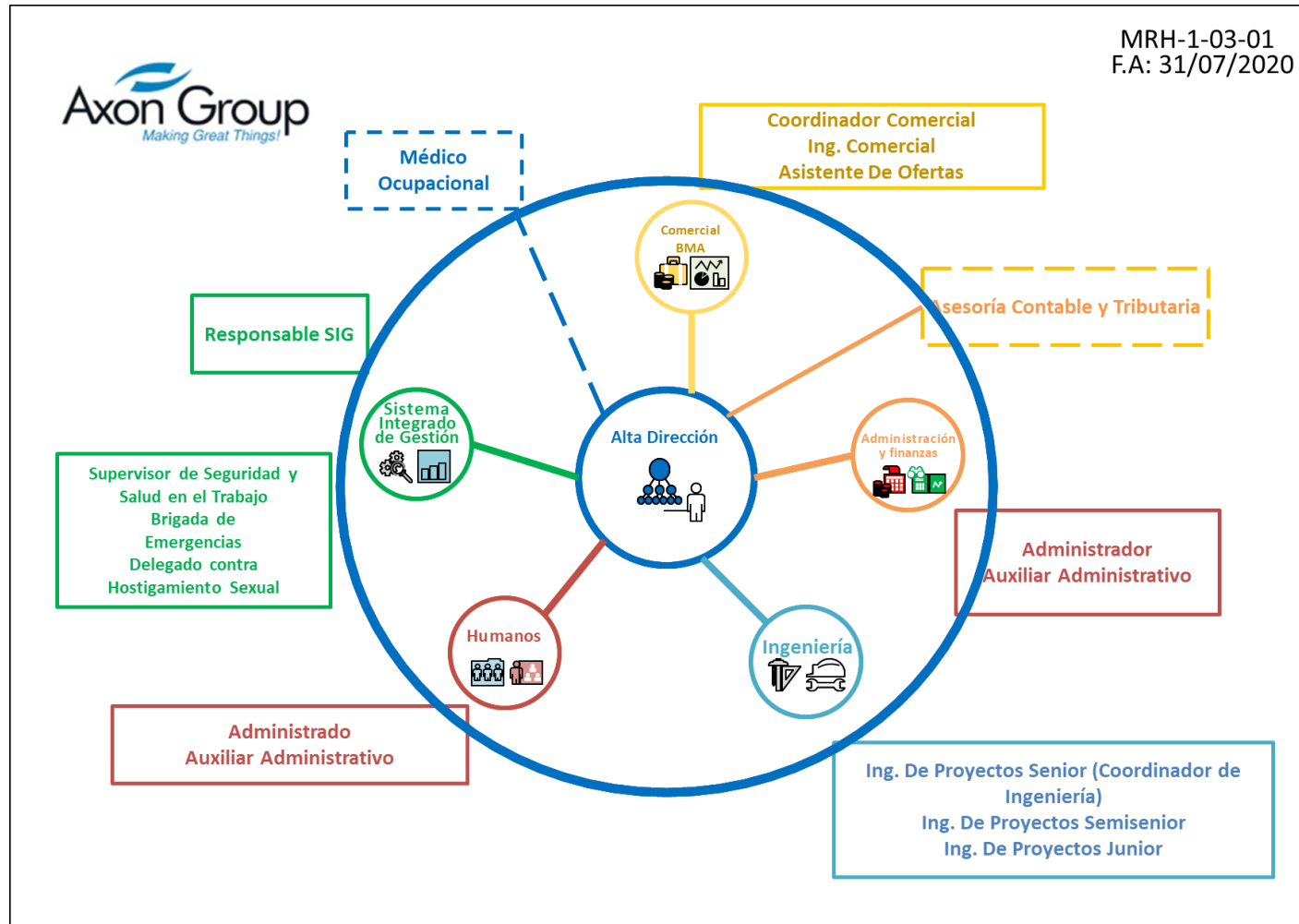
Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 19: GESTIÓN DE CAMBIOS

		GESTIÓN DE CAMBIOS							QHSE-2-18-01 F.A: 21/08/2020		
N°	Cambios del SIG					Acciones para mantener la integridad del SIG					
	Descripción del cambio	Propósito	Consecuencias potenciales	Recursos	Responsables	Descripción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Estado de Acción	Resultados obtenidos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 20: ORGANIGRAMA MODIFICADO



Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 21: PERFIL DE CARGO - GERENTE DE SUCURSAL

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	Gerente de Sucursal
OBJETIVO DEL CARGO	Generar crecimiento continuo, reconocimiento a Axon Group y bienestar a los empleados. Así como representar a la empresa ante entes gubernamentales y privados.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Profesional de las carreras de Ingeniería, Administración de empresas o carreras a fines	Mínimo cuatro (4) años dentro de la Axon Group o puestos similares.
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia administrativa y laboral ✓ Planeación estratégica ✓ Administración financiera 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador Comercial ✓ Coordinador de Proyectos ✓ Administrador ✓ Responsable SIG 	
JEFE INMEDIATO	
Gerente General de Axon Group LTDA	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar estrategias a corto, mediano y largo plazo ✓ Liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica. ✓ Hacer la gestión y ayudar a la organización de la empresa ✓ Definir y potenciar una cultura corporativa. ✓ Comunicar los objetivos y logros de la empresa ✓ Tomar decisiones de políticas y estrategia empresarial 	

- ✓ Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- ✓ Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- ✓ Demás funciones que sean asignadas por el gerente que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 22: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR SIG

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR SIG
OBJETIVO DEL CARGO	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión (SIG-QHSE) de la empresa, velando por el cumplimiento de los objetivos del SGC, SGSST, SGA, dar seguimiento a indicadores y gestionar el control documental del SIG.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Estudiante de los últimos ciclos o egresado de la carrera de Ingeniería industrial, Administración o afines	Deseable 06 meses
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de la norma ISO 9001:2015, ✓ Conocimiento de la norma ISO 14001:2015 ✓ Conocimiento de la norma ISO 45001:2018 ✓ Conocimiento en ofimática ✓ Conocimiento de metodologías para la mejora continua (opcional) 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Ninguno	
JEFE INMEDIATO	
Gerente de Sucursal	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SIG. ▪ Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SIG. ▪ Supervisar la correcta ejecución de los jefes de procesos de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas, auditorías, control del producto no conforme, la seguridad y salud de los trabajadores y los aspectos ambientales que involucren a la empresa. 	

- Supervisar en forma directa el SIG en su conjunto, dar apoyo a los líderes de procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SIG.
- Atender requerimientos de clientes y proveedores referentes a documentación e información permitente para actualización de nuestro SIG.
- Mantener la actualización a todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015. Cumplimiento legal SG-SST, a todas las actividades de la empresa, teniendo en cuenta la estructura planteada en cada una de las normas y requisitos legales.
- Planificar, implementar, apoyar y mantener la acreditación de la norma ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.
- Tomar acciones con los responsables o jefes de procesos para verificar la correcta ejecución de los procesos del SIG.
- Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SIG

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Actuar inmediatamente ante cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Recibir cualquier información sobre condición insegura durante el desarrollo de las actividades del trabajador.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos, valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 23: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR COMERCIAL

	PERFIL DE PUESTO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR COMERCIAL
OBJETIVO DEL CARGO	Coordinar los procedimientos y estrategias operativas relacionados a las actividades comerciales con el objetivo del cumplimiento de las metas de ventas anuales y consecución de nuevas oportunidades de negocio.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Titulado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica, automática industrial, mecatrónica, o afines.	Tiempo mínimo cuatro (4) años
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en sistemas de automatización y control. ✓ Cursos de formación relacionados a Marketing y/o ventas B2B. ✓ Manejo de herramientas de ofimáticas ✓ Manejo de herramientas de marketing (CRM) ✓ Gestión de procesos y equipos comerciales. ✓ Conocimientos en estrategias de negociación. ✓ Desarrollo, gestión y ejecución de proyectos. 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingeniero Comercial ✓ Asistente de ofertas 	
JEFE INMEDIATO	
Gerente de Sucursal	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar el plan de Marketing y Ventas junto con el equipo comercial. ▪ Socialización del plan de marketing y ventas a todo el equipo de trabajo de la sucursal. ▪ Dirigir y realizar el seguimiento al cumplimiento de los procedimientos comerciales. 	


- Seguimiento al cumplimiento de KPI's objetivos de venta.
- Organizar y liderar el equipo comercial:
- Comunicación efectiva, asertiva y respetuosa con el equipo de trabajo.
- Asignar labores determinadas para cada colaborador del equipo de trabajo.
- Conocer y apoyar al equipo comercial, para el cumplimiento de los objetivos y mantener una mejora continua en el proceso comercial.
- Fomentar la innovación para el cumplimiento de los objetivos de metas y marketing dentro del equipo de trabajo.
- Generación y ejecución de estrategias y planes de venta para el cumplimiento de la meta de ventas y marketing anual.
- Búsqueda de nuevos clientes, y gestión de carteras de clientes construyendo una sólida relación a través de un excelente servicio.
- Utilización de sus mejores habilidades y conocimientos profesionales para la búsqueda de oportunidades de venta de productos, proyectos y/o servicios
- Ejecución y seguimiento planificado de oportunidades en cada una de las etapas del proceso de venta:
- Prospección: identificación y contacto para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, mediante la realización de visitas técnico-comerciales y/o levantamientos de información (con disponibilidad para viajar a provincia).
- Análisis de requerimientos y/o necesidades: atención y asesoramiento al cliente, realizar levantamientos de información en campo de requerirse, y propuesta de solución a sus necesidades.
- Seguimiento y apoyo para la elaboración de propuestas técnico-económicas, en conjunto con el asistente de ofertas y el área de ingeniería.
- Presentaciones técnicas comerciales de soluciones, conocimiento en técnicas de negociación para cierre de ventas y servicio comercial post-venta.
- Demás funciones que sean asignadas por el gerente que tengan relación con el cargo

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 24: PERFIL DE CARGO - COORDINADOR DE INGENIERÍA

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR DE INGENIERÍA	
OBJETIVO DEL CARGO	Gestión del personal de ingeniería para la ejecución de proyectos y servicios prestados por Axon Group. Establecer y velar por el cumplimiento de los indicadores del área de Ingeniería y realizar la coordinación con clientes.	
REQUISITOS		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Titulado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica, automática industrial, sistema o a fines.	Mínimo cinco (5) años	
FORMACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de sistemas SCADA. ✓ Conocimiento en protocolos de comunica protección eléctrica. ✓ Conocimiento de marcas y diseño de sistema de control eléctrico. ✓ Capacitación técnica en equipos de comunicación. ✓ Conocimiento en herramientas CAD. ✓ Experiencia en sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión. ✓ Conocimiento en materia de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos eléctricos (no excluyente). 		
CARGOS QUE LE REPORTAN		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. De Proyectos Junior. ✓ Ing. De proyectos Semi Senior. ✓ Ing. De Proyectos Senior ✓ Gestor de Proyectos 		
JEFE INMEDIATO		
Gerente de Sucursal		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer y velar por el cumplimiento de los indicadores del proceso de Ingeniería. ▪ Supervisar el trabajo de los miembros de Ingeniería a través de reuniones periódicas programadas y/o no programadas. ▪ Ejecutar los proyectos en el tiempo adecuado y de calidad. ▪ Viajar a puesta en servicio de los proyectos o servicios. ▪ Conocer a fondo y dar capacitaciones en productos propios. ▪ Tener un buen manejo y comunicación con el cliente. 		

- Dar información al grupo comercial de los clientes que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto.
- Dar retroalimentación a los miembros de Ingeniería acerca de las observaciones y/u oportunidades mejoras detectadas en la ejecución de servicios.
- Diligenciar las desviaciones a los procedimientos de Ingeniería a través de las Salidas No Conformes.
- Establecer la comunicación directa con el cliente cuando se tenga que tratar algún reclamo.
- Diligenciar y mantener actualizados los indicadores del área de Ingeniería.
- Crear relaciones cercanas con el cliente en la ejecución del proyecto o servicio.
- Apoyar al grupo comercial en los tiempos y explicaciones técnicas que puedan surgir en la realización de una oferta.
- Programar y llevar control de sus tiempos.
- Manejo del proyecto con el cliente.
- Elegir equipos adecuados para los proyectos.
- Diseñar de forma óptima la arquitectura de un proyecto.
- Conocer a detalle al menos dos protocolos de comunicación.
- Brindar soporte de los proyectos y/o productos propios.
- Brinda capacitaciones para formación de los ingenieros Junior, Semi senior y Senior.
- Brindar ideas de mejora constante en la ejecución de proyectos.
- Dar ideas de mejora para los productos propios.
- Orientar y coordinar tareas de los Ingenieros Junior, Semi Senior y Senior.
- Brinda soporte a los ingenieros Junior, Semi Senior y Senior.
- Demás funciones que sean asignadas por su jefe inmediato con funciones tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos.
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política.
- Cumplimiento de los objetivos.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 25: PERFIL DE CARGO - ADMINISTRADOR

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	ADMINISTRADOR
OBJETIVO DEL CARGO	Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa, controlando y evaluando las actividades de compras, suministros, presupuestos, pago de obligaciones, registro contable y recurso humano que se realizan para el logro de los objetivos de la empresa.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Profesional de las carreras de Administración o Contabilidad	Mínimo tres (3) años
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de Contabilidad ✓ Administración Financiera ✓ Administración y/o legislación Laboral ✓ Compras y abastecimiento 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Auxiliar Administrativo	
JEFE INMEDIATO	
Gerente de Sucursal	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación financiera de la empresa ▪ Decisiones de carácter financiero. ▪ Velar por el cumplimiento de los compromisos con proveedores, contratistas y entidades financieras. ▪ Velar por la seguridad y los recursos físicos y financieros de la empresa. ▪ Generación de la información financiera ▪ Mantener en confidencial toda la información de la empresa. ▪ Desempeñar el cargo de forma diligente y defender de forma leal los intereses de Axon Group Ltda Sucursal Perú ▪ No utilizar el nombre para realizar operaciones o negocios que no correspondan a Axon Group Ltda. Sucursal Perú 	


- Elaborar los informes de gestión que solicite la gerencia para presentar a la casa matriz
- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades o dependencias bajo su cargo si las hubiere
- Definir y aplicar los parámetros para la presupuestación de ingresos, gastos de compras de acuerdo con las políticas definidas por la Gerencia.
- Gestionar la adquisición de pólizas de seguros para los proyectos.
- Coordinar los servicios administrativos y logísticos de la empresa.
- Coordinar el manejo y actualización de inventario de los recursos físicos de la empresa.
- Mantener actualizada la información financiera de la empresa.
- Mantener al día la facturación y pagos a proveedores.
- Definir e implementar un proceso, estándares y planes específicos de reclutamiento y selección, contratación, capacitación y desarrollo, y desvinculación. Supone la definición de perfiles de cargo, la implementación ejecución de las capacitaciones y gestión de Evaluación del desempeño.
- Administrar la planilla del personal, lo que incluye el pago de remuneraciones, registro y control del personal (incluyendo la mantención de la documentación e historial laboral de los empleados, control de asistencia y horarios) como la administración de todas las contingencias y eventos derivados de la relación contractual con los trabajadores, sean de carácter administrativo o judicial. Implica administrar la relación con organismos de fiscalización laboral, adoptar las medidas necesarias para asegurar la salud y seguridad de los trabajadores en el desempeño de su cargo.
- Adoptar las medidas necesarias para asegurar una convivencia armónica y positiva entre los trabajadores de la compañía.
- Demás funciones que sean asignadas por el gerente que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de MRH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 26: PERFIL DE CARGO – INGENIERO COMERCIAL

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
NOMBRE DEL CARGO	INGENIERO COMERCIAL	
OBJETIVO DEL CARGO	Cumplir con la meta de ventas y consecución de nuevos clientes y oportunidades de negocio.	
REQUISITOS		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Titulado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica, automática industrial, mecatrónica, o afines.	Tiempo mínimo tres (3) años	
FORMACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en sistemas de automatización y control. ✓ Cursos de formación relacionados a Marketing y/o ventas B2B. ✓ Manejo de herramientas de ofimáticas ✓ Manejo de herramientas de marketing (CRM) 		
CARGOS QUE LE REPORTAN		
Asistente de Ofertas		
JEFE INMEDIATO		
Coordinador Comercial		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generación y ejecución de estrategias y planes de venta para el cumplimiento de la meta de ventas y marketing anual. ▪ Búsqueda de nuevos cliente y gestión de cartera de clientes construyendo una sólida relación a través de un excelente servicio. ▪ Utilización de sus mejores habilidades y conocimientos profesionales para la búsqueda de oportunidades de venta de productos, proyectos y/o servicios. ▪ Ejecución y seguimiento planificado de oportunidades en cada una de las etapas del proceso de venta. 		

