**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE PRODUCCION Y SERVICIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

# PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RD RENTAL CON EL FIN DE MEJORAR SUS PROCESOS OPERATIVOS

Tesis presentada por la Bachiller:

**MARIA FERNANDA PACARA RODRIGUEZ**

Para optar por el Título de Profesional de**:**

**INGENIERA INDUSTRIAL**

Asesor:

**DR. PAUL VICENTE TANCO FERNANDEZ**

**AREQUIPA - PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi fuente de seguridad y amor, por permitirme seguir cumpliendo cada sueño con determinación y esfuerzo.

A mi madre Norma Rodríguez Sánchez quien con su amor y apoyo incondicional me impulsa a seguir adelante. Todo lo que soy y llegare a ser se lo debo a ella. La amo con todo mi corazón y estaré siempre agradecida por ser mi mejor ejemplo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, a mi Madre Norma Rodríguez quien me motiva a seguir adelante sin desfallecer, a mi Tío Manuel Rodríguez, a mi primo Jorge Valderrama y a mi sobrino Diego Morales porque con su sola presencia me brindan su apoyo dándome ánimos para crecer como persona y profesional.

Quiero agradecer a la empresa RD RENTAL SAC por darme la oportunidad de realizar la presente tesis, a mi Jefe Luis Guzmán quien me impulso brindándome el apoyo y seguimiento en el proceso de trabajo.

Agradecer también a mi Asesor Dr. Paul Vicente Tanco Fernández quien desde el primer momento me brindó su confianza y disposición con su apoyo en base a su experiencia y conocimientos.

Y si de amistad se habla agradezco a Joseph Arias que me ha demostrado que más que un amigo es un Hermano.

Del mismo modo agradezco a todas las personas que de alguna forma me brindaron el apoyo y motivación en todo momento.

## RESUMEN

La presente Tesis tuvo por objetivo evidenciar la Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 a fin de mejorar los procesos operativos en la Empresa RD RENTAL SAC.

Por tal motivo se realizó un análisis situacional de la Empresa en relación a los ámbitos: interno considerando su estructura organizacional y procesos operativos; y externo considerando oportunidades y amenazas.

Abarcando el análisis situacional realizado, se determina el nivel de cumplimiento en relación a los requisitos según norma ISO 9001:2015. En base a esto se propone un Plan de Implementación considerando procedimientos de trabajos, actividades y documentación según los lineamientos de la norma.

La adecuada implementación del Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001-2015, contribuirá a la correcta gestión de costos y riesgos en la empresa, llegando a producir beneficios internos, levantando las no conformidades identificadas en los procesos, optimizando la eficiencia y la eficacia en los mismos, en base a indicadores para cada uno de los ítems. A raíz de esto se lograrán beneficios externos mejorando y respaldando la calidad de los servicios prestados lo que permitirá mejorar la imagen corporativa de la empresa.

Con respecto a la viabilidad económica de la propuesta, se determina un VAN superior a 0 equivalente a S/876,764.47, en el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR), esta obtuvo un valor de 77.55%, superando al valor del COK obtenido 27,43%. Por último el valor de beneficio/costo (B/C) obtenido equivale a 1.63, lo que significa que por cada sol de inversión, el beneficio de la organización será de 1.63 soles. En base a estos resultados se da respaldo a la viabilidad de la Propuesta desarrollada.

*Palabras Clave:* calidad, implementación, procesos, operaciones, rental.

## ABSTRACT

The objective of this Thesis was to demonstrate the Proposal for the Implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard in order to improve the operational processes in the RD RENTAL SAC Company.

For this reason, a situational analysis of the Company was carried out in relation to the areas: internal considering its organizational structure and operating processes; and external opportunities and threats.

Covering the situational analysis carried out, the level of compliance in relation to the requirements according to ISO 9001: 2015 is determined. Based on this, an Implementation Plan is proposed considering work procedures, activities and documentation according to the guidelines of the standard.

The adequate implementation of the Quality Management System according to the ISO 9001-2015 standard, will contribute to the correct management of costs and risks in the company, producing internal benefits, lifting the non-conformities identified in the processes, optimizing efficiency and their effectiveness, based on indicators for each of the items. As a result of this, external benefits will be achieved by improving and supporting the quality of the services provided, which allowed to improve the corporate image of the company.

With respect to the economic viability of the proposal, a NPV greater than 0 equivalent to S / 876,764.47 is determined, in the calculation of the Internal Rate of Return (IRR), this obtained a value of 77.55%, exceeding the value of the COK obtained 27.43%. Finally, the value of benefit / cost (B / C) obtained is equivalent to 1.63, which means that for each sol of investment, the profit of the organization will be 1.63 soles. Based on these results, support is given to the viability of the developed Proposal.

.


Keywords: quality, implementation, processes, operations, rental.

# INDICE

**DEDICATORIA** **II**

**AGRADECIMIENTO** **III**

**RESUMEN** **4**

**ABSTRACT** **5**

**CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** **23**

**1.1 Descripción de la Realidad Problemática.** **23**

**1.2 Delimitación y Definición del Problema** **24**

1.2.1 Delimitaciones: 24

1.2.1.1 Delimitaciones de Tiempo 24

1.2.1.2 Delimitación de Espacio 24

1.2.1.3 Delimitación de Recursos 24

1.2.2 Definición de Problema 24

**1.3 Formulación del Problema** **25**

**1.4 Objetivo de la Investigación** **25**

1.4.1 Objetivo General 25

1.4.2 Objetivo Específicos. 25

**1.5 Hipótesis General** **26**

**1.6 Variables e Indicadores** **26**

1.6.1 Variables Independientes 26

1.6.2 Variables Dependientes. 26

**1.7 Viabilidad de la Investigación 27**

1.7.1 Viabilidad Técnica 27

1.7.2 Viabilidad Operativa 27

1.7.3 Viabilidad Económica 27

**1.8 Justificación e Importancia de la Investigación. 28**

1.8.1 Justificación. 28

1.8.2 Importancia. 28

**1.9 Limitaciones de la Investigación. 29**

**1.10 Tipo y Nivel de Investigación. 29**

1.10.1 Tipo de Investigación. 29

1.10.2 Nivel de Investigación. 29

**1.11 Método y Diseño de la Investigación. 29**

1.11.1 Método de la Investigación 29

1.11.2 Diseño de la Investigación. 30

**1.12 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. 30**

**1.13 Cobertura de Estudio 31**

**CAPITULO 2: MARCO CONCEPTUAL 32**

**2.1 Antecedentes de la Investigación. 32**

2.1.1 A nivel Internacional 32

2.1.2 A nivel Nacional 33

2.1.3 A nivel Local 34

**2.2 Calidad. 35**

2.2.1 Definición de Calidad 35

2.2.2 Importancia de Calidad. 37

2.2.3 Evolución del Concepto Calidad. 37

**2.3 Sistema de Gestión de Calidad. 39**

2.3.1 Definición 39

2.3.2 Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad 40

**2.4 Norma ISO 9001:2015 41**

2.4.1 Definición 41

2.4.2 Objetivo de la Norma ISO 9001:2015 41

2.4.3 Alcance y Campo de Aplicación. 42

2.4.4 Principios de la Gestión de la Calidad. 42

2.4.5 Enfoque a Procesos según ISO 9001:2015 44

2.4.6 Pensamiento basado en riesgos. 48

2.4.7 Contenido de la Norma ISO 9001:2015 49

**2.5 Mejora 51**

2.5.1 Definición 51

2.5.2 Herramientas de mejora de Procesos 51

2.5.3 Mejora continua según ISO 9001:2015. 53

**2.6 Proceso 54**

2.6.1 Definición 54

2.6.2 Elementos 54

2.6.3 Factores 54

2.6.4 Tipos. 55

**CAPITULO 3: DESCRIPCION DE LA EMPRESA 57**

**3.1 Reseña Histórica 57**

**3.2 Misión 57**

**3.3 Visión 58**

**3.4 Objetivos 58**

**3.5 Valores 58**

**3.6 Descripción de Equipos y Servicios Ofrecidos 58**

**3.7 Organización y Estructura Organizacional 60**

3.7.1 Organigrama 60

3.7.2 Principales Clientes 61

3.7.3 Entidades Principales en el Modelo de Negocio 61

3.7.3.1 Relaciones Internas: 61

3.7.3.2 Socios de Negocios 62

3.7.3.3 Relaciones Externas 62

3.7.4 Análisis de los Procesos de la Empresa. 63

3.7.4.1 Procesos Comerciales 63

3.7.4.2 Procesos Operativos 67

3.7.4.3 Procesos de Apoyo 73

3.7.5 Análisis del Mapa de Procesos de la Organización 88

3.7.6 Infraestructura de la Empresa 89

**CAPITULO 4: ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA 91**

**4.1 Identificación de la Problemática en los Procesos 91**

**4.2 Identificación de Problemática por Resultados. 98**

4.2.1 Pedidos 98

4.2.2 Descuento por Valorizaciones 101

4.2.3 Descuento por Inoperatividades 102

**4.3 Diagnostico Estratégico 103**

4.3.1 Evaluación Externa 103

4.3.1.1 Fuerzas Externas Clave: 103

4.3.1.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos: 111

4.3.1.3 Confrontación de Factores Claves 111

4.3.1.4 Jerarquización de Factores Claves 112

4.3.1.5 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) 112

4.3.1.6 Evaluación de Resultados. 113

4.3.2 Matriz de Perfil Competitivo 113

4.3.2.1 Confrontación de Factores Claves 115

4.3.2.2 Matriz de Perfil Competitivo (MCP) 115

4.3.2.3 Evaluación de Resultados. 116

4.3.3 Evaluación Interna 116

4.3.3.1 Descripción de la Situación Actual 116

4.3.3.2 Análisis y Evaluación de las Áreas Funcionales 127

4.3.3.3 Listado de Factores Internos: 133

4.3.3.4 Confrontación de Factores Claves 134

4.3.3.5 Jerarquización de Factores Claves 135

4.3.3.6 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) 135

4.3.3.7 Evaluación de Resultados. 136

**4.4 Matriz FODA 137**

**CAPITULO 5: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 139**

**5.1 Planificación del Diagnóstico y Metodología 139**

**5.2 Diagnóstico de la Calidad en la Organización 139**

**5.3 Diagnóstico de los Documentos y Registros en la Organización 141**

**5.4 Diagnóstico de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 141**

**5.5 Resultados del diagnóstico 143**

5.5.1 Resultados del Diagnostico por requisito de la Norma. 143

5.5.1.1 Requisito 4: Contexto de la Organización 144

5.5.1.2 Requisito 5: Liderazgo 146

5.5.1.3 Requisito 6: Planificación 148

5.5.1.4 Requisito 7: Apoyo 150

5.5.1.5 Requisito 8: Operación 153

5.5.1.6 Requisito 9: Evaluación de Desempeño 158

5.5.1.7 Requisito 10: Mejora 160

5.5.2 Resultados Generales 162

**CAPITULO 6 IMPLEMENTACIÓN 167**

**6.1. Objeto y Campo de Aplicación. 173**

**6.1 Referencias Normativas: 173**

**6.2 Términos y Definiciones: 173**

**6.3 Requisito: Contexto de la Organización: 174**

6.3.1 La organización y su contexto 174

6.3.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. 174

6.3.3 Alcance 176

6.3.4 Sistema de la Gestión de la Calidad y sus procesos 178

**6.4 Requisito: Liderazgo: 179**

6.4.1 Liderazgo y compromiso con el SGC 179

6.4.2 Enfoque al cliente. 180

6.4.3 Establecimiento y Comunicación de la Política de la Calidad. 181

6.4.4 Definición de Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.182

**6.5 Requisito: Planificación. 183**

6.5.1 Proceso de Gestión del Riesgo y Oportunidades 183

6.5.2 Objetivos de la Calidad. 184

6.5.3 Planificación de Cambios. 186

**6.6 Requisito: Apoyo. 186**

6.6.1 Recursos. 186

6.6.1.1 Personas 186

6.6.1.2 Infraestructura 187

6.6.1.3 Ambiente para la Operación de los Procesos 189

6.6.1.4 Recursos de Seguimiento y Medición. 189

6.6.1.5 Conocimientos de la Organización 190

6.6.2 Competencia 190

6.6.3 Toma de Conciencia 191

6.6.4 Comunicación. 191

6.6.5 Información Documentada 193

6.6.5.1 Creación y Actualización. 193

6.6.5.2 Control de la Información Documentada. 193

**6.7 Requisito: Operación 194**

6.7.1 Planificación y Control Operacional. 194

6.7.2 Requisitos para los Productos y Servicios. 195

6.7.2.1 Comunicación con el Cliente. 195

6.7.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios. 195

6.7.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios. 196

6.7.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios. 197

6.7.3 Diseño y Desarrollo de los Productos. 197

6.7.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente. 197

6.7.5 Producción y Provisión del Servicio. 198

6.7.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio. 198

6.7.5.2 Identificación y Trazabilidad 199

6.7.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos 199

6.7.5.4 Preservación. 199

6.7.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega. 200

6.7.5.6 Control de los Cambios 200

6.7.6 Liberación de los Productos y Servicios. 200

6.7.7 Control de las Salidas no Conformes. 201

**6.8 Requisito: Evaluación del Desempeño 202**

6.8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 202

6.8.2 Auditoria Interna 204

6.8.3 Revisión por la Dirección 204

**6.9 Requisito: Mejora 205**

6.9.1 No conformidad y acción correctiva 206

6.9.2 Mejora Continua 206

6.9.3 Proceso de Certificación de la Norma ISO 9001:2015 206

**6.10 Plan de Implementación del SGC 207**

**6.11 Cronograma de actividades 209**

**CAPITULO 7: EVALUACIÓN. 212**

**7.1 Evaluación Técnica 212**

**7.2 Evaluación Económica. 223**

7.2.1 Costos 224

7.2.1.1 Costos de prevención 224

7.2.1.2 Costos de evaluación 233

7.2.1 Ingresos 234

7.2.1.1 Costos de no conformidad 234

7.2.2 Flujo de caja económico 237

7.2.2.1 Análisis de rentabilidad económico 238

**CONCLUSIONES 243**

**RECOMENDACIONES 245**

**REFERENCIAS 246**

**ANEXO 01: DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 249**

**ANEXO 02: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS 269**

**ANEXO 03: FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO 273**

**ANEXO 04: ENCUESTA CLIMA LABORAL 283**

**ANEXO 05: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO 284**

**ANEXO 06: PERFIL DE PUESTO 285**

**ANEXO 07: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 286**

**ANEXO 08: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CAMBIOS 299**

**ANEXO 09: FORMATO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA 304**

**ANEXO 10: FORMATO DE CALIBRACIÓN 305**

**ANEXO 11: MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS 306**

**ANEXO 12: SEGUIMIENTO DE ORDEN DE PEDIDO 338**

**ANEXO 13: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL 339**

**ANEXO 14: PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN 340**

**ANEXO 15: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN 341**

**ANEXO 16: FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN 342**

**ANEXO 17: TEMAS DE INDUCCIÓN 343**

**ANEXO 18: MATRIZ DE COMUNICACIÓN 344**

**ANEXO 19: SOLICITUD DE CAMBIO DE PEDIDO 346**

**ANEXO 20: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS 347**

**ANEXO 21: SEGUIMIENTO DE PROCESOS POR ACTIVIDADES Y TAREAS 350**

**ANEXO 22: FORMATO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS 351**

**ANEXO 23: FORMATO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS. 352**

**ANEXO 24: MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACION Y REGISTRO DE PROVEEDORES 353**

**ANEXO 25: REQUERIMIENTO DE COMPRA 361**

**ANEXO 26: REGISTRO DE INCONFORMIDAD 362**

**ANEXO 27: REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES 363**

**ANEXO 28: REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA 364**

**ANEXO 29: FORMATO DE PLAN DE AUDITORÍA INTERNA 365**

**ANEXO 30: FORMATO DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA 366**

**ANEXO 31: REPORTE ALTA DIRECCIÓN 367**

**ANEXO 32: FORMATO DE PEDIDO** **368**

**ANEXO 33: FORMATO DE TRANSPORTISTA** **369**

**ANEXO 34: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EQUIPO** **370**

**ANEXO 35: ACTA DE CONTROL DE CALIDAD** **371**

**ANEXO 36: DIAGNOSTICO DE EQUIPO** **372**

**ANEXO 37: MANUAL DE LA CALIDAD** **373**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Resumen de la historia de la calidad*..... 39

Tabla 2 *Estructura de alto nivel en relación al ciclo PHVA*..... 51

Tabla 3 *Problemática de los procesos*..... 91

Tabla 4 *Cantidad de pedidos por mes*..... 98

Tabla 5 *Cantidad de pedidos por tipo de maquinaria*..... 99

Tabla 6 *Cantidad de pedidos según clientes*..... 100

Tabla 7 *Descuentos por valorizaciones mensuales*..... 101

Tabla 8 *Descuentos mensuales por inoperatividades*..... 102

Tabla 9 *Matriz de Evaluación de Factores Externos*..... 111

Tabla 10 *Ponderación de factores*..... 111

Tabla 11 *Jerarquización de valores clave*..... 112

Tabla 12 *Matriz de evaluación de factores externos (EFE)*..... 112

Tabla 13 *Factores claves confrontados*..... 115

Tabla 14 *Matriz de Perfil Competitivo*..... 115

Tabla 15 *Confrontación de factores*..... 134

Tabla 16 *Jerarquización de factores* ..... 135

Tabla 17 *Matriz de factores internos (EFI)* ..... 135

Tabla 18 *Matriz FODA* ..... 137

Tabla 19 *Calificación por criterios* ..... 143

Tabla 20 *Porcentaje de cumplimiento por requisito* ..... 162

Tabla 21 *Porcentaje de brecha - implementación SGC* ..... 163

Tabla 22 *Resultado en comparación con los procesos* ..... 164

Tabla 23 *Plan de acción por requisitos* ..... 168

Tabla 24 *Alcance* ..... 176

Tabla 25 *Planificación de logro de objetivos* ..... 185

Tabla 26 *Planificación de inspecciones* ..... 188

Tabla 27 *Comunicación* ..... 192

Tabla 28 *Etapas de implementación del SGC* ..... 208

Tabla 29 *Planificación de las etapas* ..... 210

Tabla 30 *Indicadores de las variables* ..... 212

Tabla 31 *Porcentaje de cumplimiento de los ITEMS* ..... 215

Tabla 32 *Etapas del SGC* ..... 224

Tabla 33 *Mano de obra* ..... 225

Tabla 34 *Pago comité de implementación* ..... 225

Tabla 35 *Costo del inmueble* ..... 230

Tabla 36 *Costo de traslado* ..... 231

Tabla 37 *Costo de equipos e implementos* ..... 231

Tabla 38 *Costo de capacitaciones* ..... 232

Tabla 39 *Costos de instrumentos de inspección* ..... 232

Tabla 40 *Otros gastos* ..... 232

Tabla 41 *Costo total prevención* ..... 233

Tabla 42 *Costo Evaluación* ..... 233

Tabla 43 *Costo Total de evaluación* ..... 234

Tabla 44 *Costo total* ..... 234

Tabla 45 *Descuentos por valorización en meses de marzo, junio y julio* ..... 235

Tabla 46 *Descuentos por inoperatividades* ..... 236

Tabla 47 *Monto total no conformidad* ..... 236

Tabla 48 *Costos de prevención en el periodo de implementación* ..... 237

Tabla 49 *Costos de prevención en los años (1, 2 y 3)* ..... 237

Tabla 50 *Flujo de caja económico* ..... 238

Tabla 51 *Datos Valor actual neto* ..... 239

Tabla 52 *Datos COK* ..... 239

Tabla 53 *Inflación promedio anual* ..... 240

Tabla 54 *Riesgo del sector* ..... 240

Tabla 55 *COK* ..... 240

Tabla 56 *Valor actual neto* ..... 240

Tabla 57 *Valor actual neto de ingresos* ..... 242

Tabla 58 *Valor actual neto de ingresos* ..... 242

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Principios de la gestión de la calidad* ..... 42

Figura 2 *Representación esquemática de los elementos de un proceso* ..... 45

Figura 3 *Determinación de procesos – Mapa de Procesos* ..... 46

Figura 4 *Descripción de Procesos* ..... 47

Figura 5 *Ficha de medición del Indicador* ..... 48

Figura 6 *Esquema de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015* ..... 53

Figura 7 *Tipos de Procesos* ..... 56

Figura 8 *Organigrama de la empresa* ..... 60

Figura 9 *Diagrama de flujo solicitud de cotización* ..... 63

Figura 10 *Diagrama de flujo elaboración de pedido* ..... 66

Figura 11 *Diagrama de flujo proceso operación* ..... 67

Figura 12 *Diagrama de flujo proceso inspección* ..... 69

Figura 13 *Diagrama de flujo proceso despacho* ..... 70

Figura 14 *Diagrama de flujo recepción de equipos* ..... 72

Figura 15 *Diagrama de flujo procesos de apoyo: Abastecimiento* ..... 74

Figura 16 *Diagrama de flujo procesos de apoyo: Almacenamiento* ..... 76

Figura 17 *Diagrama de flujo procesos de apoyo: Salida de insumos* ..... 78

Figura 18 *Diagrama de flujo proceso de Mantenimiento de Obra* ..... 80

Figura 19 *Diagrama de flujo Habilitación de personal* ..... 82

Figura 20 *Diagrama de flujo de Valorización* ..... 84

Figura 21 *Diagrama de flujo de Selección, Contratación e Inducción de Personal* ... 85

Figura 22 *Diagrama de flujo del proceso de Capacitación* ..... 87

Figura 23 *Mapa de procesos - RD RENTAL SAC* ..... 89

Figura 24 *Mapa de riesgo RD RENTAL – Nivel 01* ..... 89

Figura 25 *Mapa de riesgo RD RENTAL – Nivel 02* ..... 90

Figura 26 *Total de pedidos por mes* ..... 98

Figura 27 *Total de pedidos según tipo de maquinaria* ..... 100

Figura 28 *Total de pedidos según cliente* ..... 101

Figura 29 *Total de descuentos por valorizaciones mensuales* ..... 102

Figura 30 *Total de descuentos mensuales por inoperatividades* ..... 103

Figura 31 *PBI 2015-2020* ..... 104

Figura 32 *Expectativas de la inflación* ..... 105

Figura 33 *Variación del petróleo* ..... 108

Figura 34 *Portada página web- CGM Rental* ..... 114

Figura 35 *Portada página web – SK Rental* ..... 114

Figura 36 *Página Facebook RD Rental SAC* ..... 123

Figura 37 *Página web - RD Rental SAC* ..... 124

Figura 38 *Página web linkedin – RD Rental SAC* ..... 124

Figura 39 *Instalaciones de la empresa* ..... 131

Figura 40 *Listado de factores internos* ..... 134

Figura 41 *Diagrama de causa-efecto* ..... 142

Figura 42 *Diagnostico Cap4: Contexto de la organización* ..... 145

Figura 43 *Grafico de barras – Diagnostico contexto de la organización* ..... 145

Figura 44 *Diagnostico Cap5: Contexto de la organización* ..... 145

Figura 45 *Grafico de Barras – Diagnostico Contexto de la organización* ..... 145

Figura 46 *Diagnostico Cap6: Planificación* ..... 145

Figura 47 *Grafico de Barras – Diagnostico de planificación* ..... 145

Figura 48 *Diagnostico Cap7: Soporte* ..... 145

Figura 49 *Gráfico de barras – Diagnostico de Soporte* ..... 145

Figura 50 *Diagnostico Cap8: Operación* ..... 157

Figura 51 *Grafico de barras – Diagnostico de Operación* ..... 158

Figura 52 *Diagnostico Cap9: Evaluación de Desempeño* ..... 159

Figura 53 *Grafico de barras – Diagnostico de Evaluación de Desempeño* ..... 160

Figura 54 *Diagnostico Cap10: Mejora* ..... 161

Figura 55 *Grafico de barras – Diagnostico Evaluación de desempeño* ..... 161

Figura 56 *Nivel de cumplimiento - Norma ISO 9001:2015* ..... 162

Figura 57 *Porcentaje de implementación – SGC* ..... 163

Figura 58 *Diagrama Pareto - RD RENTAL SAC* ..... 177

Figura 59 *Mapa de procesos propuesto* ..... 178

Figura 60 *Política de calidad* ..... 181

Figura 61 *Organigrama Propuesto* ..... 183

Figura 62 *Diagrama de Gantt* ..... 211

Figura 63 *Beneficios de un SGC* ..... 223

Figura 64 *Ubicación del Terreno Propuesto* ..... 226

Figura 65 *Área 1 del Terreno Propuesto* ..... 227

Figura 66 *Interiores del Terreno Propuesto* ..... 227

Figura 67 *Fachada del Terreno Propuesto* ..... 228

Figura 68 *Áreas comprometidas del Terreno Propuesto* ..... 229

Figura 69 *Nave industrial para el Terreno Propuesto* ..... 229

# CAPITULO 1
# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

En un mercado cada vez más globalizado y competitivo donde los requerimientos del cliente son más precisos, no basta con ser competitivos en el momento ya que a futuro quedaremos desplazados por empresas que van creciendo y mejorando acorde a las exigencias del mercado.

La necesidad de las empresas de ser más competitivas obliga a ser eficientes en sus procesos, buscando satisfacer los requerimientos del cliente a través del cumplimiento de estándares de calidad, fechas de entrega, etc.

La calidad ha cobrado gran importancia en el mercado ya que es una de las principales exigencias para las organizaciones. El propósito de generar productos y servicios de calidad es mejorar la eficiencia y eficacia esto conlleva a mayores beneficios haciendo que las organizaciones busquen la implementación de normas y reglas que garanticen sus procesos y asu vez logrando la confiabilidad por parte del cliente y a su vez les facilite crecer y ocupar un lugar en el mercado.

En el Perú, debido al ejemplo de las grandes corporaciones, las medianas empresas del país ya están incursionando en la adquisición de la certificación ISO, inicialmente por la influencia que esto les genera en las relaciones comerciales pero también con un impacto positivo en el aspecto interno al optimizar sus procesos.

RD RENTAL SAC, empresa objeto de estudio situada en la ciudad de Arequipa y que se desenvuelve en el rubro de alquiler de maquinaria para el sector minería e industria, en línea con los conceptos descritos recientemente planea la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en aras de poder estandarizar sus

procesos internos, mejorar su posicionamiento en el mercado y brindar plena satisfacción a sus clientes.

## 1.2 Delimitación y Definición del Problema

### *1.2.1 Delimitaciones:*

#### 1.2.1.1 Delimitaciones de Tiempo

La investigación abarcó el plazo de 1 año calendario.

#### 1.2.1.2 Delimitación de Espacio

El estudio se llevó a cabo en la sede RD RENTAL SAC - SUCURSAL SUR, localizada en la Av. Aviación Km 6 Lt 11- Cerro Colorado.

#### 1.2.1.3 Delimitación de Recursos

Se compuso de la Información de Data de los Procesos y proyectos de la Empresa RD RENTAL SAC, material bibliográfico físico y digital con fines de formular los aspectos metodológicos y ejecutar la investigación.

### *1.2.2 Definición de Problema*

RD RENTAL SAC tiene mas de 25 años en el mercado de la región sur realizando las actividades de alquiler y servicio de asesoría de mantenimiento; trabaja en el sector minero, construcción e industrial sin embargo en la actualidad no se puede ofrecer a sus clientes un servicio que se encuentre certificado con las normas ISO 9001:2015.

Actualmente se registran problemas con el incumplimiento de tiempos internos a pesar de que se cumplan las fechas de entrega pactadas con el cliente. Este incumplimiento se ve reflejado en tareas incompletas, mala coordinación de actividades y procedimientos, ocasionando que una vez entregado el equipo en obra tenga fallas o no cumpla con los estándares de requerimiento del cliente generando reclamos por calidad y especificaciones del servicio.

Cabe mencionar que no se cuentan con procesos estandarizados, esto conlleva a que el personal no coordine tiempos de trabajos y no tenga un enfoque global de como es el proceso productivo en general, ni comprenda la importancia de su participación en el mismo.

De continuar esta situación, RD RENTAL SAC se vería en un futuro, desplazado por empresas que sí cuenten con un Sistema de Gestión de Calidad implementado, y que por consiguiente garanticen la eficiencia y eficacia en sus procesos.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 crea una base sólida en el desarrollo de procesos de calidad. Estos sistemas al tener un mejor control interno estandarizan procesos y comprometen al personal a cumplir con los plazos establecidos.

## 1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es la propuesta de implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa RD RENTAL SAC que permita mejorar sus procesos operativos?

## 1.4 Objetivo de la Investigación

### *1.4.1 Objetivo General*

Elaborar una propuesta de implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa RD RENTAL SAC con el fin de mejorar sus procesos operativos.

### *1.4.2 Objetivo Específicos.*

- Describir la situación inicial de la empresa RD RENTAL SAC en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la Norma ISO 9001:2015.
- Analizar los procesos para identificar los principales factores que afectan su eficiencia y eficacia.
- Diseñar una Propuesta de Implementación de Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015

- Medir el impacto de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en los procesos operativos.

## 1.5 Hipótesis General

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la empresa RD RENTAL permitirá optimizar la eficiencia y eficacia en sus procesos operativos y, garantizar un servicio de calidad.

## 1.6 Variables e Indicadores

### *1.6.1 Variables Independientes*

Sistema Gestión de Calidad 9001:2015

Indicadores:

- Nivel de Atención de acciones correctivas y preventivas

$$\% = \frac{\text{N° de acciones correctivas y preventivas atendidas oportunamente}}{\text{N° Total de acciones correctivas y preventivas identificadas}} * 100$$

- Logro de Objetivos

$$\% = \text{Nivel de cumplimiento de Objetivos}$$

- Capacitación del personal

$$N° = \frac{\text{N° de horas de Capacitación en relación al SGC}}{\text{N° Total Horas de Capacitación}}$$

- Competencia del Personal

$$\% = \text{Evaluación del Desempeño laboral}$$

- Evaluación de Desempeño.

$$\% = \text{Nivel de cumplimiento según auditorias}$$

### *1.6.2 Variables Dependientes.*

Eficiencia

Indicadores:

- Eficiencia respecto a Tiempo de trabajo

$$\% \, e = \frac{\text{Tiempo de realizacion esperado}}{\text{Tiempo de realizacion real}} * 100$$

- Eficiencia respecto Horas hombre.

$$\%\, e.h - h = \frac{\text{H} - \text{H planificadas}}{H - H\ utilizadas} * 100$$

- Eficiencia respecto a costos

$$\%\, e.Costos = \frac{\text{Costos planificados}}{Costos\ efectuados} * 100$$

<u>Eficacia</u>

Indicadores:

- Eficacia= (Resultado alcanzado*100)/Resultado previsto.

## 1.7 Viabilidad de la Investigación

### *1.7.1 Viabilidad Técnica*

Esta investigación fue viable técnicamente ya que contó con los recursos de data (información de los procesos y proyectos de la empresa), conocimientos de la investigadora sobre la metodología de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y de evaluación económica-productiva para demostrar la viabilidad de la propuesta (uso y dominio de Excel financiero).

### *1.7.2 Viabilidad Operativa*

Esta investigación fue viable a nivel operativo por contar con la autorización de la entidad en estudio para acceder a la data requerida por la investigación para definir procedimientos y políticas de calidad de servicio.

### *1.7.3 Viabilidad Económica*

La elaboración de este proyecto demostró viabilidad económica por conllevar una inversión dentro del presupuesto de la investigadora y que se ejecutó según el plan de trabajo establecido.

## 1.8 Justificación e Importancia de la Investigación.

### *1.8.1 Justificación.*

El presente trabajo se justifica porque al implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa RD RENTAL SAC se percibirá un beneficio interno en la organización debido a que el servicio será más eficiente mediante la estandarización los procesos que ayuden a reducir los costos y gastos innecesarios. También percibirá un beneficio externo en su imagen empresarial generando un impacto positivo ya que asegura la calidad de sus proyectos respaldado por mano de obra calificada transmitiendo la confiabilidad que el cliente busca.

### *1.8.2 Importancia.*

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es importante ya que brinda muchos beneficios a la organización como lo son:

- Mejorar la imagen de los productos y servicios de la organización, y por consiguiente en una mejor posición de mercado respecto a la competencia, incluso para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso.
- Eficiencia y eficacia en sus servicios mediante la estandarización de los procesos, la cual permite proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente así como la confiabilidad hacia la empresa.
- El enfoque en el cliente para mejorar la satisfacción de los clientes y lograr así su fidelización.
- Un enfoque preventivo a través del análisis de los riesgos y oportunidades a los que está expuesto la organización.
- Un enfoque de acompañamiento en el desarrollo productivo, así como su análisis y consecuente mejora.

## 1.9 Limitaciones de la Investigación.

- Limitaciones de Información porque no se tiene acceso completo al historial de data de información de la empresa con respecto a los proyectos trabajados.
- Limitación de diseño del estudio, ya que al ser un estudio no experimental y prospectivo, sus resultados son una estimación cuantitativa pero esta podría varíar tomando en consideración factores que soslayó el estudio y dependerá de la coyuntura que actualmente es muy volátil.
- Limitación de tiempo, ya que se realizó el diagnóstico del desempeño operativo y de servicio en la entidad en el plazo de 1 año, teniendo los hallazgos una confiabilidad en función de esta variable.

## 1.10 Tipo y Nivel de Investigación.

### *1.10.1 Tipo de Investigación.*

Tipo aplicativo, porque busca la aplicación de conocimientos técnicos para solucionar un problema real como es la falta de estandarización de procesos, descoordinaciones internas y quejas del servicio en la empresa RD RENTAL SAC.

### *1.10.2 Nivel de Investigación.*

Nivel descriptivo-explicativo, porque relata las características de todos los procesos de RD RENTAL que estén involucrados en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y estudia la incidencia que tendrá en la mejora productiva y comercial de la empresa.

## 1.11 Método y Diseño de la Investigación.

### *1.11.1 Método de la Investigación*

A Nivel descriptivo, la tendencia de los datos obtenidos será representada a través de:

- Tablas de frecuencias.
- Gráficos de barras.

- Diagramas de torta

### *1.11.2 Diseño de la Investigación.*

Esta investigación es no experimental debido a que no se manipulan las variables independientes, solo se observará la influencia de la implementación de la norma ISO 9001:2015 (Variable independiente) en la eficiencia y eficacia de los servicios de la organización, siendo una investigación transversal debido a que la relaciones entre las variables se da en un momento único y su propósito es determinar la relación o incidencia de las variables en ese momento.

## 1.12 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- Check List de verificación y escala de Likert: Para determinar la situación actual de la empresa RD RENTAL SAC con relación a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- Indicadores de Eficiencia y eficacia.
- Mapa de Procesos.
- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Manual de Calidad: Se desarrollará el manual para el área de operaciones de la organización.
- Documentación exigida por la norma como alcance, políticas, objetivos de calidad, manual de funciones y otra información requerida.

## 1.13 Cobertura de Estudio

El universo son los procesos y el personal de todas las áreas de la empresa RD RENTAL SAC sucursal Arequipa. La muestra está constituida por los procesos y personal del Área de Operaciones de la empresa RD RENTAL SAC.

# CAPITULO 2:

# MARCO CONCEPTUAL

## 2.1 Antecedentes de la Investigación.

### *2.1.1 A nivel Internacional*

En la Tesis de Pérez (2016), titulada "Implementación de ISO 9001:2015 en un Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2008.", presentada en la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional de la Ciudad de México, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, el trabajo busca proporcionar el conocimiento necesario para entender e interpretar los nuevos requisitos de la norma, así como planificar una transición sencilla y eficaz de la empresa a la actualización de la norma ISO 9001:2015.

Pérez (2017), en su tesis titulada "Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.", presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, para optar el Título Profesional de Magíster en Dirección de Empresas, en el trabajo se realizó un análisis de los diferentes modelos de gestión de la calidad, optando finalmente por la Norma ISO 9001:2015 por ser una norma internacional y adaptarse a cualquier tipo de organización. Posteriormente se realizó un análisis situacional de la empresa para diseñar una propuesta del modelo seleccionado y plan de acción.

Cañas (2018) en su tesis titulada "Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la norma ISO 9001 Versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.", presentada en la Universidad de Bogotá, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, en el trabajo se desarrolla ampliamente la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015, para posteriormente diseñar un diagnóstico y un plan de implementación

con el cual se espera cumplir con los requisitos de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

### *2.1.2 A nivel Nacional*

En la Tesis Mogrovejo (2018), cuyo título es “Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en Lima Metropolitana”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, tiene como principal objetivo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como herramienta para la mejora de los procesos de una empresa de calzado femenino y con ello, aumentar la satisfacción de sus clientes y la rentabilidad de la empresa. Para ello se consideraron todos los requisitos que exige la Norma ISO. En consecuencia, se determinaron los problemas y oportunidades de mejora que presenta la empresa y se diagnosticó el nivel de cumplimiento actual frente a los requerimientos. A partir de ello, se propone una serie de lineamientos base para la implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.

Chavarría (2018), en su tesis titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, tiene como principal objetivo demostrar que la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001 permite a la organización mejorar su desempeño, proporcionar una sólida base para la mejora continua y demostrar la capacidad de la organización de brindar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente. El desarrollo de la implementación se presenta en tres etapas, la elaboración de la línea base, elaboración del plan de implementación y la implementación propiamente dicha.

Renteria (2019), en su tesis titulada “Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019” ”, presentada en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para optar el Título Profesional de Ingeniero Metalurgista, tiene como principal objetivo implementar el SGC ISO 9001:2015 para mejorar la confiabilidad de los resultados de análisis del laboratorio de Compañía Minera Azulcocha, para ello se desarrolló el contexto de la organización, liderazgo, planificación y operación de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2015, luego se estableció los controles, evaluación de desempeño y mejora de la gestión de calidad del laboratorio de acuerdo a las normas ISO 9001:2015.

### *2.1.3 A nivel Local*

En la Tesis de La Rosa (2017), cuyo título es “Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector Metal-Mecánico caso: empresa Fagoma S.A.C.”, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, el trabajo busca proponer la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA S.A.C. La principal herramienta de estudio para su desarrollo fue la norma ISO 9001:2015, última versión, así mismo se identifican los principales cambios, con el fin lograr una revisión efectiva de cada uno de los requisitos que permitan establecer las bases para la actualización del sistema.

Chura (2019) en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de los procesos operativos en una empresa industrial de revestimiento de caucho”, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, el trabajo tiene como objetivo proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa industrial de revestimiento de caucho, para la mejora de sus procesos operativos

y por defecto contribuir a la satisfacción de sus clientes. Para ello se realizó diagnóstico situacional de la empresa, detallando los procesos, para identificar aquellos factores que causan deficiencia en los procesos, y posteriormente fueron costeados. En función del análisis realizado, se propone implementar un sistema de gestión de la calidad, proponiendo metodologías de trabajo, estableciendo estrategias que direccionen la organización, buscando la estandarización de procedimientos de trabajo y principalmente fomentando en el personal el compromiso de su participación en el sistema de gestión, para lograr los objetivos propuestos. Finalmente, se realizó una evaluación técnica.

Coaguila (2017) en su tesis titulada "Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.", presentada en la Universidad Católica San Pablo para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, el trabajo tiene como objetivo realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. Para ello se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa demostrando que la mala gestión de los procesos, falta de normalización de procedimientos y la falta de control a través de indicadores son los causantes de los errores de mala calidad del producto y retrasos en tiempos de producción. A partir de este análisis se realizó que una propuesta de mejora basada en la Gestión por procesos con apoyo de la Norma ISO 9001:2015, de esta manera se mejorará la eficacia y eficiencia, de los procesos de O&C Metals S.A.C. mediante el diseño, ordenamiento, documentación y mejora continua de los mismos, logrando así satisfacer las necesidades de sus clientes

## 2.2 Calidad.

### *2.2.1 Definición de Calidad*

Existen diversos conceptos acerca de la calidad, los más resaltantes son:

Según Juran (1996), la calidad hace referencia a la ausencia de defectos, que hacen satisfactorio a un producto.

Deming (1989), afirma que la calidad se basa en la satisfacción del cliente, y que está fuertemente relacionada con la mejora continua.

“Calidad es diseñar, producir y brindar un producto o servicio que sea útil y que satisfaga las necesidades del cliente, ofreciéndolo al mejor precio posible.” (Kaoro Ishikawa)

Shewhart (1939) menciona que la calidad surge de la interacción de la dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y la dimensión objetiva (lo que se ofrece).

Cantú (2006) define que la calidad abarca todas las características tangibles e intangibles, para que un producto o servicio sea de utilidad para el cliente y satisfaga sus necesidades (p.5).

Cuatrecasas (2010) afirma que la calidad es el conjunto de características intrínsecas que conforman un producto o servicio, así mismo es el grado en que estos satisfacen los requerimientos del cliente. Por lo que un producto o servicio de calidad es el que cumple con el objetivo para el cual fue creado. Debido a la competitividad el cliente agrega como requisito dos factores, el costo y el tiempo, ya que este deseará que el producto o servicio sea entregado lo más rápido y al menor costo posible (p. 17-18).

Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ISO 9000, 2015)

Cabe mencionar finalmente que la calidad es definida por los clientes, puesto que al establecer requisitos, están definiendo las características que el producto o servicio deberán cumplir para estar completamente satisfechos. Por lo que, se podría decir que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio

### *2.2.2 Importancia de Calidad.*

Carro (2014, p. 4-5), menciona que la calidad en una organización es importante porque está relacionada con:

- **Optimización de costos y mayor participación en el mercado:** La calidad conlleva a disminuir las fallas, reprocesos y devoluciones, por lo tanto la organización tendrá mayor prestigio, es decir mayor participación en el mercado.
- **Mejora el prestigio de la organización:** La calidad al ser aplicada en los procesos de la organización, genera una mejor percepción por parte de sus clientes, trabajadores, proveedores y otras partes interesadas.
- **Implicaciones internacionales:** Con la globalización la calidad es un tema más valorado a nivel internacional, incrementando los niveles de competitividad tanto entre empresas como entre países, ya que en una economía global es importante que los productos o servicios ofrecidos cumplan con la calidad esperada por los clientes.

### *2.2.3 Evolución del Concepto Calidad.*

Cuatrecasas (2010, p. 18-21), menciona que el concepto de calidad a evolucionado positivamente desde sus orígenes, modificando su orientación inicial e incrementando sus objetivos, permitiendo lograr un enfoque en la satisfacción plena de las expectativas de los clientes de productos o servicios.

Se pueden distinguir cuatro etapas en la historia de la evolución de la Calidad, las cuales son:

- **Inspección:** Camisón, Cruz, & González (2007) indican que el objetivo de esta etapa era evitar que los productos defectuosos o con fallas lleguen al cliente, para ello se establecían especificaciones de calidad del producto,

aquellos que presentaban desviaciones fuera de estas tolerancias eran separados y desechados.

Esta actividad de inspección se realizaba a todos los productos, al ser esta técnica la única forma en que se aplicaba la calidad, se generaban altos costos por productos rechazados y reprocesos.

- **Control de productos**: Al igual que la inspección se realizaba al producto final, para detectar los productos defectuosos antes de ser entregados a los clientes y consistía en aplicar métodos de control por muestreo, generando que el tiempo de inspección sea menor. En esta etapa la calidad sigue siendo reactiva, porque se corrigen los errores una vez que han aparecido, lo que representaba costos elevados de producción.
- **Control de Procesos:** Esta etapa fue el inicio de la evolución de la calidad, ya que no se realizaba el control al finalizar el proceso, sino que se aplicaba controles durante todo el proceso productivo, para que en diferentes etapas se detecten desviaciones en las especificaciones o defectos. Con este enfoque se asegura el cumplimiento de los requerimientos y expectativas del cliente y por consiguiente su satisfacción. Esta etapa involucra a toda la organización (áreas de diseño y desarrollo, logística, producción). Ocasionando que los productos defectuosos se reduzcan notablemente, esto debido a que la calidad es planificada y aplicada desde la etapa de diseño.
- **Gestión de la Calidad Total:** Basado en el conjunto de operaciones para planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad con orientación hacia la mejora continua, cuyo objetivo es brindar productos o servicios de mayor calidad e incrementar los beneficios para las partes interesadas. La calidad total no solo abarca productos y servicios, sino también los procesos, el

recurso humano, entre otros, es decir involucra a todas las áreas de la organización.

La gestión de la calidad total pretende lograr una satisfacción plena de los clientes, cumpliendo todas sus necesidades y expectativas.

**Tabla 1**

*Resumen de la historia de la calidad*

| Enfoques de la Calidad | Objetivos | Orientación | Implicación | Métodos |
|---|---|---|---|---|
| Inspección | Detección de defectos | Orientación al Producto | Departamento de Inspección | Medición y verificación |
| Control del Producto | Control de productos | Reducción de Inspecciones | Departamento de Calidad | Muestreo Estadístico |
| Control del Proceso | Organización y coordinación | Aseguramiento y prevención | Departamento de Calidad / Producción | Sistema, técnicas y programas |
| Gestión de la Calidad Total | Impacto estratégico | Satisfacción plena del cliente | Toda la Organización | Planificación Estratégica |

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Cuatrecasas (2010)

## 2.3 Sistema de Gestión de Calidad.

### *2.3.1 Definición*

Un sistema de gestión es el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o interactúan entre ellos para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos y resultados deseados. (ISO 9000, 2015)

Para Sickinger & Schwanke (2016) un sistema de gestión de la calidad implica una comprensión global de la calidad y tiene impacto en todos los niveles de la organización, por lo tanto es un tema de estrategia corporativa y cultura de la organización.

Operé (1995) afirma que un sistema de gestión de la calidad busca la satisfacción total de los clientes mediante la mejora continua de la calidad de en todos los procesos, por medio de la activa participación del personal que cuenta con la capacitación adecuada.

Por otro lado, Summers (2006), menciona que un SGC es dinámico y adaptable, ya que se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. De esta manera, el SGC busca satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, estableciendo procedimientos que lograrán un éxito empresarial, minimización de costos y un adecuado uso de los recursos de la empresa.

Camisón, Cruz & Gonzales (2006) mencionan que el Sistema de Gestión hace referencia a un conjunto de normas y procedimientos que regulan el correcto funcionamiento de una organización para el logro de sus objetivos (p. 347-356)

### *2.3.2 Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad*

Según la Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR, 2016), un Sistema de Gestión de la calidad adecuadamente implementado según la norma ISO 9001, contribuye a la correcta gestión de costos y riesgos, facilita la integración con cualquier sistema de gestión por procesos, permitiendo a una pequeña y mediana empresa competir al mismo nivel que una gran empresa, comparándose en eficiencia. Los múltiples beneficios potenciales se evidencian a continuación

- **Beneficios externos:** Los cuales se explican a través de la relación entre la empresa y su ámbito de actividad (clientes actuales y potenciales, competidores, proveedores, socios)
    - ✓ Mejoramiento de la imagen empresarial.

- ✓ Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes.
- ✓ Apertura de nuevos mercados.
- ✓ Mejoramiento de la posición competitiva
- ✓ Aumento de la fidelidad de clientes.

- **Beneficios internos:** Los cuales además de posibilitar la existencia de los beneficios externos, permiten mantenerlos en el tiempo, beneficiando el crecimiento y desarrollo de la organización.
    - ✓ Aumento de la Productividad.
    - ✓ Mejoramiento de la organización interna.
    - ✓ Incremento de la rentabilidad.
    - ✓ Orientación hacia la mejora continua.
    - ✓ Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad, ante las oportunidades cambiantes del mercado.
    - ✓ Mayor motivación y trabajo en equipo.
    - ✓ Mayor habilidad para crear valor.

## 2.4 Norma ISO 9001:2015

### *2.4.1 Definición*

Claret & Arciniegas (2017) mencionan que la ISO 9001 es una norma internacional referida a los sistemas de gestión de calidad, comprende una serie de información de cómo debe ser implementada en una organización, para demostrar su capacidad de brindar productos y/o servicios que provienen de un sistema de calidad, lo cual brinda mayor garantía a los clientes (p. 5-8).

### *2.4.2 Objetivo de la Norma ISO 9001:2015*

Esta norma tiene como objetivo que la organización diseñe un sistema de gestión de la calidad sostenible y eficaz, que le permita tener la capacidad de proporcionar productos y/o

servicios que sean conformes con los requisitos de los clientes, garantizando su satisfacción, así mismo permite prevenir no conformidades en cualquier etapa del proceso productivo, incluyendo el servicio de post venta.

### *2.4.3 Alcance y Campo de Aplicación.*

La Norma ISO 9000 hace referencia a que se sus requisitos aplican cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma regular productos y/o servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- Aspire a aumentar la satisfacción del cliente, mediante la aplicación de un sistema eficaz, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad.

Así mismo menciona que todos sus requisitos son genéricos y pueden ser aplicados en todas las organizaciones, sin importar su tamaño, tipo, productos o servicios suministrados. (ISO 9000, 2015, p.5)

### *2.4.4 Principios de la Gestión de la Calidad.*

La ISO 9001:2015 se basa en los siete principios de la gestión de la calidad, los cuales sirven de guía o norte para las organizaciones que están inmersas y encaminadas en la mejora continua.

**Figura 1**

*Principios de la gestión de la calidad*

Fuente: ISO 9001:2015

- Enfoque al cliente: Este principio es el corazón de la norma, el cual se centra en satisfacer los requerimientos del cliente y esforzarse en exceder sus expectativas. Cabe mencionar que satisfacer al cliente no implica estar de acuerdo en todo, sino saber que productos y/o servicios la organización es capaz de ofrecer y cumplir considerando su capacidad.
- Liderazgo: Los líderes de cada nivel definen la dirección y desarrollan el ambiente para que los trabajadores se involucren en el logro los objetivos empresariales.
- Compromiso de las personas: Una organización no crece si sus trabajadores no están comprometidos con ella, por lo que es indispensable contar con personal competente y sobre todo comprometido en todos los niveles de la organización, para esto un punto importante es mantener un clima laboral positivo.
- Enfoque a procesos: Se logra una gestión más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados, esto conlleva al uso eficiente de recursos.

- Mejora: La mejora es un objetivo constante que busca desarrollar la norma en una organización, por ello es indispensable el control y seguimiento en los procesos ya que permitirá reconocer las oportunidades de mejora que se presenten.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones que se basan en el análisis y la evaluación de datos e información como indicadores, reportes, informes, resultados, entre otros, tienen mayor probabilidad de producir los resultados esperados. En lo posible estas evidencias deben ser objetivas y no subjetivas.
- Gestión de las relaciones: Para el éxito sostenido de las organizaciones, estas deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, creando beneficios para ambos lados, por ello es indispensable una comunicación fluida y un ambiente de confianza con las partes interesadas. Los proveedores, son una parte interesada muy importante dentro de la organización.

### *2.4.5 Enfoque a Procesos según ISO 9001:2015*

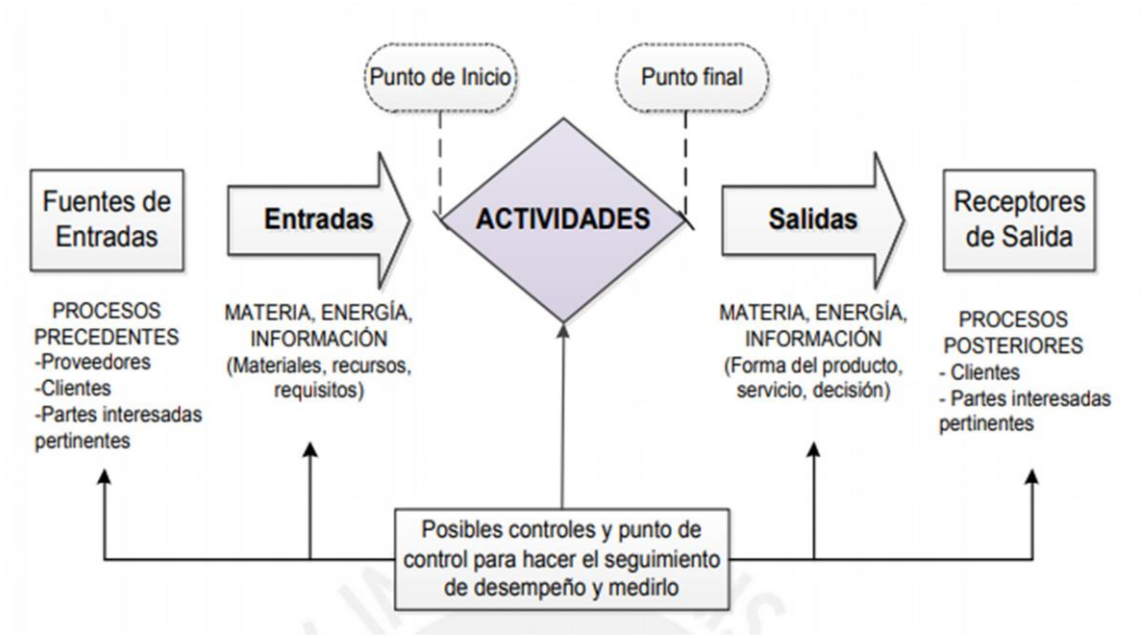
AENOR (2015), menciona que la norma ISO 9001:2015 tiene como principio fundamental el enfoque basado en procesos, que se lleva a cabo mediante el ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). De esta manera mejora la eficacia del sistema de gestión de la calidad, ya que se incrementa la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Según la Norma ISO 9001:2015, la aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite cumplir con los requisitos, lograr que el proceso tenga un desempeño eficaz y mejorarlos con base en la evaluación de los datos e información.

Este enfoque también permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. Por ejemplo, a continuación se muestra la representación de cualquier proceso y la interacción entre sus elementos.

**Figura 2**

*Representación esquemática de los elementos de un proceso*




Fuente: COMITÉ TÉCNICO ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad (2015)

Chura (2019) menciona que para lograr el enfoque a procesos de un sistema de gestión de calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

1. **La determinación e interacción de los procesos:** Consiste en identificar los procesos necesarios que una organización necesita para poder desarrollar un SGC, así como conocer la secuencia de sus procesos y actividades, desde que se reciben los requisitos del cliente, hasta la realización del producto y/o servicio. Así mismo es necesario conocer cómo interactúan las actividades de un proceso. Por otro lado también se debe identificar las entradas y salidas, los

recursos, las funciones y responsables de estos procesos. El mapa de procesos es un método gráfico que permite entender la secuencia e interacciones de los procesos, tal se muestra a continuación: (p. 23)

**Figura 3**

*Determinación de procesos – Mapa de Procesos*

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Elaboración: Propia

2. **Descripción y documentación de los procesos:** Después de realizar el mapa de procesos, se debe realizar la descripción de cada proceso, para ello la herramienta más utilizada es la ficha de caracterización de procesos, con la cual se recopila la información necesaria para ejecutar y controlar los procesos. A continuación se muestra un ejemplo de esta ficha, cabe resaltar que la información que contenga estará dada por las necesidades de la organización para comprender y controlar de la mejor manera sus procesos (p. 24).

**Figura 4**

*Descripción de Procesos*

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| LOGO | **FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** | | | | Código: |
| | | | | | Versión: |
| | | | | | Fecha: |
| **Nombre del Proceso:** | | **Responsable:** | | | |
| **Objetivo:** | | | | | |
| **Indicador:** | | **Alcance:** | | | |
| **Proceso proveedor** | **Entradas** | **Actividades** | **Controles** | **Salidas** | **Proceso Cliente** |
| | | | | | |
| **Competencias** | **Ambiente de Trabajo** | | **Infraestructura** | | |
| | | | | | |
| **Información documentada:** | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Se debe asignar un responsable del proceso, quien se encargará de gestionar que el proceso cumpla con sus objetivos. Luego de tener la descripción de los procesos, se procede a documentar lo necesario para su control. La ISO 9001, hace énfasis en que se debe mantener información documentada que evidencie el cumplimiento de sus requisitos, para lo cual se realizan procedimientos.

3. **El seguimiento y la medición de los procesos:** En esta etapa se recolecta información que contribuya a conocer el desempeño y resultados del proceso. Generalmente se utilizan indicadores, a continuación se muestra una ficha de medición del indicador: (p. 25-26)

**Figura 5**

*Ficha de medición del Indicador*

| Logo | Desempeño del Indicador | | | | Código: |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Versión: |
| | | | | | Fecha: |
| Proceso: | | | Indicador: | | |
| Periodo | Valor real | Meta | % | Causas principales | Acciones a tomar |
| | | | | | |

Gráfico:

Fuente: Elaboración Propia

4. **La mejora de los procesos:** Una vez evaluado el desempeño del proceso, se analiza y evalúa la situación actual, para poder identificar aquellos procesos que tengan un desempeño deficiente o por debajo de lo esperado, se analizan las causas y se planifican acciones para lograr los resultados esperados, así mismo se identifican aquellos procesos que tengan oportunidades de mejora.

### *2.4.6 Pensamiento basado en riesgos.*

La Rosa (2017) afirma que el pensamiento basado en riesgos, permite a una organización establecer aquellos factores que podrían ocasionar que su SGC y sus procesos

se alejen de los resultados planificados, por lo que su importancia radica en poner en marcha controles preventivos y así minimizar los efectos negativos (p.39).

Chura (2019) afirma que este pensamiento es otro de los principios resaltantes en el SGC, ya que proporciona a la organización información de su contexto (factores internos y externos), para identificar escenarios que podrían afectar sus procesos o su SGC, ocasionando un desvió de los objetivos. Para evitar estas situaciones se debe implementar medidas de control preventivas que minimicen los factores negativos (p.26).

### *2.4.7 Contenido de la Norma ISO 9001:2015*

Chura (2019) menciona que la Norma ISO 9001:2015 tiene un enfoque genérico, ya que pretende que sus requisitos sean cumplidos por cualquier organización, tiene la siguiente estructura:

1. **Objeto y Campo de Aplicación:** Especifica cuándo una organización necesita implementar un sistema de gestión de calidad, y su aplicabilidad a cualquier tipo de organización.
2. **Referencias normativas:** Menciona los documentos de consulta que son necesarios para la aplicación de ISO 9001.
3. **Términos y definiciones:** Indica que los términos y definiciones que ayudan a entender la aplicación de la norma, ISO 9001, se encuentran incluidos en la Norma ISO 9000:2015.
4. **Contexto de la Organización:** Este punto es el soporte principal de la norma, ya que ayuda a una organización a determinar, comprender su contexto y conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
5. **Liderazgo:** Se resalta el rol e importancia que tiene la alta dirección, ya que son responsables de asegurar que los procesos de la organización, el SGC,

requisitos, política y objetivos planteados estén alineados a los objetivos estratégicos.

6. **Planificación:** La organización realiza la planificación para la gestión de los riesgos y oportunidades. La gestión de riesgos debe estar en función a la gravedad del impacto que ocasionen y la gestión de oportunidades en función al beneficio y factibilidad para la organización.
7. **Apoyo:** La organización debe asegurarse de poseer los recursos, infraestructura, personal, adecuados y necesarios para el logro de sus objetivos.
8. **Operación:** Hace referencia a las acciones necesarias para cumplir con la satisfacción de las necesidades del cliente. Se menciona también la participación de partes externas y subcontratadas en los procesos, para los cuales se debe establecer criterios de selección y evaluación del desempeño.

   Así mismo, se menciona los requisitos de los productos y servicios, y la comunicación con los clientes, haciendo referencia a las acciones post entrega del producto o servicio.
9. **Evaluación de Desempeño:** Se debe especificar todo aquello que estará sujeto a medición, que metodología será usada y cuando serán analizados y comunicados los datos. Todo esto se debe realizar para asegurar que el SGC implementado es eficaz y contribuye a la mejora continua de los procesos.
10. **Mejora:** Constantemente se debe buscar oportunidades de mejora para los procesos, productos y/o servicios, siempre teniendo un enfoque al cliente. Ocasionalmente es necesario usar acciones correctivas, para ello primero ante una no conformidad identificada se debe plantear acciones para su corrección y así contribuir con la mejora.

**Tabla 2**

*Estructura de alto nivel en relación al ciclo PHVA*

| ENFOQUE | ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL |
|---|---|
| | 1. Objeto y campo de aplicación |
| - | 2. Referencias normativas |
| | 3. Términos y definiciones |
| | 4. Contexto de la Organización |
| **P** | 5. Liderazgo |
| | 6. Planificación |
| **H** | 7. Apoyo |
| | 8. Operación |
| **V** | 9. Evaluación del desempeño |
| **A** | 10. Mejora |

Fuente: INACAL (2016)

## 2.5 Mejora

### *2.5.1 Definición*

La mejora es el conjunto de acciones que generan un cambio o progreso en una determinada área. Una organización logra el éxito, teniendo un enfoque hacia la mejora, ya que así mantiene sus niveles de desempeño, y puede tomar acciones frente a los cambios, fomentando nuevas oportunidades (AENOR, 2015, p. 7-14).