- Prospección: identificación y contacto para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, mediante la realización de visitas técnico-comerciales y/o levantamientos de información (con disponibilidad para viajar a provincia).
- Análisis de requerimientos y/o necesidades: atención y asesoramiento al cliente, realizar levantamientos de información en campo de requerirse y hacer una propuesta de solución a sus necesidades.
- Seguimiento y apoyo para la elaboración de propuestas tecno-económicas, en conjunto con el asistente de ofertas y área de ingeniería.
- Presentaciones técnicas comerciales de soluciones, conocimiento en técnicas de negociación para el cierre de ventas y servicio comercial post-venta.
- Revisión y difusión de contenido (artículos tipo post, tutoriales, videos, etc) creado por el área de ingeniería.
- Demas funciones que sean asignadas por el jefe inmediato que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 27: PERFIL DE CARGO - ASISTENTE DE OFERTAS

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	ASISTENTE DE OFERTAS
OBJETIVO DEL CARGO	Cumplir con la elaboración técnico-comercial de ofertas, de manera oportuna y eficiente, entregando en los tiempos establecidos la oferta al cliente.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Estudiante o egresado de las carreras de ingeniería: electrónica, eléctrica, automatización industrial, mecatrónica, o afines.	Deseable 6 meses en área de ventas
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en sistemas de automatización y control. ✓ Manejo de herramientas para interpretación de planos. ✓ Manejo de herramientas de marketing (CRM) ✓ Manejo de herramientas de ofimáticas ✓ Aptitudes para atención al cliente. ✓ Buena ortografía y capacidad de redacción. 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Ninguno	
JEFE INMEDIATO	
Coordinado Comercial	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de requerimientos y/o necesidades: atención y asesoramiento al cliente. realizar levantamientos de información en campo (de requerirse) y análisis del alcance del requerimiento. ▪ Generación de oferta: solicitud de cotizaciones a proveedores y/o contratistas (de requerirse) y elaboración de la oferta técnico-comercial para atención del requerimiento. ▪ Realizar seguimiento a las ofertas presentadas. ▪ Búsqueda de nuevas oportunidades. 	


- Actualización y gestión de plataformas comerciales y de marketing: CRM, LinkedIn, entre otros.
- Elaboración y envío de correos masivos para campañas y/o eventos.
- Revisión y difusión de Contenido (artículos tipo post, tutoriales, videos, etc) creado por el área de ingeniería.
- Brindar un efectivo y eficiente soporte a los clientes, manteniendo en todo momento un excelente nivel de relacionamiento y confianza, para fortalecer la relación con los clientes.
- Demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 28: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS SENIOR

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-02 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	INGENIERO DE PROYECTO SENIOR
OBJETIVO DEL CARGO	Ejecutar proyectos, liderar y ejecutar la prestación de servicios de ingeniería asignados por el coordinador de proyectos; manteniendo la calidad de las actividades realizadas.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Titulado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica, automática industrial, sistema o a fines.	Mínimo cinco (5) años
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de sistemas SCADA. ✓ Conocimiento en protocolos de comunicaciones y configuración de equipos de control y protección eléctrica. ✓ Conocimiento de marcas y diseño de sistema de control eléctrico. ✓ Capacitación técnica en equipos de comunicación. ✓ Conocimiento en herramientas CAD. ✓ Experiencia en sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión. ✓ Conocimiento en materia de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos eléctricos (no excluyente). 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. De Proyectos Junior. ✓ Ing. De proyectos Semi Senior. 	
JEFE INMEDIATO	
Coordinador de Ingeniería	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar los proyectos en el tiempo adecuado y de calidad. ▪ Brindar soporte a los Ingenieros de Proyectos Semi-senior y Junior ▪ Viajar a puesta en servicio de los proyectos o servicios. ▪ Conocer a fondo y dar capacitaciones en productos propios. 	

- Tener un buen manejo y comunicación con el cliente.
- Dar información al grupo comercial de los clientes que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto.
- Informar de nuevos requerimientos al grupo comercial que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto.
- Informar al equipo de Ingeniería de posibles ideas que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto.
- Crear relaciones cercanas con el cliente en la ejecución del proyecto o servicio.
- Apoyar al grupo comercial en los tiempos y explicaciones técnicas que puedan surgir en la realización de una oferta.
- Programar y llevar control de sus tiempos.
- Manejo del proyecto con el cliente.
- Hacer cotizaciones.
- Elegir equipos adecuados para los proyectos.
- Diseñar de forma óptima la arquitectura de un proyecto.
- Conocer a detalle al menos dos protocolos de comunicación.
- Brindar soporte de los proyectos y/o productos propios.
- Brinda capacitaciones para formación de los ingenieros Junior y Semi senior.
- Brindar ideas de mejora constante en la ejecución de proyectos.
- Dar ideas de mejora para los productos propios.
- Orientar y coordinar tareas de los Ingenieros Junior y Semi Senior.
- Brinda soporte a los ingenieros Junior y Semi Senior.
- Demás funciones que sean asignadas por su jefe inmediato con funciones tengan relación con el cargo.


RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.

- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 29: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS SEMI-SENIOR

	PERFIL DE CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	INGENIERO DE PROYECTO SEMI-SENIOR
OBJETIVO DEL CARGO	Ejecutar proyectos, liderar y ejecutar la prestación de servicios de ingeniería asignados por el coordinador de proyectos; manteniendo la calidad de las actividades realizadas.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Titulado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica, automática industrial, sistema o a fines.	Mínimo tres 28 meses en puesto similares
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos en sistemas SCADA ✓ Conocimientos de protocolos de comunicaciones y configuración de equipos de comunicaciones, control y protecciones. ✓ Capacitación en manejo y configuración equipos de control y protección. ✓ Experiencia en sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión ✓ Formación en herramientas CAD. 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Ing. De Proyectos Junior	
JEFE INMEDIATO	
Coordinador de Ingeniería	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar los proyectos y servicios en el tiempo adecuado y de calidad ▪ Viajar a puesta en servicio de los proyectos o servicios ▪ Diseñar arquitecturas de comunicación ▪ Conocer y dar capacitaciones en productos propios ▪ Tener un buen manejo y comunicación con el cliente ▪ Dar información al grupo comercial de los clientes que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto. 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar de nuevos requerimientos al grupo comercial que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto. ▪ Informar al grupo de desarrollo de posibles ideas que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto. ▪ Habilidad de manejo con el cliente. ▪ Crear relaciones cercanas con el cliente en la ejecución del proyecto o servicio. ▪ Apoyar al grupo comercial en los tiempos y explicaciones técnicas que puedan surgir en la realización de una oferta. ▪ Programar y llevar control de sus tiempos. ▪ Demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato que tengan relación con el cargo.
RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG. ▪ Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros). ▪ Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos. ▪ Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades. ▪ Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado. ▪ Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado. ▪ Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos. ▪ Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos ▪ Mantener su área de trabajo organizada y limpia. ▪ Cumplimiento de la política ▪ Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 30: PERFIL DE CARGO - INGENIERO DE PROYECTOS JUNIOR

	PERFIL DEL CARGO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	INGENIERO DE PROYECTOS JUNIOR
OBJETIVO DEL CARGO	Ejecutar servicios y proyectos de ingeniería asignados por el coordinador de proyectos; manteniendo la calidad en las actividades realizadas.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Estudiante o egresado de las carreras de ingenierías: electrónica, eléctrica	Deseable 2 años
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión. ✓ Formación en herramientas CAD. ✓ Conocimientos básicos en protocolos de comunicación ✓ Conocimientos básicos de sistemas SCADA. 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Ninguno	
JEFE INMEDIATO	
Coordinador de Ingeniería	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar o ejecutar los proyectos en el tiempo adecuado y de calidad. ▪ Ejecutar las actividades relacionadas con servicios o proyectos asignadas por el coordinador de proyectos. ▪ Viajar a sitio a puesta en servicio de los proyectos o servicios. ▪ Informar de nuevos requerimientos al grupo comercial que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto. 	

- Informar al grupo de desarrollo de posibles ideas que pueden surgir en la ejecución del servicio o proyecto.
- Habilidad de manejo con el cliente.
- Crear relaciones cercanas con el cliente en la ejecución del proyecto o servicio.
- Llevar control de las tareas programadas.
- Demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 31: PERFIL DE CARGO - AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	PERFIL DE PUESTO	MRH-2-02-01 F.A: 25/08/2020
---	-------------------------	--

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
OBJETIVO DEL CARGO	Brindar apoyo en la correcta administración de los diferentes recursos.

REQUISITOS	
EDUCACION	EXPERIENCIA
Estudiante universitario/técnico de las carreras de administración y/o recursos humanos	No necesario
FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos en Empleabilidad ✓ Redacción ✓ Manejo de herramientas ofimática 	
CARGOS QUE LE REPORTAN	
Ninguno	
JEFE INMEDIATO	
Administrador	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de documentos, digitalización y entrega de estos al área correspondiente. ▪ Entrega de documentación a proveedores, contratistas y colaboradores. ▪ Mantenimiento del archivo físico y digital al día. ▪ Atención de llamadas. ▪ Apoyar la elaboración de solicitudes, cartas y demás documentos de las áreas que lo requieran. ▪ Mantenimiento del archivo físico y digital al día de los colaboradores (Hojas de vida, certificados, contratos, etc) 	

- Elaboración certificados laborales a colaboradores y ex - colaboradores.
- Elaboración y seguimiento de documentos de selección, contratación y desvinculación del personal.
- Gestionar permiso para ingresos a subestaciones.
- Coordinación y seguimiento de exámenes médicos periódicos y vacunación (mantener actualizado)
- Gestionar y realizar seguimiento al plan de capacitaciones y buscar las que requieran los colaboradores según su cargo.
- Realizar seguimiento a la formación señalada en el perfil de cargo y velar por su cumplimiento.
- Realizar seguimiento a evaluaciones de prueba y desempeño velando por su cumplimiento.
- Gestionar logística de viajes de ingenieros.
- Aplicar procedimientos establecidos por la empresa.
- Demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato que tengan relación con el cargo.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL SIG (QHSE)

- Informar inmediatamente cualquier accidente, incidente, ausentismo, incapacidad, emergencia de trabajo o ambiental al administrador o al responsable SIG.
- Participar activamente en cada una de las actividades del SIG (capacitaciones, simulacros, actividades de integración, entre otros).
- Cumplir con las medidas establecidas por la compañía a fin de mitigar los impactos ambientales negativos.
- Informar al área de Recursos Humanos o al responsable SIG cualquier condición insegura durante el desarrollo de sus actividades.
- Utilizar los EPP cuando sus actividades lo ameriten y mantenerlos en buen estado.
- Informar al área de RH sobre las necesidades de EPP o cambio de estos cuando se encuentren en mal estado.
- Colaborar con la identificación y separación de residuos sólidos.
- Participar en la identificación de peligros y aspectos y valoración de riesgos e impactos
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia.
- Cumplimiento de la política
- Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 32: ASIGNACIÓN DE RECURSOS

	ASIGNACIÓN DE RECURSOS DEL SIG	QHSE-2-38-01 F.A: 16/07/2020
---	--------------------------------	---------------------------------

AÑO		2020			
ÍTEM	TIPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN	MONTO UNITARIO	MONTO TOTAL	FRECUENCIA DE PAGO
1	GASTOS DEL PERSONAL	01 Asesor Externo (Consultoría)	S/11,000.00	S/11,000.00	Dividido en 5 cuotas
		Contratación de Personal para liderar el SIG	S/8,000.00	S/8,000.00	Dividido en 5 cuotas
2	TABLERO DE OBJETIVOS SIG	Implementación	S/4,886.47	S/4,886.47	ANUAL
		Implementación de Información documentada	S/1,000.00	S/1,000.00	ANUAL
		Capacitaciones	S/3,000.00	S/3,000.00	ANUAL
		Auditoría Certificación	S/7,304.53	S/7,304.53	ANUAL
4	GASTOS GENERALES	Programa de Capacitación	S/2,500.00	S/30,000.00	MENSUAL
		Auditoría Interna	S/83.33	S/1,000.00	MENSUAL
		EPPs, SCTR, EMO	S/2,000.00	S/24,000.00	MENSUAL
		Homologaciones	S/500.00	S/6,000.00	MENSUAL
		Materiales (impresiones, formatos, útiles)	S/1,000.00	S/12,000.00	MENSUAL
		Comunicaciones (Celulares, USB)	S/1,000.00	S/12,000.00	MENSUAL
		Otros gastos diversos	S/500.00	S/6,000.00	MENSUAL
			S/42,583.33	S/126,000.00	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 33: PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	MRH-1-01-01 F.A: 26/08/2020
---	-----------------------------------	--------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado en el que se describa las actividades a realizar para la selección e incorporación del personal nuevo, capacitación y evaluación al personal que labora en AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal que labora en AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ en sus distintas áreas, así como a las personas que aplican por un puesto de trabajo en ella.

3. RESPONSABILIDADES

- Gerente de Sucursal

Evaluar la posibilidad de contratar a personal nuevo.

- Responsable SIG

Encargado de brindar la inducción al SIG a los nuevos colaboradores.

- Administrador

Evaluar la documentación del postulante juntamente con el líder de proceso donde trabajará el nuevo colaborador. Se encargará de realizar las evaluaciones correspondientes a los candidatos junto al Gerente de Sucursal y al líder de proceso cuando lo amerite.

Evalúa y define en coordinación el Gerente de Sucursal el tipo de contratación y sueldos.

Es responsable de hacer cumplir lo mencionado en el presente procedimiento, así como mantener actualizado los files de cada trabajador.

- Líder de proceso

Son responsables de realizar el requerimiento de personal nuevo en el caso exista la necesidad.

4. DEFINICIONES

No aplica.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Inducción SIG

- Perfil de Cargo

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada


6. DESCRIPCIÓN

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
REQUISICIÓN DE PERSONAL	Gerente de Sucursal / Líder de proceso	Esta etapa se dará cuando se genere una vacante de trabajo. Por requerimiento de personal para nuevo proyecto o cargo. El líder de proceso envía a través del correo el requerimiento de personal previamente aprobado por el Gerente de Sucursal.	Correo Electrónico
SELECCIÓN DE PERSONAL	Administrador / Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> a. Se crea el Perfil de Cargo (MRH-2-02), en caso no exista. b. Se lanza la convocatoria a través de la página web de reclutamiento o cualquier otro medio de reclutamiento. c. Se reciben las hojas de vida de los candidatos y se realiza el filtro correspondiente. d. A los preseleccionados se les realiza una entrevista. diligenciar el registro Entrevista y Prueba Personal (MRH-2-03). e. Se confirman referencias de los candidatos preseleccionados y completar el registro Entrevista y Prueba Personal (MRH-2-03). f. Se realiza valoración de resultados de pruebas y entrevista para tomar la decisión de selección. 	Perfil de Cargo (MRH-2-02) Entrevista y Prueba Personal (MRH-2-03)
VINCULACIÓN	Administrador	Se realiza la vinculación cuando el candidato terminó satisfactoriamente el proceso de selección. El candidato deberá suministrar la documentación requerida de acuerdo con el documento Control Documentación de Empleados (MRH-2-04).	Control Documentación de Empleados (MRH-2-04)


Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

REMISIÓN A EXAMEN MÉDICO DE INGRESO	Administrador / Auxiliar Administrativo	Una vez revisada la documentación se solicita al centro médico los exámenes médicos ocupacionales de acuerdo con lo establecido en el protocolo médico o lo requerido por el cliente.	Certificado de Aptitud Médico Ocupacional
CONTRATACIÓN	Administrador	<p>a. Se elabora el contrato de trabajo de acuerdo con las condiciones laborales pactadas con el trabajador y aprobadas por la Alta Dirección. Utilizar Contrato Plazo Indeterminado (MRH-2-14) o Contrato de Naturaleza Temporal por Inicio o incremento de actividades (MRH-2-15) o Contrato de Migrante Andino (MRH-2-16) o Convenio de Prácticas (MRH-2-17) según corresponda.</p> <p>b. Si se requiere alguna modificación se utilizará Adenda (MRH-2-18).</p> <p>c. Se elabora la carpeta física y digital con toda la información necesaria del trabajador.</p>	Contrato Plazo Indeterminado (MRH-2-14) Contrato de Naturaleza Temporal por inicio o incremento de actividad (MRH-2-15) Contrato de Migrante Andino (MRH-2-16) Convenio de Prácticas (MRH-2-17) Adenda (MRH-2-18)
AFILIACIÓN AL T REGISTRO	Administrador	Recibido el Certificado de Aptitud Médico Ocupacional otorgado por el centro de salud. Afiliando al trabajador al T-Registro en SUNAT. Se genera el CIR que es firmado únicamente al inicio de la relación laboral.	CIR T-REGISTRO FIRMADO

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	MRH-1-01-01 F.A: 26/08/2020	
ENTREGA DE EQUIPOS, IMPLEMENTOS, EPP Y EQUIPOS DE EMERGENCIA	Administrador	<p>Asigna el área de trabajo en la empresa, se realiza la entrega de equipos e implementos de trabajo de acuerdo con el cargo y se le asignará un correo corporativo. Se completará el registro Entrega de Dotación e Implementos (MRH-2-05).</p> <p>Se le asignará los EPP y Equipos de Emergencia cuando el trabajador deba ir a labores de campo. Se completará el registro Entrega de EPPs y Equipos de Emergencia (MRH-2-06).</p>	<p>Entrega de Dotación e Implementos (MRH-2-05)</p> <p>Entrega de EPPs y Equipos de Emergencia (MRH-2-06)</p>
INDUCCIÓN	Administrador / Responsable SIG / Líder de proceso	<ol style="list-style-type: none"> Inducción de beneficios laborales, compromisos, obligaciones, sueldo, selección de un banco para recibir el sueldo y horario de trabajo por parte de la Administración. Inducción al SIG por parte de su responsable. Inducción por parte del Líder de proceso donde trabajará. Presentación del nuevo trabajador al resto de colaboradores. Se completará el registro Inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia (MRH-2-01). 	<p>Inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia (MRH-2-01)</p>
EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA	Administrador / Líder de proceso	<p>Se realiza al cumplir dos (02) meses de contratación.</p> <p>El jefe inmediato realiza la evaluación al trabajador de acuerdo con el cargo desempeñado, a través de la Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07).</p>	<p>Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07)</p>