### *2.5.2 Herramientas de mejora de Procesos*

Evans & Lindsay (2008) afirman que existen una serie de herramientas para la mejora de procesos, a continuación se describen siete de las principales, que a lo largo de la historia han sido de gran utilidad para solucionar los problemas de mejora en las organizaciones (p. 662-674)

- **Diagrama de Flujo:** También conocida como mapa de procesos o flujo grama, describe gráficamente un proceso, detallando el flujo de información, materiales o equipos en un proceso. Esta herramienta permite que el personal entienda el proceso mucho mejor, ya que brinda una visión sencilla y ordenada de los pasos a seguir para realizar una tarea.
- **Diagramas de dispersión:** Conocido como gráfico de correlación, muestra la relación existente entre dos variables en términos de dispersión, es decir muestra el grado de distanciamiento entre las variables, qué tanto se afectan o qué tan independientes son una de la otra.
- **Gráficas dinámicas y de control:** Esta herramienta se usa para evaluar el desempeño y los cambios en un indicador o en un proceso, en un determinado periodo de tiempo. Son de fácil interpretación porque los resultados se muestran de forma gráfica y brindan información de las variaciones en los procesos y cómo las acciones implementadas influyeron en los resultados.
- **Histogramas:** Muestran gráficamente los patrones de comportamiento de un proceso, lo cual sería complicado de notar en un listado de números.
- **Hojas de Verificación:** Se usan para recopilar datos asociados a un proceso, posteriormente se realiza su análisis e interpretación en el mismo formato.
- **Diagrama Causa Efecto:** Método gráfico con el cual se pretende tratar un problema, identificando los efectos que produciría y sus posibles causas.
- **Diagramas de Pareto:** Conocido como curva 80-20, revela que un 80% de los resultados se origina del 20% de causas. Permite identificar la distribución de causas en torno a un problema.

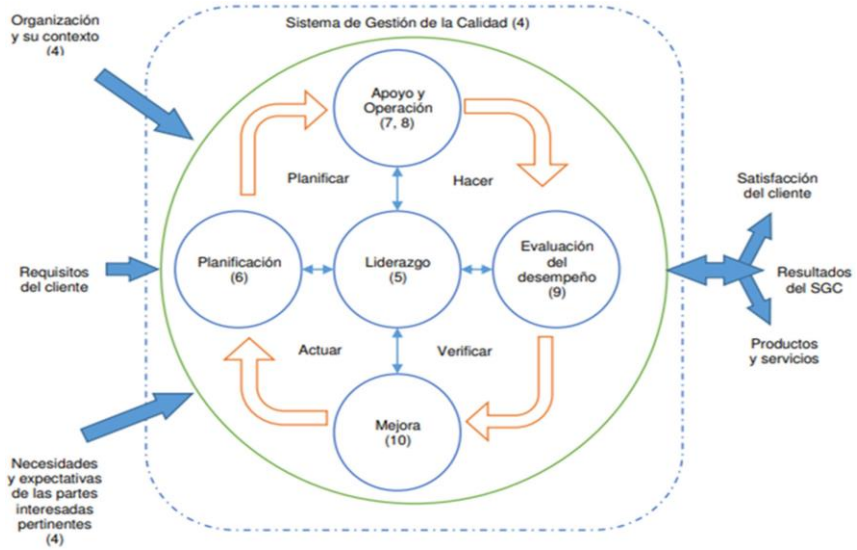
### *2.5.3 Mejora continua según ISO 9001:2015.*

Chura (2019) afirma que el ciclo PHVA ayuda a las organizaciones a realizar una correcta planificación y gestión de recursos para la operación de sus procesos, también permite identificar e implementar oportunidades de mejora.

La norma ISO 9001 en su conjunto funciona bajo la metodología del ciclo de Deming tal como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 6**

*Esquema de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015*




Fuente: ISO 9001:2015

Nota: los números en paréntesis hacen referencia a los capítulos de la norma ISO 9001:2015

Mogrovejo (2018) menciona que el ciclo de mejora continua establecido en la norma ISO 9001:2015, tiene cuatro etapas:

- **Planificar:** Consiste en establecer cómo lograr los objetivos de los procesos y del sistema, considerando los recursos, actividades, riesgos, oportunidades, requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Para buscar potenciales mejoras se pueden definir grupos de trabajo, tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, indagar nuevas tecnologías, etc.

- **Hacer:** En esta etapa se implementa todo lo planificado, es la etapa de acción.
- **Verificar:** Se realiza el seguimiento y medición de resultados de los procesos o sistema implementado respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas.
- **Actuar:** Se toman acciones para mejorar el desempeño, cuando sea conveniente, según los resultados obtenidos en el anterior paso.

## 2.6 Proceso

### *2.6.1 Definición*

Un proceso es la secuencia de actividades que interactúan y se relacionan entre sí, transformando sus elementos de entrada en un producto y/o servicio (salida), el cual posee un valor para el cliente (Pérez, 1996, p. 39).

### *2.6.2 Elementos*

Pérez (1996) menciona que los elementos del proceso son los siguientes:

- **Input:** Pueden ser dos tipos (recursos o insumos). Los recursos permiten el desarrollo de los procesos y pueden ser humanos, financieros, de infraestructura, etc. Los insumos son aquellos materiales procesados para lograr una salida.
- **Proceso:** Secuencia de actividades que transforman los elementos de entrada (inputs) en salidas (outputs).
- **Output:** Resultado de la secuencia de actividades, el cual cuenta con un valor intrínseco para el cliente final. (p. 40-41).

### *2.6.3 Factores*

Pérez (1996, p. 42-45) menciona que un proceso tiene cinco factores:

- **Personas:** Recurso humano que interviene en los procesos de la organización, ya sean procesos operativos o administrativos.
- **Materiales:** Elementos que serán transformados en el proceso.
- **Recursos Físicos:** Conformados por la infraestructura de la organización (instalaciones, equipos, software, hardware, recursos de transporte, etc.). Que son necesarios para la ejecución de proyectos.
- **Métodos:** Conjunto de procedimientos de trabajo, políticas, etc. que explican la manera de utilizar los recursos y asignar responsabilidades para la ejecución de los procesos.
- **Medio Ambiente:** Entorno y características físicas en las que se desarrolla un proceso.

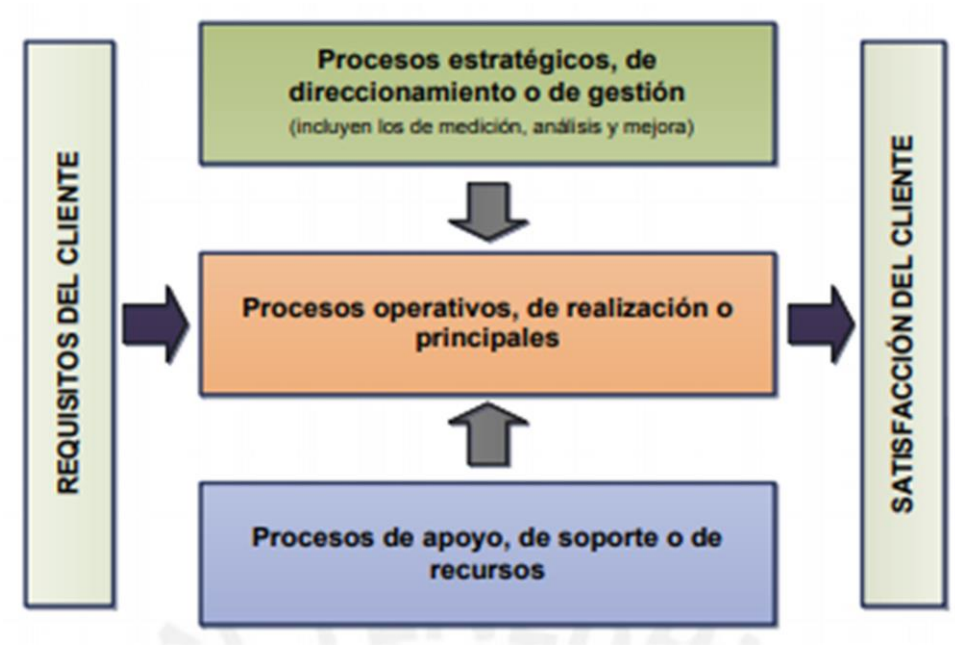
### *2.6.4 Tipos.*

Pérez (1996, p. 46-49), los procesos se dividen en tres tipos estratégicos, operativos y de apoyo.

- **Procesos Estratégicos:** Direccionan el negocio, ya que brindan información referente a su desempeño, para que se tomen decisiones e implementen planes de acción para la mejora. Estos procesos velan por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, exigiendo a los demás procesos que se enfoquen a lograrlos.
- **Procesos Operativos:** Realizan la transformación de los elementos de entrada y aportan un valor agregado para proporcionar un producto o servicio al cliente, que sea conforme con sus requisitos.
- **Procesos de Apoyo:** Dan soporte a los anteriores procesos, proporcionan los recursos necesarios para su operación.

**Figura 7**

*Tipos de Procesos*




Fuente: Valdizán Aste, Oscar (2017)

# CAPITULO 3:

# DESCRIPCION DE LA EMPRESA

## 3.1 Reseña Histórica

RD RENTAL nace en el año 1992 con el nombre de RIVERA DÍESEL S.A. dedicada en un comienzo a la comercialización de repuestos Perkins. Posteriormente en el año 1997 incursiono en el área de alquiler con maquinarias de dos grupos electrógenos de 56 KW.

Para el año 2000 RD RENTAL SAC había ampliado sus unidades contando con 30 grupos electrógenos, es donde decide ampliar su gama de equipos para la atención de sectores de construcción adquiriendo maquinarias de movimiento de tierra y Compresoras.

Debido a la experiencia y posición ganada decide hacer una escisión de RIVERA DIESEL SA especializada en la comercialización de equipos nuevos a RD RENTAL SAC considerando netamente renta de maquinarias para sectores de construcción, minería e industria.

Actualmente RD RENTAL SAC cuenta con su Sede Principal en Lima y sucursales en Chiclayo, Arequipa y Piura, distribuidas estratégicamente para la atención a nivel nacional, cuenta con una flota de maquinarias de más de 800 unidades.

## 3.2 Misión

Proveer de alquiler de máquinas y equipos de calidad aportando soluciones integrales a nuestros clientes con los más altos estándares del mercado. Están dirigidos a todos los sectores industriales trabajando con un equipo humano altamente especializado y comprometido por brindar un excelente servicio.

## 3.3 Visión

Ser una empresa internacional, profesional, con valores y con un servicio excelente, especializado en alquiler de máquinas y equipos de calidad para todos los sectores industriales.

## 3.4 Objetivos

- Aumentar en un 25% la Prestación de Servicios en un plazo de dos años.
- Reducir en un 15% las Inoperatividades en un plazo de dos años.
- Invertir en la ampliación de un local propio de la empresa en un plazo de dos años.
- Crecimiento de activos mediante la adquisición de maquinaria en los próximos tres años.

## 3.5 Valores

- Actuamos con Integridad.
- Respetamos a la persona.
- Trabajamos orientados al cliente.
- Nos comunicamos abierta y honestamente.
- Trabajamos en equipo y en colaboración.
- Actuamos de manera sostenible.

## 3.6 Descripción de Equipos y Servicios Ofrecidos

RD RENTAL SAC provee maquinaria a empresas mineras, construcción e industriales, además provee servicios de mantenimiento y de entrenamiento.

**Maquinarias**

Ofrece varios equipos para la industria en general, distribuidos por categorías, las cuales son:

- Energía:

- ✓ Grupos Electrógenos con motores diésel Perkins, Volvo Penta, Mitsubishi.
- ✓ Torres de Iluminación.

- Movimiento de Tierra:
  - ✓ Excavadora.
  - ✓ Rodillo Liso.
  - ✓ Motoniveladora.
  - ✓ Minicargador.
  - ✓ Miniexcavador.
  - ✓ Rodillo Tandem.
  - ✓ Autohormigonera.
  - ✓ Dumper (volquetes).
  - ✓ Retroexcabadora.
  - ✓ Cargador Frontal.
  - ✓ Montacarga.
  - ✓ Repuestos y Accesorios.
- Plataformas de Altura:
  - ✓ Plataforma Articulada todo terreno Haulotte.
  - ✓ Plataforma Articulada Eléctrica.
  - ✓ Plataforma Telescópica – MANLIFT.
  - ✓ Plataforma Tijera:
    - – Tijera Todo terreno.
    - – Tijera Eléctrica.
  - ✓ Manipulador Telescópico.

- Compresoras.
  - ✓ Compresora Portátil.
  - ✓ Compresora Estacionaria**.**

## 3.7 Organización y Estructura Organizacional

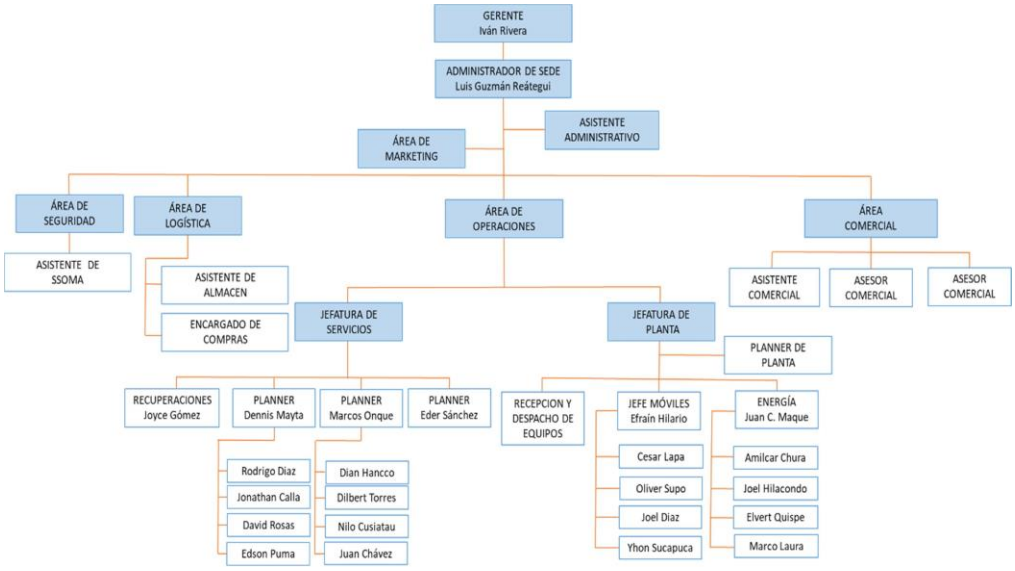
La empresa RD RENTAL SAC actualmente cuenta con 40 trabajadores en la Sede de Arequipa. Cuenta con una estructura organizacional definida.

### *3.7.1 Organigrama*

La empresa RD RENTAL SAC cuenta con una estructura organizacional dividida por áreas o departamentos donde se pueda identificar el flujo de responsabilidades y a su vez la jerarquía de apoyo en cada uno de los trabajadores, tal como se muestra en la figura 8. Estas áreas se relacionan e interactúan entre sí, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades a fin de cumplir las metas y objetivos planteados por la gerencia general.

**Figura 8**

*Organigrama de la empresa*




Fuente: RD RENTAL

### *3.7.2 Principales Clientes*

La empresa RD RENTAL SAC según sus registros de Pedidos se seleccionó los principales clientes siendo:

- GYM S.A.
- HAUH S.A.
- COLVIAS S.A.C.
- MOTA-ENGIL PERU S.A.
- ABENGOA PERU S.A.
- BESALCO PERU S.A.C
- HLC INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C.
- CONALVIAS CONSTRUCCIONES S.A.C.

### *3.7.3 Entidades Principales en el Modelo de Negocio*

Para una mejor comprensión de los procesos de la empresa RD RENTAL SAC es importante describir a las entidades participantes en el modelo de negocio, las cuales adoptan otro nombre para la implementación del SGC: Partes interesadas.

Las partes interesadas pueden ser una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la empresa RD RENTAL SAC.

#### 3.7.3.1 Relaciones Internas:

Colaboradores: La empresa RD RENTAL cuenta con 22 trabajadores Administrativos y 18 de Personal Técnico siendo un Total de 40, la organización considera que la mayor ventaja competitiva es el recurso humano. Los colaboradores o clientes internos forman parte de lo que es RD RENTAL y la solidez de la misma. Por ello, se brinda a los empleados comodidades en el ámbito laboral con vestidores y casilleros, también en caso de practicantes se les brinda flexibilidad en el horario, cambios y renovación de EPPS. Se cuenta con un

grato clima laboral que permite el desarrollo integral tanto profesional como personal de los Trabajadores. La empresa organiza actividades de integración entre todos los miembros de la empresa.

#### 3.7.3.2 Socios de Negocios

Se considera como principales Proveedores a.

- KOMATSU
- MOTORED
- RIVERA DIÉSEL SA
- MODASA
- LUBCOM
- ETNA

#### 3.7.3.3 Relaciones Externas

- Comunidad La responsabilidad social de la empresa se basa en pequeñas campañas en Épocas de Navidad y y en días alusivos en donde se organiza y realiza eventos de donaciones ya sea en Albergues o Pueblos alejados, las donaciones son de acuerdo a la necesidad del Lugar.
- Competidores: Dada la creciente globalización, uno de los principales competidores de la empresa son:
  - ✓ CGM
  - ✓ SK RENTAL
  - ✓ ENERGIA PERU
- Medios de Comunicación: La empresa cuenta con su propia página oficial de Facebook en donde promociona los Equipos también cuenta con publicidad en pantallas LED por la Av. Ejército, Arequipa.

### *3.7.4 Análisis de los Procesos de la Empresa.*

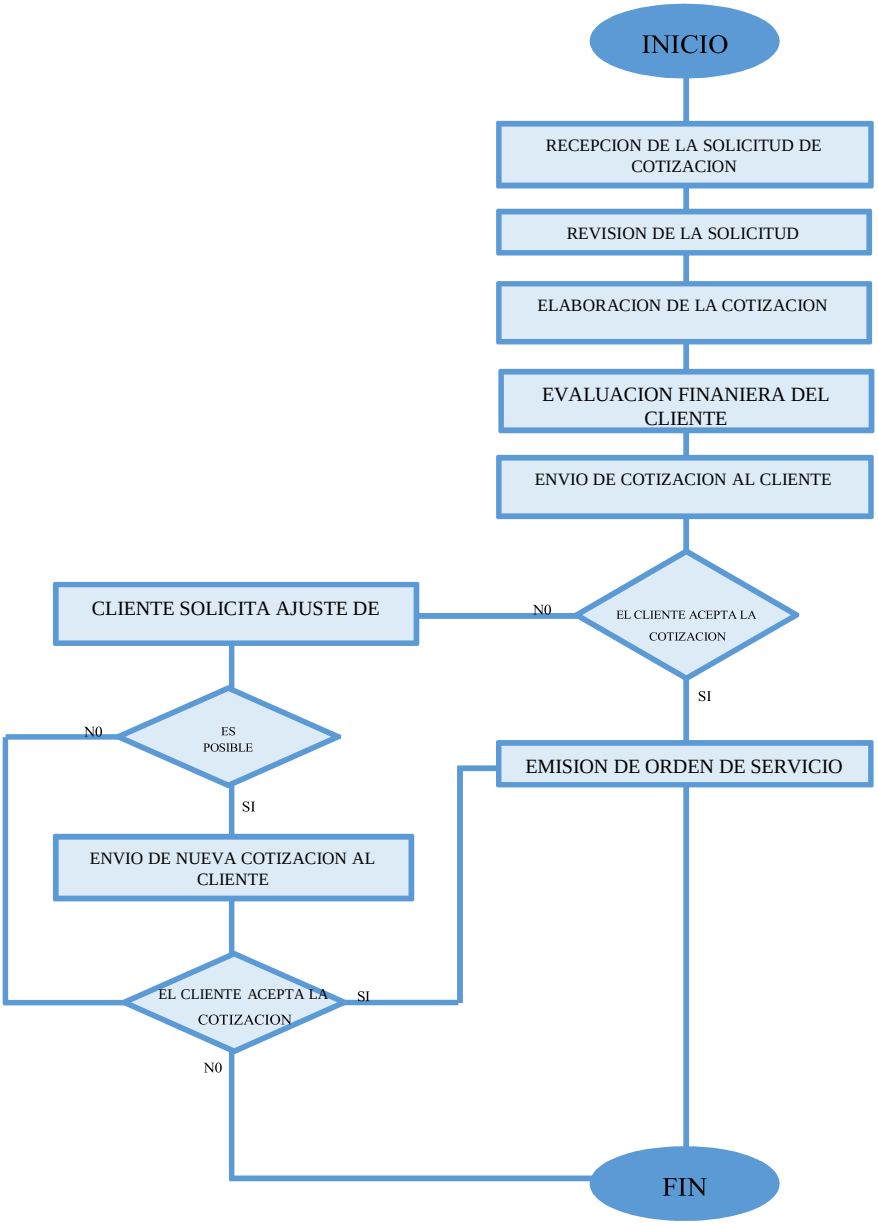
#### 3.7.4.1 Procesos Comerciales

a. *Solicitud de Cotización.*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 9**

*Diagrama de flujo solicitud de cotización*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Solicitud de Cotización: En esta etapa, los Asesores Comerciales reciben alternamente mediante correo electrónico la solicitud de cotizar un servicio de Alquiler, donde el cliente indica sus requerimiento detallando las especificaciones del Equipo para el Servicio de Alquiler como también brinda la documentación si fuera necesaria. Con toda esta información se procede a realizar la cotización. En algunos casos los requerimientos son vía telefónica.
2. Revisión y confirmación de Datos: El Asesor Comercial revisa que el cliente haya proporcionado todos los datos necesarios para poder realizar la cotización, los datos dependerán del Equipo requerido, también debe especificar el tiempo de alquiler para con ello seleccionar la tarifa de alquiler.
3. Costeo y elaboración de cotización: El Asesor Comercial en función a los requerimientos brindados por el cliente y principalmente en función al cálculo del tiempo de alquiler revisa su Sistema de Equipos disponibles y en coordinación con el Jefe Operativo determinan el Equipo a ofrecer para posteriormente realizar la Cotización.
4. Evaluación del Cliente: Teniendo los datos del cliente se procede a su evaluación financiera con el número de RUC en el sistema Centinel se considera una Forma de pago de acuerdo al cliente, se puede presentar tres casos:
    - ✓ Cliente ya cuenta con crédito aprobado, si fuera el caso se procede con la elaboración del Pedido.

- ✓ Cliente solicita crédito, se evalúa con el Área Financiera en Lima para su aprobación.
- ✓ Cliente paga el Servicio al contado, se procede con la confirmación de Pago y se procede con la elaboración del *Pedido.*

5. Envío de cotización: El Asesor Comercial envía la cotización realizada al cliente, para que pueda verificar los términos comerciales como las especificaciones del equipo estén acorde con su requerimiento.
6. Aceptación de Propuesta o Negociación: Luego que el cliente revisa la cotización puede aceptarla y procede a emitir la Orden de Servicio, caso contrario solicita un ajuste de precios Asesor Comercial quien en coordinación con Administrador de Sede evalúan si es posible. Si es posible el ajuste de precios, se envía una nueva cotización, si esta no es aceptada o si no es posible ajustar los precios, se comunica al Cliente, quién decidirá aceptar la propuesta inicial o finalizar el proceso de negociación.

*b. Elaboración del Pedido*

- Diagrama de Flujo

**Figura 10**

*Diagrama de flujo elaboración de pedido*

Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones

1. Recepción de Orden de Compra: El Asesor Comercial recibe la Orden de Servicio por parte del Cliente, con lo cual se está confirmando formalmente el Servicio de Alquiler.
2. Elaboración del Pedido: Teniendo la Orden de Servicio y la confirmación vía correo del Cliente, el Asesor Comercial procede con la elaboración del Pedido, donde se detallan todos los datos, requisitos del servicio y la entrega al Jefe de Planta para su ejecución previa coordinación con el Jefe de Operaciones. El formato de Pedido se encuentra en el Anexo.

#### 3.7.4.2 Procesos Operativos

a. *Operación*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 11**

*Diagrama de flujo proceso operación*

Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Recepción y Revisión de Orden de Pedido: El Jefe de Planta recibe la Orden de Pedido elaborada por el área comercial, revisa que estén descritas todas las especificaciones necesarias para la Preparación del

Equipo como también si hubieran requerimientos adicionales, además del tiempo de entrega acordado.

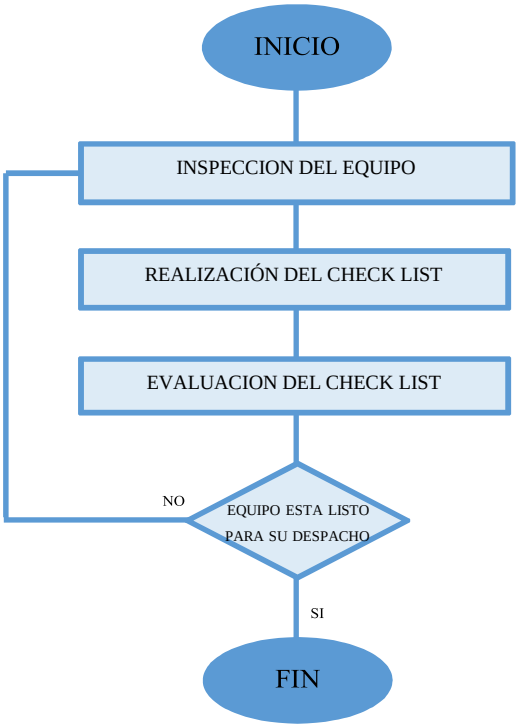
2. Asignación de Trabajos al personal: Teniendo una idea clara de cómo se realizará el servicio, el Jefe de Planta en coordinación con el Jefe de Operaciones distribuye al personal asignando responsabilidades e indicando cual es el avance del día.
3. Planeamiento de Tareas: Una vez que estén asignadas las tareas del personal Técnico se detalla requerimientos de insumos necesarios para la preparación y mantenimientos pendientes de los equipos, el Planner de Planta se cerciora si dichos insumos se encuentran en Stock o se debe solicitar su compra previa aprobación del Jefe de Planta, si este fuera el caso se emite requerimientos dirigidos al Área de Almacén.
4. Control: Durante el proceso de Preparación de Equipo, el Jefe de Planta controla que se estén llevando a cabo todas las etapas del mantenimiento, supervisando además que el personal cumpla con las indicaciones brindadas. También el Jefe de Seguridad supervisa que todos los trabajos se cumplan y cumpliendo las medidas básicas de seguridad.
5. Seguimiento: El Jefe de Planta, conoce las fechas de entrega de los Equipos, por ello es que se encarga de verificar que el avance planificado para el día se cumpla, de forma que se cumpla la fecha pactada.
6. Comunicación de finalización al área comercial: Se comunica al Área Comercial en caso el despacho del Equipo este a cargo del cliente en caso contrario se coordina con el Área de despacho para la contratación del Servicio transporte para el despacho del Equipo.

*b. Inspección*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 12**

*Diagrama de flujo proceso inspección*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Inspección del Equipo: El Técnico encargado de la Preparación del Equipo se comunica con el Jefe de Planta para informarle que se culminaron la realización de los trabajos programados para la preparación, el Jefe de Planta realiza una inspección al Equipo y designa a un Personal capacitado de Planta para bajo la supervisión de la

Asistente SOMA realicen las Pruebas de Funcionamiento del Equipo en planta.

2. Realización del Check List: El Técnico de Planta procede a la realización del Check List considerando los accesorios adicionales solicitados para su control de envío.
3. Evaluación del Check List: El Check List de Control de calidad se le es entregado al Jefe de Planta quien determina si en equipo se encuentra listo para su despacho.

*c. Despacho*

- Diagrama de Flujo

**Figura 13**

*Diagrama de flujo proceso despacho*

Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Aprobación del jefe de operaciones: Luego de haber pasado por todos los controles de calidad y el Jefe de Planta determine que el equipo está listo para su despacho, se comunica con el Jefe de Operaciones para su aprobación.
2. Comunicación al cliente de fecha de entrega: Teniendo el Equipo operativo. El Jefe de Planta previa aprobación del Jefe de Operaciones se comunica con el Asesor Comercial para que se dé la comunicación con el Cliente, confirmando la fecha de despacho del equipo y para las coordinaciones respectivas.
3. Realización del Check List: Una vez se coordine fecha y hora de entrega y habiendo concluido el Check List de Control de Calidad el personal de Despacho realiza su propio Check List para el control de cómo son despachados los Equipos y del Horómetro del Equipo, también se procede a tomar fotos del despacho.
4. Izaje de Equipo: Existen dos opciones, la primera es que el cliente recoja el Equipo en las instalaciones de la empresa, para el Personal de Despacho gestiona el izaje del Equipo al vehículo enviado por el cliente. Cuando se acuerda entregar el equipo en las instalaciones del Cliente, el personal de Despacho gestiona el carguío y aseguramiento del Equipo en el vehículo de la empresa para realizar el traslado de la misma.
5. Entrega de Equipos: Ya sea que el equipo sea entregada en las instalaciones de la empresa, o en las instalaciones del cliente, el Jefe de Producción solicita la firma de conformidad de recepción en la guía de

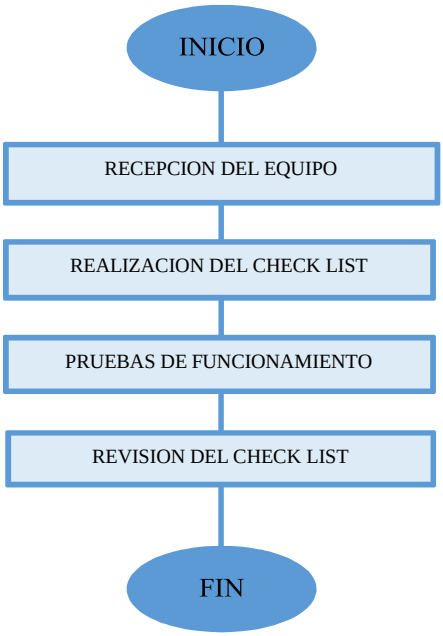
remisión, por parte del Cliente, con lo cual se da por finalizado el servicio de Entrega de Equipos.

*d. Recepción de Equipos*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 14**

*Diagrama de flujo recepción de equipos*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones

1. Recepción de Equipo: Habiendo coordinado la fecha y hora de entrega al cliente. Existen dos opciones, la primera es que el cliente entregue el Equipo en las instalaciones de la empresa, para el Personal de Despacho

gestiona la recepción del Equipo al vehículo enviado por el cliente en coordinación e inspección del Asistente SOMA,

Cuando se acuerda la entrega del equipo en las instalaciones del Cliente, el personal de Despacho gestiona el carguío y aseguramiento del Equipo en el vehículo de contratado de la empresa para realizar el traslado de la misma.