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	MRH-1-01-01 F.A: 26/08/2020
CAPACITACIÓN	Administrador / Líder de proceso	Se alimenta el Programa de Capacitación (MRH-2-08) de acuerdo con las necesidades del cargo. Posterior a la evaluación de desempeño y según los resultados se planifica capacitaciones para los puntos débiles detectados.	Programa de Capacitación (MRH-2-08)
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Gerente de Sucursal / Administrador / Líder de Proceso	El Gerente de Sucursal evaluará a los líderes de procesos, y estos últimos se encargarán de evaluar a los trabajadores que tienen a su cargo o a quienes les rinden cuentas, a través de la Evaluación de Desempeño (MRH-2-09).	Evaluación de Desempeño (MRH-2-09)
LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PLANILLA	Administrador	En el documento Planilla de empleados (MRH-2-10), se realiza la verificación de deducciones correspondientes a anticipos, préstamos, incapacidades, etc. Se liquida de acuerdo con el sueldo. Se realiza el depósito a la cuenta de cada trabajador. Se Genera la Boleta De Pago (MRH-2-11) para cada trabajador.	Planilla de Empleados (MRH-2-10) Boleta de Pago (MRH-2-11)
PAGO DE CARGAS LABORALES Y/O RETENCIONES	Administrador	Se realizará mensualmente y/o semestralmente según corresponda dentro de los plazos establecidos por ley. Diligenciando la planilla externa, en medio electrónico.	-
GOCE DE VACACIONES	Administrador	a. Se realizará cuando se reciba la Solicitud de Vacaciones (MRH-2-12) b. Se procederá a revisar conformidad de tiempo. c. Se tramita la aprobación del Líder de proceso. d. Se liquida en planilla.	Solicitud de Vacaciones (MRH-2-12)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	MRH-1-01-01 F.A: 26/08/2020	
TRÁMITES DE PERSONAL	Administrador / Líder de Proceso	<p>Cuando se requiera el trámite se deberá:</p> <p>a. Recibir documentos de solicitud de compensatorios y/o anticipos o préstamos, aprobados por Administración. Solicitud de anticipo o préstamo (MRH-2-13).</p> <p>b. Se recibe correo de aprobación de permisos.</p> <p>c. Se genera la novedad en la planilla.</p>	Solicitud de anticipo o préstamo (MRH-2-13)
DESVINCULACIÓN	Administrador / Líder de proceso	<p>Se dará dentro de los plazos establecidos por ley.</p> <p>El trabajador debe gestionar entrega de equipos, puesto de trabajo, implementos.</p> <p>El Administrador se encargará de generar Certificado de Trabajo (MRH-19) y la Liquidación de Beneficios Sociales (MRH-2-20).</p>	<p>Certificado De Trabajo (MRH-2-19)</p> <p>Liquidación De Beneficios Sociales (MRH-2-20)</p>

Nota: Se darán como válidas las evidencias de educación, formación y experiencia con las que cuente el personal que viene laborando hasta la aprobación del presente procedimiento. Los requerimientos necesarios para el puesto, indicados por la Gerencia o Jefatura del proceso, se consignarán en la Evaluación del Desempeño.

7. REGISTROS

- Inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia. (MRH-2-01)
- Perfil de cargo (MRH-2-02)
- Entrevista y Prueba Personal (MRH-2-03)
- Control Documentación de Empleados (MRH-2-04)
- Entrega de Dotación e implementos (MRH-2-05)
- Entrega de EPPs y Equipos de Emergencia (MRH-2-06)
- Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07)
- Programa de Capacitación (MRH-2-08)
- Evaluación Desempeño (MRH-2-09)
- Planilla de Empleados (MRH-2-10)
- Boleta de Pago (MRH-2-11)
- Solicitud de Vacaciones (MRH-2-12)
- Solicitud de préstamos y anticipos (MRH-2-13)
- Contrato Plazo Indeterminado (MRH-2-14)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

- Contrato de Naturaleza Temporal por inicio o incremento de actividad (MRH-2-15)
- Contrato de Migrante Andino (MRH-2-16)
- Convenio de Prácticas (MRH-2-17)
- Adenda (MRH-2-18)
- Certificado de Trabajo (MRH-2-19)
- Liquidación de Beneficios Sociales (MRH-2-20)

8. CONTROL DOCUMENTARIO


<i>ELABORADO POR</i>		
<i>REVISADO POR</i>		
<i>APROBADO POR</i>		

9. ANEXOS **No aplica.**

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 34: PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

	PARTICIPACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	QHSE-1-29-01 F.A: 27/08/2020
---	---	---

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos generales que permitan ejecutar las actividades de entrenamiento y capacitación para los trabajadores de Axon Group Ltda Sucursal Perú, en adelante, Axon Group.

2. ALCANCE

Aplica para el desarrollo de las actividades de entrenamiento y capacitación del personal de Axon Group.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. GERENTE DE SUCURSAL

Encargado de dar revisión y aprobación al Programa Anual de Capacitaciones.

3.2. ADMINISTRADOR

Encargado de elaborar junto al responsable SIG el Programa Anual de Capacitaciones, dar revisión y aprobación. Así mismo, deberá dar seguimiento al cumplimiento de dicho programa para evitar reprogramaciones y/o desviaciones.

3.3. RESPONSABLE SIG

Colaborar con la elaboración del Programa Anual de Capacitaciones. Brindar cuatro (04) capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y dos (02) capacitaciones en materia de Medio Ambiente como mínimo durante el año.

3.4. SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Colaborar con la elaboración del Programa Anual de Capacitaciones. Dar seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiental.

4. DEFINICIONES

4.1. CAPACITACIÓN

Actividad orientada al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales de los trabajadores de Axon Group, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

4.2. ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

Busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de que se asimilen en la práctica los oficios; se orienta a

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

atender, en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.

4.3. RRHH

Proceso de Recursos Humanos.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. SELECCIÓN DE CAPACITADORES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
Propuesta de Capacitadores	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	Los responsables de la presenta etapa inician una reunión virtual o llamada telefónica para la propuesta de capacitadores, éstos pueden ser internos o externos, dependiendo del tema a capacitar y evaluar. Para temas de materia en seguridad y salud en el trabajo que no pueden ser abordados por el responsable SIG, se optará por un capacitador externo.	-
Análisis y Verificación de los Requerimientos de los Capacitadores	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	Los responsables se encargan de verificar el cumplimiento de los requerimientos para los capacitadores ayudándose del documento ADM-1-03 (Compromisos HSE Contratistas y Proveedores). Para capacitadores externos se debe realizar una selección de proveedores, haciendo uso del registro ADM-2-05.	Selección de Proveedores (ADM-2-05)
Elección de Capacitadores	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	Se elije al responsable de brindar la capacitación. Los encargados de notificar a los responsables de las capacitaciones son el Administrador y el responsable SIG.	Correo Electrónico
Comunicación con Capacitadores	Administrador Responsable SIG	Además, en la notificación se le indicará los siguientes ítems: 1. Tema a tratar 2. Tiempo mínimo de duración de la capacitación	Correo Electrónico

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		3. Tipo de capacitación (Virtual o Presencial) 4. Cantidad de personal que participará 5. Aplicabilidad de talleres prácticos 6. Uso de recursos prácticos (kahoot, quizzes, etc) 7. Aplicabilidad de evaluación final 8. Aplicabilidad de certificación 9. Otros detalles	
--	--	--	--

6.2. PARA UNA NUEVA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
Presentación de la Propuesta de Capacitación	Cualquier trabajador de Axon Group / Clientes	Las propuestas de capacitación pueden llegar por medio de cualquier trabajador de Axon Group o por recomendación y/o requerimiento de algún cliente. Dicha propuesta se presentará por correo electrónico, llamada o mensaje de WhatsApp hacia algunos de nuestros trabajadores.	Correo Electrónico
Análisis de la Propuesta	Administrador Responsable SIG	<p>Recibida la propuesta los responsables se encargan de analizar su viabilidad, teniendo en cuenta las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se requiere de capacitador externo o lo puede realizar algún trabajador de la empresa? 2. ¿Cuándo es necesario realizar dicha capacitación? 3. ¿Cuánto será su costo, en caso sea externa? 4. ¿El trabajador que brindará la capacitación se encuentra calificado? 5. ¿Quiénes deben asistir a la capacitación de manera obligatoria y quiénes de manera opcional? 6. ¿Disponibilidad para seleccionar capacitadores externos? 7. ¿Disponibilidad de los capacitadores? 8. ¿Disponibilidad de los trabajadores que asistirán a la capacitación? 9. Entre otras preguntas. <p>Para realizar dicho análisis los responsables optarán por reunirse de manera virtual o a través de llamada</p>	-

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		telefónica. Obteniendo al finalizar la presente etapa dos posibles respuestas. En caso la respuesta sea positiva, se elige a la persona encargada de brindar la capacitación considerando el numeral 6.1. del presente procedimiento.	
Respuesta a la Propuesta de Capacitación	Administrador Responsable SIG	Teniendo la respuesta de la etapa anterior, sea positiva o negativa, se brinda una respuesta al trabajador o cliente que presentó la propuesta de capacitación, donde se explicará el porqué de la decisión tomada. La respuesta se realizará vía correo electrónico, pudiendo ser enviado por el Administrador o por el responsable SIG o vía llamada telefónica.	Correo Electrónico

6.3. PARA LAS CAPACITACIONES VIRTUALES DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTROS
Definición de Temas de Capacitación	Líderes de Proceso	Los encargados de la presente etapa se reúnen de manera virtual para definir los temas que se trataran para el año correspondiente, teniendo en cuenta que: 1. Se requiere un mínimo de 04 capacitaciones en materia SST al año. 2. Se requiere un mínimo de 02 capacitaciones en materia MA al año. 3. Se requiere un mínimo de 01 capacitación a los puestos específicos tales como Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, Delegado Contra Hostigamiento Sexual, Brigada de Emergencia. 4. Se requiere realizar capacitaciones específicas por procesos. 5. Se requiere un mínimo de 01 capacitación en materia de Calidad al año. 6. Establecer las capacitaciones internas de Ingeniería.	-
Aprobación del Programa de Capacitación	Gerente de Sucursal SSST	Terminado el Programa de Capacitación se procede aprobar por parte del Gerente de Sucursal y el Supervisor de	Correo Electrónico

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		Seguridad y Salud en el Trabajo, dicha aprobación se puede realizar en la misma reunión de definición de temas de manera verbal o por correo electrónico.	
Programación de las Capacitaciones en Calendario	Responsable SIG	El responsable SIG se encarga de programar las capacitaciones e invitar a los participantes, dicha programación se realizará a través del calendario virtual y generando las reuniones virtuales o recordatorio haciendo uso de la plataforma Microsoft Teams.	Calendario
Ejecución de las Capacitaciones	Capacitador	Se ejecutan las capacitaciones planificadas de acuerdo al Plan de Capacitaciones (MRH-2-08) en caso exista alguna reprogramación se deberá especificar el motivo y conversarlo con el responsable SIG y Administrador.	Programa de Capacitación (MRH-2-08)
Evaluación a los Capacitados	Capacitador	En su mayoría, las capacitaciones contarán con una evaluación final para medir los conocimientos obtenidos y entendimiento por parte del personal capacitado. La evaluación se realizará al finalizar la capacitación y haciendo uso de Microsoft Forms o Google Forms. Las notas serán enviadas al responsable SIG y en copia al Administrador.	Evaluaciones
Creación de Carpeta en QHSE	Responsable SIG	El encargado de esta etapa realiza la creación de la carpeta de cada capacitación que se ejecuta, donde colocará la lista de asistencia, notas de evaluación, ppt o presentación y certificados (en caso apliquen). El nombre de la carpeta deberá incluir la fecha (MM-DD-YY) y nombre de la capacitación.	Carpeta de Capacitación
Actualización de Indicadores	Responsable SIG	El responsable SIG se encarga de diligenciar los indicadores de capacitación en el registro MRH-2-08.	Programa de Capacitación (MRH-2-08)
Publicación de Notas	Responsable SIG	El responsable SIG es el encargado de la publicación de notas, el cual se realizará vía correo electrónico o mensaje de whatsapp, en caso existan notas desaproboratorias el responsable SIG dará aviso al líder de proceso de	

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		Recursos Humanos para conversar con dicho trabajador, escuchar sus argumentos y buscar soluciones, como reforzamiento, brindarle la grabación de la capacitación o asesoría personalizada.	
Seguimiento al Cumplimiento de Capacitaciones	Gerente de Sucursal Administrador	El Gerente de Sucursal junto al Administrador son los encargados de dar seguimiento al cumplimiento del Programa de Capacitación, para evitar reprogramaciones innecesarias, capacitaciones no ejecutadas o personal no asistente.	

6.4. GRABACIÓN DE CAPACITACIÓN VIRTUAL, TOMA DE ASISTENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARPETA DE CAPACITACIÓN

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
Iniciando Capacitación	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	Se hará uso de la Plataforma Microsoft Teams para la grabación de las capacitaciones. Al iniciar la capacitación, los participantes deberán completar el registro de asistencia, éste puede ser desde el mismo Microsoft Teams o vía link de Microsoft Forms que será enviado por el moderador al chat box de la sala. Para capacitaciones presenciales se hará uso del registro MRH-2-01 para la toma de asistencia.	Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacros (MRH-2-01)
Finalizando Capacitación	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	El moderador detiene la grabación. El moderador se asegura que todos los participantes hayan completado su registro de asistencia. Culmina la capacitación.	-
Generación de Link de Grabación	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	El moderador debe esperar que la grabación se termine de procesar para generar el link correspondiente.	Link

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Publicación del Link para los Trabajadores	Administrador Responsable SIG Supervisor SST	Al tener el link de la grabación, se procede a publicarlo en el grupo de Whatsapp de la organización o se puede redactar un correo y se actualiza el registro Programa Capacitación (MRH-2-08).	Programa Capacitación (MRH-2-08)
--	---	---	----------------------------------

6.5. ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
Inducción de Personal	Responsable SIG Administrador Líder de Proceso	El responsable SIG será el encargado de brindarle la inducción en temas pertinentes al SIG tales como: Control Documentario, SST, MA, Procedimientos y Registros QHSE. El Administrador será el encargado de brindarle la inducción en temas de sueldo, horarios, permisos, viajes, viáticos, epps, reglas de oficina, entre otros. El líder de proceso o jefe inmediato del nuevo trabajador se encargará de brindarle la inducción en temas específicos del proceso.	Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacros (MRH-2-01)
Entrenamiento del Personal	Miembros del proceso donde pertenece el nuevo trabajador	Los miembros del proceso donde pertenece el nuevo trabajador serán los encargados de su entrenamiento, resolución de dudas y ayuda continua. El líder de dicho proceso será el encargado de dar seguimiento a que lo anterior detallado se cumpla. Además de observar la evolución y desenvolvimiento del nuevo trabajador.	-
Periodo de Prueba y Evaluación de Desempeño	Líder de proceso	El líder del proceso del nuevo trabajador será el encargado de diligenciar los registros MRH-2-07 (al culminar el periodo de prueba) y MRH-2-09 (al culminar 6 meses de trabajo).	Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07) Evaluación de Desempeño (MRH-2-09)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Retroalimentación de resultados de evaluación	Líder de proceso	El líder de proceso informa al trabajador sobre los resultados obtenidos en sus evaluaciones. Y de ser necesario se aplica un plan de acción para mitigar las desviaciones obtenidas.	-
---	------------------	---	---

7. REGISTROS UTILIZADOS

- Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacros (MRH-2-01)
- Programa de Capacitación (MRH-2-08)
- Selección de Proveedores (ADM-2-05)
- Evaluación Periodo de Prueba (MRH-2-07)
- Evaluación de Desempeño (MRH-2-09)

8. CONTROL DOCUMENTARIO

ELABORADO POR		
REVISADO POR		
APROBADO POR		

- 9. ANEXOS**
No aplica.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 35: INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA

		INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			MRH-2-01-01 F.A: 23/08/2020
DATOS DEL EMPLEADOR					
RAZÓN SOCIAL		RUC	DIRECCIÓN		
AXON GROUP LTDA SUCURSAL PERÚ - AG LTDA		20557037285	CAL. MARTÍN DE MURUA NRO. 150 INT. 311 URB. MARANGA ET. SIETE - SAN MIGUEL		
MARCAR CON (X)		INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO	SIMULACRO DE EMERGENCIA
TEMA					
NOMBRE DEL CAPACITADOR					
HORA DE INICIO			DURACIÓN		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
NOMBRES Y APELLIDOS					
CARGO					
FECHA					
FIRMA					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 36: PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Axon Group		PROGRAMA DE CAPACITACIONES																		MRH-2-08-01 F.A: 24/08/2020					
AÑO		2020		PERIODO DE ACTUALIZACIÓN																					
ACTIVIDADES	PUESTO DE TRABAJO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
		N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado	N° de Trabajadores	Estado
TOTALS																									

Programada	P
Reprogramada	R
Ejecutada	E
Pendiente	D
Realizada No Programada	N


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 37: MATRIZ DE COMUNICACIONES PERTINENTES AL SIG

	MATRIZ DE COMUNICACIONES PERTINENTES AL SIG			QHSE-1-10-01 F.A: 16/08/2020
PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar (¿QUÉ?)	Frecuencia (¿CÚANDO?)	Destinatario (¿A QUIÉN?)	Medio de Comunicación (¿CÓMO?)	Responsable (¿QUIÉN?)

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 38: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTARIO

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTARIO	QHSE-1-01-01 F.A: 27/08/2020
---	--	---------------------------------

1. OBJETIVO

Describir las actividades para establecer, documentar, controlar, mantener y conservar la información documentada del Sistema Integrado de Gestión en base a los requisitos establecidos por la organización.

2. ALCANCE

Es de aplicación para todos los niveles de la organización que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. RESPONSABILIDADES

- Responsable SIG

Es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.


- Todo el personal

Es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Mantener información documentada:** referente a la información documentada necesaria para establecer como llevar a cabo la actividad correspondiente. Comprende a los documentos, procedimientos, objetivos del SIG.
- **Conservación de la información documentada:** referente a la información documentada necesaria para evidenciar como se ha llevado a cabo la actividad correspondiente, tales como los registros.
- **Documento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Incluye procedimientos, tablas, instructivos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Formato:** Es la estructura de un documento en el que se consignarán datos como resultado de una verificación o control, convirtiéndose de esa manera en un registro.
- **Copia controlada:** Copia impresa de los documentos vigentes del SIG, identificados con un sello de copia controlada
- **Copia no controlada:** Copia de los documentos del SIG con fines didácticos o de revisión, que de estar impresos no requieren de ninguna identificación por no ser oficial.
- **Información documentada de origen externo (documento externo):** Son aquellos documentos que se emplean en los procesos del sistema, pero cuyo origen es externo, en esta categoría se considera por ejemplo las leyes, normas, reglamentos o manuales de equipos, manuales de repuestos.
- **Copia obsoleta:** Documento que ha perdido vigencia, por actualización de la información.

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTARIO	QHSE-1-01-01 F.A: 27/08/2020
---	---	---

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001

6. DESCRIPCIÓN

6.1. CONTROL DOCUMENTOS INTERNOS

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
1. ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS			
ELABORACIÓN	Líder de Proceso / Trabajadores	Se desarrolla en coordinación de los trabajadores y el Líder de Proceso asignado, según lo definido en Anexo 2 – Tabla N° 3: Líderes de procesos y respetando lo señalado en el Anexo 1 “Estructura documentaria” .	-
MODIFICACIÓN	Líder de proceso	Se solicita al responsable SIG una copia para las modificaciones que se consideren necesarias o puede descargar una copia de la carpeta AG-SIG en OneDrive. La identificación de los cambios se realiza según lo establecido en el Anexo 3 Tabla N° 4: Control de cambios . Los cambios en los documentos son revisados y aprobados por la misma función que realizó la revisión y aprobación original.	-
2. REVISION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS			

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

REVISIÓN	Líderes de proceso / Responsable SIG	<p>Verifica que la revisión y aprobación de los documentos del SIG se realice respetando lo establecido Anexo 2 - Tabla N.º 1: Niveles de Elaboración, Revisión y Aprobación de los Documentos del SIG.</p> <p>En caso sea necesario realizar alguna corrección, se coordina la nueva revisión y/o aprobación del documento de acuerdo con lo señalado en Anexo 2 - Tabla N.º 1: Niveles de Elaboración, Revisión y Aprobación de la Información Documentada del SIG.</p>	-
APROBACIÓN	Líder de proceso / Gerente de Sucursal	La aprobación del documento se puede evidenciar mediante un correo electrónico o a través del documento firmado en físico o en digital.	Correo
3. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS			
IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Responsable SIG	Una vez aprobado el documento, se deberá identificar según lo establecido en el Anexo 2 – Tabla N° 2: Codificación de documentos.	-
CONTROL DE DOCUMENTOS	Responsable SIG	Los documentos aprobados e identificados son registrados en la Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01).	Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01)
4. DISTRIBUCIÓN			

DISTRIBUCIÓN	Responsable SIG	<p>Podrán generarse, cuando sea necesario, copias controladas los cuales serán controlados en el formato Distribución de Documentos (QHSE-2-04). Estos documentos son distribuidos por el responsable SIG. Llevan un sello de "COPIA CONTROLADA". (Primera página del documento).</p> <p>Toda copia que pueda sacarse de ellos sin el conocimiento, autorización y registro del área indicada es considerada como copia no controlada. Así mismo, toda impresión de documentos de la carpeta del OneDrive sin sello será considerada como COPIA NO CONTROLADA.</p>	Distribución de Documentos (QHSE-2-04)
5. DIFUSIÓN			
DIFUSIÓN	Cada área involucrada	Es de responsabilidad de cada área involucrada que haga la difusión de documentos y registros pertinentes de su proceso. La difusión se realizará vía correo electrónico y/u otros medios.	Correos
6. CONTROL DE DOCUMENTOS OBOSOLETOS			
ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Responsable SIG	En caso de eliminarse o adicionarse algún documento interno actualizará la Lista de Maestra de documentos internos (QHSE-2-01).	Lista Maestra de Documentos internos. (QHSE-2-01)

<p>DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS</p>	<p>Responsable SIG</p>	<p>Mantiene una copia en digital de la documentación obsoleta relacionada al SIG.</p> <p>Los documentos reemplazados serán retirados de los lugares de uso (electrónico o impreso de ser el caso). Una copia de ellos será mantenida por un período de 5 años, luego del cual serán eliminados</p> <p>Es responsabilidad de los usuarios el destruir las copias no controladas de los documentos que quedan obsoletos.</p>	
---	------------------------	--	--

6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Los responsables de cada proceso deben identificar los documentos externos aplicables a su proceso, los mismos que deben ser registrados en el formato Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02).</p>	<p>Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)</p>
<p>DISTRIBUCIÓN</p>	<p>Responsable SIG</p>	<p>Una vez identificado los documentos externos los distribuye, en caso aplique, a las personas o procesos involucrados a través de medio:</p> <p>a. Electrónico</p> <p>Se envía un correo electrónico indicando la ruta donde se encuentre colgado el documento (OneDrive).</p> <p>b. Físico</p> <p>Se controla con el formato Distribución de Documentos (QHSE-2-04) y se identifican como "Copia Controlada".</p>	<p>Distribución de Documentos (QHSE-2-04)</p>
<p>DIFUSIÓN</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Cada líder de proceso será responsable de su difusión a los involucrados, cuidando de su mantenimiento y del uso de las</p>	

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
		revisiones vigentes.	
DISPOSICIÓN DE OBSOLETOS	Líder de proceso	<p>Serán responsables de mantener las normas en sus versiones vigentes.</p> <p>En caso de eliminarse o adicionarse algún documento de origen externo el responsable SIG actualizará Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02).</p> <p>El responsable SIG tendrá que mantener una copia en digital de la documentación obsoleta en caso aplique.</p>	Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)

6.3. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El respaldo de la información del SIG se realiza según lo establecido en la ficha de Caracterización ENG (ENG-1-02).

6.4. CONTROL DE REGISTROS

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
IDENTIFICACIÓN	Responsable SIG	Los registros generados en cada proceso son identificados por el responsable SIG e ingresados a la Lista Maestra de Registros. (QHSE-2-03).	Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)
ALMACENAMIENTO	Líder de proceso	Los registros pueden almacenarse en medio físico y/o digital de acuerdo con lo definido por el responsable de cada proceso. El registro debe almacenarse en el lugar y por el tiempo de conservación que corresponda. Teniendo en cuenta la normativa legal, en caso aplique.	
PROTECCIÓN	Líder de proceso	Los documentos y registros digitales son protegidos a través de la designación de permisos para visualizar o editar en el OneDrive. Los documentos serán guardados	

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
		dentro del OneDrive en formato PDF. Los registros impresos se protegen almacenándolos en archivadores bajo condiciones ambientales adecuadas (lugares secos y protegidos del polvo) evitando su maltrato, extravío o daño.	
RECUPERACIÓN	Lider de proceso	Una vez almacenado el registro podrá ser recuperado por el cargo de la persona que tenga acceso a la información, el cual se encuentra definido en la Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03).	
DISPOSICIÓN FINAL	Lider de proceso	Corresponde al lugar donde el registro será dispuesto finalmente una vez cumplido el tiempo de conservación en el lugar de almacenamiento.	Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)

7. REGISTROS

- Lista Maestra de Documentos Internos (QHSE-2-01)
- Lista Maestra de Documentos Externos (QHSE-2-02)
- Lista Maestra de Registros (QHSE-2-03)
- Distribución de Documentos (QHSE-2-04)

8. CONTROL DOCUMENTARIO

ELABORADO POR		
REVISADO POR		
APROBADO POR		

9. ANEXO

ANEXO 1: ESTRUCTURA DOCUMENTARIA

PORTADA

Insertar – Portada – Wishp



ENCABEZADO

	<p>TÍTULO</p>	<p>CÓDIGO F.A o FECHA</p>
---	---------------	-------------------------------

*F. A: Fecha de Aprobación

CUERPO

Esta sección solo aplica para instructivo y procedimientos.

- 1) OBJETIVO
- 2) ALCANCE
- 3) RESPONSABILIDADES

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

- 4) DEFINICIONES
- 5) DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- 6) DESCRIPCIÓN
- 7) REGISTROS
- 8) CONTROL DOCUMENTARIO
- 9) ANEXOS

**En caso algún documento requiera de algún numeral extra, se agregará donde sea conveniente, pero respetando como mínimo los 9 puntos anteriores.*

**En caso el documento se trate de algún Plan (Anual, Vigilancia, etc.) se conservará como mínimo los siguientes puntos:*

- 1) ALCANCE
- 2) REGISTROS
- 3) CONTROL DOCUMENTARIO
- 4) ANEXOS

PIE DE PÁGINA

"Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada"

ANEXO 2

TABLA N°1: NIVELES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG.

Información Documentada	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Política y Objetivos del SIG	Gerente de Sucursal	Responsable SIG	Gerente de Sucursal
Documentos (Procedimientos, instructivos, otros)	Cualquier integrante de la organización	Líder de Proceso	Líder de proceso
Registros	Cualquier integrante de la organización	Líder de Proceso	Líder de proceso

Nota: Para el proceso SIG el nivel de revisión y aprobación es realizado por el Gerente de Sucursal.

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada


	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTARIO	QHSE-1-01-01 F.A: 27/08/2020
---	---	---

TABLA N°2: CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

CÓDIGO DE PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CORRELATIVO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	EJEMPLO
MAN	1 = DOCUMENTO	XX	XX	MAN-1-01-01 MAN: Código del Proceso 1: Documento 01: Correlativo 01: Versión
QHSE				
BMA	2 = REGISTRO			
ENG				
MRH				
ADM				

TABLA N°3: LÍDERES DE PROCESOS

PROCESO/ÁREA	LÍDER DE PROCESO
Alta Dirección (MAN)	Gerente de Sucursal
Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Responsable SIG
Comercial (BMA)	Coordinador Comercial
Ingeniería (ENG)	Coordinador de Ingeniería
Administración y Logística (ADM)	Administrador
Recursos Humanos (MRH)	Administrador


ANEXO 3

TABLA N° 4: CONTROL DE CAMBIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CONTROL DE CAMBIOS
Documentos	Comparación con la versión anterior
Registros	Comparación con la versión anterior
Otros Documentos	Comparación con la versión anterior

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

ANEXO N° 40: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS				QHSE-2-02-01 F.A: 27/08/2020	
FECHA:							
N°	PROCESO	IDENTIFICACIÓN	TÍTULO DEL DOCUMENTO	ENTIDAD QUE LO EMITE	AÑO	N° REVISIÓN / EDICIÓN (En caso lo indique)	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 41: LISTA MAESTRA DE REGISTROS

		LISTA MAESTRA DE REGISTROS				QHSE-2-03-01 F.A: 27/08/2020		
PROCESO:								
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:								
N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO				AUTORIZADO PARA RECUPERACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	CÓDIGO	TÍTULO	FÍSICO (F) DIGITAL (D)	NOMBRE ARCHIVADOR (F) NOMBRE ARCHIVO (D)	UBICACIÓN FÍSICA (F) UBICACIÓN DIGITAL (D)	TIEMPO DE CONSERVACIÓN		


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 42: DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Axion Group		DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS					QHSE-2-04-01 F.A: 24/08/2020	
N°	PROCESO	CÓDIGO DE LA DOCUMENTACIÓN	TÍTULO DE LA DOCUMENTACIÓN	NOMBRE DEL QUE ENTREGA	CARGO	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE DEVOLUCIÓN	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 43: PROCEDIMIENTO DE INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS

	PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
---	--	--

1. OBJETIVO

Describir las actividades de planificación, ejecución y cierre de servicios y proyectos.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a los servicios y proyectos desarrollados por Axon Group Ltda Sucursal Perú.

3. RESPONSABILIDADES

Coordinador de Ingeniería

Asignar al Ingeniero de Proyectos responsable del servicio o proyecto, aprobar los documentos elaborados por el Ingeniero de Proyectos responsable del servicio/proyecto y sus colaboradores si así lo requiriera.

Trasladar la información relevante del servicio/proyecto de la carpeta de ofertas del área Comercial a la carpeta correspondiente de Ingeniería.

Ingeniero de Proyectos

Será el encargado de velar que se cumpla lo establecido en el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Proyectos:** Esfuerzo que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, y tiene la característica de ser naturalmente temporal, es decir, que tiene un inicio y un final establecidos, y que el final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto o cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Para Axon Group Ltda Sucursal Perú se consideran proyectos aquellos que tengan un valor mayor a cincuenta mil dólares e involucre suministros y servicio o al menos uno de los mencionados.
- **Servicios:** Conjunto de actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Para Axon Group Ltda Sucursal Perú se consideran servicios aquellos que tengan un valor menor a cincuenta mil dólares e involucra menor cantidad de tiempo que un proyecto.


5. DOCUMENTOS REFERENCIA

No aplica.


6. DESCRIPCIÓN

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS (*)
RECEPCIÓN DEL SERVICIO / PROYECTO	Coordinador de Ingeniería	Recibe comunicación, por parte de Comercial, sobre la adjudicación de un nuevo servicio/proyecto.	Correo


Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS (*)
		Recibe notificación, por parte de Administración, sobre la creación de la carpeta virtual de servicio/proyecto. <i>Nota: La comunicación se dará por correo o de manera verbal.</i>	
TRASPASO DE INFORMACIÓN	Coordinador de Ingeniería	Traspasa la información de la carpeta Comercial a la carpeta virtual de Ingeniería. Dicha información corresponde a los Pliegos, Ofertas, Compras y todo lo que sea relevante para la prestación del servicio/proyecto.	-
PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO/ PROYECTO	Coordinador de Ingeniería / Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	Asigna al Ingeniero de Proyectos responsable del servicio/ proyecto, quien se encarga de elaborar el: - Plan de trabajo (ENG-2-01-01) incluyendo los recursos, estimaciones de tiempo, equipos, subcontratación de personal, entre otros. - Cronograma de Actividades (ENG-2-02-01) del proyecto detallando las principales actividades a realizar, aplicará cuando el cliente lo solicite. - Requerimientos, serán gestionados a través de Administración. <i>Nota 1: Se puede utilizar la plataforma web ASAKAA para elaborar el cronograma.</i> <i>Nota 2: La documentación generada para el servicio/proyecto será almacenada según Anexo 1 e identificada según Anexo 2.</i>	Planificación (ENG-2-01-01) Cronograma de Actividades (ENG-2-02-01)
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO/ PROYECTO	Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	Revisa que la información proporcionada para el desarrollo del servicio/proyecto, sea adecuada, si es necesario solicita información adicional al cliente vía correo electrónico.	Correo

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS (*)
EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO/ PROYECTO	Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	<p>Analizar la información proporcionada y/o recopilada del cliente (ejm: backups) o de otras fuentes que servirán para plantear la posible solución.</p> <p>Procede a realizar las actividades detalladas en el Plan de Trabajo, pudiendo ser configuraciones, pruebas entre otros.</p> <p>Elabora la documentación para los servicios/ proyectos pudiendo ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de señales (ENG-2-03-01) Arquitectura de comunicación (ENG-2-04-01) Planos (ENG-2-05-01) Protocolos de prueba (ENG-2-06-01) Especificación funcional (ENG-2-07-01) Cálculo de disponibilidad (ENG-2-08-01) Manual de operación y/o mantenimiento (ENG-2-09-01) Procedimientos / Otros <p>Los niveles de revisión y aprobación de la documentación quedarán registrados en cada documento.</p> <p>Enviar al cliente la información sobre el proyecto o servicio.</p>	<p>Listado de Señales (ENG-2-03-01)</p> <p>Arquitectura de Comunicaciones (ENG-2-04-01)</p> <p>Planos (ENG-2-05-01)</p> <p>Protocolos de Pruebas (ENG-2-06-01)</p> <p>Especificación Funcional (ENG-2-07-01)</p> <p>Cálculo de Disponibilidad (ENG-2-08-01)</p> <p>Manual de Operación y/o Mantenimiento (ENG-2-09-01)</p>
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	<p>Ejecuta las pruebas de verificación de acuerdo con los protocolos. En caso aplique, se coordinará anticipadamente con el cliente.</p> <p>Cuando no hay protocolos se genera un Informe Técnico (ENG-2-10-01) y/u otro registro dependiendo del servicio/proyecto.</p> <p>En caso se presenten observaciones al ejecutar las pruebas de verificación estas deben ser resueltas en los plazos convenidos con el cliente.</p> <p>Nota: El informe técnico puede ser utilizado en cualquier etapa del servicio/proyecto.</p>	<p>Protocolo de prueba (ENG-2-06-01)</p> <p>Informe Técnico (ENG-2-10-01)</p>

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
---	--	--

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS (*)
CIERRE DEL SERVICIO/PRO- YECTO	Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	Se genera las versiones finales de los documentos en caso se haya presentado observaciones y remite al cliente. Se trata en lo posible de pedir la firma de un Acta y/o cualquier otro documento que evidencie la finalización del servicio/proyecto.	Actas y/o cualquier otro documento que evidencie la finalización del servicio/proyecto
COMUNICACIÓN PARA FACTURACIÓN	Ingeniero de Proyectos responsable del Servicio/Proyecto	Informa a ADM el cierre del servicio/proyecto para proceder con la facturación. Entrega la documentación sustento del cierre la cual puede ser actas internas o del cliente, informes, protocolos, correo u otros.	-

(*) En caso el cliente brinde un formato y pida trabajar en él, ya no será necesario utilizar los formatos de Axon Group.