2. Realización del Check List - Despacho El personal de despacho realiza Check List para el control de como se está entregado el Equipo y de su Horómetro para contabilizar las Horas de Trabajo del Equipo.
3. Pruebas de Funcionamiento: El Jefe de Planta designa un personal de Planta para su inspección y Pruebas de Funcionamiento del equipo en caso se reporte alguna falla será informada al Jefe de Planta.
4. Revisión de Check List: Una vez el Jefe de Planta tenga el reporte del Equipo se procede a programar el mantenimiento preventivo o correctivo según sea el cado. En caso se reporte alguna falla o falte algún accesorio el Jefe de Planta se comunica con el Jefe de Operaciones

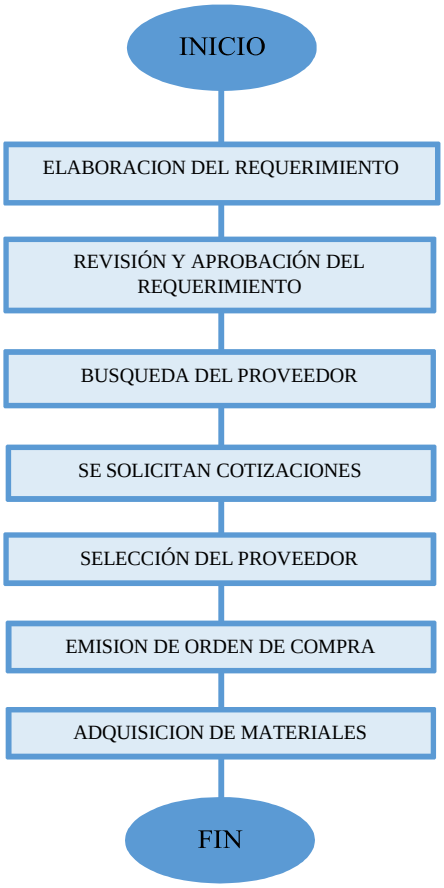
#### 3.7.4.3 Procesos de Apoyo

a. *Abastecimiento*

- Diagrama de Flujo

**Figura 15**

*Diagrama de flujo procesos de apoyo: Abastecimiento*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Elaboración de Requerimiento: El Planner de Planta teniendo la aprobación del Jefe de Planta realiza su Orden de Requerimiento por los insumos faltantes al área de Logística.
2. Revisión y aprobación del requerimiento: El Personal de Logística recibe el requerimiento, en caso se cuente con Stock se procede a su entrega y si no cuenta con stock de algún insumo, procede a realizar un

requerimiento. Identifica aquellos que sean más críticos para el proceso productivo, dándoles prioridad de atención; se gestiona la aprobación del requerimiento con el Jefe de Operaciones.

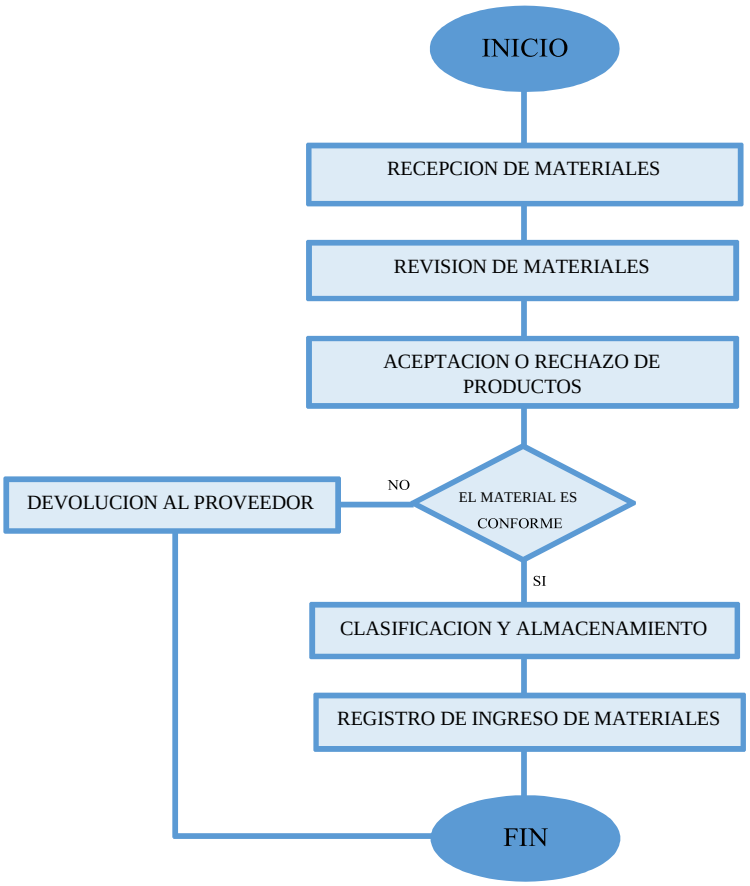
3. Búsqueda del Proveedor: Luego de tener el requerimiento aprobado, el Personal de Logística procede a cotizar a sus proveedores confiables o en todo caso a buscar aquellos posibles proveedores del insumo o del servicio.
4. Enviar solicitud de cotizaciones: El Personal de Logística, procede a solicitar las cotizaciones de los insumos o servicios que desea adquirir, enviando un correo electrónico a los posibles proveedores con los datos de información técnica de los productos o especificaciones de los servicios.
5. Selección del Proveedor: El Personal de Logística recibe las cotizaciones de diferentes proveedores evalúa todas las propuestas comparándolas y escoge al proveedor con la mejor propuesta para la organización.
6. Emisión de Orden de Compra: Al tener al proveedor seleccionado, el personal de Logística procede a emitir la Orden de Compra y la envía al proveedor, previa aprobación de la Jefa de Logística.
7. Adquisición de Materiales: Teniendo la Orden de compra enviada, se realiza la adquisición de los insumos, los cuáles pueden ser entregados en las instalaciones o bien puede darse el caso de ir a recoger de las instalaciones del proveedor.

*b. Almacenamiento*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 16**

*Diagrama de flujo procesos de apoyo: Almacenamiento*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones

1. Recepción de Materiales: El Encargado de Compras de Almacén es el responsable de recepcionar los insumos comprados. Cuando se recogen los productos o se realiza las compras directamente en las instalaciones del proveedor.

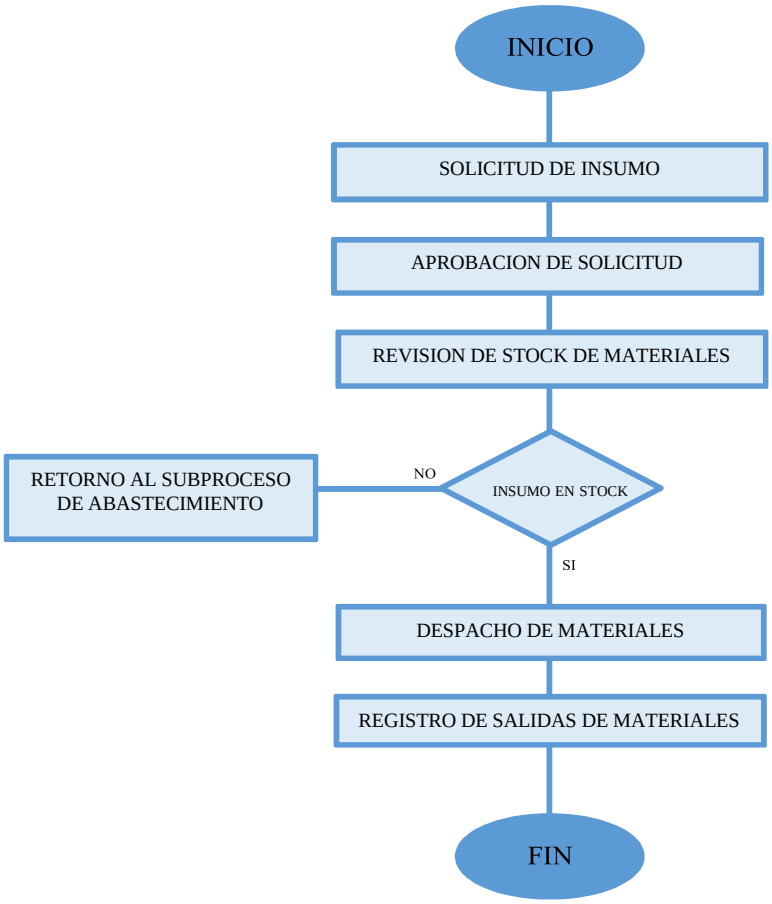
2. Revisión de Materiales según Orden de Compra: El responsable de recepción de materiales, realiza en primer lugar la confrontación de las especificaciones indicadas en la Orden de Compra con lo indicado en la factura o boleta de venta del proveedor. Seguidamente realiza la inspección del buen estado de los productos recibidos.
3. Aceptación o rechazo de productos: Al verificar el buen estado de los insumos, así como el cumplimiento de especificaciones y características, acepta o rechaza los insumos y son Entregados al Personal de Almacenamiento. En caso algún insumo no sea aceptado, es separado del resto para indicarle posteriormente al proveedor.
4. Clasificación y Almacenamiento: El Personal de Almacenamiento al tener los productos inspeccionados y en buen estado, procede a clasificarlos según su naturaleza para su respectivo almacenamiento, evitando la contaminación de productos, mezclas peligrosas, entre otros, teniendo en cuenta sus condiciones adecuadas de almacenamiento.
5. Registro de Ingreso de Materiales: Luego de haber clasificado y colocado en su lugar correspondiente todos los productos, el Personal de Almacenamiento registrar todos los productos comprados en el sistema DATCORP.

*c. Salida de Insumos*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 17**

*Diagrama de flujo procesos de apoyo: Salida de insumos*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones

1. Solicitud de Insumo: Una vez que estén asignadas las tareas del personal Técnico se detalla requerimientos de insumos necesarios para la preparación y mantenimientos pendientes de los equipos, como también de acuerdo a la Orden de Alquiler por parte del asesor en caso se requiera algún insumo adicional, el Planner de Planta se cerciora si

dichos insumos se encuentran en Stock o se debe solicitar su compra para la presentación del Formato de requerimiento al Área de Almacén.

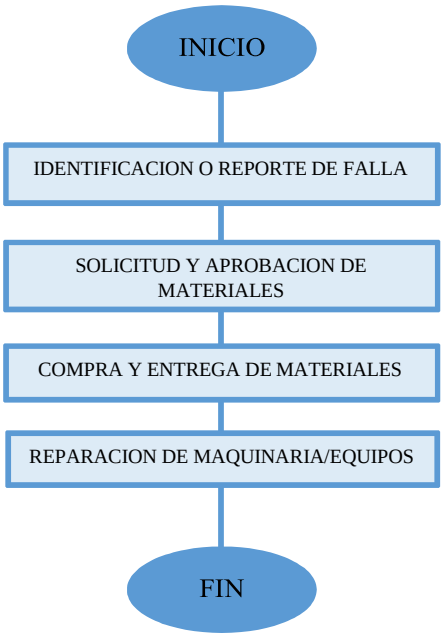
2. Aprobación de Solicitud: El Jefe de Planta, revisa el requerimiento entregado por el Planner de Planta, verificando qué materiales o productos solicita, para qué será utilizado y principalmente si las cantidades son correctas. Luego de revisar y dar conformidad, firma el documento, con ese documento aprobado el usuario se apersona al almacén para solicitar la entrega de los mismos.
3. Revisión de stock de materiales: El Encargado de Almacén recepciona las solicitudes de insumo aprobado, verifica que haya disponibilidad de los mismos en el almacén. Caso contrario elabora un requerimiento y realiza el seguimiento a la ejecución de la compra.
4. Despacho de materiales: Con la solicitud de insumo aprobada y contando con la disponibilidad de lo requerido, el Encargado de Almacén procede a trasladar los materiales a la zona de despacho y entrega al usuario, quien registra con su firma la conformidad de recepción.
5. Registro de salida de materiales: Luego de haber realizado los despachos del día, el Encargado de Almacén procede a registrar su salida en el sistema DATCORP para de esta forma contar con información de stock actualizada.

*d. Mantenimiento en Obra*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 18**

*Diagrama de flujo proceso de Mantenimiento de Obra*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Identificación o reporte de falla: En caso el cliente opte por tomar el Servicio de Alquiler incluido mano de Obra, el Planner de Mantenimiento designara al Técnico destacado para la Obra previa coordinación y aprobación del Jefe de Operaciones, El Planner se encargara de las coordinaciones de viáticos o habilitación de Pases según la Obra lo requiera con apoyo de la Asistente Administrativo.

   Llevará a cabo un seguimiento de los Equipos para la programación de Mantenimientos preventivos según Horómetro de las maquinas, se

realiza Informes diarios para verificar que los equipos y maquinaria se encuentran operativos. De estas inspecciones puede detectar alguna falla en los mismos, o puede también recibir el reporte de falla indicado por el usuario del equipo o máquina proceder a la coordinación de Mantenimientos Correctivos.

2. Solicitud y aprobación de Materiales: El Técnico destacado en Obra identifica o recibe el reporte de alguna falla, informándole a su Planner de Mantenimiento quien realiza una solicitud para adquirir los materiales, repuestos, etc. Que se pueda necesitar para realizar el mantenimiento correspondiente. Dicha solicitud debe ser aprobada por el Jefe de Operaciones y el Jefe de Servicios quien mantiene un Historial de seguimiento de mantenimiento de todos los Equipos en Obra.
3. Compra y entrega de materiales: El encargado de almacén entrega los materiales solicitados en caso se cuente con los mismos en el almacén, sin embargo generalmente estas compras se realizan sólo cuando se presenta un caso de mantenimiento correctivo, por lo cual debe realizar un requerimiento y realizar el seguimiento a la compra. También una vez realizada la compra se procede a coordinar para el envío de dicho repuestos a la Obra con consignado el Técnico destacado.
4. Reparación de Maquinaria / Equipos: El Técnico destacado recepciona repuestos y al contar con todos los materiales requeridos, inicia el mantenimiento o reparación de la maquina o equipo que corresponde. Para realizar esta actividad, coordina con el Jefe de Servicios y Planner de Mantenimiento el tiempo que implica las tareas, una vez culminado el trabajo el Técnico realiza una Hoja de Conformidad de Servicio que

debe estar debidamente firmada por el cliente como por su persona la misma hoja se le envía al Planner de Mantenimiento para su registro en el Historial siempre con conocimiento del Jefe de Servicio.

*e. Habilitación de Personal*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 19**

*Diagrama de flujo Habilitación de personal*

Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Designación de personal destacado: En caso de que el Asesor Comercial considere personal en obra para la realización del mantenimiento de los

Equipos en alquiler se es necesario la habilitación del técnico destacado según la obra lo requiera.

Los requisitos más comunes son exámenes médicos o inducciones. El planner de Mantenimiento encargado de ese proyecto se comunica con el Jefe de Operaciones para coordinar al personal.

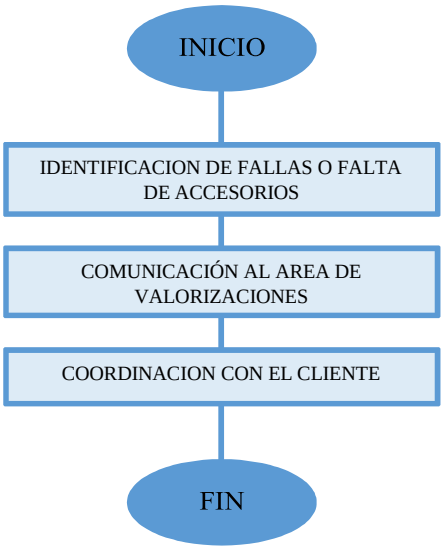
2. Solicitud de habilitación de personal:Teniendo ya identificado al personal destacado en obra y si se es necesario la habilitación para realizar trabajos en obra el Planner de Mantenimiento se comunica con el Asistente Administrativo para su apoyo en la programación y coordinación con el Técnico para la Habilitación en Obra.
3. Programación de Exámenes: Las Asistentes Administrativas se encargan de la programación, coordinación directa con la clínica en caso sea examen médico o con la institución en caso sean inducciones. Teniendo la programación de exámenes comunica para su coordinación con el personal y con conocimiento del Planner de Mantenimiento y Jefe de Operaciones.
4. Recepción de Documentos: Una vez realizado el examen médico o inducción, la Asistente Administrativo se encarga de la recepción de los documentos para su entrega al Planner de Mantenimiento y la presentación de los documentos para la habilitación del personal.

*f. Valorización*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 20**

*Diagrama de flujo de Valorización*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Identificación de fallas o falta de accesorios: En el proceso de inspección del equipo cuando se hace a recepción se identifica una falla o falta de accesorios se procede a su evaluación y el Jefe de Planta en coordinación con el Jefe de Operaciones identifican si será cubierta por la empresa o por el cliente.
2. Comunicación con el Área de Valorizaciones: En caso se identifique que la falla será cubierta por parte del cliente el Jefe de Operaciones le brinda los informes donde se identifica como se recepcionó el equipo al Personal de Valorizaciones para que se proceda a comunicar con el cliente.

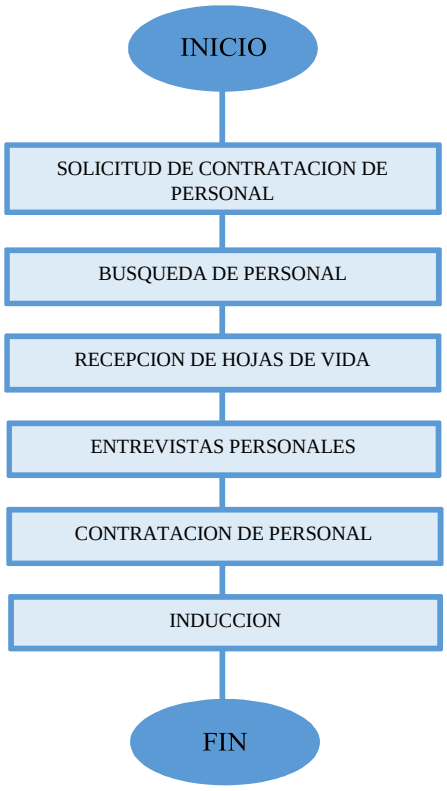
3. Coordinaciones con el cliente: Se procede comunicarse con el cliente para identificar el monto adicional que deberá ser cancelado por el Alquiler.

*g. Selección, Contratación e Inducción de Personal*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 21**

*Diagrama de flujo de Selección, Contratación e Inducción de Personal*




Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Solicitud de Contratación de personal: Cada jefe de área, identifica la necesidad de contratar personal para su área, lo coordina con el

Administrador de Sede y luego procede a enviar un correo al Asistente Administrativo, indicando requisitos principales que se debe cumplir de acuerdo al perfil requerido.

2. Búsqueda de personal: El Asistente Administrativo, empieza la búsqueda de personal para ello realiza publicaciones en bolsas de trabajo, o busca referencias personales de otros trabajadores de la empresa.
3. Recepción de hojas de vida: De las publicaciones realizadas, el Asistente Administrativo recibe las hojas de vida de varios postulantes, revisa la documentación y filtra aquellos que cumplan los requisitos solicitados por el jefe de área.
4. Entrevistas personales: El jefe de área realiza la entrevista personal a los candidatos pre seleccionados, verifica el tema de experiencia, actitudes personales, desenvolvimiento, etc.

   Al identificar a la persona que se ajuste más al perfil requerido comunica al Asistente de Administración quién es la persona seleccionada.
5. Contratación de personal seleccionado: El Asistente Administrativo, se comunica con la persona seleccionada, para comunicarle la decisión y programar una reunión, donde se hace entrega de la documentación necesaria requerida para su contratación.
6. Inducción al personal contratado: Luego de realizar la contratación del personal, el jefe de área junto a la Asistente SSOMA realizan una inducción, dando una orientación de los procesos del área e indicando sus principales funciones.

*h. Capacitación*

- Diagrama de Flujo.

**Figura 22**

*Diagrama de flujo del proceso de Capacitación*

Fuente: RD RENTAL

Elaboración: Propia

- Descripción de Operaciones.

1. Identificación de Necesidad de Capacitación: Se identifica la necesidad de capacitar al personal, cualquier jefe de área toma la decisión de brindar dicha capacitación o asignar a otra persona. Previa coordinación con el Área de Recursos Humanos de fecha y horario adecuados.

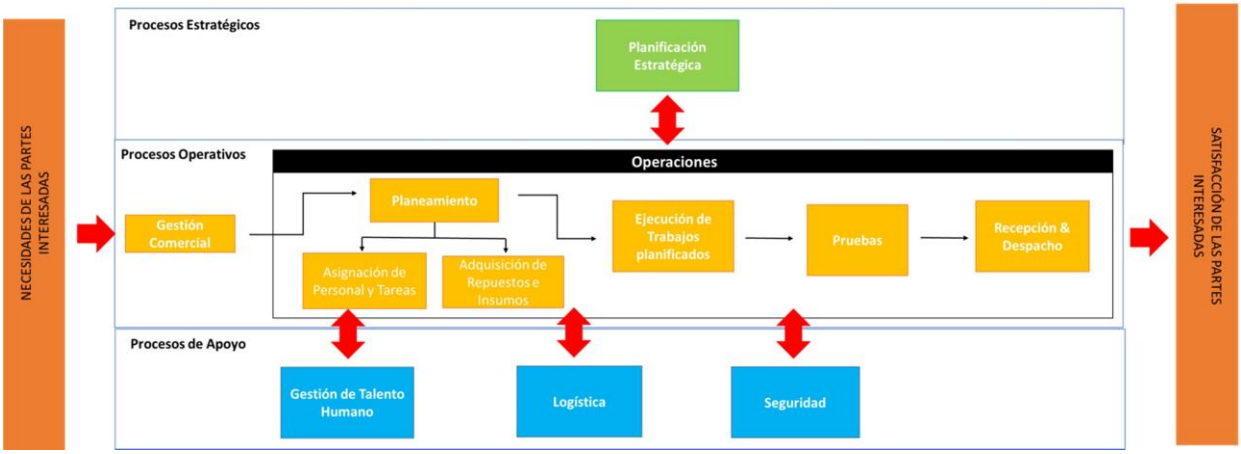
2. Coordinar fecha de capacitación: El Asistente de Administración, coordina con todos los jefes de área la fecha y hora, de forma que ninguna área se vea afectada o se retrase en sus actividades.
3. Comunicación al personal: El Asistente de Administración, comunica a los jefes de área la fecha y hora en que se dará la capacitación para que lo hagan saber y programen a su personal. Adicionalmente hará una comunicación a todo el personal el primer día de la Semana en la Charla.
4. Planificación de recursos para la Capacitación: La persona que brinda la capacitación, prepara su material de capacitación.
5. Ejecución y registro de Capacitación: Teniendo todo listo, se comunica al personal que se dará inicio a la capacitación, teniendo la presencia de la mayoría del personal, se realiza la capacitación, buscando hacer preguntas y fomentando la participación de los colaboradores. Finalmente se procede a registrar la capacitación.

### *3.7.5 Análisis del Mapa de Procesos de la Organización*

A continuación en la figura 23 se presenta el mapa de procesos de la empresa RD RENTAL SAC, donde se puede identificar los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

**Figura 23**

*Mapa de procesos - RD RENTAL SAC*



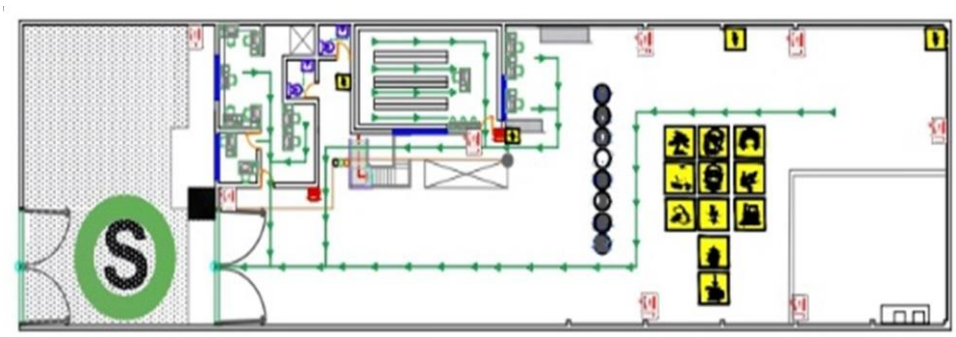

Fuente: RD RENTAL

### *3.7.6 Infraestructura de la Empresa*

La empresa RD RENTAL SAC cuenta con una planta y un almacén de repuestos en la ciudad de Arequipa, asimismo los departamentos que pertenecen al área administrativa y operativa se encuentra en el primer piso representada en la Figura 24. El área comercial, los vestuarios, comedor y oficina del administrador de sede se encuentran en el segundo piso, siendo representados en la Figura 25.

**Figura 24**

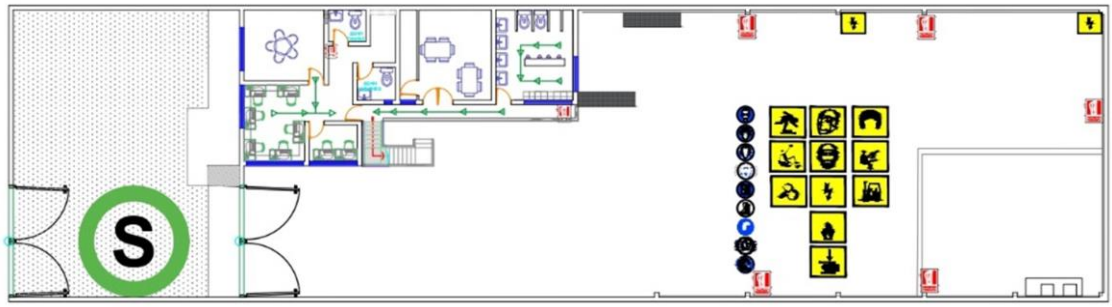
*Mapa de riesgo RD RENTAL – Nivel 01*



Fuente: RD RENTAL SAC

**Figura 25**

*Mapa de riesgo RD RENTAL – Nivel 02*




Fuente: RD RENTAL SAC

# CAPITULO 4:

# ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

## 4.1 Identificación de la Problemática en los Procesos

Luego de la descripción de la empresa RD RENTAL SAC y de las visitas realizadas en sus instalaciones, se pudo identificar diversos problemas en sus procesos, los cuales se detallan a continuación.

**Tabla 3**

*Problemática de los procesos*

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Comerciales** | 1 | Cotización | O2: Costeo y elaboración de cotización | La principal dificultad es que el Área comercial no se comunica con el Área de Operaciones para corroborar que los equipos se encuentran listos, lo que ocasiona una confirmación con el cliente que en algunos casos no se podría cumplir. | Urgencia de Pedido | Nivel de Retrasos en Despacho | 40% |
| | 2 | Elaboración del Pedido | O1: Elaboración del Pedido | La principal dificultad es que el asesor no realiza su pedido de alquiler a tiempo y completo, ocasionando que no se cumpla con la fecha de entrega pactada con el cliente o que no se cumpla con los requerimientos adicionales. | No se tiene establecido un flujo de comunicación interno | Nivel de Pedidos atendidos a tiempo | 30% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Operaciones** | 3 | Operación | O1: Recepción y revisión de orden de pedido | Planta tiene conocimiento cuando una Orden de Alquiler no se llegará a entregar en la fecha pactada con el cliente, y tiene un estimado de días de retraso. Sin embargo no existe un buen flujo de comunicación para coordinar una nueva fecha de entrega con el cliente. | No se tiene establecido un flujo de comunicación interno-externo | Reporte de Retrasos al cliente | 40% |
| | | | | | No se confirma entrega al cliente | Confirmación de entrega de OF al Cliente | 20% |
| | | | O2: Asignación de trabajos al personal | El Jefe de Planta al momento de realizar la planificación de tareas en algunos casos no cuenta con un procedimiento de trabajo ni con personal capacitado para dichas tareas o no cuenta con suficiente personal. | Falta de procedimientos de Tareas | Porcentaje de Cumplimiento de Tareas | 75% |
| | | | | | Falta de planificación para la asignación de personal | | |
| | | | O3: Control | El Jefe de Planta y el Técnico asignado no realizan una supervisión permanente ya que en ocasiones hay retrasos de trabajos por desconocimiento o por falta de insumos y no se tiene conocimiento de ello | Falta de supervisión de las etapas de mantenimiento | Nivel de Equipos Inoperativos | 75% |
| | | | | | Falta de supervisión de herramientas y maquinarias de trabajo | Retrasos de Entrega de maquinaria | |
| | | | O4: Seguimiento | Si bien el Jefe de Planta conoce las fechas de entrega de alquiler, no cuenta con un registro de apoyo para controlar el estado actual de cada pedido ni las fechas de entrega, y así priorizar aquellos trabajos con retraso. | Falta de seguimiento de preparación de equipo | Nivel de Control de Producción | 90% |
| | | | O5: Comunicación de finalización al área comercial | El área operativa y el área comercial en algunos casos no coordinan fecha y hora de despacho de equipos, debido a la urgencia de pedido, lo que ocasiona un gasto adicional por el transporte o | No se tiene establecido un flujo de comunicación interno-externo | Reporte de Retrasos al cliente | 50% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | incomodidad con el cliente. | | | |
| | 4 | Abastecimiento | O1: Elaboración de requerimiento | Algunos proveedores tardan varios días en enviar la solicitud de cotización realizada para la compra, o al pasar el tiempo se identifica que el recurso o servicio no cumple con la garantía ofrecida. | No se evalúa el desempeño de los proveedores | Cantidad de proveedores críticos evaluados | 35% |
| **Operaciones** | | | O2: Adquisición de materiales | Las diferentes áreas no planifican anticipadamente las compras que requerirán ocasionando así retrasos en la planificación de los mantenimientos | Falta de planificación de abastecimiento | Retrasos de entrega de Repuestos | 30% |
| | 7 | Control de Calidad | O1: Inspección del equipo | El Jefe de Planta designa al técnico para la inspección del equipo, en algunos casos el técnico desempeñan otras funciones de preparación de otros equipos, por lo cual en su ausencia no se verifica que si el quipo cumple estándares requeridos para su trabajo como también de los accesorios adicionales que fueron solicitados. | Falta personal asignado para tareas de calidad<br>Falta brindar información de pedido a personal de planta<br>Falta de concientización al personal | Despacho de equipos con fallas<br>Nivel de información de Pedido entregada a planta<br>Reporte de fallas de equipos | 75% |
| | | | O2: Realización del check list | En algunos casos no realizan los check list completos por falta de tiempo, y la aprobación de los equipos se realizan en forma verbal | Falta de planificación de tarea de inspección<br>Falta personal asignado para funciones de calidad. | Check List Incompletos | 35% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | O1: Comunicación al Jefe de Operaciones previa aprobación del equipo operativo | Al no realizar un seguimiento del estado de preparación del equipo, no se cuenta con una coordinación eficiente para la hora de despacho lo que ocasiona que retrasos con el transportista, en algunos casos un sobrecosto cuando es a cuenta de la empresa y en otros una mala imagen con el cliente. | Falta control en la Producción | Nivel de comunicación de fecha aproximada de entrega | 20% |
| | 8 | Despacho | O2: Comunicación al cliente de fecha de entrega | No se cuenta con un método de planificación en donde se coordine los despachos de los equipos junto al área operativa. | Falta de planificación y coordinación para el despacho | Retraso en entrega de equipos. | 20% |
| **Operaciones** | | | O3: Realización del check list | En algunos casos no realizan los check list completos por falta de tiempo, y la aprobación de los equipos se realizan en forma verbal | Falta de planificación de tarea de inspección | Check List Incompletos | 20% |
| | | | O4: Izaje de equipo | Para el izaje de equipos es necesario usar equipo adicional como lo es montacarga o camión grúa. El alquiler del mismo genera retrasos a que no se coordina con anticipación este recurso. | Falta de planificación para realizar el izaje de equipos | Retraso en entrega de equipos. | 20% |
| | | | O5: Realización del check list - despacho | El personal de despacho realiza el check list de acuerdo al pedido como también toma fotos en algunos casos no se realiza un check list completo ni adecuadas fotos por tema de falta de tiempo, de conocimiento, o falta de espacio en planta | Falta de planificación para realizar el check list | Reporte de Pedidos incompletos | 20% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | El personal no cuenta con los recursos necesarios para trasladarse al punto y cumplir de manera puntual la inspección de los equipos para detectar fallas. | Falta de recursos en obra | Demora en reportar fallas en equipos | 35% |
| | 10 | Mantenimiento en Obra | O1: Identificación o reporte de falla | El planner en algunos casos no se proyecta en solicitar de manera anticipada los repuestos para la realización de mantenimientos preventivos lo que ocasiona desgaste en algunos repuestos y demoras en los mantenimientos correctivos siendo presionados por el cliente al tener su equipo inoperativo. | Falta de planificación de mantenimientos | Cumplimiento de inspecciones pre uso | 40% |
| **Apoyo** | | | | El personal del área no registra datos completos de los equipos, llenando incompletamente la hoja de trabajo lo que ocasiona no llevar un control en los trabajos realizados en los mantenimientos | Falta de información para el mantenimiento de equipos | Equipos con criterios de mantenimiento | 35% |
| | 11 | Habilitación de Personal | O1: Solicitud de habilitación de personal | No se lleva un seguimiento adecuado con la gestión de pases del personal en obra debido que en algunos casos el personal en obra cuenta con su pase vencido y no se gestiona de manera anticipada esto ocasiona retrasos para el ingreso a obra y realización de tareas. | No se cuenta con seguimiento de pases para trabajo en obra | Nivel de retrasos por Pases vencidos | 20% |
| | 12 | Valorización | O1: Identificación de falla o falta de accesorios | Al no realizar correctamente el check List de despacho no se puede identificar los costos adicionales a cobrar al cliente como la evaluación para la preparación del equipo. | Falta de sensibilización al personal | Nivel de Valorización de maquinaria | 20% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Apoyo** | 13 | Selección, Contratación e Inducción de Personal | O1: Solicitud de contratación de personal | En las diversas áreas no existe una adecuada planificación de actividades, en ocasiones existen trabajos que por su magnitud requerirán contratar personal, sin embargo al no tener una buena planificación, se solicita el personal necesario con poco tiempo de anticipación, que muchas veces lleva a contratar personal sin un adecuado proceso de selección o no llegar a la contratación para las fechas requeridas. | Falta planificación para realizar solicitud de contratación | Nivel de anticipación de Solicitudes de personal | 35% |
| | | | O2: Inducción al personal contratado | La falta de planificación de contratación lleva a contrataciones rápidas, cuando el personal ingresa muchas veces se le pide dar inicio a sus actividades de inmediato, sin haber pasado por su inducción respectiva. | Urgencia de inicio de actividades | Nivel de realización de inducciones | 35% |
| | | | | Al ingresar una persona nueva, recibe una inducción general con la Asistente SOMA acerca de los procesos de la empresa que consiste en llenado de formatos y un recorrido por la planta. No se cuenta con una inducción anticipada con su jefe inmediato. | No se han definido temas ni responsables para la inducción | Cumplimiento de temas de inducción | 40% |
| | 14 | Capacitación del Personal | O1: Identificación de brechas de cumplimiento de competencias | No se evalúa al personal con respecto al cumplimiento de sus tareas ni al avance que muestran en el área. | No se identificadas las brechas de incumplimiento de competencias<br>Deficiente evaluación al personal | Cumplimiento con Programa de Evaluación de Desempeño | 60% |
| | | | 02: Identificación de cumplimiento de objetivos | No se cuenta con un proceso de control en cuanto al cumplimiento de objetivos | Falta de sensibilización de personal | Cumplimiento de Objetivos | 70% |

| PROCESO | N° | ETAPAS | OPERACIÓN | PROBLEMA | FACTOR | INDICADOR | % Deficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | planteados | | Deficiente evaluación del cumplimiento de objetivos | | |
| **Apoyo** | | | O3: Identificación de necesidad de capacitación | No se planifica de manera adecuada las capacitaciones sobre todo en el Área Operativa, se contrata personal nuevo o practicantes que no cuentan con la experiencia para realizar las tareas de manera independiente, y en el momento de la realización de las tareas se les explica ocasionando retrasos, que se confrontaría si se planificara capacitaciones constantes al personal nuevo. | No existe un programa de capacitación | Cumplimiento del programa de capacitación | 70% |

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Identificación de los problemas por Resultados.