7. REGISTROS

- Planificación (ENG-2-01-01)
- Cronograma (ENG-2-02-01)
- Listado de Señales (ENG-2-03-01)
- Arquitectura de Comunicación (ENG-2-04-01)
- Planos (ENG-2-05-01)
- Protocolos de Prueba (ENG-2-06-01)
- Especificación Funcional (ENG-2-07-01)
- Cálculo de Disponibilidad (ENG-2-08-01)
- Manual de Operación y/o Mantenimiento (ENG-2-09-01)
- Informe Técnico (ENG-2-10-01)

8. ANEXO


ANEXO 1: GUÍA DE ALMACENAJE DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA LAS CARPETAS DE SERVICIOS / PROYECTOS

CARPETA	SUB CARPETA	DESCRIPCIÓN DE CARPETA/ SUBCARPETA (**)
1. PLANIFICACIÓN	1.1 PLAN DE TRABAJO	Plan de trabajo
	1.2 CRONOGRAMA	Cronograma (si el cliente lo solicita)
2. APLICACIONES	2.1 FAT	Configuraciones a los equipos donde se está trabajando. Incluye configuraciones finales.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

CARPETA	SUB CARPETA	DESCRIPCIÓN DE CARPETA/ SUBCARPETA (**)
	2.2 SAT	
3. ACTAS E INFORMES	3.1 ACTAS	Acta o informe generada durante y al término del servicio/proyecto.
	3.2 INFORMES	
4. INGENIERÍA AL DETALLE	4.1 ESPECIFICACIONES FUNCIONALES	Detalle del funcionamiento de los sistemas que se están implementando.
	4.2 INFORMACIÓN EXTERNA	Información brindada por el cliente, pudiendo ser Procedimientos, Matrices, Configuraciones, Backups, etc. También se almacenarán manuales propios de los fabricantes de los equipos necesarios para la ejecución del servicio/proyecto.
	4.3 ARQUITECTURA	Arquitectura de comunicaciones suministrada por el cliente o la elaborada como parte del servicio/proyecto. Almacenar la versión AS-BUILT al momento de finalizar el proyecto en caso de que se haya elaborado una.
	4.4 UNIFILARES	Diagrama unifilar relacionado al servicio/proyecto en caso aplique.
	4.5 PLANOS	Planos entregados por el cliente o elaborados como parte del servicio/proyecto. Al finalizar el proyecto, se generará una versión AS-BUILT. Pudiendo ser: planos esquemáticos, diagrama de principios, otros.
	4.6 MANUALES OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	Manual de operación y/o mantenimiento.
	4.7 LISTADO DE SEÑALES	Registro Listado de Señales.
	4.8 LISTA DE EQUIPOS – CTGs	En caso de aplicar, se almacenará el listado de equipos y sus especificaciones técnicas.
5. INSTALADORES Y DRIVERS	No aplica	Instaladores o drivers de los equipos utilizados.
6. PROTOCOLOS DE PRUEBAS	6.1 FAT	Protocolos de pruebas FAT y/o SAT.
	6.2 SAT	
7. OFERTA – PLIEGOS – COMPRAS	8.1 PLIEGOS	Se trasladará información de la carpeta de Ofertas.
	8.2 OFERTA	
	8.3 OC – CONTRATO	

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
---	--	----------------------------------

CARPETA	SUB CARPETA	DESCRIPCIÓN DE CARPETA/ SUBCARPETA (**)
	8.4 COMPRAS	Contendrá la información de las compras solicitadas por BMA e ENG a ADM.
8. OTROS	No aplica	Cualquier otra documentación que requiera el servicio/proyecto y no pueda ser catalogado en las carpetas anteriores.


(**) La información generada dependerá de la naturaleza del servicio/proyecto siendo la descripción únicamente referencial.

ANEXO 2: IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS PARA EL SERVICIO / PROYECTO (***)

A) CODIFICACIÓN

AGP	Máximo 4 caracteres	3 caracteres	4 caracteres	2 caracteres	
INICIAL EMPRESA	INICIAL CLIENTE	NÚMERO DE PEDIDO	INICIAL SERVICIO/ PROYECTO	TIPO DE DOCUMENTO	
AXON GROUP PERÚ	Ejemplos: GE: General Electric ISA: ISA REP ENEL: ENEL CONE: CONELSUR	PE20009 Número de Pedido: 009 Nota: No considerar las iniciales PE	Ejemplos: AM19: Ampliación 19 CHIM: Modernización Chimay	PT	Plan de trabajo
				CR	Cronograma
				LS	Listado señales
				AC	Arquitectura de comunicaciones
				IS	Plano de Ingeniería Secundaria
				PP	Protocolo de prueba
				EF	Especificación funcional
				CD	Cálculo de disponibilidad
				MA	Manual de Operación y/o mantenimiento
IT	Informe Técnico				

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO INGENIERÍA PARA SERVICIOS Y PROYECTOS	ENG-1-01-01 FECHA: 01/08/2020
---	--	--

Ejemplo: AGP-GE-009-AM19-IS
AGP-ENEL-010-CHIM-LS

B) REVISIÓN DE DOCUMENTOS

A
REVISIÓN

A, B..... Los cambios de revisión aumentan de forma secuencial

C) ESTADO DEL DOCUMENTO

ESTADO	PROPÓSITO
PO	Emitido para oferta
PA	Emitido para aprobación
AP	Aprobado para uso
ASB	As Built (Para planos y arquitecturas)

(* Los archivos del proyecto serán guardados en la carpeta que le corresponda y mantendrán la misma codificación y revisión

D) TIPO Y TAMAÑO DE LETRA

De preferencia se utilizará:

TIPO DE LETRA	ARIAL
NÚMERO DE LETRA	12

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 44: PLAN DE TRABAJO

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
ESTADO	NOMBRE	FECHA	FIRMA			
CONTROL INTERNO						
-NOMBRE DEL PROYECTO- -LUGAR DEL PROYECTO-						
CONTENIDO:					CÓDIGO AXON GROUP	
PLAN DE TRABAJO PORTADA					CÓDIGO DEL CLIENTE	

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/PROYECTO

CLIENTE	
NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO	
OBJETIVOS	

RESPONSABLE DEL SERVICIO/PROYECTO

NOMBRES	
APELLIDOS	
CARGO	

EQUIPO RESPONSABLE DEL SERVICIO/PROYECTO

NOMBRES Y APELLIDOS COLABORADOR 1	
NOMBRES Y APELLIDOS COLABORADOR 2	

ESTIMACIÓN DE LA DURACIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO

INICIO DEL SERVICIO/PROYECTO	
CIERRE DEL SERVICIO/PROYECTO	
DURACIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO	

RECURSOS	ESPECIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
<i>Recurso 1</i>	<i>Marca, Talla, Color, etc</i>	<i>Observacion 1</i>

Nro	ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	POSIBLES RIESGOS OPERATIVOS	MEDIDAS DE CONTROL

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO/PROYECTO

CIERRE REAL DEL SERVICIO/PROYECTO	
DURACIÓN REAL DEL SERVICIO/PROYECTO	

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

<i>Comparación Real / Planificado</i>

LECCIONES APRENDIDAS

--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 46: LISTADO DE SEÑALES

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
ESTADO	NOMBRE	FECHA	FIRMA			
CONTROL INTERNO						
-NOMBRE DEL PROYECTO-						
-LUGAR DEL PROYECTO-						
CONTENIDO:					CÓDIGO AXON GROUP	
LISTADO DE SEÑALES						
					CÓDIGO DEL CLIENTE	
PORTADA						

ITEM	SE	NIVEL TENSION	NOMBRE BAHIA	NOMBRE EQUIPO	BORNE EQ. (OPCIONAL)	W.B. (OPCIONAL)	MODULO (OPCIONAL)	PLANO/HOJA (OPCIONAL)	DESCRIPCION SEÑAL	TIPO	ESTADO		TEX CORTO (OPCIONAL)	DIRECCION NIVEL 1	TELECONTROL		NIV 1		NIV 2		NIV 3	
											1	0			TYPE ID	ASDU	F	S	F	S	F	S
1										SP												
2										SP												
3										SP												
4										DP												
5										DP												
6										DP												
7										SC												
8										SC												
9										SC												
10										DC												
11										DC												
12										DC												
13										ME												
14										ME												
15										ME												

ITEM	SE	NIVEL TENSION	TABLERO Y/O BAHIA	NOMBRE EQUIPO	REFERENCIA EN PLANOS	PUERTO (Número y/o referencia del puerto)	PARAMETROS CONFIGURADOS (BaudRate, Bits, Paridad, Bits de parada, VOLTOP - Cuando aplique)	PROTOCOLO	DIRECCION IP	MASCARA	GATEWAY	TIPO CONECTOR (RJ45, LC, SC, ST, DB9, Borneo, etc)	CABLEADO (F.O, FUTP, UTP, SERIAL)	USUARIO	CONTRASEÑA	OBSERVACIONES	NIV 1		NIV 2		NIV 3	
																	F	S	F	S	F	S
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 47: PROTOCOLO DE PRUEBAS

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS DE LOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
	NOMBRE	FECHA	FIRMA			
CONTROL INTERNO						
-NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO- -LUGAR DEL SERVICIO/PROYECTO-						
CONTENIDO: PROTOCOLO DE PRUEBAS PORTADA				CÓDIGO AXON GROUP CÓDIGO DEL CLIENTE		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 48: ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS DE LOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
NOMBRE			FECHA	FIRMA	CONTROL INTERNO	
-NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO- -LUGAR DEL SERVICIO/PROYECTO-						
CONTENIDO:				CÓDIGO AXON GROUP		
ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PORTADA						
				CÓDIGO DEL CLIENTE		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 49: CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS DE LOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
	NOMBRE	FECHA	FIRMA			
CONTROL INTERNO						
-NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO- -LUGAR DEL SERVICIO/PROYECTO-						
CONTENIDO:				CÓDIGO AXON GROUP		
CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD PORTADA				CÓDIGO DEL CLIENTE		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 50: MANUAL DE OPERACIÓN Y/O MANTENIMIENTO

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
CONTROL EXTERNO						
-LOGOS DE LOS CLIENTES-						
APROBÓ						
REVISÓ						
ELABORÓ						
	NOMBRE	FECHA	FIRMA			
CONTROL INTERNO						
-NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO- -LUGAR DEL SERVICIO/PROYECTO-						
CONTENIDO: MANUAL DE OPERACIÓN Y/O MANTENIMIENTO PORTADA				CÓDIGO AXON GROUP		
				CÓDIGO DEL CLIENTE		


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 51: INFORME TÉCNICO

REV.	FECHA	EMITIDO POR NOMBRE/FIRMA	VERIFICADO POR NOMBRE/FIRMA	VALIDADO POR NOMBRE/FIRMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO																
CONTROL EXTERNO																						
-LOGOS DE LOS CLIENTES-																						
<table border="1"> <tr> <td>APROBÓ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>REVISÓ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ELABORÓ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>NOMBRE</td> <td>FECHA</td> <td>FIRMA</td> </tr> </table>				APROBÓ				REVISÓ				ELABORÓ					NOMBRE	FECHA	FIRMA			
APROBÓ																						
REVISÓ																						
ELABORÓ																						
	NOMBRE	FECHA	FIRMA																			
CONTROL INTERNO																						
-NOMBRE DEL SERVICIO/PROYECTO- -LUGAR DEL SERVICIO/PROYECTO-																						
CONTENIDO: INFORME TÉCNICO PORTADA				CÓDIGO AXON GROUP																		
				CÓDIGO DEL CLIENTE																		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 52: ACTA

	ACTA	ENG-2-12-01 F.A: 06/08/2020
---	-------------	--

		ACTA No.	
PROYECTO No.	OBJETO DE REUNIÓN		
FECHA	HORA		LUGAR
	INICIO	FIN	

REUNIÓN CONVOCADA POR:			
	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FIRMA
ASISTENTES			


DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

OBSERVACIONES

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 53: PROCEDIMIENTO COMERCIAL

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	BMA-1-02-01 FECHA: 11/08/2020
---	--------------------------------	--

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado que describa el proceso comercial (BMA). Determinar requisitos con el cliente a detallar en las propuestas comerciales y aceptación formal por parte del cliente.

2. ALCANCE

Es aplicable desde el contacto inicial con el cliente hasta el envío de la aceptación del producto y/o servicio a las áreas involucradas.

3. RESPONSABILIDADES

- **Representante Legal:** Encargado de aprobar el cálculo de costos para suministro de servicio/proyectos y productos en montos iguales o mayores a \$ 100,000.00.
- **Coordinador Comercial:** Encargado de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.
- **Ingeniero Comercial:** Encargado de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.
- **Asistente de Ofertas:** Encargado de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, apoyar e informar de los detalles realizados al Ingeniero y Coordinador Comercial.

4. DEFINICIONES

No aplica.


5. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Oportunidades OSCE (BMA-1-03-01)

6. DESCRIPCIÓN


ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTROS
BÚSQUEDA DEL CLIENTE / RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Las oportunidades se dan por: a. Invitaciones b. Visitas comerciales c. Identificando oportunidades en http://prodapp.seace.gob.pe/portail/ considerando la base de datos de clientes "Empresas del sector público" detallada en el documento Oportunidades OSCE (BMA-1-03-01)	Plataforma CRM
REGISTRO DE LA OFERTA	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Registra la oportunidad en Control de Ofertas (BMA-2-01-01) previa evaluación de viabilidad con el Coordinador de Ingeniería.	Control de Ofertas (BMA-2-01-01)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	BMA-1-02-01 FECHA: 11/08/2020
---	--------------------------------	--


ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTROS
IDENTIFICACIÓN DEL REQUISITOS DEL CLIENTE	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Revisa la información proporcionada por el cliente identificando las necesidades del requerimiento.	-
INFORMACIÓN DEL PRODUCTO, SERVICIO / PROYECTO	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Genera la carpeta virtual de la oferta de la oportunidad, donde se almacenará la información del requerimiento. Considerar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Para la estructura: Ver Anexo 1 – Estructura Carpeta de Ofertas • Para la codificación: Ver Anexo 2 – Codificación Carpetas de Ofertas. 	-
CÁLCULO DE COSTOS	Asistente de Ofertas	Realizar el cálculo de costos haciendo uso de los formatos Cálculos para Cotizaciones (BMA-2-05-01) y Tiempos de Ingeniería Referencial (BMA-2-07-01) según la oferta. Para productos y servicios/proyectos utilizar las listas de precios, plataforma para adquisición de precios o cotizaciones enviadas al proveedor.	Cálculos para Cotizaciones (BMA-2-05-01) Tiempos de Ingeniería Referencial (BMA-2-07-01)
ELABORACIÓN DE COTIZACIÓN	Asistente de Ofertas	Procede a elaborar la propuesta para el cliente usando el formato correspondiente al producto, servicio/proyecto. Envía propuesta al cliente y actualiza formato Control de Ofertas (BMA-2-01-01).	Propuesta de Cotización Servicios-Proyectos (BMA-2-02-01) Propuesta de Cotización Productos Ruggedcom-Siemens (BMA-2-03-01) Propuesta de Cotización Productos Axon y otros (BMA-2-04-01)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	BMA-1-02-01 FECHA: 11/08/2020
---	--------------------------------	--

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTROS
			Control de Ofertas (BMA-2-01-01) Correo
SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Realizar seguimiento a la propuesta enviada a través de llamadas y correos electrónicos. En caso requiera negociar términos y condiciones del servicio se realizará en coordinación con el Representante Legal. <i>Nota 1: Los cambios en la cotización (variación económica, número de trabajadores, nuevos equipos, etc.) generarán un cambio de versión.</i>	Control de Ofertas (BMA-2-01-01)
RECEPCIÓN DE OC / FIRMA DE CONTRATO	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Recibe OC, correo de confirmación u otro documento por parte del cliente informando la aceptación de la propuesta. Actualiza Control de Ofertas (BMA-2-01-01). Registrar la propuesta aceptada en Control Orden de Compra (BMA-2-08-01). Previa firma del contrato es revisado por el Representante Legal y Administración. <i>Nota: En caso la OC o adjudicación sea recepcionada por el Representante Legal será transferida al área Comercial.</i>	Correo electrónico Control de Ofertas (BMA-2-01-01) Control Orden de Compra (BMA-2-08-01)
COMUNICACIÓN DE NUEVO PEDIDO	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Asistente de Ofertas	Comunica a Administración e Ingeniería la creación del pedido y ruta de la carpeta virtual correspondiente al producto/servicio/proyecto.	Correo electrónico
ACTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coordinador Comercial / Ingeniero Comercial / Comercial /	Solicita al cliente acta de satisfacción de servicio/proyecto y productos cuando la facturación supera los \$ 30,000.00	-

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	BMA-1-02-01 FECHA: 11/08/2020
---	--------------------------------	--

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTROS
	Asistente de Ofertas		
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Coordinador Comercial Responsable SIG	<p>Coordinador Comercial proporciona la base datos de los clientes a los que se le aplicará la encuesta al Responsable SIG para su ejecución.</p> <p>Las encuestas deberán realizarse en un periodo no mayor a un año de brindado el servicio/proyecto o suministrado el producto.</p> <p>El Responsable SIG se encargará de hacer el reporte estadístico de las encuestas de satisfacción que será entregado a las áreas de Alta Dirección y Comercial.</p>	<p>Encuesta Productos Axon 2020</p> <p>Encuesta Servicios y Proyectos 2020</p> <p>Encuesta Productos Ruggedcom - Siemens</p> <p>Reporte Estadístico</p>

7. REGISTROS

- Control de Ofertas (BMA-2-01-01)
- Propuesta de Cotización Servicios-Proyectos (BMA-2-02-01)
- Propuesta de Cotización Productos Siemens (BMA-2-03-01)
- Propuesta de Cotización Productos Axon Group (BMA-2-04-01)
- Cálculo para Cotizaciones (BMA-2-05-01)
- Control Orden de Compra (BMA-2-06-01)
- Tiempos de Ingeniería referencial Axon (BMA-2-07-01)
- Reporte Encuestas de Satisfacción
- Encuesta Productos Axon 2020
- Encuesta Servicios y Proyectos 2020
- Encuesta Productos Ruggedcom-Siemens 2020

8. ANEXO

**ANEXO 1
ESTRUCTURA CARPETA DE OFERTAS**

Las carpetas de ofertas tendrán la siguiente estructura:

1. Pliegos
2. Correos
3. Oferta
4. Cálculos
5. Cotizaciones
6. Anexo

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

7. Orden Compra – Contrato
8. Actas

**ANEXO 2
CODIFICACIÓN CARPETAS DE OFERTAS**

País	Quotation	Año	Correlativo	Versión
------	-----------	-----	-------------	---------

Ejemplo:

PE	Q	2020	034	A
----	---	------	-----	---

**ANEXO 3
CONTROL DE CAMBIOS EN FORMATO CONTROL DE OFERTAS**

ESTADO	DESCRIPCIÓN
ENVIADA	La propuesta de cotización fue enviada con éxito al cliente.
MODIFICADA	Cambiará la versión cuando la propuesta de cotización es modificada en algún punto sustancial tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Monto final Cotización - Número de trabajadores requeridos - Nuevos equipos necesarios - Especificación de algún punto de la cotización, solicitado por el cliente. - Modificación en el alcance objeto de la cotización.
APROBADA	La propuesta de cotización fue aprobada por el cliente.
NO APROBADA	La propuesta de cotización no resultó ganadora. Se mantiene en la carpeta OFERTAS PERÚ para identificar los motivos por el cual no fue aprobada.
CANCELADA	La propuesta de cotización fue aprobada y posteriormente cancelada.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 54: CONTROL DE OFERTA

CÓDIGO		Ver.	CLIENTE	TIPO DE NEGOCIO	PROYECTO	CONTACTO	FECHA	GENERÓ	CLIENTE FINAL	ESTADO	VALOR USD	VALOR SOLES	TIPO CLIENTE	REVISADO R&D	NOTAS


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 55: CONTROL DE ORDEN DE COMPRA

TRIMESTRE		ITEM	CLIENTE	OFERTA	Ruggedcom	DESCRIPCIÓN	TOTAL \$	TOTAL S/	FECHA	OC	FACTURADO	TOTAL X TRIMESTRE USD
Q1	1											
	2											
	3											
Q2	4											
	5											
	6											
Q3	7											
	8											
	9											
Q4	10											
	11											
	12											
											\$	-

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 56: TIEMPOS DE INGENIERÍA REFERENCIAL

		TIEMPOS DE INGENIERÍA REFERENCIAL AXON			BMA-1-04-01 F.A: 11/06/2020	
1 PROTECCIONES						
1.1 RELÉS DE PROTECCIÓN		Por cada relé (horas) ABB/SIEMENS/GE/SEL				
		Configuración de protecciones	Pruebas funcionales (FAT)	Pruebas funcionales (SAT)		
SOBRECORRIENTE (30/31, 30N/31N, 67/67N, 67NCD)						
DISTANCIA (21/21N, POTT, PUTT, 79)						
DIFERENCIAL DE LINEA (87L,79)						
DIFERENCIAL DE TRAF0 (87T, 87RIGD)						
DIFERENCIAL DE BARRAS (87B, 30BF) Centralizado Distribuido						
		Por cada RF (horas) QUALITROL/SIEMENS/REASON Por cada Medidor (horas) SHNEIDER ION/SIEMENS Por cada RT (horas) TAPCON				
		Configuración	Pruebas funcionales (FAT) N1 y N2	Pruebas funcionales (SAT) N1 Y N2		
1.2	Registador de fallas					
1.3	Medidores de Energía					
1.4	Reguladores de tensión					
NOTAS:						
a.						
b.						
c.						
d.						
e.						
2 CONTROL						
		Por cada relé (horas) ABB/SIEMENS/GE/SEL				
		Configuraciones de control	Pruebas funcionales (FAT) Reales N1 y N2	Pruebas funcionales (FAT) Simuladas	Pruebas funcionales (SAT) Reales N1 y N2	Notas
2.1	Lógicas de control: Relé de Protección con función de controlador de bahía o Controladores de bahía					
2.2	Lógicas de control: Relé de protección					

NOTAS:						
a.						
b.						
c.						
	Descripción	Integración, Tiempos por hora	Pruebas funcionales NI3 (SAT) por hora (x bahía)	Sistemas de Control	Marca	Notas
2.3						
	NO SOPORTADO					
NOTAS:						
a.						

3 OTRAS ACTIVIDADES		
	Descripción actividad	Tiempos / precios estimados
3.1		Observaciones
3.2		
3.3		
3.4		

4 ACTIVIDADES A PRESUPUESTAR DE MANERA PUNTUAL (DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO)	
	Descripción de actividades
	Observación
4.1	
4.2	
4.3	
4.4	


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 57: OPORTUNIDADES OSCE

		OPORTUNIDADES OSCE								BMA-1-01-01 FECHA: 11/08/2020	
Sector	Siglas	Razón Social	RUC	Enlace Pag WEB	Última Oportunidad / Nomenclatura	Fecha límite de entrega	Otorgamiento de la Buena Pro	Última Fecha Revisión			
Energía											
Acueductos											
Infraestructura y transporte											
Hidrocarburos											
Empresas Militares											

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 58: PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
---	------------------------------	--------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para la generación de pedidos, compra, recepción, suministro o despacho, selección, evaluación, reevaluación de proveedores, envío de suministros y control de costos por proyecto.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a las áreas de Administración, Finanzas y Logística de Axon Group Ltda Sucursal Perú.

3. RESPONSABILIDADES

- **Administrador**
Es responsable de velar por el cumplimiento total de este documento. Además, es de su total responsabilidad el seguimiento, revisión y aprobación de los registros que se pueda generar para el cliente en ADM.
- **Auxiliar Administrativo**
Se encargará de ayudar al Líder de Proceso en el cumplimiento total de este documento.

4. DEFINICIONES


- **Orden de Compra:** Documento emitido al proveedor seleccionado que formaliza la compra del producto o servicio.
- **Cotización:** Información emitido por el proveedor, en el cual comunica (vía email o telefónica) el valor de los productos, sus características y condiciones de venta, indica observaciones, de acuerdo con lo solicitado por ENG o BMA.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios.
- **Selección:** Proceso de elección de un proveedor nuevo, según criterios y puntajes definidos.

Nota: Sólo se procederá a seleccionar al proveedor en caso de que éste sea nuevo en la prestación de sus servicios.
- **Evaluación:** Proceso de calificación de un proveedor, según criterios y puntajes definidos.
- **Reevaluación:** Proceso de volver a evaluar al proveedor para verificar su desempeño.
- **Proveedor Seleccionado:** Aquel proveedor que en la evaluación y selección de proveedores se encuentre dentro de los rangos Aceptable – Excelente.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

No aplica.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
---	-------------------------------------	--

6. DESCRIPCIÓN

6.1. GENERACIÓN DE PEDIDOS

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
CONFIRMACIÓN DE NUEVO PEDIDO	Administrador	Recibe y revisa el correo de confirmación de nuevo pedido emitido por Comercial (BMA).	Correo
REGISTRO DEL PEDIDO	Administrador	Registra la información solicitada en el formato Número de Pedido (ADM-2-01) el cual incluye la creación del código del pedido. Ver Anexo 1: Codificación de pedidos. Para las líneas de negocio clasificar en: <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos (incluye servicios) - Suministros - Licencias - Alquiler de equipo - Capacitación 	Número de Pedido (ADM-2-01)
CREACIÓN DE CARPETA VIRTUAL DEL PEDIDO	Administrador	Crea la carpeta según la línea de negocio identificada en el paso anterior. Para el contenido de cada carpeta ver Anexo 2: Típico Carpeta.	Carpeta según Línea de Negocio
COMUNICACIÓN AL ÁREA CORRESPONDIENTE	Administrador	Comunicará de manera verbal la creación de la carpeta para la atención del pedido, según: <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto/ servicio y alquiler de equipos: ENG - Suministro y Licencias: ADM - Capacitación: ENG y BMA 	-


6.2. COMPRA, RECEPCIÓN, SUMINISTRO O DESPACHO

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
REQUERIMIENTO	Administrador/ Auxiliar Administrativo	Recibe el requerimiento vía correo electrónico con las especificaciones del cliente o usuario.	Correo
COTIZACIÓN	Administrador/ Auxiliar Administrativo	Procede a cotizar los productos o servicios cuando el monto sea superior a 1000 USD. Nota: No aplica cuando el cliente o usuario requiera una compra orientada a una marca específica, en este caso, BMA enviará en el correo de requerimiento la ruta en donde se pueda encontrar la	

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		cotización u otro documento del proveedor que facilite la compra. De tratarse de un producto / servicio crítico las cotizaciones se realizan a proveedores calificados en caso aplique. Ver 6.3.	
EMISIÓN OC	Auxiliar Administrativo	Emita la Orden de Compra (ADM-2-02) de acuerdo con los requisitos especificados en el correo. Cualquier duda debe ser despejada antes de emitir la OC. La OC se registra en el Listado Maestro Órdenes de Compra Emitidas (ADM-2-03).	Orden de Compra (ADM-2-02) Listado Maestro Órdenes de Compra Emitidas (ADM-2-03)
COMUNICACIÓN AL PROVEEDOR	Administrador Auxiliar Administrativo	Envía al proveedor la Orden de Compra (ADM-2-02) y realiza las coordinaciones para la atención del pedido.	Correo
RECEPCIÓN	Administrador Auxiliar Administrativo	Recibe el suministro, verifica la documentación (Guía de remisión y/o factura, boleta de venta, recibo por honorarios, otros) y aspecto general del pedido. Registra en Verificación de Equipos (ADM-2-04)	Verificación de Equipos (ADM-2-04)
SUMINISTRO O DESPACHO	Administrador Auxiliar Administrativo	Los suministros para servicio/proyecto son entregados inmediatamente a ENG solicitando firmar en Verificación de Equipos (ADM-2-04). Para los suministros a ser remitidos al cliente se gestiona el transporte. Nota: Se dará seguimiento al envío del suministro por medio de llamadas telefónicas a la empresa que prestará el servicio.	Verificación de Equipos (ADM-2-04)
ALMACENAMIENTO	Administrador Auxiliar Administrativo	Los suministros recibidos, que requieran ser almacenados, serán identificados y permanecerán en el almacén y/o ubicación definida. Ingresa a Control de Inventario (ADM-2-12) y registra las salidas.	Control de Inventario (ADM-2-12)
SALIDAS	ENG	Toda salida es informada por el	Correo

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
---	-------------------------------------	--

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		usuario al área de ADM a través de correo electrónico o formato MRH-2-05-01 Entrega de Dotación e Implementos.	electrónico Entrega de Dotación e Implementos (MRH-2-05)


6.3. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
SELECCIÓN DE PROVEEDOR	Administrador	Se completa el formato Selección de Proveedores (ADM-2-05)	Selección de Proveedores (ADM-2-05)
EVALUACIÓN DE PROVEEDOR	Administrador Auxiliar Administrativo	Una vez recibido el producto o prestado el servicio por parte del proveedor se procede a evaluar de acuerdo con el formato Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-07). Si el resultado es favorable es ingresado al Listado Maestro Terceros (ADM-2-06) Nota: No aplica a proveedores antiguos de confianza.	Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-07) Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)
SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO	Administrador	Se realizará el seguimiento al desempeño de los proveedores a través de inspecciones in situ, inspecciones del producto, reporte de no conformes de proveedores u otros.	-
REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR	Administrador	Procede a realizar la reevaluación de proveedores a través del formato Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-07). Dependiendo del resultado obtenido actualiza el Listado Maestro Terceros (ADM-2-06).	Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores (ADM-2-07) Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)
RETROALIMENTACIÓN AL PROVEEDOR	Auxiliar Administrativo	Brinda retroalimentación al proveedor sobre los aspectos a mejorar.	Correo

6.5 COSTOS

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
REGISTRO DE	Administrador	Los costos serán sustentados con	Costo por

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
COSTOS		las facturas y/o las hojas de tiempo de ENG/BMA. El registro de los costos se realizará en el formato ADM-2-11-01 Costo por Proyecto	Proyecto (ADM-2-11)
LEGALIZACIONES	Administrador	Recibir vía email o en físico Solicitud de Anticipos para Viajes (ADM-2-08). Se debe revisar que este correctamente llenado el formato de Legalización de Viajes y Festivos (ADM-2-09)	Solicitud de Anticipos para Viajes (ADM-2-08) Legalización de Viajes y Festivos (ADM-2-09)


6.6. FACTURACIÓN Y COBRANZA

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
RECABAR INFORMACIÓN	Administrador	En caso aplique se recaba la información necesaria para realizar la facturación, tales como: Actas de conformidad, guías de remisión, entre otros.	-
FACTURACIÓN O EMISIÓN DE FACTURA	Administrador	Procede a emitir la factura considerando los acuerdos pactados con el cliente. Se ingresarán al formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)	Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)
COBRANZAS	Administrador	Se hará uso del formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10).	Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)
PAGO A PROVEEDORES	Administrador	Recepcionada la factura del proveedor se ingresa el monto al formato Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10) hasta la programación del pago acordado con el cliente.	Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)

7. REGISTROS

- Número de Pedido (ADM-2-01)
- Orden de Compra (ADM-2-02)
- Listado Maestro Órdenes de Compra Emitidas (ADM-2-03)
- Verificación de Equipos (ADM-2-04)
- Selección de Proveedores (ADM-2-05)
- Listado Maestro Terceros (ADM-2-06)
- Evaluación-Reevaluación Proveedores (ADM-2-07)
- Solicitud de Anticipo de Viajes (ADM-2-08)
- Legalización de Viajes y Festivos (ADM-2-09)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
---	-------------------------------------	--

- Proyectado de Gastos, Ingresos y Egresos (ADM-2-10)
- Costo por Proyecto (ADM-2-11)
- Control de Inventario (ADM-2-12)

8. CONTROL DOCUMENTARIO

ELABORADO POR		
REVISADO POR		
APROBADO POR		

9. ANEXOS

ANEXO 1: CODIFICACIÓN DE PEDIDOS

PERÚ	AÑO	CORRELATIVO	CLIENTE	NOMBRE PROYECTO
PE	YY	XXX	CL	PROY

Ejemplo:


PE20009-ENEL-ABCDE

ANEXO 2: TÍPICO CARPETA

I. SERVICIO/PROYECTO

CARPETA	SUB CARPETA
1. PLANIFICACIÓN	1.1 PLAN DE TRABAJO
	1.2 CRONOGRAMA
2. APLICACIONES	2.1 FAT
	2.2 SAT
3. ACTAS E INFORMES	3.1 ACTAS
	3.2 INFORMES
4. INGENIERÍA AL DETALLE	4.1 ESPECIFICACIONES FUNCIONALES
	4.2 INFORMACIÓN EXTERNA
	4.3 ARQUITECTURA

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN	ADM-1-01-01 F.A: 31/08/2020
---	-------------------------------------	--

CARPETA	SUB CARPETA
	4.4 UNIFILARES
	4.5 PLANOS
	4.6 MANUALES OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
	4.7 LISTADO DE SENALES
	4.8 LISTA DE EQUIPOS – CTGs
5. INSTALADORES Y DRIVERS	No aplica
6. PROTOCOLOS DE PRUEBAS	6.1 FAT
	6.2 SAT
7. OFERTA – PLIEGOS – COMPRAS	8.1 PLIEGOS
	8.2 OFERTA
	8.3 OC – CONTRATO
	8.4 COMPRAS
8. OTROS	No aplica

II. LICENCIAS (*)

CARPETA	SUB CARPETA
1. CORREOS	No aplica
2. OTROS	No aplica

(*) El responsable de realizar la comunicación con la casa matriz para la activación de licencias será el Auxiliar Administrativo. Al terminar deberá comunicar al área de BMA, solicitar la conformidad y enviar al área de ADM.