### *4.2.1 Pedidos*

a) Pedidos por mes

**Tabla 4**

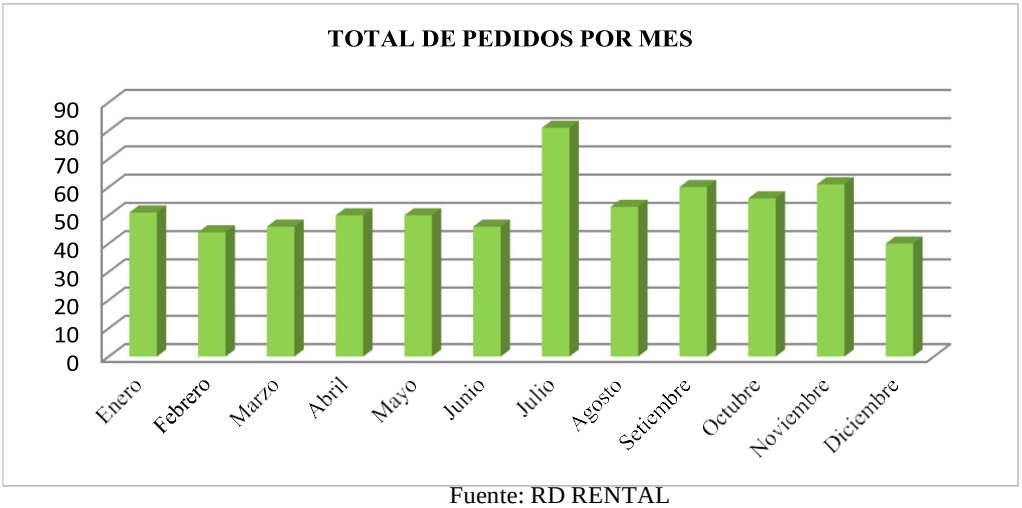
*Cantidad de pedidos por mes*

| Mes | N° |
|---|---|
| **Enero** | 51 |
| **Febrero** | 44 |
| **Marzo** | 46 |
| **Abril** | 50 |
| **Mayo** | 50 |
| **Junio** | 46 |
| **Julio** | 81 |
| **Agosto** | 53 |
| **Setiembre** | 60 |
| **Octubre** | 56 |
| **Noviembre** | 61 |
| **Diciembre** | 40 |
| **TOTAL** | 638 |

Fuente: RD RENTAL

**Figura 26**

*Total de pedidos por mes*




Fuente: RD RENTAL

Según el la figura 26 se pudo identificar que los meses con más demanda de Pedidos corresponden al mes de Julio, Setiembre y Noviembre. También se identificó que la mayor demanda corresponde al segundo Semestre del año, Segú conversaciones con el Administrador de Sede esto es debido a que los primeros meses del año varios proyectos tienden a parar por el clima y las lluvias de las zonas, en algunos casos.

b) Pedidos por Maquinarias

**Tabla 5**

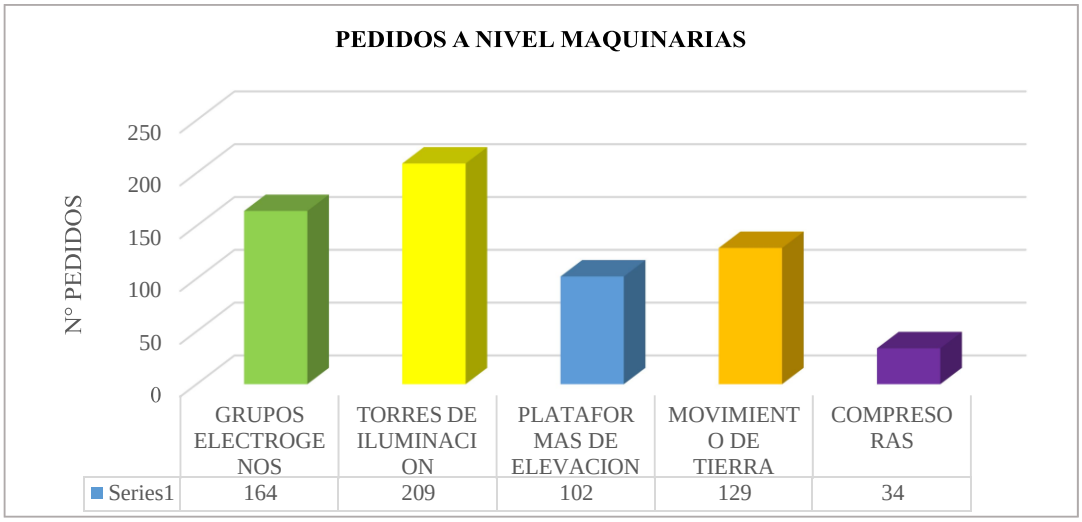
*Cantidad de pedidos por tipo de maquinaria*

| MES | ENERGIA | | PLATAFORMAS DE ELEVACION | MOVIMIENTO DE TIERRA | COMPRES ORAS |
|---|---|---|---|---|---|
| | GRUPOS ELECTRO GENOS | TORRES DE ILUMINACION | | | |
| Enero | 12 | 8 | 12 | 15 | 4 |
| Febrero | 10 | 8 | 12 | 17 | 4 |
| Marzo | 12 | 14 | 8 | 12 | 0 |
| Abril | 15 | 8 | 8 | 19 | 0 |
| Mayo | 13 | 24 | 3 | 8 | 2 |
| Junio | 12 | 12 | 10 | 8 | 4 |
| Julio | 20 | 26 | 12 | 15 | 8 |
| Agosto | 18 | 19 | 9 | 2 | 5 |
| Setiembre | 15 | 19 | 9 | 8 | 2 |
| Octubre | 15 | 30 | 3 | 8 | 0 |
| Noviembre | 12 | 24 | 12 | 11 | 2 |
| Diciembre | 10 | 17 | 4 | 6 | 3 |
| **TOTAL** | 164 | 209 | 102 | 129 | 34 |

Fuente: RD RENTAL SAC

**Figura 27**

*Total de pedidos según tipo de maquinaria*




Fuente: RD RENTAL SAC

Según la figura 27 se pudo identificar que las maquinarias con más números de pedidos son los de la categoría Energía siendo grupos electrógenos y torres de iluminación, es importante mencionar que en cuanto a tarifas, la tarifa de grupos el estrógenos es mayor por lo que genera más contribución.

c) Pedidos por Clientes

**Tabla 6**

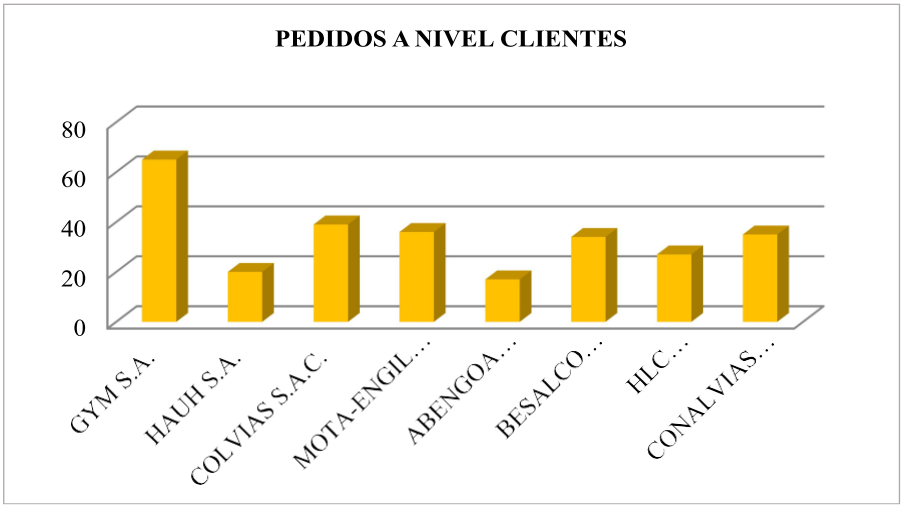
*Cantidad de pedidos según clientes*

| CLIENTE | N° |
|---|---|
| GYM S.A. | 65 |
| HAUH S.A. | 20 |
| COLVIAS S.A.C. | 39 |
| MOTA-ENGIL PERU S.A. | 36 |
| ABENGOA PERU S.A. | 17 |
| BESALCO PERU S.A.C | 34 |
| HLC INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C. | 27 |
| CONALVIAS CONSTRUCCIONES S.A.C. | 35 |
| **TOTAL** | 273 |

Fuente: RD RENTAL

**Figura 28**

*Total de pedidos según cliente*




Fuente: RD RENTAL SAC

Según la figura 28 se puede identificar a los principales clientes, siendo el Principal GYM S.A., seguido de COLVIAS S.A.C.

### *4.2.2 Descuento por Valorizaciones*

En la siguiente tabla se puede observar los descuentos por valorizaciones por me, datos proporcionados directamente por la organización.

**Tabla 7**

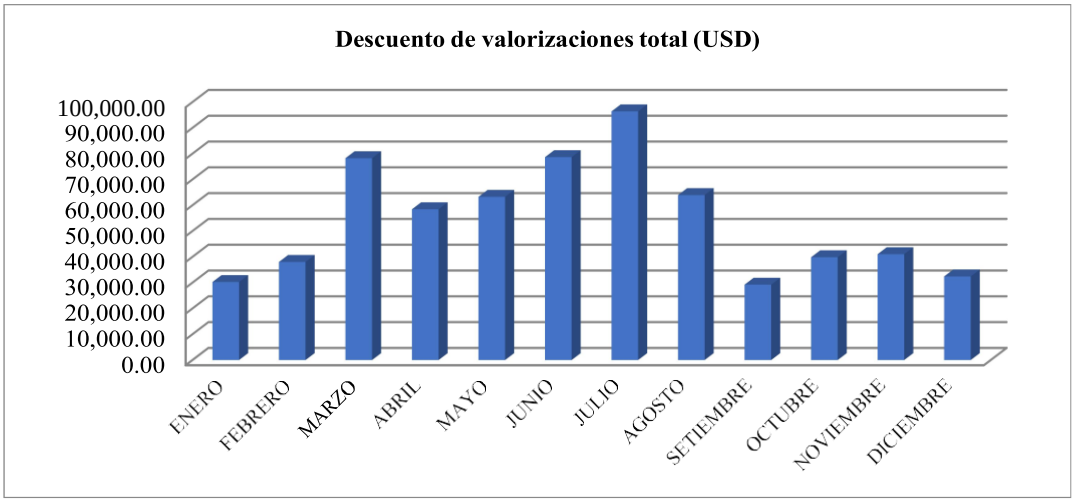
*Descuentos por valorizaciones mensuales*

| MES | DESCUENTO USD |
|---|---|
| **ENERO** | 30,235.32 |
| **FEBRERO** | 38,020.02 |
| **MARZO** | 78,237.53 |
| **ABRIL** | 58,444.93 |
| **MAYO** | 63,261.83 |
| **JUNIO** | 78,640.85 |
| **JULIO** | 96,379.03 |
| **AGOSTO** | 63,941.28 |
| **SETIEMBRE** | 29,215.05 |
| **OCTUBRE** | 39,837.40 |
| **NOVIEMBRE** | 41,029.63 |
| **DICIEMBRE** | 32,402.32 |
| **TOTAL** | 649,645.19 |

Fuente: RD RENTAL

**Figura 29**

*Total de descuentos por valorizaciones mensuales*




Fuente: RD RENTAL

En la figura 29 se puede observar que los meses de Marzo, Junio y Julio son los que tienen más porcentaje de desvalorización.

### *4.2.3 Descuento por Inoperatividades*

En la Tabla 8 se puede observar los descuentos por inoperatividades por mes, datos proporcionados directamente por la organización.

**Tabla 8**

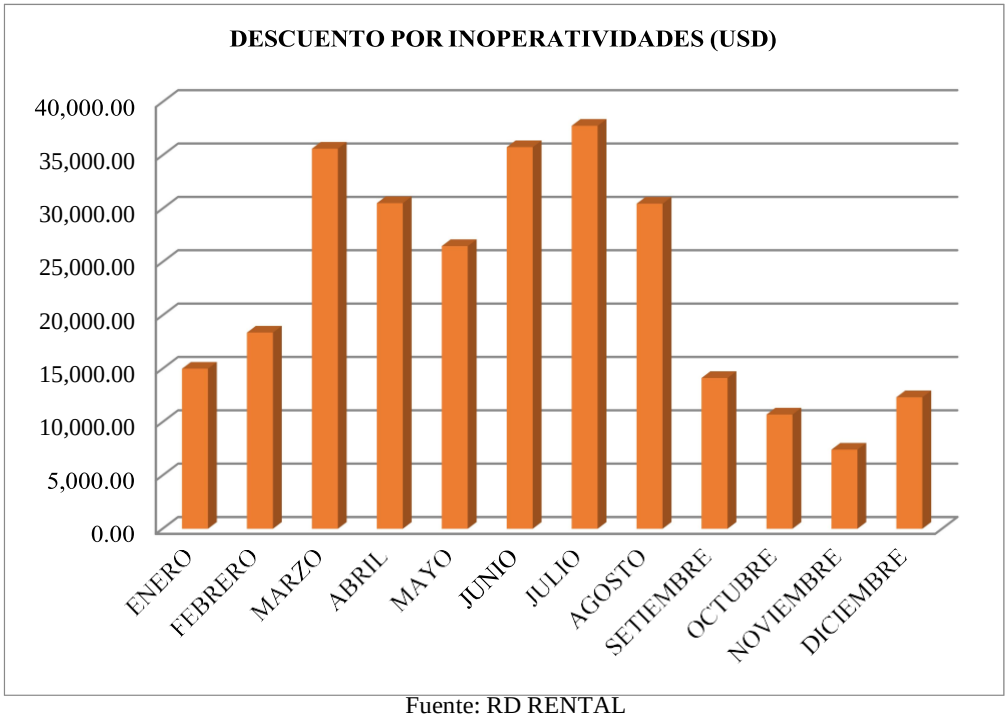
*Descuentos mensuales por inoperatividades*

| MES | DESCUENTO USD |
|---|---|
| **ENERO** | 15,001.17 |
| **FEBRERO** | 18,383.42 |
| **MARZO** | 35,618.75 |
| **ABRIL** | 30,516.77 |
| **MAYO** | 26,493.39 |
| **JUNIO** | 35,764.31 |
| **JULIO** | 37,767.25 |
| **AGOSTO** | 30,468.30 |
| **SETIEMBRE** | 14,133.60 |
| **OCTUBRE** | 10,707.35 |
| **NOVIEMBRE** | 7,417.13 |
| **DICIEMBRE** | 12,326.77 |
| **TOTAL** | 274,598.21 |

Fuente: RD RENTAL

**Figura 30**

*Total de descuentos mensuales por inoperatividades*




Fuente: RD RENTAL

En la figura 30 se puede observar que los meses de Marzo, Junio y Julio meses son los que tienen más porcentaje de descuento por inoperatividades teniendo relación con los descuentos por desvalorizaciones.

## 4.3 Diagnostico Estratégico

### *4.3.1 Evaluación Externa*

#### 4.3.1.1 Fuerzas Externas Clave:

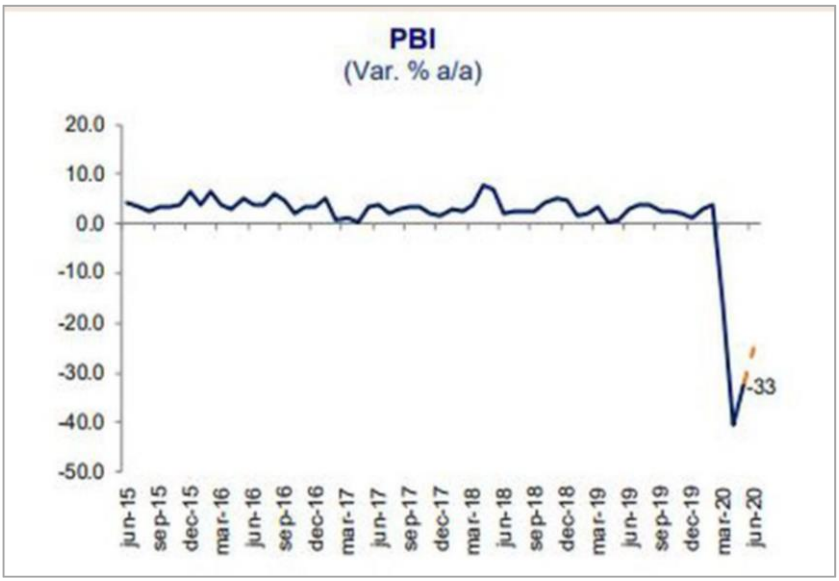
a) Fuerzas Económicas

Carlos Prieto indico en el Diario Gestión, que el Perú registrará una contracción de su PBI de entre -11% y -15% durante este año, siempre que no haya una segunda cuarentena ante un posible rebrote del COVID-19.

Asimismo menciona que en el tercer trimestre del año, la economía anotaría una caída de entre -10% y -15%, luego de contraerse alrededor de 33% en el segundo trimestre del año, además la economía peruana ya presenta señales de recuperación tras el choque de oferta, por lo que ahora toca enfrentar uno de demanda deprimida.

**Figura 31**

*PBI 2015-2020*




Fuente: Diario Gestión

Según el Banco Mundial debido al impacto de la pandemia de COVID-19 se espera que la economía esté en recesión en 2020, lo que provocará un aumento de la pobreza y la desigualdad. La profundidad de estos impactos dependerá de la duración de la crisis y la respuesta del Gobierno. Un menor crecimiento en China y una probable recesión en las economías del G7 provocarán una fuerte disminución de la demanda de commodities, lo que disminuirá los volúmenes de exportación y también la inversión privada.

Además, las medidas sin precedentes para frenar la propagación del virus, que incluyeron el cierre temporal de las fronteras y una cuarentena en todo el país, conducirán a

una disminución significativa del consumo privado, especialmente en servicios como restaurantes, transporte y comercio. Esto a su vez conducirá a una abrupta caída de los ingresos de los trabajadores; en particular los independientes e informales. El déficit de gasto privado se compensará solo parcialmente con un aumento del gasto público. El Gobierno ha ensamblado un programa integral de alivio y contención económica para proteger a la población vulnerable y apoyar a las empresas que comprende medidas de apoyo a los ingresos, pago de impuestos diferidos y garantías de crédito para el sector privado. Dada la naturaleza temporal esperada del choque se proyecta que la economía se recupere fuertemente en 2021, lo que conduciría a una reanudación en la reducción de la pobreza.

En cuanto a la **inflación** Perú cerró el 2019 con una inflación anualizada de 1,90%. El rango meta de la inflación anualizada del Banco Central es de entre 1% y 3%. La menor inflación anual ocurre mientras se espera que la economía del país minero crezca al menos un 2,2% en el 2019 -por debajo de la expansión de 4% en el 2018- ante la caída de la inversión pública local y desaceleración de la economía global. La economía peruana se desacelerará este año en tanto la inversión privada se ve limitada por la incertidumbre política y un sector externo desafiante.

**Figura 32**

*Expectativas de la inflación*

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCR)

**Tasa de interés y tipo de cambio**, según el Diario Gestión el precio del dólar en el Perú opera al alza, en un contexto donde el país sudamericano ha reportado más de 15,000 casos confirmados de coronavirus (COVID-19), convirtiéndose en la segunda cifra más alta de América Latina. Además el Banco Central de Perú redujo la tasa de interés de referencia a un mínimo histórico de 0,25%, el último movimiento del país para apuntalar su economía.

**Créditos:** El Programa de Garantías del Gobierno Nacional "Reactiva Perú", es un programa sin precedentes en nuestro país, que tiene como objetivo dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de liquidez que enfrentan las empresas ante el impacto del COVID-19.

Así, el Programa busca asegurar la continuidad en la cadena de pagos, otorgando garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas a fin de que puedan acceder a créditos de capital de trabajo, y puedan cumplir de esta manera con sus obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios.

b) Fuerzas políticas

El país atraviesa por una compleja inestabilidad política, que inició con el expresidente Pedro Pablo Kuczynski, quien renunció ante un segundo intento de vacancia y que hoy cumple un arresto domiciliario. Luego la asunción de quien fuera el primer vicepresidente de Kuczynski, hoy el Presidente Martín Vizcarra, quien durante su mandato disolvió el anterior Parlamento y convocó a elecciones congresales para un nuevo Parlamento. Asimismo se presentó una moción de censura contra la titular del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, María Antonieta Alva; las razones, un inadecuado manejo económico durante la actual pandemia.

La situación descrita evidencia la crisis institucional por la que actualmente atraviesa el Perú y por cierto el sector Interior; no es casual que en un tanto de seis meses hayan pasado

cuatro ministros de Interior y cuatro comandantes generales de la Policía Nacional del Perú (PNP).

c) Fuerzas Sociales

- Conflictos:

Después del ataque que Estados Unidos realizó en Bagdad (Irak) contra el vicepresidente de Irán, el impacto económico más cercano fue el incremento de los precios del petróleo en algo más de 3%.

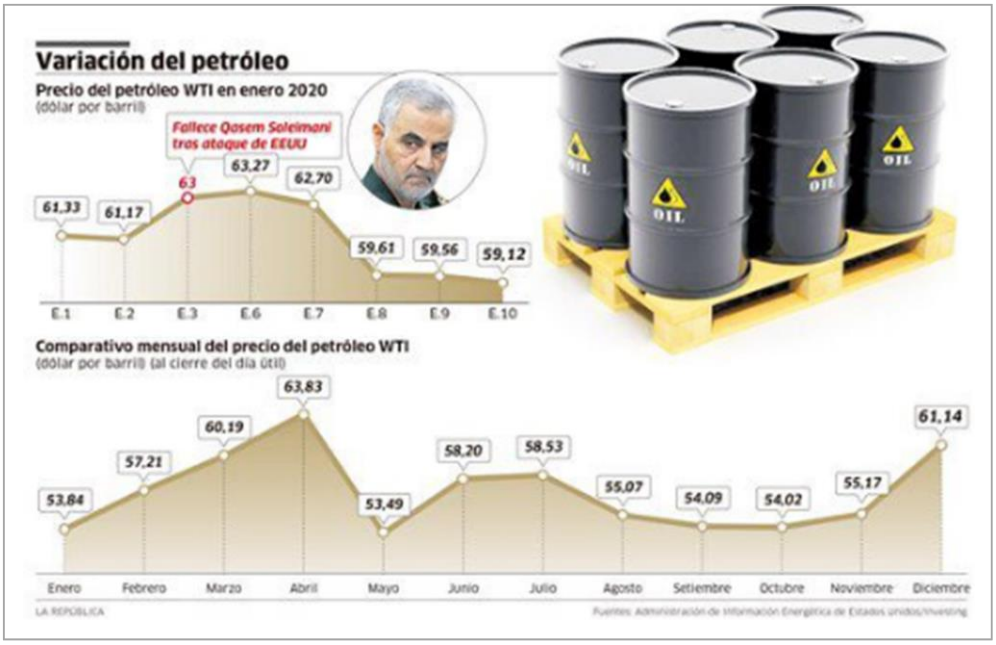
A ese factor se suma las proyecciones que se tenían sobre el período 2020-2023, de un aumento por restricciones medioambientales y menor producción en algunos países. Se esperaba que el precio del petróleo subiría por las dificultades en la comercialización del petróleo por vía marítima a inicios de enero de 2020, pues entró en vigencia un nuevo reglamento de la Organización Marítima Internacional de Azufre que busca restringir el transporte marítimo, el cual produce altos niveles de contaminación.

El evento en Bagdad no solo impactó en la plaza petrolera, sino que también las bolsas de valores mundiales reaccionaron negativamente, e incluso en el mercado de divisas. En el Perú no se observó una reducción significativa en el índice general de la Bolsa de Valores de Lima (BVL), solo retrocedió 0.43%

Si bien es cierto que ese evento global no tiene nada que ver con la evolución de los indicadores macroeconómicos de nuestro país, es posible que las estaciones de servicio de combustibles trasladen el mayor precio del crudo internacional, aunque esto no sería de manera inmediata.

**Figura 33**

*Variación del petróleo*




Fuente: La Republica

- Brote de Coronavirus:

El brote del coronavirus covid-19 es una nueva potencial fuente de volatilidad y una amenaza para la estabilidad macroeconómica de América Latina y el Caribe.

América Latina y el Caribe están significativamente enlazada a China, ya que las relaciones económicas entre ambas se han disparado en las últimas décadas, particularmente a través del comercio, la inversión extranjera directa y los préstamos.

Si bien China importa principalmente productos primarios como minerales y metales, productos agrícolas y combustibles de la región, sus exportaciones consisten en máquinas y equipos eléctricos, textiles, productos químicos y metales.

Sus seis principales socios comerciales en la región son Brasil, Argentina, Chile, Perú, Colombia y Venezuela, cuyas exportaciones se concentran en cuatro productos, que representan 75% de las exportaciones latinoamericanas a China: cobre, soya, petróleo crudo y mineral de hierro.

**IMPACTO DE CORONAVIRUS EN LA MINERIA**

El Ing. Luis Rivera, presidente del Instituto de Ingenieros de Minas del Perú, indica que en los últimos meses se sintió con mayor impacto los efectos de la rápida propagación del coronavirus en el Perú que hizo que, tanto el Gobierno como el sector privado, tomen las medidas necesarias para poder contener el avance de esta pandemia en nuestro país.

La pandemia del COVID-19 afecta a todas las industrias, incluida la minería, contratistas y proveedores. Algunos se vieron más afectados que otros por el nuevo conjunto de desafíos que enfrenta la industria minera.

La industria minera puso en marcha los protocolos establecidos para afrontar diversos tipos de eventos, los cuales forman parte de sus políticas de gestión enfocadas en el cuidado de la salud y seguridad de sus trabajadores. Las empresas mineras formales han ido evacuando a la gran mayoría de sus trabajadores, dejando en cada operación solo al personal indispensable para asegurar un nivel de funcionamiento técnico mínimo requerido, asimismo en varios casos se ha dado la suspensión parcial de algunas operaciones, además de retiro temporal de los empleados y contratistas.

El brote del coronavirus no solo ha traído restricciones a las faenas habituales en las minas, sino que ha llevado a que el precio del cobre se ubique en los niveles más bajos desde el 2008 y llegue a los 2.20 dólares la libra, lo cual ya es preocupante.

d) Fuerzas Políticas, Legales y Gubernamentales.