III. CAPACITACIONES (**)


CARPETA	SUB CARPETA
1. MATERIAL DE APOYO	No aplica
2. PLIEGOS	No aplica
3. CORREOS	3.1. ENVIADOS
	3.2. RECIBIDOS

(**) ADM se encargará de crear la carpeta para las capacitaciones que brinden Axon Group Ltda Sucursal Perú.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 59: NÚMERO DE PEDIDO

	NÚMERO DE PEDIDO	ADM-2-01-01 F.A: 31/08/2020
---	------------------	--------------------------------

FECHA OC	CÓDIGO DE PEDIDO	LÍNEA DE NEGOCIO	CLIENTE	SITIO	CONTACTO	PROYECTO	VALOR SOLES	VALOR USD	FACTURA N° CLIENTE	FECHA FACTURADA	CONDICIÓN DE PAGO	ORDEN DE COMPRA SINO	OBSERVACIONES

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 60: LISTADO MAESTRO ÓRDENES DE COMPRA EMITIDAS

	LISTADO MAESTRO ORDENES DE COMPRA EMITIDAS	ADM-2-03-01 F.A: 31/08/2020
---	--	--------------------------------

N° OC	FECHA	PROVEEDOR	N° PRESUPUESTO PROVEEDOR	PROYECTO	DESCRIPCIÓN	VALOR	IGV	TOTAL	FECHA FACTURA PROVEEDOR	N° FACT PROVEEDOR	OBSERVACIONES

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 61: ORDEN DE COMPRA

	ORDEN DE COMPRA	ADM-2-02-01 F.A: 31/08/2020			
AXON GROUP LTDA SU CURSAL PERU					
RUC: 20557037285					
TEL: (51 1) 682 3365					
Cl. Martín de Murua 150 Of. 311, San Miguel - Lima, Perú					
Fecha / Date:		Codigo Interno / Internal Code			
Orden de Compra / Purchase order N°:		Dirección / Address:			
PROVEEDOR / Supplier:		Telefono/Telephone:			
Cotización / Quotation:		Forma de Pago/ Payment Conditions:			
RUC/ NIT		E-mail:			
Fecha de Entrega Requerida / Resquest Delivery Date:		Celular:			
Lugar de Entrega/Place of Delivery:		Asesor Comercial/ Contact:			
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1					
2					
3					
4					
				SUBTOTAL	S/ -
				DESCUENTO	S/ -
				SUBTOTAL CON DCTO	S/ -
				IGV 18%	S/ -
				OTROS IMPUESTOS	S/ -
				TOTAL	S/ -
				TIPO DE MONEDA	soles
ELABORA:			APRUEBA:		
Nombre:			Nombre:		
NOTAS IMPORTANTES	1. La presente Orden de Compra debe de enviarse FIRMADA Y SELLADA EN SEÑAL DE ACEPTACION Y SE DEBERÁ DE ANEXAR A LA FACTURA DE COMPRA, de no ser así no se aceptarán los documentos. 2. Lugar de entrega ... 3. En caso de servicio adjuntar acta de conformidad				
CONDICIONES COMERCIALES	1. Lugar de entrega del producto ... 2. Dias de pago de facturas vendidas : ...				

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 62: VERIFICACIÓN DE EQUIPOS

Axon Group Making Great Things		VERIFICACIÓN DE EQUIPOS									ADM-2-04-01 F.A: 19/08/2020	
Llenado por Administración								Llenado por Ingeniería				
FECHA DE RECEPCIÓN	N° ORDEN DE COMPRA	N° DE PEDIDO	N° FACTURA DEL PROVEEDOR	MARCA	SERIE	DESCRIPCIÓN	CONFORMIDAD DE RECEPCIÓN (Nombre y firma)	FECHA DE ENTREGA	PERSONA QUE ENTREGA	CONFORMIDAD DE INSPECCIÓN (Nombre y firma)	OBSERVACIONES	


Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 63: LISTADO MAESTRO TERCEROS

Axon Group Making Great Things		LISTADO MAESTRO PROVEEDORES														ADM-2-06-01 F.A: 19/08/2020	
RUC	RAZON SOCIAL	TIPO TERCERO	TIPO DE PROVEEDOR	CIUDAD, DEPARTAMENTO Ó CIUDAD,PAIS	DIRECCIÓN OFICINAS	N° CUENTA CORRIENTE SOLES / CCI	N° CUENTA CORRIENTE USD / CCI	DIRECCIÓN ALMACEN	COND. PAGO	TIPO PRODUCTO O SERVICIO	ÁREA	NOMBRE CONTACTO	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO	CELULAR CONTACTO	SITIO WEB	DÍAS, HORARIO Y OBSERVACIONES DE ATENCIÓN

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 64: SELECCIÓN DE PROVEEDORES

	SELECCION PROVEEDORES	ADM-2-05-01 F.A: 11/08/2020
---	-----------------------	--------------------------------

FECHA	
-------	--

NOMBRE DEL EVALUADOR	
PROVEEDOR	
PRODUCTO Y/O SERVICIO A EVALUAR	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PESO	CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN
Precio	3	Menor al promedio	Promedio o Proveedor único	Mayor al promedio	9
		3	2	1	
Forma de Pago	2	Crédito mayor a 15 días	Crédito menor o igual a 15 días	Contado / Adelanto	6
		3	2	1	
Atención, entrega y claridad del área comercial	3	SÍ		NO	9
		3		1	
Disponibilidad del producto/servicio requerido	2	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	6
		3	2	1	
Cumplimiento de especificaciones	3	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	9
		3	2	1	
Disposiciones relacionadas con el cumplimiento del SG-SST (Tiene Sistema de	3	Con certificación / otros	En proceso	No cuenta	9
		3	2	1	
Garantía - Soporte - Atención post servicio	2	SÍ		NO	6
		3		1	
Personal técnico especializado	3	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	9
		3	2	1	
Experiencia	2	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	6
		3	2	1	
TOTAL					69

Criterio selección	Clasificación proveedor	Descripción
>= 60	Buena	Ingresar a Base de datos proveedores. Reevaluación anual.
31 - 59	Regular	Ingresar a Base de datos proveedores. Reevaluación en 6 meses.
<= 30	Mala	El proveedor es rechazado, no ingresa a Base de datos proveedores.

Resultado	PROVEEDOR ACEPTADO CON REEVALUACIÓN ANUAL
------------------	--

Responsable de selección	
--------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 65: EVALUACIÓN-REEVALUACIÓN PROVEEDORES

	EVALUACIÓN - REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	ADM-2-07-01 F.A: 11/09/2020
---	---	--------------------------------

FECHA	
-------	--

PROVEEDOR	
RUC	
CORREO CONTACTO	
PRODUCTO Y/O SERVICIO A EVALUAR	

Marcar con un aspa (X)

EVALUACIÓN INICIAL	REEVALUACIÓN
--------------------	--------------

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PESO	CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PUNTAJACIÓN
Se cumplió con los establecido en la propuesta comercial	3	Siempre	A veces	Nunca	9
		3	2	1	
Se entregó los productos o servicios a tiempo	3	Siempre	A veces	Nunca	9
		3	2	1	
El personal operativo demostro experiencia y conocimiento	3	Siempre	A veces	Nunca	9
		3	2	1	
Se cumplieron los requisitos de SST (Uso de EPP, cumplimiento de normas de SST)	2	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	6
		3	2	1	
Disponibilidad de atención	2	Siempre	A veces	Nunca	6
		3	2	1	
Eficiencia del personal	3	Buena, cumple con los criterios de evaluación	Regular, no cumple con algunos criterios de evaluación	Pobre, no cumple con la mayoría de criterios de evaluación	9
		3	2	1	
TOTAL					48


Criterio selección	Clasificación proveedor	Descripción
>= 45	Buena	Ingresa a Base de datos proveedores. Reevaluación anual.
32- 44	Regular	Ingresa a Base de datos proveedores. Reevaluación en 6 meses.
<= 31	Malo	El proveedor es rechazado, no ingresa a Base de datos proveedores.

Proveedor Aceptado	INGRESA A BASE DE DATOS PROVEEDORES CON REEVALUACIÓN ANUAL
--------------------	---

Responsable de Evaluación/Reevaluación	
--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 68: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	MRH-2-09-01 F.A: 22/09/2020
---	--------------------------------	--

FECHA DE EVALUACIÓN :	
NOMBRE DEL TRABAJADOR (EVALUADO) :	
PROCESO :	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO (EVALUADOR) :	

INSTRUCCIONES

1. Para fines de calificación, debe colocar el puntaje en el recuadro correspondiente de acuerdo con el grado que mejor refleje el comportamiento del trabajador de acuerdo con cada factor. Luego, debe sumar los puntajes obtenidos.
2. Si el trabajador tiene menos de 3 meses de trabajo bajo su supervisión, solicite información a su anterior jefe (sólo en el caso que sea dentro de la empresa).

FACTORES	GRADOS					PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
1. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO Se aprecia el grado de información que tiene el trabajador sobre las funciones asignadas, considerando su puesto.	Su conocimiento del trabajo es limitado.	Sólo conoce parte del trabajo. Requiere de capacitación.	Conoce el trabajo, pero requiere orientación con cierta regularidad.	Está bien enterado de las exigencias de su trabajo. Algunas veces requiere de apoyo.	Es un experto. Casi nunca requiere de ayuda.	
2. CALIDAD DE TRABAJO Se considera las inexactitudes y errores en el desempeño del trabajo en función de lo exigido por el puesto.	Comete frecuentemente equivocaciones.	A veces su trabajo presenta errores.	Generalmente su trabajo es bueno.	Realiza un buen trabajo, los errores son mínimos.	Excelente trabajo, ausencia de errores.	
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Se califica la capacidad para ordenar y estructurar sus labores.	Es desordenado.	Le falta orden y requiere ser orientado constantemente.	Estructura adecuadamente el trabajo y requiere de orientación mínima.	Por encima de lo requerido, la supervisión es general.	Sobresaliente, organiza muy bien sus tareas, no requiere supervisión.	
4. RESPONSABILIDAD Medida en que asume y se compromete con las funciones de su puesto.	Tiende a desligarse de sus obligaciones.	Realiza las funciones asignadas con cierta resistencia.	Acepta sus responsabilidades; en ocasiones evita comprometerse.	Cumple con responsabilidad sus funciones, ejerciendo el control sobre los trabajos encomendados.	Asume plenamente su compromiso de trabajo y responsabilidades	

FACTORES	GRADOS					PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
5. MANEJO DEL CAMBIO Se califica la flexibilidad para adaptarse a las nuevas exigencias y demandas.	Inadecuado, es poco flexible.	Por debajo de las exigencias, es poco adaptable.	Cercano al promedio, a veces requiere orientación.	Adaptable. Altera sus actividades para adaptarse a los cambios.	Toma acción para adelantarse a los cambios.	
6. RAPIDEZ EN EL TRABAJO Se considera el tiempo que le lleva realizar sus labores en comparación con tiempos estándares ya establecidos.	Demasiado lento.	Lento.	Velocidad promedio.	Rápido.	Mayor rapidez posible.	
7. INICIATIVA Se mide la capacidad para actuar sin requerir instrucciones y la confianza en sí mismo.	Requiere siempre de instrucciones detalladas.	Raras veces actúa por propia voluntad.	Tiene recursos para manejar situaciones, de vez en cuando se le proporciona orientación.	Actúa con autonomía, rara vez requiere orientación.	Siempre busca la ocasión de hacer más de lo que le corresponde, es dinámico e independiente.	
8. ACTITUD DE SERVICIO Se evalúa la disposición para realizar el trabajo a través de una atención cortés y oportuna buscando la satisfacción de los clientes internos y externos. Se mide la capacidad para trabajar en equipo.	Las personas siempre quedan insatisfechas con su trabajo, hace caso omiso de las recomendaciones. No trabaja en equipo.	Por debajo de las exigencias, por lo regular genera insatisfacción y continuamente necesita orientación. No trabaja en equipo.	Cercano a las exigencias, en algunas ocasiones requiere orientación. No se adapta con facilidad para trabajar en equipo.	Actitud satisfactoria, la orientación que se le brinda es mínima. Trabaja en equipo.	Excelente. Su trato es adecuado y mantiene a las personas satisfechas con su actitud. Se adapta fácilmente para trabajar en equipo.	
9. HABILIDADES Se evalúa las destrezas que debe poseer el personal en el desempeño de su labor, tal como se establece en el perfil del puesto.	No ha demostrado poseer las habilidades requeridas.	Por debajo de las exigencias, por lo regular genera insatisfacción y continuamente necesita orientación.	Cercano a las exigencias, en algunas ocasiones requiere orientación.	Actitud satisfactoria, cumple con las destrezas requeridas para su puesto de trabajo.	Excelente. Cumple con las destrezas por encima de las necesarias para realizar su trabajo.	
10. EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN Se evalúa si el personal capacitado aplica los conocimientos adquiridos durante la capacitación en su labor.	No se evidencia ningún aporte como origen de la capacitación asistida.	Es muy esporádico, no se aprecia que haya aprovechado la capacitación.	Aplica los conocimientos adquiridos en la capacitación.	Aplica, va tomando mayor destreza en los conocimientos adquiridos como producto de la capacitación.	Es un experto, aplica y difunde los conocimientos adquiridos.	
RESULTADO FINAL						

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

De 10 a 19: El trabajador evaluado presenta deficiencias graves, indicando que se desempeña inadecuadamente en su puesto de trabajo. Requiere capacitación y orientación de manera permanente.

De 20 a 29: El trabajador evaluado presenta deficiencias moderadas o leves en el desempeño de su puesto de trabajo. Requiere capacitación y orientación de forma periódica.

De 30 a 39: El trabajador evaluado no presenta deficiencias y desempeña satisfactoriamente su puesto de trabajo. Requiere orientación mínima.

De 40 a 44: El trabajador evaluado no presenta deficiencias y realiza un muy buen desempeño de su puesto de trabajo.

De 45 a 50: El trabajador evaluado está logrando la excelencia por su desempeño en su puesto de trabajo.

OBSERVACIONES (Requerimientos de Capacitación, otras notas que se considere conveniente):


Firma del Evaluador

Firma del Evaluado

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 69: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS	QHSE-1-02-01 FECHA: 17/08/2020
---	--------------------------	-----------------------------------

1. OBJETIVO

Describir las actividades para la realización de las Auditorías, con la finalidad de evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), son conforme con los requisitos propios de la organización para su Sistema Integrado de Gestión (SIG) y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Es de aplicación para todos los niveles de la organización que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. RESPONSABILIDADES

- Gerente de Sucursal

Es responsable de revisar y aprobar el Programa de Auditoría (QHSE-2-05).

- Responsable SIG

Es el encargado de elaborar el Programa de Auditoría (QHSE-2-05), asimismo, cuando se trate de una Auditoría Interna será responsable de la selección del Auditor Líder y de su equipo; cuando se trate de Auditorías Externas será el encargado de coordinar junto con el Auditor Líder todo lo pertinente a esta actividad; el registro, control y seguimiento de las acciones correctivas, observaciones y oportunidades de mejora.

4. DEFINICIONES

- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

- **Auditor Líder:** Auditor que lidera un equipo auditor.

- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **Evidencia De Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

- **No Conformidad:** Incumplimiento con los requisitos especificados.
- **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Observaciones:** Todo hallazgo que puede derivar una no conformidad.
- **Oportunidad De Mejora:** Hallazgo o idea que no afecta el sistema y que sugiere o se propone con el fin de mejorar el proceso.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Acciones Correctivas (QHSE-1-06)

6. DESCRIPCIÓN

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS	Responsable SIG	<p>El responsable SIG planifica las auditorías a realizarse en el año mediante la propuesta del Programa de Auditorías (QHSE-2-05) para el Sistema Integrado de Gestión, en donde se definirán los procesos a auditar y los meses correspondientes para realizar una auditoría.</p> <p>La programación se realiza tomando en consideración la importancia de los procesos, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.</p> <p>Las auditorías internas se realizarán como mínimo una vez al año. El Gerente de Sucursal aprobará el Programa de auditorías (QHSE-2-05), en caso contrario planteará las modificaciones correspondientes.</p>	Programa de Auditorías (QHSE-2-05)

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS								
SELECCIÓN DE LOS AUDITORES	Responsable SIG	<p>El responsable SIG selecciona, organiza y designa al personal que participará en la auditoría, el cual puede estar conformado por personal interno o externo que tengan calificación apropiada para realizar auditorías y que no tengan compromiso directo con la actividad a auditar.</p> <p>Los requisitos para la calificación de auditores son los siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Auditor Interno</th> <th>Auditor Externo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Participación como observador en una auditoría interna. </td> <td> Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia mínima en dos auditorías en una empresa externa. </td> </tr> <tr> <th>Auditor Líder Interno</th> <th>Auditor Líder Externo</th> </tr> <tr> <td> Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia: Mínimo 2 auditorías. Antigüedad en la empresa no menor a 1 año. </td> <td> Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor Líder aprobado en cualquiera de las tres normas. Experiencia: Mínimo 2 auditorías en empresas externas. </td> </tr> </tbody> </table>	Auditor Interno	Auditor Externo	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Participación como observador en una auditoría interna. 	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia mínima en dos auditorías en una empresa externa. 	Auditor Líder Interno	Auditor Líder Externo	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia: Mínimo 2 auditorías. Antigüedad en la empresa no menor a 1 año. 	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor Líder aprobado en cualquiera de las tres normas. Experiencia: Mínimo 2 auditorías en empresas externas. 	<p>Certificado del curso de Auditor interno o líder según corresponda</p> <p>Registro que evidencie participación como observador, auditor interno o externo según corresponda</p>
		Auditor Interno	Auditor Externo								
Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Participación como observador en una auditoría interna. 	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia mínima en dos auditorías en una empresa externa. 										
Auditor Líder Interno	Auditor Líder Externo										
Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor interno aprobado. Experiencia: Mínimo 2 auditorías. Antigüedad en la empresa no menor a 1 año. 	Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Curso de auditor Líder aprobado en cualquiera de las tres normas. Experiencia: Mínimo 2 auditorías en empresas externas. 										
PREPARACIÓN	Responsable	Como parte de la preparación de la	Plan de								

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
DE LA AUDITORÍA	SIG	<p>auditoría, El responsable SIG con un mínimo de dos (02) días útiles de anticipación, informa a los líderes de procesos el detalle de la ejecución de la auditoría a través del Plan de Auditoría.</p> <p>En caso sea Auditoría Interna se utilizará el Plan de Auditoría (QHSE-2-06).</p> <p>Para el resto de auditorías se utilizará el formato de Plan de Auditoría del proveedor/cliente.</p> <p>El equipo auditor, antes de la auditoría, realiza un estudio preliminar de la documentación del proceso o procesos a auditar.</p>	Auditoría (QHSE-2-06)
DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	Audidores internos / Audidores externos / Auditor Líder / Responsable SIG	<p>El desarrollo de la auditoría contempla las siguientes etapas:</p> <p>a. Reunión inicial: Antes de iniciar la auditoría, el Auditor Líder explica a los auditados el objetivo de la Auditoría y la metodología que utilizarán.</p> <p>b. Ejecución de la auditoría: Los Auditores proceden a recoger evidencias de auditoría del proceso auditado a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema y su eficacia. Se debe auditar todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con lo especificado en el Plan de Auditoría (QHSE-2-06).</p> <p>c. Reunión de cierre: Se realiza al finalizar la auditoría, se procede a explicar cómo se ha desarrollado la misma y se realiza una breve descripción de las no conformidades y hallazgos detectados, así como las conclusiones de la auditoría.</p>	
ELABORACIÓN DE INFORME	Audidores internos /	Los auditores en conjunto con el Auditor	Informe de Auditoría

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
	Audidores externos / Auditor Líder	Líder preparan el Informe de Auditoría en el que resume los datos principales del evento. Dicho informe se entrega al responsable SIG, para que sea difundido a los responsables de procesos y al Gerente de Sucursal de la empresa de manera digital (email) o verbal (reunión/llamada). En caso sea Auditoría Interna se utilizará el Informe de Auditoría (QHSE-2-07). Para el resto de auditorías se utilizará el formato de Informe de Auditoría del proveedor/cliente.	(QHSE-2-07)
GENERACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Responsable SIG	Las No Conformidades detectadas en las auditoría internas o externas son agrupadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad. El responsable SIG debe registrar el detalle de estas en el formato de Acciones Correctivas (QHSE-2-14). Se procede de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Acciones Correctivas (QHSE-1-08). Las acciones deben ser implementadas sin demora injustificada. Así mismo, las observaciones y oportunidades de mejora detectadas en la auditoría deben ser registradas en el formato de Observaciones y Oportunidad de Mejora (QHSE-2-08).	Acciones Correctivas (QHSE-2-14) Observación y Oportunidad de Mejora (QHSE-2-08)

7. REGISTROS

- Programa de Auditorías (QHSE-2-05)
- Plan de Auditoría (QHSE-2-06)
- Informe de Auditoría (QHSE-2-07)
- Observación y Oportunidad de Mejora (QHSE-2-08)
- Acciones Correctivas (QHSE-2-14)
- Competencias de Auditores

8. CONTROL DOCUMENTARIO

ELABORADO POR		
REVISADO POR		
APROBADO POR		


9. ANEXOS

No aplica.

Sólo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 70: INFORME AUDITORÍA

	INFORME AUDITORÍA		QHSE-2-07-01 F.A: 27/09/2020
FECHA			
NORMA			
TIPO DE AUDITORÍA			
EQUIPO AUDITOR			
OBJETIVO			
ALCANCE DE LA AUDITORÍA			
CRITERIOS DE AUDITORÍA			
PERSONAL ENTREVISTADO			
ASPECTOS FUERTES			
ASPECTOS POR MEJORAR			
RESUMEN DE RESULTADOS			
PROCESO	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	OBSERVACIONES
MAN			
SIG			
BMA			
ENG			
ADM			
MRH			
NOTAS ACLARATORIAS ADICIONALES			

NOMBRE DEL AUDITOR

Fuente: Elaboración propia


ANEXO N° 71: PROGRAMA DE AUDITORÍAS

	PROGRAMA DE AUDITORÍAS	QHSE-2-05-01 F.A: 27/09/2020																																															
AÑO: _____																																																	
N°	PROCESO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª				

LEYENDA <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="width: 20px; height: 15px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> AUDITORÍA INTERNA </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 15px; background-color: orange; margin-right: 5px;"></div> AUDITORÍA EXTERNA </div>	ELABORADO POR: _____ RESPONSABLE SIG FECHA: _____	APROBADO POR: _____ Gerente de Sucursal FECHA: _____
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 72: PLAN DE AUDITORÍAS

	PLAN DE AUDITORÍA	QHSE-2-08-01 F.A.: 27/08/2020
TIPO DE AUDITORÍA:		
EMPRESA:		
FECHAS:		
AUDITOR LÍDER:		
EQUIPO AUDITOR:		
NORMAL:		
ALCANCE:		
REQUISITOS NO APLICABLES:		
DÍA AUDITADO:		

HORA	PROCESO	AUDITOR	AUDITADO

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 73: INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCION

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015

Periodo: 30 de Setiembre del 2020

ÍNDICE

- ✓ Objetivos de la Revisión por la dirección
- ✓ Política del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Información utilizada en la revisión del SIG:

1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

2. Cambios en:

- Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI.
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al SGI
- Los requisitos legales y otros requisitos
- Los riesgos y oportunidades

3. El grado en que se ha cumplido la Política y Objetivos del SIG

4. Información sobre el desempeño y eficacia del SIG, incluido:

- Satisfacción del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- Accidentes, incidente, no conformidad y acciones correctivas
- Resultado de seguimiento y medición SIG
- Resultado de auditorías
- Desempeño de los proveedores externos
- Resultado de la evaluación de los requisitos legales y otros requisitos
- Resultado de consulta y participación de los trabajadores


ÍNDICE

5. Adecuación de los recursos para el SIG
6. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del SIG
7. Comunicación y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes del SIG
8. Las oportunidades de mejora

- ✓ Conclusiones de la Revisión por la Dirección
 - Conveniencia, adecuación y eficacia del SIG
 - Oportunidades de mejora
 - Necesidad de cambios en el SIG
 - Necesidad de recursos y Acciones necesarias en caso no se hayan cumplido con los objetivos SIG
 - Oportunidades de mejorar la integración del SIG a otros procesos del negocio
 - Implicación para la dirección estratégica de la organización

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 74: PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

 Axon Group Making Great Things	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	QHSE-1-06-01 FECHA: 17/08/2020
--	--	---

1. OBJETIVO

Describir las actividades para establecer un procedimiento documentado que describa las actividades a seguir para generar las Acciones Correctivas, así como el tratamiento de las No Conformidades encontradas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Medio Ambiente y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que asegure que las acciones tomadas eviten la ocurrencia de estas.

2. ALCANCE

Es de aplicación para las no conformidades detectadas en los procesos pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

- **Responsable SIG**
Se encargará de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- **Líder del Proceso**
Es la persona asignada de llevar a cabo las Acciones Correctivas que estén relacionados con su proceso y monitorear el cumplimiento de estas.


4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier otra situación no deseada ya existente, para evitar su repetición.
- **Acción Inmediata:** Acción tomada para controlar las causas inmediatas de una no conformidad detectada y evitar la ocurrencia de un incidente.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de la Norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, Política y/o documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **SAC:** Solicitud de Acción Correctiva, lo hace cualquier líder de proceso y se registra en el formato Acciones Correctivas (QHSE-2-14-01).

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Procedimiento Auditorías (QHSE-1-02)
- Procedimiento de Control de Reclamos (QHSE-1-20)
- Procedimiento Control de las Salidas No Conformes (QHSE-1-14)
- Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Requisitos Legales (QHSE-1-09)

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	QHSE-1-06-01 FECHA: 17/08/2020
---	--	---

- Tablero de Objetivos SIG (QHSE-2-23)


6. DESCRIPCIÓN

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
DETECCIÓN NO CONFORMIDAD	Cualquier integrante de la organización	<p>La detección de una no conformidad, se puede generar a partir de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hallazgos repetitivos por inspecciones. - Reclamos o quejas de las partes interesadas, según Procedimiento de Control de Reclamos (QHSE-1-20-01). - No conformidades de auditorías internas o externas. - Servicios / productos no conformes según procedimiento correspondiente. - Resultados de la Revisión por la Dirección. - Incumplimiento de requisitos legales. - Monitoreo de indicadores, siempre y cuando exista una desviación considerable del incumplimiento hacia la meta. <p>Cualquier otra circunstancia que a juicio del Responsable SIG en coordinación con el Líder de proceso lo amerite.</p>	-
REGISTRO DEL DETALLE	Responsable SIG / Persona designada	El responsable SIG evalúa y determinar la generación de una SAC, la cual es registrada por la persona designada en el formato de Acciones Correctivas (QHSE-2-14).	Acciones Correctivas (QHSE-2-14)
ANÁLISIS DE CAUSAS RAÍZ	Líder de proceso / Persona designada	El personal involucrado y el líder de proceso, realiza el análisis necesario con la finalidad de determinar la causa raíz, la misma que debe ser consignada en el registro de Acciones	

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
		<p>Correctivas (QHSE-2-14) por el Líder de proceso o persona designada.</p> <p>Las actividades para encontrar la solución se desarrollan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar información relacionada con la No Conformidad, utilizando todas las fuentes de información a su alcance. (podría incluir fotos) - Identificar, analizar la causa, para ello se puede hacer uso de diferentes metodologías como Cinco (05) ¿por qué?, diagrama de Ishikawa o método de análisis de causalidad, para identificar las causas que originaron la no conformidad. - Registrar las causas para definir las acciones correctivas a tomar. 	
REGISTRO DE ACCIONES A TOMAR	Líder de proceso / Persona designada	El Líder de proceso con el personal involucrado y Responsable SIG define las acciones a tomar, las mismas que deben ser consignadas en el registro de Acciones Correctivas (QHSE-2-14) por el responsable del proceso o persona designada.	
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES	Líder de proceso	La persona designada implementa las acciones definidas en los plazos establecidos.	
SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS	Responsable SIG	<p>El Responsable SIG y Líder de proceso realizan el seguimiento sobre el cumplimiento de las acciones a tomar.</p> <p>El Responsable SIG o persona designada consigna los resultados de las acciones tomadas en el registro de Acciones Correctivas (QHSE-2-14).</p>	

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	QHSE-1-06-01 FECHA: 17/08/2020
---	--	---

ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA	Responsable SIG	<p>El Responsable SIG o quien él designe, es el responsable de verificar la eficacia de las acciones planteadas, luego de un mes de implementadas las acciones, el cual es consignado en el registro de Acciones Correctivas (QHSE-2-14).</p> <p>De no evidenciarse la eficacia de la acción correctiva coordinar con el Líder de proceso realizar un replanteamiento del análisis de causas generando una nueva acción a la cual se aplica el mismo tratamiento descrito previamente.</p>	
EVALUACIÓN DE CAMBIOS EN EL SIG	Responsable SIG	<p>Evalúa luego del cierre de la acción correctiva si se requiere actualizar los riesgos y oportunidades durante la planificación o si se requiere realizar cambios al SIG.</p> <p>Una acción correctiva no puede ser cerrada por la persona responsable del mismo proceso donde se detectó.</p>	

7. REGISTROS

- Acciones Correctivas (QHSE-2-14)

8. CONTROL DOCUMENTARIO

<i>ELABORADO POR</i>		
<i>REVISADO POR</i>		
<i>APROBADO POR</i>		

9. ANEXOS

No aplica.

Solo es oficial las copias impresas con el sello de copia controlada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 75: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Avon Group		ACCIONES CORRECTIVAS														QHSE-2-14-01 F.A: 27/10/2020			
AÑO:																			
Todas las acciones que se tomen deben ser verificadas para evidenciar la conformidad del requisito que se incumplió.																			
N°	Fecha	Origen	Proceso	Detalle	Emisido por	Acción Inmediata	Causa	Acción Correctiva	Responsable de efectuar la acción	Fecha de implementación de la propuesta	Resultado de las acciones tomadas	Fecha de implementación real	Evidencia de la verificación de la efectividad	Fecha de Verificación	Responsable Verificación	Estado	¿Se emite otra Acción Correctiva? N°	¿Se requiere cambios? (En el SIG o en los riesgos y oportunidades planificados)	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 76: SALIDAS NO CONFORMES

Avon Group		SALIDAS NO CONFORMES										QHSE-2-20-01 F.A: 09/10/2020	
AÑO:													
Todas las acciones que se tomen deben ser verificadas para evidenciar la conformidad del requisito que se incumplió.													
LLENADO POR LA PERSONA QUE DETECTÓ LA SALIDA NO CONFORME					LLENADO POR EL LÍDER DEL PROCESO QUE DARÁ TRATAMIENTO AL NC			LLENADO POR EL RESPONSABLE ASIGNADO DE VERIFICAR				LLENADO POR EL RESPONSABLE SIG	
N°	FECHA	CARGO QUE REPORTA	PROCESO	DETALLE	RESPONSABLE DE TOMAR LA ACCIÓN	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE	EVIDENCIA DE LA ACCIÓN	FECHA DE LA VERIFICACIÓN	SALIDA NO CONFORME CONTROLADO (SI/NO)	¿SE EMITE ACCIÓN CORRECTIVA? N°		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 77: SALIDAS NO CONFORMES DE PROVEEDORES

Axon Group		NO CONFORMES DE PROVEEDORES							QHSE-2-21-01 F.A: 27/08/2020	
AÑO										
N° NC	FECHA	PERSONA QUE REPORTA EL NC	PROCESO	PROVEEDOR	DETALLE	RESPONSABLE DE TOMAR LA ACCIÓN	ACCIÓN A TOMAR	VERIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA NC	FECHA DE VERIFICACIÓN	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 78: OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Axon Group		OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA								QHSE-2-08-01 F.A: 27/08/2020	
AÑO		2020									
FECHA DE REGISTRO	N° OBS	N° OM	PROCESO	HALLAZGO	ACCIONES A TOMAR	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A TOMAR	FECHA DE VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO A:ABIERTO, C:CERRADO	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 79: BASE DE DATOS

BD SPSS - ACTUALIZADA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 8 de 8 variables

	IMPLEMENTACIÓN_ PRE	IMPLEMENTACIÓN_ POST	MARGEN_UTILIDAD_ BRUTA_PRE	MARGEN_UTILIDAD_ BRUTA_POST	MARGEN_UTILIDAD_ OPERATIVA_PRE	MARGEN_UTILIDAD_ OPERATIVA_POST	RENTABILIDAD_ NETA_PRE	RENTABILIDAD_ NETA_POST	var	var	var	var	var
1	14.25	79.84	25.204	27.075	9.397	1.959	4.835	-1.187					
2	14.25	96.71	14.624	39.399	-13.235	22.100	-25.006	18.417					
3	14.25	96.71	18.148	26.030	.775	6.011	-5.060	6.115					
4	14.25	96.71	17.740	26.409	-3.111	6.504	-9.412	5.000					
5	14.25	99.57	29.050	25.416	10.989	10.125	3.093	4.958					
6	14.25	99.57	-8.193	16.850	-32.849	7.826	-34.760	7.304					
7	14.25	99.57	-23.946	9.062	-66.889	-6.675	-71.241	-7.204					
8	19.72	99.57	-10.141	29.997	-57.704	14.801	-64.275	14.078					
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

Fuente: Elaboración propia