La situación política del país aún mantiene una baja credibilidad, muchos temas de interés son politizados, el descontento, la presión social, así como la falta de representatividad y liderazgo de las organizaciones dan la sensación de una estabilidad jurídica crítica

e) Fuerzas Tecnológicas

Las fuerzas tecnológicas representan importantes oportunidades y amenazas que se deben tener en cuenta al formular estrategias. Los avances tecnológicos pueden afectar enormemente los productos, servicios, mercados, proveedores, distribuidores, competidores, clientes, procesos de mantenimiento y posición competitiva de las organizaciones.

La principal causa que explica el éxito de la globalización es el avance tecnológico, especialmente en comunicaciones, Marketing Digital mediante la Innovación y la posibilidad de producir en países que proporcionen ventajas competitivas a los inversionistas, como un marco jurídico estable y rentabilidad, son los requisitos buscados por los inversionistas internacionales o "globalizados", la información tecnológica del sector no es reservada y está al alcance de los empresarios, el ubicarla y explotarla es una oportunidad que no se está aprovechando.

Los cambios y descubrimientos tecnológicos en lo referente al mantenimiento en general de plantas industriales y mineras producen un fuerte impacto en la empresa, ya que al brindar la prestación de su servicio debe contar con maquinaria que este en constante renovación tecnológica, el mercado así lo exige buscando generar nuevas ventajas competitivas que sean más eficaces que las ventajas ya existentes.

f) Fuerzas de Competencia

La recolección y evaluación de información sobre los competidores es básica para la formulación de la estrategia con éxito.

Podemos identificar como competidores a las empresas que proveen servicios de alquiler de maquinarias en proyectos del sector minería. Debido a esto el alto costo de las

maquineras necesarias y la mano de Obra calificada, en cuanto a eso notamos la participación continua de estudiantes del instituto SENATI - TECSUP especializados en mantenimiento; se puede notar que los clientes son más exigentes en cuanto a la Calidad de los Servicios.

#### 4.3.1.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos:

**Tabla 9**

*Matriz de Evaluación de Factores Externos*

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Económico | Amenaza | Recesión económica |
| 2 | | Oportunidad | Crecimiento de la industria minera |
| 3 | | Amenaza | Volatilidad de la economía internacional afecte a la economía nacional |
| 4 | | Oportunidad | Acceso a crédito Reactiva Perú |
| 5 | Política | Amenaza | Inestabilidad política |
| 6 | Competencia | Oportunidad | Valor agregado que dan los clientes a empresas certificadas |
| 7 | | Oportunidad | Difícil entrada de empresas competidoras al sector |
| 8 | Tecnológico | Oportunidad | Incremento del marketing digital |
| 9 | | Amenaza | Altos costos de nuevas maquinarias |
| 10 | Social | Amenaza | Conflictos político social |
| 11 | | Amenaza | Aparición de pandemias o nuevas enfermedades |

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 09 se detalla el Listado de los factores externos más relevantes según el Análisis realizado en la empresa

#### 4.3.1.3 Confrontación de Factores Claves

**Tabla 10**

*Ponderación de factores*

| N° | FACTOR CLAVE | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | TOTAL | PONDERACION DEL FACTOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Recesión económica | 1 | | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 0.11 |
| 2 | Crecimiento de la industria minera | 2 | 0 | | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 6 | 0.13 |
| 3 | Volatilidad de la economía internacional afecte a la economía nacional | 3 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0.11 |
| 4 | Acceso a crédito Reactiva Perú | 4 | 1 | 0 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0.09 |
| 5 | Inestabilidad política | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0.07 |
| 6 | Valor agregado que dan los clientes a empresas certificadas | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.09 |
| 7 | Difícil entrada de empresas competidoras al sector | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0.07 |
| 8 | Incremento del marketing digital | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.04 |
| 9 | Altos costos de nuevas maquinarias | 9 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | | 1 | 0 | 5 | 0.11 |
| 10 | Conflictos político social | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 5 | 0.11 |
| 11 | Aparición de pandemias o nuevas enfermedades | 11 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 4 | 0.09 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 46 | |

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 10 se detalla la confrontación de los factores para determinar el grado de importancia entre ellos, dando como resultado un peso ponderado por factor.

#### 4.3.1.4 Jerarquización de Factores Claves

**Tabla 11**

*Jerarquización de valores clave*

| N° | FACTOR CLAVE | TIPO | PONDERACION DEL FACTOR |
|---|---|---|---|
| 1 | Crecimiento de la industria minera | Oportunidad | 0.13 |
| 2 | Recesión económica | Amenaza | 0.11 |
| 3 | Volatilidad de la economía internacional afecte a la economía nacional | Amenaza | 0.11 |
| 4 | Altos costos de nuevas maquinarias | Amenaza | 0.11 |
| 5 | Conflictos político social | Amenaza | 0.11 |
| 6 | Acceso a crédito Reactiva Perú | Oportunidad | 0.09 |
| 7 | Valor agregado que dan los clientes a empresas certificadas | Oportunidad | 0.09 |
| 8 | Aparición de pandemias o nuevas enfermedades | Amenaza | 0.09 |
| 9 | Inestabilidad política | Amenaza | 0.07 |
| 10 | Difícil entrada de empresas competidoras al sector | Oportunidad | 0.07 |
| 11 | Incremento del marketing digital | Oportunidad | 0.04 |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11 se detalla la Jerarquización de los factores internos según la confrontación realizada anteriormente.

#### 4.3.1.5 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

**Tabla 12**

*Matriz de evaluación de factores externos (EFE)*

| N° | FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO | PESO | CALIFICACION | PESO PONDERADO |
|---|---|---|---|---|
| | OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | Crecimiento de la industria minera | 0.13 | 4 | 0.52 |
| 2 | Acceso a crédito Reactiva Perú | 0.09 | 3 | 0.26 |
| 3 | Valor agregado que dan los clientes a empresas certificadas | 0.09 | 4 | 0.35 |
| 4 | Difícil entrada de empresas competidoras al sector | 0.07 | 4 | 0.26 |
| 5 | Incremento del marketing digital | 0.04 | 3 | 0.13 |
| | AMENAZAS | | | |
| 1 | Recesión económica | 0.11 | 2 | 0.22 |
| 2 | Volatilidad de la economía internacional afecte a la economía nacional | 0.11 | 2 | 0.22 |
| 3 | Altos costos de nuevas maquinarias | 0.11 | 1 | 0.11 |
| 4 | Conflictos político social | 0.11 | 2 | 0.22 |
| 5 | Aparición de pandemias o nuevas enfermedades | 0.09 | 2 | 0.17 |
| 6 | Inestabilidad política | 0.07 | 2 | 0.13 |
| | TOTAL | 1.00 | | 2.59 |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 se determina una calificación por cada factor, siendo contrarrestado con el peso ponderado anteriormente, a fin de identificar la situación de la empresa en relación a aspectos externos.

#### 4.3.1.6 Evaluación de Resultados.

RD RENTAL SAC obtuvo un valor ponderado promedio de 2.59, lo que nos indica que se encuentra por encima del promedio en sus esfuerzos por aplicar estrategias que aprovechen las oportunidades externas y eviten las amenazas.

Las oportunidades más relevantes y las que poseen mayor peso ponderado son: El crecimiento de la industria minera y el valor agregado que dan los clientes a las empresas certificadoras demostrando que los nuevos proyectos en el mercado exigirán ciertas consideraciones que como Empresa de Alquiler se deberá cubrir, dando un valor agregado a su Servicio.

Las principales amenazas son la Volatilidad de la economía internacional afecta a la economía nacional debido a que los proyectos mineros son representados por socios de economías internacionales que repercuten en la economía nacional, esto puede traer inestabilidad en la inversión de nuevos proyectos y la aparición de nuevas enfermedades debido a es un tema que abarca a nivel nacional e internacional y puede influenciar en la continuidad de los proyectos.

### *4.3.2 Matriz de Perfil Competitivo*

a) CGM Rental

Es una empresa de rubro de minería y construcción, dedicada a la prestación de Servicio de alquiler de maquinaria de movimiento de tierra y equipos auxiliares.

Cuenta con sucursales en 14 ciudades del país y una flota de 4000 equipos con presencia en proyectos a nivel nacional. Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 implementado en todas sus Sedes.

**Figura 34**

*Portada página web- CGM Rental*

Fuente: CGM Rental

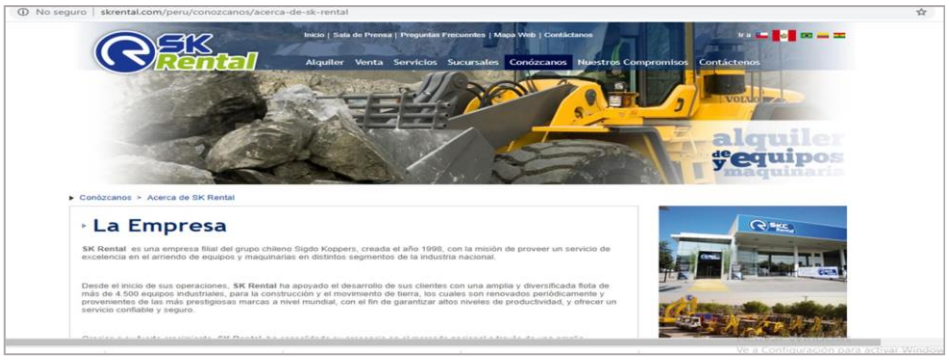
b) SK Rental

SK Rental es una empresa filial del grupo chileno Sigdo Koppers, creada el año 1998, provee un servicio de arriendo de equipos y maquinarias en distintos segmentos de la industria nacional.

SK Rental cuenta con flota de aproximadamente 4.500 equipos industriales, para la construcción y el movimiento de tierra, los cuales son renovados periódicamente y de marcas reconocidas en el mercado. Cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 implementado y certificado.

**Figura 35**

*Portada página web – SK Rental*




Fuente: SK Rental

#### 4.3.2.1 Confrontación de Factores Claves

**Tabla 13**

*Factores claves confrontados*

| | FACTOR CLAVE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | PONDERACION DEL FACTOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Participacion en el mercado | | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.10 |
| 2 | Personal Calificado | 1 | | 0 | 1 | 0 | 2 | 0.20 |
| 3 | Calidad en el Servicio | 1 | 1 | | 0 | 1 | 3 | 0.30 |
| 4 | Lealtad del Cliente | 1 | 0 | 1 | | 1 | 3 | 0.30 |
| 5 | Notoriedad | 0 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 0.10 |
| TOTAL | | | | | | | 10 | 1 |

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 13 se detalla la confrontación de los factores para determinar el grado de importancia entre ellos, dando como resultado un peso ponderado por factor.

#### 4.3.2.2 Matriz de Perfil Competitivo (MCP)

**Tabla 14**

*Matriz de Perfil Competitivo*

| N° | FACTOR CLAVE | PESO | RD RENTAL | | CGM | | SK RENTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | CALIFICACION | PESO PONDERADO | CALIFICACION | PESO PONDERADO | CALIFICACION | PESO PONDERADO |
| 1 | Participacion en el mercado | 0.10 | 3 | 0.3 | 3 | 0.3 | 3 | 0.3 |
| 2 | Personal Calificado | 0.20 | 3 | 0.3 | 3 | 0.3 | 2 | 0.2 |
| 3 | Calidad en el Servicio | 0.30 | 1 | 0.1 | 4 | 0.4 | 3 | 0.3 |
| 4 | Lealtad del Cliente | 0.30 | 3 | 0.3 | 3 | 0.3 | 2 | 0.2 |
| 5 | Notoriedad | 0.10 | 3 | 0.3 | 3 | 0.3 | 2 | 0.2 |
| TOTAL | | | | 1.3 | | 1.6 | | 1.2 |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14 se determina una calificación por cada factor, siendo contrarrestado con el peso ponderado anteriormente, a fin de identificar la situación de la empresa en relación a la de sus competidores.

#### 4.3.2.3 Evaluación de Resultados.

Se identifica que la calidad en el Servicio es un punto de gran valor para el cliente lo que puede influir en una Mayor Participación de Mercado, en base a esto RD RENTAL SAC debe trabajar en garantizar la calidad en la prestación de su Servicio siendo el principal factor de desventaja en relación a su competencia.

### *4.3.3 Evaluación Interna*

El rol fundamental de los recursos en una organización es crear valor. Para ello, se tiene como herramientas el análisis de las áreas funcionales que integran el ciclo operativo de la organización. Este análisis interno permitirá mostrar la actual situación de la empresa RD RENTAL SAC.

La empresa RD RENTAL SAC en la Sede Sur actualmente cuenta con 40 trabajadores. Cuenta con una estructura organizacional donde se pueda identificar el flujo de responsabilidades y a su vez la jerarquía de apoyo en cada uno de los trabajadores.

Por otro lado, la empresa tiene presencia en diferentes proyectos con clientes grandes como es el caso de proyectos en mineras como Cerro Verde, Quellaveco, Graña Montero como su principal cliente, como también diferentes empresas con presencia en proyectos en la zona sur.

Gracias al crecimiento y estabilidad que se han conseguido, la empresa presenta condiciones para mantener ese crecimiento, y desarrollar objetivos y estrategias. Es por ello que analizaremos detalladamente cada una de las áreas funcionales.

#### 4.3.3.1 Descripción de la Situación Actual

##### *4.3.3.1.1 Área Administrativa*

La empresa RD RENTAL SAC cuenta con una estructura organizacional donde se pueda identificar el flujo de responsabilidades y a su vez la jerarquía de apoyo en cada uno de los trabajadores. El área administrativa está a cargo de Gerente Aníbal Rivera quien deriva

sus funciones al administrador de la sede el Ingeniero Industrial Luis Guzmán, si bien es cierto el Gerente se encuentra en la sede central trimestralmente se reúne en la sede para tomar decisiones conjuntas junto al Administrador.

El Administrador de Sede se encarga de gestionar las demás áreas.

a. Planeación

La planeación ejerce un proceso clave para el rendimiento eficiente de la empresa y de los empleados; permite a la empresa identificar y aprovechar las oportunidades externas, así como reducir al mínimo el impacto de las amenazas externas. La empresa RD RENTAL SAC se plantea expandir la prestación de su servicio abarcando más proyectos en la Zona Sur.

Como también se ha propuesto la compra del taller ubicado Av. Aviación KM 6 Lote 11 Cerro Colorado, Arequipa. Debido a que el taller en donde se encuentra laborando actualmente es pequeño para las actividades que actualmente realizan y más aún para las proyecciones que se tienen. Así poder reorganizarlo y aumentar alguna máquina de mayor tecnología para así expandir su servicio en el mercado de la Zona Sur.

Actualmente cuenta con dos locales en uno de los cuales ests el taller en donde se realiza las actividades de mantenimiento de las máquinas y donde se encuentran las oficinas y el otro ambiente es una cochera para los equipos.

Se pudo identificar que si bien es cierto cuentan con algunos objetivos estos están bien establecidos, son mensurables pero no cuentan con un programa de planes que detallen las acciones a realizar para el cumplimiento de esos objetivos.

b. Organización

La empresa cuenta con un organigrama establecido representado en la Figura 8, según las actividades que realizan se ha podido establecer diferentes áreas de trabajo.

- Área Administrativa

  El Área Administrativa está a cargo de Gerente Aníbal Rivera quien deriva sus funciones al Administrador de la Sede el Ingeniero Industrial Luis Guzmán, si bien es cierto el Gerente se encuentra en la Sede Central trimestralmente se reúne en la Sede para tomar decisiones conjuntas junto al Administrador.

  El Administrador también se encarga de supervisar las demás áreas, brinda instrucciones directas para el área de operaciones, con el fin de desarrollar y apoyar el control de las actividades.

  También está conformada por dos Asistentes Administrativos una de ellas se encarga de llevar la Contabilidad de la Empresa como Sede, como también de seleccionar, contratar, capacitar y evaluar al personal que labora.

- Área Comercial.

  El Área Comercial está conformada por el Jefe Comercial el Ingeniero Industrial Carlos Oda y por dos Asesores Comerciales los cuales se encargan de proporcionar cotizaciones precisas según solicitud del cliente, como también la realización del pedido y las coordinaciones en conjunto con el Área de Operaciones para la programación de la preparación y del despacho de los Equipos.

- Área de Operaciones.

El Área de Operaciones se encuentra a cargo del Jefe de Operaciones el Ingeniero Mecánico Saúl Tito Quispe, siendo el jefe de operaciones se ocupa de la planeación de las actividades, así como de las coordinaciones pertinentes con las Jefaturas que conforman al Área de Operaciones las cuales son:

a. Jefatura de Servicio: Está a cargo del Ingeniero Mecánico Víctor Fuentes, la jefatura mencionada está conformada por el Área de Planeamiento quienes se encargan de las coordinaciones con el cliente en Obra para la supervisión de los equipos durante el Periodo de Alquiler, también de realizar las coordinaciones en caso de reparación de los equipos, para la realización de mantenimientos y para la desmovilización de los mismos. La conforma también el Área de Recuperaciones encargada de la valorización de los equipos una vez desmovilizados.

b. Jefatura de Planta: Está a cargo del Técnico Flavio Magaño quien se encarga junto al Jefe de Operaciones de la planificación de las actividades como de designar al personal técnico para la realización de dichas tareas. La jefatura mencionada también está conformada por:

    - Planner de Planta, quien se encarga de las coordinaciones para la programación de los trabajos de planta como de las coordinaciones con el Área de Logística para el abastecimiento de los repuestos necesarios para la realización de los mantenimientos en planta.

- Área de Recepción y Despacho quien se encarga de los despachos y la recepción de equipo.
- Personal técnico.

- Área de Logística.

  El área de Logística se encarga de la planificación de compras, manejo de proveedores confiables que garanticen el aprovisionamiento dentro del tiempo requerido y cumplimiento las especificaciones de los requerimientos de insumos y materiales. Además tiene a su cargo un Asistente de Almacén quien apoya en todas las funciones logísticas. También se cuenta con un Encargado de Compras quien de acuerdo a las programaciones se encarga de las compras, recojo y recepción de los insumos.

- Seguridad

  El área de Seguridad está a cargo de la Ingeniero Daniel Alarcón y un Asistente Soma, Steffany Rossie. Se encarga de llevar un control en cuanto al cumplimiento de las normas de seguridad y el uso de los equipos de protección personal para el uso de las máquinas.

c. Motivación

Uno de los factores que inciden mucho en el comportamiento de los trabajadores es el clima laboral que es el que va a fomentar la motivación y el rendimiento de los empleados. Siendo solo 40 trabajadores la comunicación con los jefes es directa y a su vez todas las actividades realizadas por la empresa hacen que estén muy involucrados con la misma.

Se cuentan con un mural donde se detalla cada mes los cumpleaños del personal para realizar una pequeña reunión de festejo, también brinda algunos incentivos como campeonatos para fortalecer el clima laboral ente áreas.

Se puede identificar que no se cuenta con un programa de capacitaciones que retrasa el cumplimiento de tareas, esto puede traer consecuencias e influenciar en el sentir del personal.

d. Integración de personal

Como ya hemos mencionado anteriormente la empresa cuenta solo con 40 trabajadores en el área de operación, pero de acuerdo al trabajo planteado cuenta con un personal de apoyo para la selección de este personal La empresa RD RENTAL SAC recluta más que todo a personal del instituto SENATI. Todo el proceso de reclutamiento de personal lo hace la Asistente Administrativo y las entrevistas al personal o se realiza directamente el Jefe de Operaciones en coordinación con el Administrador de Sede.

e. Control

El Administrador de Sede tiene la responsabilidad del control de la Sede, le brinda informes trimestralmente con el Gerente General. Con respecto a las demás Jefaturas se reúnen mensualmente para la presentación de informes y una retroalimentación del cumplimiento de sus actividades

Se pudo identificar que no se cuenta con métodos ni técnicas para evaluar al personal, de acuerdo a como se va dando las actividades el Jefe de Operaciones en coordinación con el Administrador de Sede toman acciones necesarias para reducir al mínimo las deficiencias.

*4.3.3.1.2 Área de Marketing*

La empresa cuenta con un área de Marketing quien también es apoyada por el sede Centro. Se cuenta con una programación de actividades y la realización de un brochure y material publicitario que se entrega en las reuniones comerciales, además se cuenta con el apoyo de los conocimientos y experiencia del Administrador de Sede.

a. Ventaja comparativa

Después de haber tenido una entrevista con el Administrador de Sede, se pudo destacar que si bien es cierto hay empresas que ofrecen el mismo servicio, ellos cuentan con 28 años en el mercado nacional y 5 años con presencia en la Zona Sur, cuentan con maquinarias de horómetros bajos, precios competitivos y cuenta con el soporte en mano de obra para los mantenimiento de los equipos en obra.

b. Posicionamiento

Con respecto al posicionamiento, la empresa está en proceso de desarrollo, la empresa cuenta con un mercado definido y algunos clientes fidelizados, como Graña Montero S.A., Haugh S.A., Colvias S.A.C, empresas con presencia en diferentes proyectos tanto en la Zona Sur como a nivel nacional.

c. Ubicación

Cuenta con un taller ubicados la Dirección: Av. Aviación Km 6 Lote 11, Cerro Colorado – Arequipa. Es un lugar estratégico debido a que se encuentra ubicado en una Zona de Carga pesada que facilita el despacho de los equipos para proyectos en la Zona sur.

d. Evaluación de precios

Actualmente la empresa tiene precios muy competitivos, así mismo establece un precio distinto dependiendo de la maquinaria a solicitar por el cliente.

e. Evaluación de comunicación

La empresa cuenta con un área comercial establecida la que se encarga de realizar las cotizaciones según necesidad del cliente, como también de planificar reuniones comerciales con los clientes a fin de afianzar los lazos comerciales.

f. Publicidad

La empresa tiene presencia con una Página Web como también tiene presencia en Facebook según Figura 36 y Linkedin según Figura 37 a través del cual nos brinda información para acceder a la página web y brinda un correo para poder contactar los servicios que presta la empresa

Las páginas en mención están bien administrada directamente por la Zona Centro, cuenta con Publicidad actualizada.

- Página web: https://www.rdrental.com.pe/
- Facebook https://www.facebook.com/RDRentalSAC
- Linkedin:https://www.linkedin.com/company/rd-rental-s-a-c-?originalSubdomain=cl

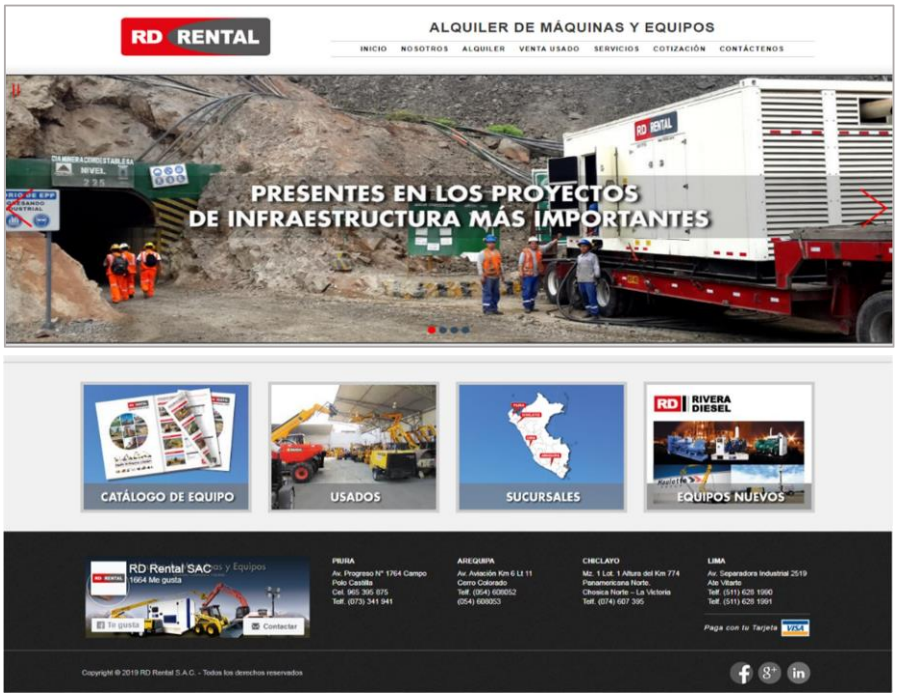
**Figura 36**

*Página Facebook RD Rental SAC*

Fuente: https://www.facebook.com/RDRentalSAC

**Figura 37**

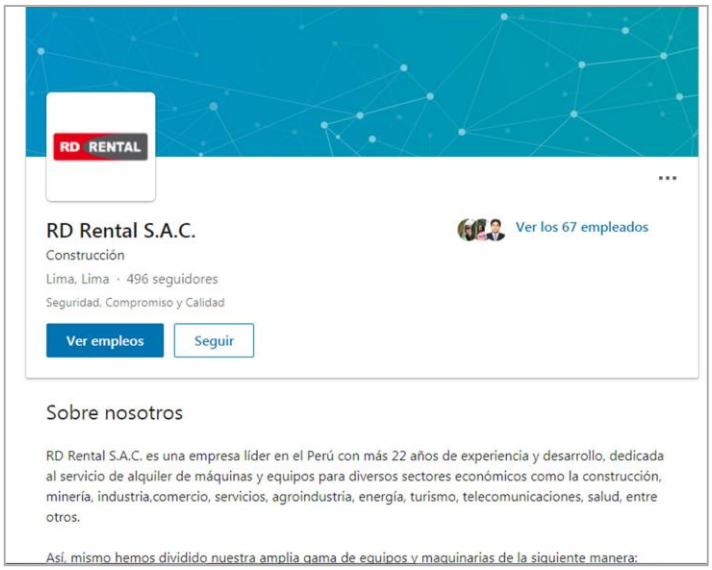
*Página web - RD Rental SAC*




Fuente: RD Rental SAC

**Figura 38**

*Página web linkedin – RD Rental SAC*




Fuente: Linkedin

g. Segmentación de Mercado

La empresa tiene identificado sus segmentos de mercado, debido a la especialización del servicio que ofrecen. El Área de Marketing de la Sede Sur en conjunto con la Sede Principal identificó el mercado.

*4.3.3.1.3 Área de Operaciones*

Funciones realizadas:

a. Procesos

RD Rental SAC cuenta con diferentes procesos en el Área Comercial se tiene identificado los Proceso. El área de operaciones no cuenta con procesos estandarizados, si bien es cierto las funciones están establecidas las mismas no se cumplen y la delegación de funciones se realizan en el momento y en relación al personal con el que se cuente.

b. Capacidad

La empresa conoce su capacidad pero no rechaza ningún pedido a pesar de que no cuente con el equipo listo, en el momento organizan sus tareas y si es necesario realizan horas extra para completar los trabajos pendientes. Actualmente la empresa cuenta con 40 trabajadores, en algunos casos se necesita personal capacitado en Planta, es un problema para el Ara de Operaciones ya que en su mayoría el personal capacitado se encuentra en Obra y en Planta solo se cuenta con practicantes.

c. Logística

Existe gran cantidad de proveedores pero no se cuenta con un proceso de evaluación de proveedores. Cuando se trata de pedidos grandes, se realizan pedidos a Lima, para mejorar costos. El control de inventarios se realiza mediante el Sistema Datcorp físicamente como virtualmente semestralmente.

d. Fuerza de trabajo

Se hacen reuniones para motivar al personal, teniendo como resultado mejoras en la calidad del servicio y el desarrollo de un buen clima laboral, también se brindan capacitaciones en temas de seguridad, hay un déficit en capacitaciones en el Área Operativa – Planta.

e. Calidad

Esta función no se desarrolla de manera formal, se cuenta con dos procesos de Inspección el primero es para dar la confirmación de la maquinaria y el Segundo es al momento de despacho de la misma, ambos procesos se realizan mediante un check list que en su mayoría por falta de planificación no se logran completar de manera adecuada, sin embargo se realiza de manera empírica la inspección de todos los procesos del equipo para su aprobación y su despacho.

*4.3.3.1.4 Área de Investigación y Desarrollo*

Actualmente la empresa realiza funciones de investigación y desarrollo de manera empírica apoyado por el Área de Marketing. Las funciones que se han podido identificar son:

- Las capacitaciones de proveedores directos.
- Se busca, en un futuro, comprar un taller más amplio para mejorar trabajos y contar con maquinarias disponible en el taller.

*4.3.3.1.5 Área de Contabilidad y Finanzas*

El área contable y financiera de la empresa RD RENTAL SAC se encuentra a cargo de la Asistente Administrativa quien revisa y ordena información documentaria, manejo de caja chica de la empresa, viáticos del personal y pago de facturas.

Además toda la información documentaria es enviada al Área de Finanzas de la Sede Centro quien se encarga básicamente de todas las actividades de orden contable como la declaración de pago hacia la SUNAT, la elaboración de estados financieros, determinación de impuestos, deudas tributarias, entre otras.

#### 4.3.3.2 Análisis y Evaluación de las Áreas Funcionales

##### *4.3.3.2.1 Área Administrativa*

- ¿Aplica la empresa conceptos de Administración estratégica?

  La empresa aplica administración estratégica ya que cuenta con una misión y visión y objetivos estos bien establecidos.

- ¿Los objetivos y metas son mensurables y comunicados?

  Los objetivos y metas son mensurables y comunicados.

- ¿Los gerentes y jefes planifican con eficacia?

  Si bien es cierto planifican sus actividades para el logro de sus objetivos no realizan el seguimiento de los mismos ni verifican el cumplimiento de dichas acciones lo que ocasiona que la planificación no sea eficaz, no es un proceso formal esto quiere decir que la empresa no sigue estrategias proactivas sino un tanto reactivas.

- ¿Los jefes delegan correctamente su autoridad?

  Delegan correctamente su autoridad ya que se cuenta con un manual de funciones por puesto de trabajo.

- ¿La estructura de la organización es apropiada?

  La estructura de la organización es la apropiada.

- ¿Las descripciones y especificaciones de los puestos son claras?

  Si se cuenta con un manual de Funciones por puesto de Trabajo.

- ¿El ánimo de los empleados es alto?

  Es alto debido a que se planifica reuniones de confraternidad como campeonatos no obstante se debe trabajar para coordinar de manera establecida la remuneración por el trabajo en horas extra,

- ¿Es baja la rotación de empleados y el ausentismo?

Cuenta con baja rotación de empleados y Ausentismo.

- ¿Los mecanismos de control son efectivos?

  Los mecanismos de control no son efectivos porque no cuenta con métodos y técnica para evaluar al personal, en el Área Operativa se evalúa de acuerdo a como se va desempeñando sus trabajos en obra o en planta el Jefe de Operaciones toma acciones necesarias para reducir al mínimo las deficiencias, y en el área Comercial y Administrativa las evalúa el Administrador de Sede directamente.

*4.3.3.2.2 Área de Marketing*

- ¿La organización está en buen posicionamiento frente a sus competidores?

  Si la empresa está bien posicionada, cuenta con precios competitivos y clientes fidelizados.

- ¿Ha ido en aumento el segmento de mercado de la empresa?

  Si, actualmente se plantea comprar maquinarias de mayor capacidad para así abarca más mercados debido a que se solicitan maquinarias de mayores capacidades,

- ¿Los canales de distribución son confiables?

  Si, cuenta con canales de distribución confiables.

- ¿La empresa cuenta con una organización eficaz para las ventas?

  La empresa cuenta con una Área Comercial establecida que si cuenta con un plan comercial con objetivos mensurables.

- ¿Se realiza investigación de mercado?

  La investigación de mercado se realiza de manera empírica. En base a la experiencia que cuenta el Administrador de Sede y en base a los proyectos manejados en la Zona Centro.

- ¿La calidad de los servicios son buenos?

  No del todo debido a que si bien es cierto en la mayoría de casos se cumple con los plazos de entrega se registran inoperatividades de equipos cuando llegan a obra o algunas quejas por no cumplir con los requerimientos adicionales que se solicita. Cabe señalar que se cuenta con una respuesta rápida para solucionar estos inconvenientes en Obra.

- ¿Tienen los productos y los servicios precios justos?

  La Tarifa que maneja la empresa es muy competitivo, y esto debido a la reincidencia del servicio por parte de sus clientes.

- ¿Cuenta la empresa con una estrategia eficaz para promociones y publicidad?

  La empresa en cuanto al aspecto de publicidad utiliza medios de comunicación masiva como internet (redes sociales y páginas web).

  Como también se cuenta con brochure en físico y en virtual, los cuales se actualizan con fotos de nuestras maquinarias de proyectos principales. Cuenta con un presupuesto para las reuniones comerciales con clientes.

- ¿Son efectivos la planificación y presupuesto de marketing?

  Si existe planificación de marketing, en relación a la planificación de visitas comerciales las cuales tienen asignado un presupuesto, y de igual manera se apoyan con los brochure y el manejo de página web de la Zona Centro.

- ¿Tienen los responsables de Marketing la experiencia y capacitación adecuadas?

  El encargado del desarrollo y funcionamiento de las funciones de marketing se encuentra en la Zona Centro que cuenta con el manejo de la página web y la realización de brochures en físico y virtual. En la Zona Sur lo ve directamente el Administrador de Sede en base a su experiencia en proyectos planifica las

reuniones con el Área Comercial apoyado por el Área de Marketing de la Sede Principal.

*4.3.3.2.3 Área de Operaciones*

- ¿Son confiables y razonables los proveedores?

  La empresa ha desarrollado buenos lazos con distintos proveedores de la región, se realizan compras en lugares pequeños como ferreterías cercanas hasta empresas grandes como Komatsu, también en algunos casos cuando son cantidades grandes se solicita directamente a proveedores en Lima. Los proveedores son confiables.

  a) Komatsu
  b) Motored
  c) Rivera Diésel SA
  d) Modasa
  e) Lubcom
  f) Etna

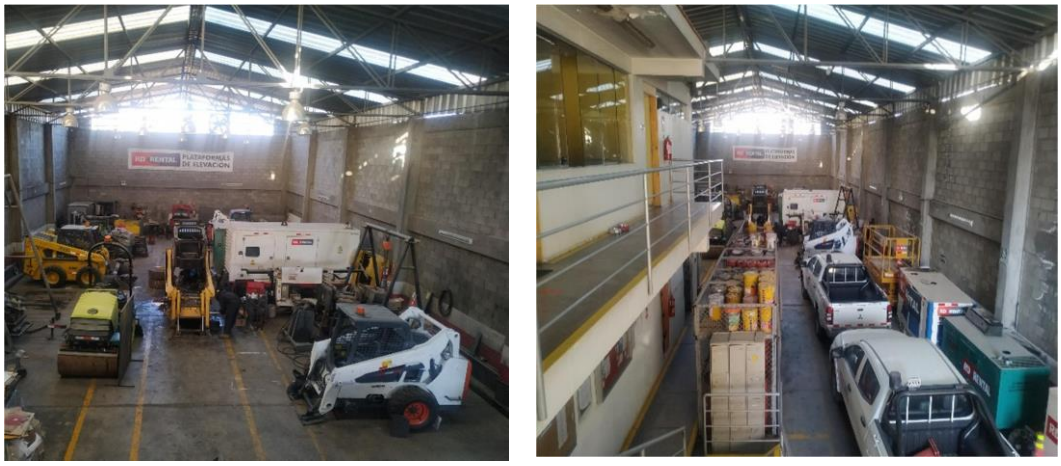
- ¿Están en buenas condiciones las instalaciones, los equipos, las maquinarias y las oficinas?

  Las instalaciones son alquiladas y pequeñas debido a esto que cuenta con dos talleres. El Administrador de Sede junto al gerente de la empresa el cual se encuentra en la Zona Centro ha planificado ampliar la capacidad, en un nuevo local y comprar nueva maquinaria, en el transcurso de los próximos dos años, la fecha aún no ha sido fijada. Las oficinas son pequeñas que se encuentran en un solo ambiente en el que se tratan la mayoría de temas administrativos y de seguridad.

  En cuanto a la maquinaria este año se dispuso maquinaria nueva con el fin de ampliar nuestro segmento de mercado.

**Figura 39**

*Instalaciones de la empresa*



Fuente: RD Rental SAC

- ¿Son eficaces las políticas para el control de inventarios?

  El control de inventarios se realiza a través de un Software llamado Datcorp en donde se cuenta con un kardex actualizado diariamente, debido a que se mantiene un control riguroso para la salida de insumos de igual manera se realiza inventarios de manera física semestralmente.

- ¿Son eficaces las políticas para el control de calidad?

  Se abarcan funciones de control de calidad, en toda la empresa, sin embargo, no existe algo expresado en documentos o estandarizado que deba cumplirse. Además hay falencias en el llenado de los check list al momento de inspeccionar la máquina para su posterior aprobación de despacho. El buen clima organizacional hace que los trabajadores muestren su mejor desempeño y el compromiso con el cliente, solucionando de manera rápida cualquier inoperatividad que se pueda presentar en Obra.

- ¿La empresa cuenta con capacidad de renovación tecnológica?

  El Administrador de Sede en coordinación con gerente General de la empresa planea contar con un local más amplio y comprar maquinaria de mayor tecnología. Sin embargo, cuando se preguntó el plazo la respuesta fue en el transcurso de estos dos años.

*4.3.3.2.4 Área de Contabilidad y Finanzas*

- ¿En qué ratios financieros la empresa es fuerte o débil?

  En los ratios de liquidez. En el caso de liquidez general, esta ha incrementado respecto a la del año anterior en 0.25 puntos.

  *Liquidez general 2019= 2.34*

  *Liquidez general 2018= 2.09*

  Otro de los ratios de liquidez que han incrementado son los de prueba defensiva y capital de trabajo. En prueba defensiva se tiene un aumento de 0.19 y en capital de trabajo de 41000.

  En el caso de los ratios de gestión, el periodo medio de pago a proveedores ha tenido una variación positiva de 5 días.

  Periodo medio de pago a proveedores 2019= 34.56.

  Periodo medio de pago a proveedores 2018= 30.01.

- ¿Puede la empresa reunir el capital que necesita a corto plazo?

  La capacidad de la empresa para reunir capital y pagar sus deudas a corto plazo ha incrementado en 0.19 puntos respecto al año 2018.

  Prueba defensiva 2019= Caja y bancos / Pasivo corriente= 1.17.

  Prueba defensiva 2018= Caja y bancos / Pasivo corriente= 0.98.

- ¿Cuenta la empresa con capital de trabajo suficiente?

La empresa si cuenta con capital de trabajo suficiente. Este ha incrementado respecto al año 2018 en 41000.

Capital de trabajo 2019= S/. 286000.

Capital de trabajo 2018= S/. 245000.

- ¿Los procedimientos para presupuestar el capital son eficaces?

  Si, la asignación de presupuesto se toman en conjunto en reuniones con participación de la Alta Dirección con resultados en base a reuniones con los jefes por área.

- ¿Son razonables las políticas para pagar dividendos?

  La empresa actualmente posee 5 accionistas, del grupo Rivera. Considerando solo a la empresa RD RENTAL SAC está a cargo de dos accionistas según lo conversado no ocasiona conflictos esta distribución de dividendos.

- ¿Los responsables financieros tienen experiencia y están bien preparados?

  Si, cuenta con una Asistente Administrativo desempeñando todas las funciones financieras contando con experiencia en estas funciones según el Perfil requerido.

#### 4.3.3.3 Listado de Factores Internos:

**Figura 40**

*Listado de factores internos*

| | | |
|---|---|---|
| ADMINISTRACION | Debilidad | Deficiente seguimiento al cumplimiento de objetivos. |
| | Debilidad | No se cuenta Evaluación de desempeño |
| | Fortaleza | Bajo índice de rotación de personal |
| | Fortaleza | Buen clima laboral |
| MARKETING | Fortaleza | Cliente fidelizados |
| | Fortaleza | Planificación Comercial |
| FINANZAS | Fortaleza | Ratio de liquidez |
| | Fortaleza | Cuenta con capital de trabajo |
| OPERACIONES | Fortaleza | Control de Inventarios |
| | Fortaleza | Maquinaria nueva |
| | Debilidad | Deficiente control de inspección de calidad |
| | Debilidad | Falta de Evaluación de Proveedores |
| | Debilidad | Falta procesos estandarizados |
| | Debilidad | Local alquilado |
| | Debilidad | Falta de capacitación a su personal |
| | Debilidad | Indicador de quejas por maquinaria inoperativa o falta de requerimientos adicionales |
| SEGURIDAD | Fortaleza | El ambiente en el cual laboran se encuentra ordenado y limpio |
| | Fortaleza | Se cuenta con un control en el cumplimento de las normas de seguridad |
| INVESTIGACION Y DESARROLLO | Debilidad | No existe presupuesto para I + D + I. |

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 40 se detalla el Listado de los factores Internos más relevantes según el Análisis realizado en la empresa.

### 4.3.3.4 Confrontación de Factores Claves

**Tabla 15**

*Confrontación de factores*

| | FACTOR CLAVE | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | TOTAL | PONDERACION DEL FACTOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Deficiente seguimiento al cumplimiento de objetivos. | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 7 | 0.045 |
| 2 | No se cuenta Evaluación de desempeño | 2 | 0 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.058 |
| 3 | Bajo índice de rotación de personal | 3 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 0.052 |
| 4 | Buen clima laboral | 4 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 | 0.090 |
| 5 | Cliente fidelizados | 5 | 1 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 | 0.039 |
| 6 | Planificación Comercial | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0.026 |
| 7 | Ratio de liquidez | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 0.077 |
| 8 | Cuenta con capital de trabajo | 8 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | 0.071 |
| 9 | Control de Inventarios | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 8 | 0.052 |
| 10 | Maquinaria nueva | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 8 | 0.052 |
| 11 | Deficiente control de inspección de calidad | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 | 0.084 |
| 12 | Falta de Evaluación de Proveedores | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0.045 |
| 13 | Falta procesos estandarizados | 13 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 | 0.090 |
| 14 | Local alquilado | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0.019 |
| 15 | Falta de capacitación a su personal | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 | 0.097 |
| 16 | Indicador de quejas por maquinaria inoperativa o falta de requerimientos adicionales | 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 1 | 1 | 1 | 6 | 0.039 |
| 17 | El ambiente en el cual laboran se encuentra ordenado y limpio | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 | 1 | 2 | 0.013 |
| 18 | Se cuenta con un control en el cumplimento de las normas de seguridad | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 1 | 5 | 0.032 |
| 19 | No existe presupuesto para I y D. | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 3 | 0.019 |
| | TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 155 | 1 |

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 13 se detalla la confrontación de los factores para determinar el grado de importancia entre ellos, dando como resultado un peso ponderado por factor.

### 4.3.3.5 Jerarquización de Factores Claves

**Tabla 16**

*Jerarquización de factores*

| N° | FACTOR CLAVE | TIPO | PONDERACION DEL FACTOR |
|---|---|---|---|
| 1 | Falta de capacitación a su personal | Debilidad | 0.097 |
| 2 | Buen clima laboral | Fortaleza | 0.090 |
| 3 | Falta procesos estandarizados | Debilidad | 0.090 |
| 4 | Deficiente control de inspección de calidad | Debilidad | 0.084 |
| 5 | Ratio de liquidez | Fortaleza | 0.077 |
| 6 | Cuenta con capital de trabajo | Fortaleza | 0.071 |
| 7 | No se cuenta Evaluación de desempeño | Debilidad | 0.058 |
| 8 | Bajo índice de rotación de personal | Fortaleza | 0.052 |
| 9 | Control de Inventarios | Fortaleza | 0.052 |
| 10 | Maquinaria nueva | Fortaleza | 0.052 |
| 11 | Deficiente seguimiento al cumplimiento de objetivos. | Debilidad | 0.045 |
| 12 | Falta de Evaluación de Proveedores | Debilidad | 0.045 |
| 13 | Cliente fidelizados | Fortaleza | 0.039 |
| 14 | Indicador de quejas por maquinaria inoperativa o falta de requerimientos adicionales | Debilidad | 0.039 |
| 15 | Se cuenta con un control en el cumplimento de las normas de seguridad | Fortaleza | 0.032 |
| 16 | Planificación Comercial | Fortaleza | 0.026 |
| 17 | Local alquilado | Debilidad | 0.019 |
| 18 | No existe presupuesto para I+ D+ I. | Debilidad | 0.019 |
| 19 | El ambiente en el cual laboran se encuentra ordenado y limpio | Fortaleza | 0.013 |
| | | | 1.000 |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 16 se detalla la Jerarquización de los factores internos según la confrontación realizada anteriormente.

### 4.3.3.6 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

**Tabla 17**

*Matriz de factores internos (EFI)*

| N° | FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO | PESO | CALIFICACIóN | PESO PONDERADO |
|---|---|---|---|---|
| | **FORTALEZAS** | | | |
| 1 | Buen clima laboral | 0.090 | 4 | 0.36 |
| 2 | Ratio de liquidez | 0.077 | 4 | 0.31 |
| 3 | Cuenta con capital de trabajo | 0.071 | 3 | 0.21 |
| 4 | Bajo índice de rotación de personal | 0.052 | 3 | 0.15 |
| 5 | Control de Inventarios | 0.052 | 4 | 0.21 |
| 6 | Maquinaria nueva | 0.052 | 3 | 0.15 |
| 7 | Cliente fidelizados | 0.039 | 4 | 0.15 |
| 8 | Se cuenta con un control en el cumplimento de las normas de seguridad | 0.032 | 3 | 0.10 |
| 9 | Planificación Comercial | 0.026 | 4 | 0.10 |
| 10 | El ambiente en el cual laboran se encuentra ordenado y limpio | 0.013 | 4 | 0.05 |
| | **DEBILIDADES** | | | |
| 1 | Falta de capacitación a su personal | 0.097 | 2 | 0.19 |
| 2 | Falta procesos estandarizados | 0.090 | 1 | 0.09 |
| 3 | Deficiente control de inspección de calidad | 0.084 | 1 | 0.08 |
| 4 | No se cuenta Evaluación de desempeño | 0.058 | 2 | 0.12 |
| 5 | Deficiente seguimiento al cumplimiento de objetivos. | 0.045 | 1 | 0.05 |
| 6 | Falta de Evaluación de Proveedores | 0.045 | 2 | 0.09 |
| 7 | Indicador de quejas por maquinaria inoperativa o falta de requerimientos adicionales | 0.039 | 2 | 0.08 |
| 8 | Local alquilado | 0.019 | 2 | 0.04 |
| 9 | No existe presupuesto para I+ D+ I. | 0.019 | 1 | 0.02 |
| | **TOTAL** | 1.000 | | **2.54** |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 17 se determina una calificación por cada factor, siendo contrarrestado con el peso ponderado anteriormente, a fin de identificar la situación de la empresa en relación a aspectos internos.

#### 4.3.3.7 Evaluación de Resultados.

Según el Análisis Interno se tiene un resultado de 2.54 podemos concluir que la empresa es fuerte en lo interno en relación a sus principales fortalezas es el buen clima laboral reflejándose en el compromiso de los trabajadores y el bajo ausentismo. En sus principales debilidades está la falta de capacitación del personal y falta de estandarización de los procesos lo que ocasiona retrasos o deficiencias en los procesos porque no se cuenta con el flujo de actividades ni con un programa de capacitación al personal.

## 4.4 Matriz FODA

En la Tabla 18 se detalla el Análisis FODA detallando estrategias según los Análisis Interno y Externo.

**Tabla 18**

*Matriz FODA*

| MATRIZ FODA | | |
|---|---|---|
| | **FORTALEZAS** | **DEBILIDADES** |
| | F1: Buen clima laboral<br>F2: Ratio de liquidez<br>F3: Cuenta con capital de trabajo<br>F4: Bajo índice de rotación de personal<br>F5: Control de Inventarios<br>F6: Maquinaria nueva<br>F7: Clientes fidelizados<br>F8: Se cuenta con un control en el cumplimento de las normas de seguridad<br>F9: Planificación Comercial<br>F10: El ambiente en el cual laboran se encuentra ordenado y limpio. | D1: Falta de capacitación a su personal<br>D2: Falta procesos estandarizados<br>D3: Deficiente control de inspección de calidad<br>D4: No se cuenta Evaluación de desempeño<br>D5: Deficiente seguimiento al cumplimiento de objetivos.<br>D6: Falta de Evaluación de Proveedores<br>D7: Indicador de quejas por maquinaria inoperativa o falta de requerimientos adicionales<br>D8: Local alquilado<br>D9: No existe presupuesto para I+ D+ I. |
| **OPORTUNIDADES** | **ESTRATEGIA FO** | **ESTRATEGIA DO** |
| O1: Crecimiento en la Industria minería.<br>O2: Valor agregado que dan los Cliente a empresas certificadas<br>O3: Acceso a crédito Reactiva Perú<br>O4: Difícil entrada de empresas competidoras al sector<br>O5: Incremento de marketing digital | **FO1: Penetración de Mercado:** Aumentar la participación en el Mercado respaldado por la planificación comercial y por un Plan de Marketing para fortalecer las relaciones comerciales aprovechando nuestras nuevas maquinarias con horómetros bajos y a precios competitivos, ofreciendo un servicio de calidad cumpliendo con las especificaciones requeridas. **(F4, F5, F6, F9, F10, O1, O2, O3)**<br>**FO2: Diferenciación: En** base a la asignación de presupuesto I + D+ I diferenciar nuestros Servicio aprovechando la tecnología que como representantes de marcas comerciales tenemos para diferenciar | **DO2: La integración hacia atrás:** Tener más control de los Proveedores para cumplir con fechas establecidas, evitar retrasos, respaldados por la calidad de los insumos y servicios tercerizados, asegurando la calidad de la prestación del servicio. **(D4, D5, D6, O2)**<br><br>**DO2: Desarrollo de producto:** Aumentar la prestación de los servicios en base a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de estandarizar procesos, respaldado por la aplicación de conceptos de Administración Estratégica y seguimiento para el cumplimiento de los objetivos y capacitación del personal.**(D1, D2, D3, D4, D5, O1, O2, O3, O4, O5)** |

| | | |
|---|---|---|
| | nuestras maquinarias, respaldadas por la calidad de nuestro servicio y marca. **(F4, F6, O2, O5)** | **DO3: Desarrollo de I+D+I:** Aumentar la prestación de nuestros Servicios considerando presupuesto de I + D + I a fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y aprovechar capacidades tecnológicas para la empresa. **(D7, D8, D9,O1,O2, O3)** |
| **AMENAZAS** | **ESTRATEGIA FA** | **ESTRATEGIA DA** |
| A1: Recesión económica<br>A2: Volatilidad de la economía internacional afecte a la economía nacional<br>A3: Conflictos político social<br>A4: Aparición de pandemias o nuevas enfermedades<br>A5: Altos costos de nuevas maquinarias<br>A6: Inestabilidad política | **FA1: Liderazgo de Costos:** Reducir sobrecostos en base a la revisión de los gastos operativos reflejados en los precios de alquiler y perdidas por inoperatividades por maquinarias respaldado por una integración hacia atrás a fin de contar con un margen de precio a ofrecer de acuerdo al cliente. **(F1,F2, F3, F7 F8,F9, F10, A2, A5)**<br>**FA2: Desarrollo de producto:** Aumentar la prestación del servicio apoyados por el área de marketing a fin de identificar necesidades del mercado aprovechando maquinaria nueva y de bajos horómetros, respaldado por la calidad de nuestro servicio. **(F2, F3, F4, F5, F6, A1, A2, A3)** | **DA1: Alianzas:** Establecer alianzas con empresas comercializadoras de maquinarias teniendo un respaldo y aprovechando la posición ganada de la empresa alianza. Se plantea establecer lazos con Volvo Penta y Fortalecer lazos con Haulotte**. (D6, D8, A1, A5)**. |

Fuente: Elaboración Propia

# CAPITULO 5:

# NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

## 5.1 Planificación del Diagnóstico y Metodología

Se propone la planificación del diagnóstico de RD RENTAL SAC considerando tres etapas para la elaboración del diagnóstico. Se plantea programar visitas a las instalaciones, entrevistas y observaciones considerando cada requerimiento según la norma ISO 9001:2015, se recopilará datos cualitativos y cuantitativos En cada etapa se considera:

*Primera etapa: Documentación*

- Se programará visitas a la empresa y entrevistas al personal involucrado en los procesos como a la Alta dirección para recopilar la información requerida según norma ISO 9001:2015.

*Segunda etapa: Diagnóstico Inicial de la Empresa*

- Elaboración del Diagnóstico Inicial de la empresa, identificando la situación actual de la empresa sus objetivos y el cumplimiento de los mismos.

*Tercera etapa: Evaluación de la empresa según requisitos de la norma ISO 9001:2015*

- Evaluar el cumplimiento de la Empresa según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 mediante el desarrollo del cuestionario de la lista de conformidad.

## 5.2 Diagnóstico de la Calidad en la Organización

En esta etapa se desarrollaron visitas a las instalaciones de la empresa, entrevistas a la Alta dirección y al personal operativo para determinar el cumplimiento el diagnóstico inicial de la empresa. En relación a los clientes no se pudo realizar entrevistas presenciales debido a la ubicación de los mismos se optó por realizar algunas entrevistas telefónicas.

En relación a las entrevistas a la Alta dirección se evidencio el compromiso por mejorar y cumplir con los objetivos para el crecimiento de la empresa y decididos por llegar a cumplir

La empresa cuenta con más de 25 años de experiencia y como sucursal - Zona Sur lleva 5 años en el mercado por las exigencias del mercado y al nivel de competencia que cuenta implementar un sistema de gestión de la calidad en su empresa seria vital para brindar la seguridad y respaldo en la prestación de sus servicios. Con respecto a sus procedimientos de trabajos algunos de ellos no están estandarizados, ni poseen documentación como evidencia para medir el avance o reconocer las deficiencias.

Cuentan con un organigrama bien definido sobre los roles y responsabilidades de los trabajadores, cuentan con una política de la calidad no actualizada, no cuentan con un Personal con responsabilidad para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y no realizan toma de decisiones con respecto a la calidad. Con respecto a la parte operativa se evidencio que no cuentan con un programa de capacitaciones, el personal calificado es el que se encuentra en obra como destacado y en su mayoría el personal en planta son practicantes que requieren un apoyo para la realización de las tareas críticas, lo que ocasiona demoras en los procesos. Por otra parte, ellos manifiestan que sus condiciones en el puesto de trabajo son óptimas, muestran el compromiso con su trabajo y valoran la realización de actividades de integración (salidas grupales, actividades deportivas, festejo de días festivos).

En relación a los clientes finales valoran la calidad la rapidez de atención de allí su fidelización con la empresa, pero debido al crecimiento de mercado las exigencias en sus proyectos serán mayores, debido a esto también consideran que la empresa cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.3 Diagnóstico de los Documentos y Registros en la Organización

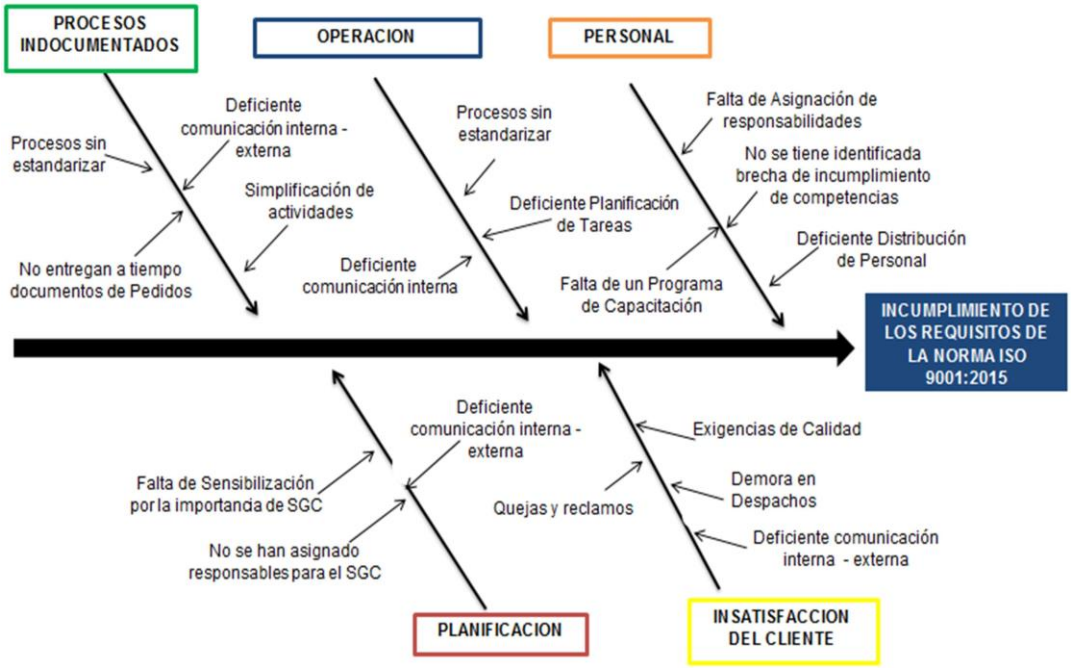
En las visitas realizadas a RD RENTAL SAC se pudo observar los procesos identificando que se cuenta con registros claros y órdenes con respecto a la recepción de pedidos, con respecto al Área de Operaciones se cuenta con manuales de operación, fichas técnicas de las maquinarias se pudo notar la falta de estandarización de procesos debido a que en su mayoría el planeamiento de trabajos en el área operativa se hace según la experiencia y criterio del jefe de planta y/o de operación, y no realizan un seguimiento del correcto llenado de los informes de evaluación como de los check list. Con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se estandarizará los procesos para mejorar el flujo de comunicación y contar con una documentación ordenada y clara que ayude a demostrar el avance y deficiencia en la realización de las tareas.

## 5.4 Diagnóstico de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

En la Figura 41 se detalla el diagrama de causa y efecto a fin de identificar las causas del incumplimiento de RD RENTAL SAC con los requisitos de la Norma. Evidenciando las principales deficiencias de la empresa como lo son el no contar con procesos estandarizados, documentos de gestión y falta de un programa de capacitación.

**Figura 41**

***Diagrama de causa-efecto***




Fuente: Elaboración Propia

En base a lo identificado se establece objetivos:

a) Objetivo general:

Elaborar una propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, identificando la brecha de cumplimiento de RD RENTAL SAC en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

b) Objetivo específico:

Describir la situación inicial de la empresa RD RENTAL SAC a fin de conocer lo implementado por la empresa e identificar los factores a implementar para su cumplimiento.

c) Alcance:

El diagnóstico incluye las áreas operativas de la empresa involucrados en la preparación de la maquinaria, desde el proceso de requerimiento de pedido hasta el despacho.

d) Criterios de evaluación

Se realizaron visitas y entrevistas para la calificación por criterios. Basándonos en la escala de Likert, en donde se cuantificara el cumplimiento de RD RENTAL SAC en relación a los requisitos según la norma ISO 9001:2015. En la tabla 19 se puede apreciar los criterios de evaluación según la Norma ISO 9001:2015.

**Tabla 19**

*Calificación por criterios*

| CONCEPTO | % De cumplimiento |
|---|---|
| No documentado / No existente | **0%** |
| Aplicado / No documentado | **25%** |
| Documentado / No aplicado | **50%** |
| Aplicado y documentado | **75%** |
| Aplicado, documentado y controlado | **100%** |
| No aplica | **N/A** |

Fuente: Elaboración Propia

## 5.5 Resultados del diagnóstico

Se evaluó a la empresa RD RENTAL SAC el nivel de cumplimiento según los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Se detalla a continuación:

### *5.5.1 Resultados del Diagnostico por requisito de la Norma.*

Se explica el nivel de cumplimiento según cada capítulo de la norma, resultados respaldados según Check List realizado a la organización (Anexo 01).

#### 5.5.1.1 Requisito 4: Contexto de la Organización

*a) 4.1. Comprensión de la Organización y su contexto:*

Se pudo identificar que tanto el Gerente, Administrador de Sede como los Jefes de Área tiene conocimiento de los factores internos y externos que intervienen para la prestación del servicio. Como organización se plantean objetivos anualmente, determinando un plan de acciones para el logro de los mismos. También se pudo evidenciar que no se hace un seguimiento y control de las acciones para el cumplimiento de los objetivos.

*b) 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas:*

Se pudo identificar que el personal reconoce como parte interesada para el Sistema de Gestión de la Calidad a los clientes, proveedores y trabajadores, desconociendo las demás partes interesadas y a su vez no cuenta con un análisis documentado sobre las necesidades y expectativas de estas partes interesas.

*c) 4.3. Determinación del Alcance:*

Se pudo identificar que la organización no cuenta con un alcance para su Sistema de Gestión, la organización reconoce sus principales procesos para la prestación del servicio de alquiler como las maquinarias con mayor margen de contribución, en base a esto se aplicaría los conceptos faltantes para determinar el alcance del Sistema de Gestión.

*d) 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:*

Se pudo identificar que la organización cuenta con un mapa de rocesos, identificando los procesos, procesos de apoyo y procesos estratégicos para el Sistema de Gestión del Calidad. Cabe resaltar que no cuenta con procesos estandarizados ya que en muchas ocasiones no planifican sus tareas en base a estos sino en base a la experiencia de los jefes de área, de igual manera no cuenta con métodos para asegurar la eficacia del control de estos procesos.

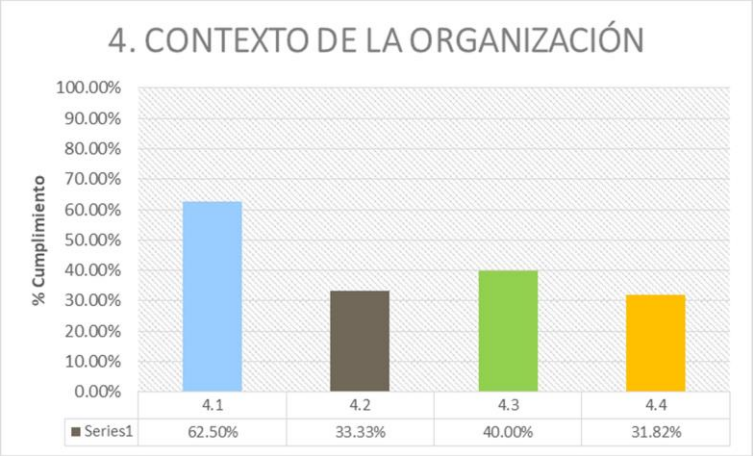
**Figura 42**

*Diagnóstico Cap4: Contexto de la organización*

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 43**

*Grafico de barras – Diagnóstico contexto de la organización*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 42 y 43 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito cuatro de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.2 Requisito 5: Liderazgo

*a) 5.1. Liderazgo y Compromiso:*

Se identificó que la alta dirección demuestra su compromiso por implementar un sistema de gestión además en todos los procesos brinda los recursos necesarios que garantizan la realización de las actividades de todos los procesos a fin de prestar un Servicio de Calidad.

Se identificó una deficiencia en cuanto al seguimiento para el cumplimiento de objetivos como una deficiente comunicación interna – externa entre áreas, a la planificación de tareas y que las mismas se cumplan ya que no cuentan con procesos estandarizados ocasionando así retrasos o errores reflejados en la insatisfacción del cliente.

*b) 5.2. Política:*

Se pudo identificar que la empresa cuenta con una política de calidad, la misma está al alcance de los trabajadores debido a que se encuentra en el mural de la empresa. Se pudo identificar que la política no ha sido actualizada hace dos años y también no se asegura que sea entendida por los trabajadores debido a que no se toma en cuento su difusión al momento de comenzar los trabajos en la empresa.

*c) 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades:*

Se pudo identificar que la empresa cuenta con organigrama definiendo las autoridades por área, también cuenta con un manual de funciones. Si bien es cierto el personal conoce sus responsabilidades las cuales han sido detalladas verbalmente por su jefe inmediato, la asignación de funciones en el área de operación no son eficientes debido a que en su mayoría son en el momento porque no se distribuyen con anterioridad. También se identificó que no se cuenta con un puesto que cumple funciones de calidad contribuyendo al cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

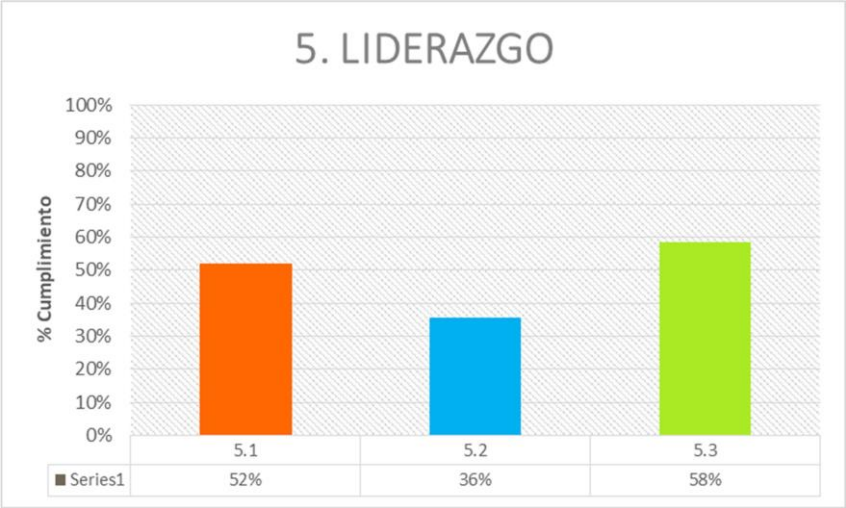
**Figura 44**

*Diagnóstico Cap5: Contexto de la organización*

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 45**

*Gráfico de Barras – Diagnóstico Contexto de la organización*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 44 y 45 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito cinco de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.3 Requisito 6: Planificación

*a) 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:*

La organización realiza reuniones semestralmente en donde se determinan riesgos y oportunidades a tomar debido a que no se cuenta con una identificación completa de las partes interesadas se podría identificar mejor las acciones a fin de prevenir los efectos no deseados en la prestación de los servicios. Adicional a ello se debe realizar un seguimiento para evaluar la eficacia de estas acciones para garantizar que se cumpla con lo previsto.

*b) 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos:*

Se evidenció que se establecen algunos objetivos de calidad pero no se cuenta con una planificación para el logro de los mismos, se establecen acciones para reducir falencias pero no se establecen en su totalidad en los procesos, ni se realiza un seguimiento ni se cuenta con todos los indicadores de medición necesarios para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

*c) 6.3. Planificación de cambios:*

La organización no cuenta con una Planificación de cambios establecida, si bien es cierto se identifican los recursos necesarios y el responsable de estos cambios pero los mismos no se encuentran documentados, debido a que se van dando de acuerdo a la comunicación entre áreas o se actúa de manera independiente tomando referencia la experiencia del Jefe de Área lo que puede ocasionar un riesgo que puede afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.

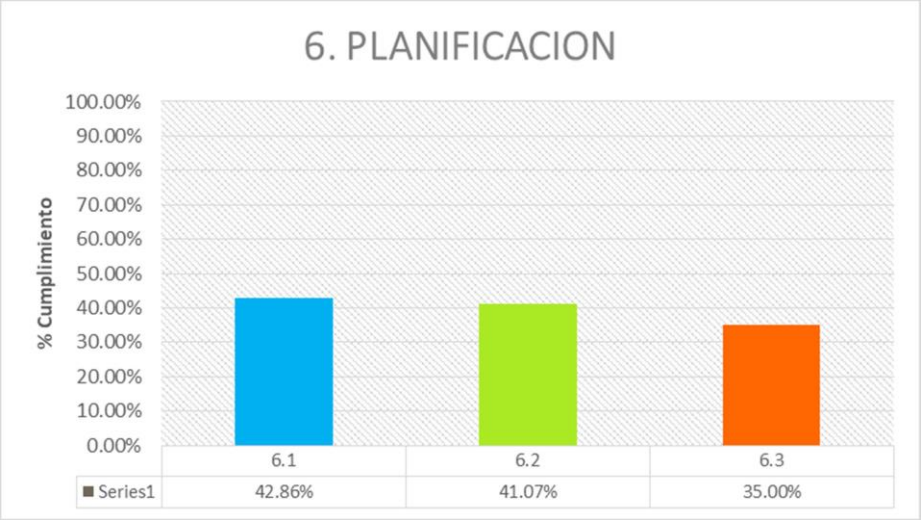
**Figura 46**

*Diagnóstico Cap6: Planificación*

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 47**

*Gráfico de Barras – Diagnóstico de planificación*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 46 y 47 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito seis de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.4 Requisito 7: Apoyo

*a) 7.1. Recursos:*

La organización proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad. Siendo así:

- Personal: La organización cuenta con el personal necesario, hay ocasiones en donde no se planifica adecuadamente la distribución de personal lo que conlleva a retrasos en planta o a la contratación de personal no previsto o de personal no calificado para dichas tareas. También se identificó falta de evaluación del personal para medir sus conocimientos y habilidades en relación al puesto. De igual manera se identificó la falta de un personal encargado de funciones de Calidad
- Infraestructura. La organización cuenta con ambientes necesarios para la realización de sus procesos, en los últimos años se vio por conveniente la compra de un local nuevo y más amplio debido a que se plantea el aumento de actividades, abarcando más proyectos y teniendo disponibilidad de maquinarias.
- Ambiente de operación: En cuanto al ambiente de operación, RD RENTAL SAC brinda las condiciones necesarias de salud y seguridad en el trabajo, además brinda los implementos de seguridad a todo el personal. En cuanto al ambiente laboral se realizan actividades de integración entre áreas como actividades y exposiciones que involucran la participación de todos en la organización.

- Recursos de seguimiento y medición: La organización si cuenta con recursos de medición para sus operaciones, cuenta con maquinarias necesarias para la medición y control de su proceso productivo.
- Conocimiento de la organización. En cuanto al conocimiento de la operación se basa en su mayoría por la experiencia del personal más antigua y de los Jefes de cada área sobre todo en el Área Operativa generando cierta dependencia para la realización de trabajos.

*b) 7.2. Competencia:*

Las competencias del personal están claramente definidas según el Manual de Funciones con el que cuenta la organización basándose en la formación, educación, conocimientos y habilidades por puesto de trabajo, pero se evidencio una deficiencia en cuanto a establecer los responsables de la inducción del puesto de trabajo como al establecimiento de las brechas de cumplimiento por competencias debido a que no se realiza de manera formal la evaluación de desempeño del personal. También se evidencio que no se cuenta con un plan de capacitación planificado de acuerdo al puesto de trabajo en especial para el Área de Operaciones.

*c) 7.3. Toma de Decisiones:*

Se evidencio que la organización no se asegura en su totalidad que las personas tomen conciencia de la política si bien es cierto la política de calidad está disponible para todo el personal y las acciones que se deben tomar para ofrecer un servicio de calidad son transmitidas no se realiza un seguimiento para corroborar le cumplimiento de la mismas, debido a que el personal no conoce en qué medida su actuar puede influir en ofrecer un servicio de Calidad, demostrando así falta de sensibilidad con el cumplimiento de la política. También se evidencio que no se cuenta con un plan de capacitación planificado en donde se

tome en cuanto temas relacionados a la Calidad para así fortalecer el compromiso de los trabajadores.

*d) 7.4. Comunicación*

Se evidenció que la comunicación entre áreas es vital para ofrecer un servicio de calidad, no se tiene establecido un conducto regular de comunicación interno entre áreas y en algunos casos esto ocasiona una mala coordinación con el cliente por retrasos o descoordinaciones en relación a su requerimiento.

*e) 7.5. Información documentada*

La organización cuenta con documentos como política de calidad, mapa de procesos, y procedimientos sin embargo no cuenta con información actualizada y ordenada como es el caso de Procedimientos de Trabajo en el Área de Operaciones. Siendo información importante a momento de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

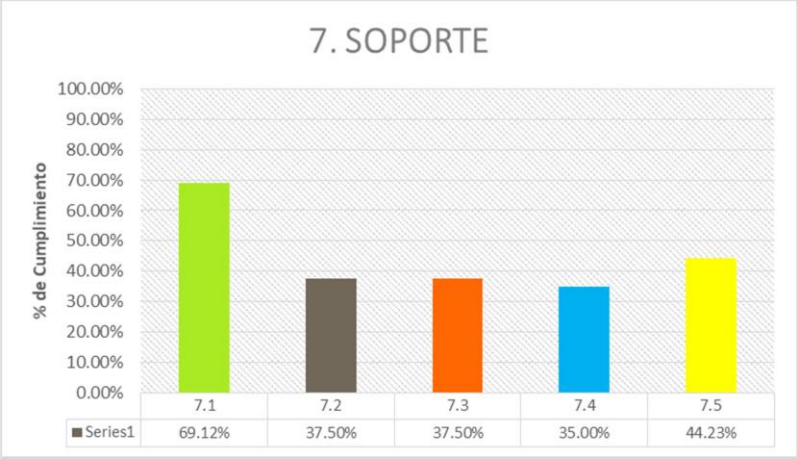
**Figura 48**

*Diagnóstico Cap7: Soporte*

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 49**

*Gráfico de barras – Diagnóstico de Soporte*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 48 y 49 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito siete de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.5 Requisito 8: Operación

*a) 8.1. Planificación y control operacional*

Se evidenció que la organización reconoce los principales factores en sus procesos para cumplir satisfactoriamente la entrega de las maquinarias, en relación a la determinación de recursos necesarios, cuentan procedimientos y requerimientos a través del Sistema Datcorp. Con respecto a la planificación de tareas en algunos casos empírica de acuerdo a la experiencia de los jefes, en base a esto se identifica algunas demoras para la realización de tareas.

En cuanto a la inspección no se realiza un seguimiento y control y en algunos casos no se logra completar los trabajos en los tiempos previstos un claro ejemplo es al momento de la realización del Chek list de Inspección para determinar si la maquinaria se encuentra lista para su despacho debido a que no se llena adecuadamente lo que ocasiona el despacho de una

maquinaria con tareas incompletas y a su vez no se planifican los cambios y no se cuanta con evidencia documentaria.

No cuenta con un Formato de quejas en donde se pueda retroalimentar la atención con el cliente.

*b) 8.2. Requisitos para los productos y servicios.*

- Comunicación con el cliente: Se evidenció que la organización en específico el Área Comercial cuenta con una comunicación activa con el cliente en donde le proporciona información sobre el servicio y se realizan coordinaciones en cuanto a la fecha de entrega de la maquinaria. Una vez aprobado el requerimiento el área comercial realiza un formato de pedido en donde se especifica todo el requerimiento.
- Determinación de los requisitos para productos y servicios.: En el formato de pedido de la empresa se determina todos los requerimientos del cliente, adicional a ello el asesor prepara la documentación pertinente según solicitud del cliente.
- Revisión de los requisitos para los productos y servicios.: Se puede identificar una falencia en cuanto a la comunicación entre áreas en algunos casos no se sigue un conducto regular lo que ocasiona retrasos de atención.
- Cambios en los requisitos para los productos y servicios.: En caso se solicite algún requisito adicional o algún cambio en su pedido, se documenta dicho cambio de manera formal modificando la orden de pedido y comunicando a las áreas involucradas, para la atención de dicho Cambio de igual manera en el post servicio.

c) *8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios*

Se excluirá el requisito diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a que el servicio brindado tiene especificaciones estándares, no se crean otros tipos de servicio ni de maquinarias.

d) *8.4. Control de los procesos, productos y servicios externos*

Se evidenció que la organización realiza un control en cuanto a los servicios y productos suministrados externamente, sobre todo cuando los servicios son realizados en las instalaciones de RD RENTAL SAC. Cuentan con una base de datos de los proveedores, para su selección se basan en su historial crediticio y en entrevistas y visitas que realizan, la principal deficiencia es que no cuentan con un seguimiento y evaluación de los mismos, lo realizan pero de manera empírica y en base a lo que se pueda observar con respecto a su trabajo.

e) *8.5. Producción y provisión del Servicio.*

- Control de la producción y de la provisión del servicio: Se evidenció que la organización cuenta con procedimientos de trabajos los cuales no están estandarizados y no se cumplen totalmente ya que en la mayoría de casos la distribución de tareas se hace de acuerdo a la experiencia del jefe, de igual manera no cuenta con una metodología que permita realizar el seguimiento a cada proceso para así lograr la entrega de la maquinaria a tiempo. Con respecto a la orden de pedido la misma si es completa y detallada pero en algunos casos no se entrega a tiempo al área correspondiente evidenciando una falta de comunicación interna.
- Identificación y trazabilidad: La organización cuenta con Formatos de Inspección y Despacho que son utilizados para aprobar el despacho de las maquinarias confirmando que se brinda lo solicitado por el cliente, en algunas

ocasiones dichos formatos no son debidamente llenados por falta de tiempo o una deficiente distribución de tareas.

- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.: En relación a los servicios proporcionados externamente, algunos de ellos se realizan en nuestras instalaciones, la propiedad de los mismos son solo exclusivamente de uso de ellos y no se tiene autorización de que el personal propio de RD RENTAL SAC lo utilice.
- Preservación: Al momento de la realización de despacho las maquinarias salen embaladas como protección para la conservación de las mismas, y todo proceso es vigilado por el Área de Seguridad para garantizar la protección del personal como de la propiedad de la empresa, los documentos solicitados al transportista se realiza de manera formal y se cuenta con un registro con los datos principales por cada transporte.
- Actividades posteriores a la entrega: Una vez atendido el pedido se cuenta con un seguimiento en base a correos del Área de operaciones para monitorear el funcionamiento de la maquinaria o en caso se haya pactado algún trabajo adicional como garantía.
- Control de los cambios: RD RENTAL SAC mantiene una comunicación fluida con el cliente a fin de actualizar su propuesta en base a cambios nuevos por el cliente, o la solución de algunas fallas que s e pueda presentar en obra con el objetivo de continuar con el servicio y no sea desmovilizado. Estos cambios no se realizan de manera formal ni se cuenta con un formato de solicitud de cambio como evidencia.

*f) 8.6. Liberación de los Productos y Servicios*

La organización cuenta con etapas de inspección, la primera etapa de inspección es para determinar si se realizó los trabajos planificados y si la maquina se encuentra operativa, la segunda es al momento de despacho, sin embargo en algunas ocasiones por falta de tiempo no se realiza de manera adecuada lo que ocasiona que cuando el equipo se encuentre en obra presente fallas, evidenciando una deficiente planificación de tareas.

*g) 8.7. Control de las Salidas no conformes*

La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega, debido a que su proceso es crítico y antes del despacho la maquinaria debe estar operativa, pero no conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

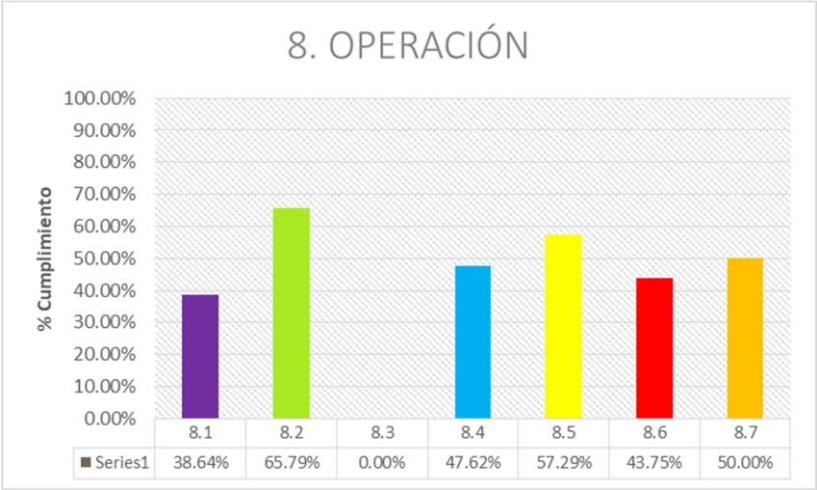
**Figura 50**

*Diagnóstico Cap8: Operación*

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 51**

*Gráfico de barras – Diagnóstico de Operación*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 50 y 51 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito ocho de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.6 Requisito 9: Evaluación de Desempeño

*a) 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación*

RD RENTAL SAC determina que necesita seguimiento y medición pero no cuenta con principales indicadores de medición según cada proceso enfocados en el Sistema de Gestión de Calidad. Se realiza reuniones semestralmente en donde se evalúa los resultados según el avance de sus trabajos pero no realizan seguimiento en este periodo, ni cuenta con evidencia documentaria.

En cuanto a la satisfacción del cliente se evalúa de acuerdo al porcentaje de valorización de la maquinaria o en cuanto a las quejas y reclamos por las maquinarias en obra.

*b) 9.2. Auditoria Interna*

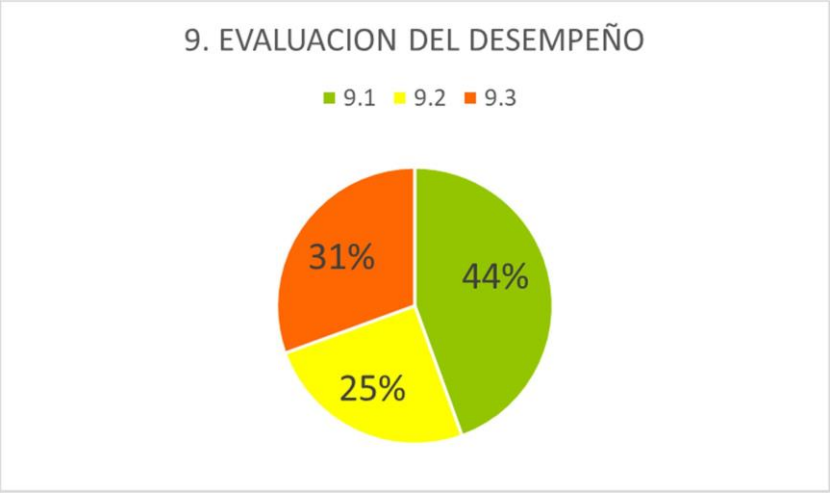
La organización no ha realizado ninguna auditoria interna a su proceso operativo. Realizan reuniones semestralmente en donde se revisan y se retroalimenta los procesos en base a la experiencia de los Jefes pero no se cuenta de ninguna evidencia documentaria.

*c) 9.3. Revisión por la dirección.*

RD RENTAL SAC no cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado debido a esto la alta dirección no tiene conocimiento ni evidencia sobre indicadores de medición a revisar, los puntos a tratar y a revisar se definen en base a la experiencia de la alta dirección y son tratados en las reuniones semestralmente.

**Figura 52**

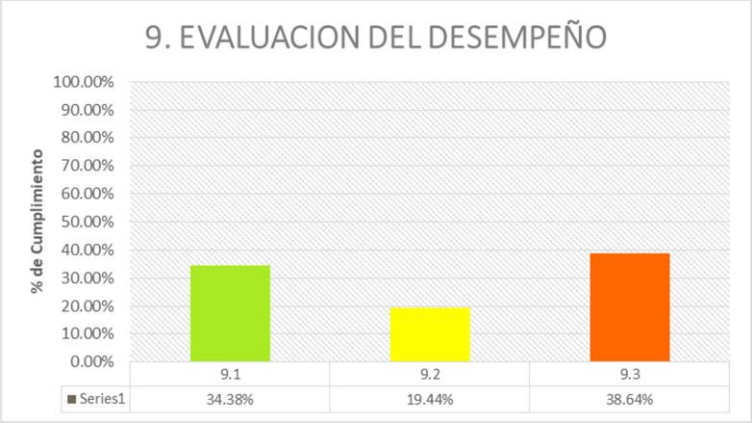
*Diagnostico Cap9: Evaluación de Desempeño*




Fuente: Elaboración Propia

**Figura 53**

*Grafico de barras – Diagnóstico de Evaluación de Desempeño*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 52 y 53 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito nueve de la Norma ISO 9001:2015.

#### 5.5.1.7 Requisito 10: Mejora

*a) 10.1. Generalidades.*

La organización realiza reuniones semestrales en donde detalla acciones a tomar para mejorar el servicio y las maquinarias para reducir las no conformidades.

*b) 10.2. No conformidad y acción correctiva*

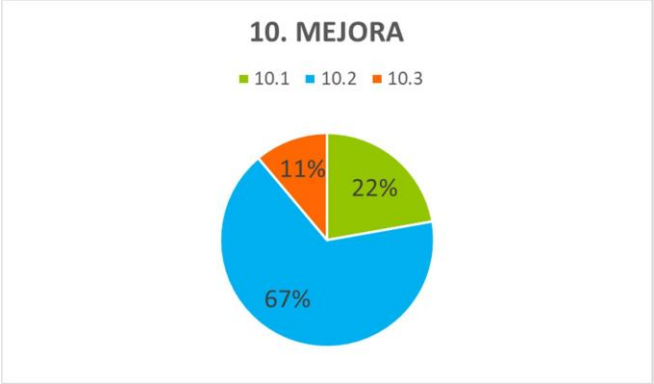
La organización reacciona ante la quejas por no conformidad, tomando acciones para controlarla y corregirla, estos acciones son tomadas en base a la experiencia de los jefes y no se cuenta con una documentación como evidencia de la toma de acciones correctivas para levantar las no conformidades.

*c) 10.3. Mejora Continua.*

La organización no cuenta con un Sistema de Gestión del Calidad a mejorar, en base a los resultados del análisis y evaluación debe determinar las necesidades u oportunidades a considerarse para la mejora continua.

**Figura 54**

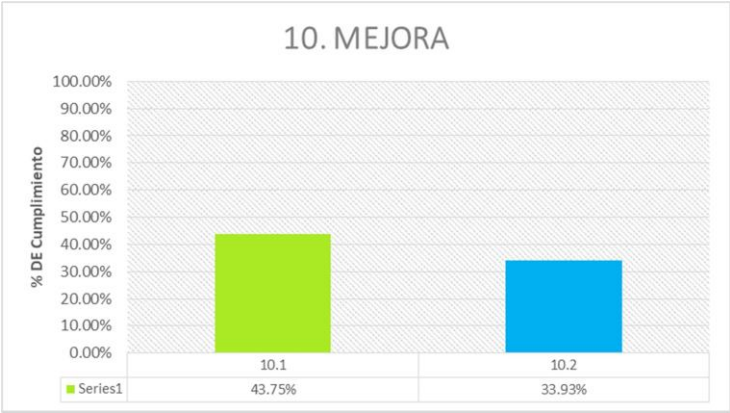
*Diagnóstico Cap10: Mejora*




Fuente: Elaboración Propia

**Figura 55**

*Grafico de barras – Diagnóstico Evaluación de desempeño*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figuras 54 y 55 se muestra los resultados del nivel cumplimiento de la empresa en relación a cada punto del requisito diez de la Norma ISO 9001:2015.

### *5.5.2 Resultados Generales*

De la lista de verificación sobre la actual situación de la empresa frente a los requerimientos de la norma, se obtuvieron los porcentajes de cumplimiento por cada capítulo (Tabla 20):

**Tabla 20**

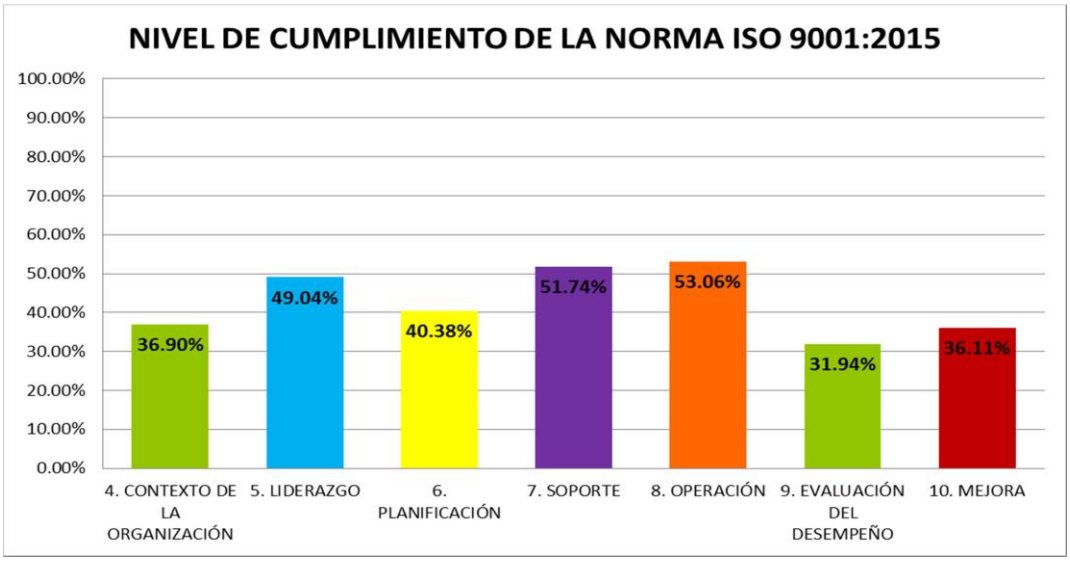
*Porcentaje de cumplimiento por requisito*

| % DE IMPLEMENTACIÓN POR REQUISITO | |
|---|---|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 36.90% |
| 5. LIDERAZGO | 49.04% |
| 6. PLANIFICACIÓN | 40.38% |
| 7. SOPORTE | 51.74% |
| 8. OPERACIÓN | 53.06% |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 31.94% |
| 10. MEJORA | 36.11% |

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 56**

*Nivel de cumplimiento - Norma ISO 9001:2015*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 56 se identifica que la Empresa RD RENTAL SAC tiene un porcentajedel 45.77% de cumplimiento en relación a los requisitos de la norma, identificando una brecha de 54.23% siendo las principales deficiencias la planificación, trazabilidad y evaluación de desempeño.

Con el porcentaje obtenido se concluye viable la implementación de SGC en la empresa RD RENTAL SAC.

**Tabla 21**

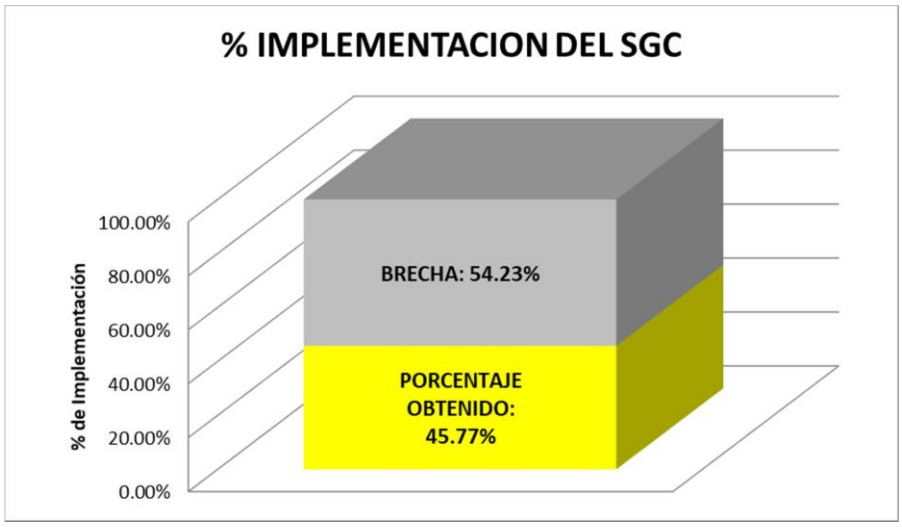
*Porcentaje de brecha - implementación SGC*

| % DE IMPLEMENTACIÓN SGC | |
|---|---|
| PORCENTAJE OBTENIDO | 45.77% |
| REQUERIDO POR NORMA | 100.04% |
| **BRECHA** | 54.23% |

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 57**

*Porcentaje de implementación – SGC*




Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 49 se identifica el porcentaje de Brecha, según los requisitos evaluados en la Empresa RD Rental SAC.

**Tabla 22**

*Resultado en comparación con los procesos*

| CAPITULOS ISO 9001:2015 | DIAGNOSTICO ISO 9001:2015 | CODIGO | DIAGNOSTICO - PROCESOS |
|---|---|---|---|
| **4. Contexto de la Organización** | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | Deficiente supervisión de cuestiones externas e internas | P14 - O2 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas | No se identifica todas las partes interesadas | P14 - O2 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos |
| 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | No se tiene definido el alcance del SGC | P13 -O2 | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | No se tiene un enfoque a los procesos | P7 - O2 / P3 - O3 | Falta de planificación de tarea de inspección / Falta de Asignación de Responsabilidades |
| **5 Liderazgo** | | | |
| 5.1. Liderazgo y Compromiso | Falta de Sensibilización por la importancia de SGC | P14 - O2 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos. |
| 5.2. Política | Desconocimiento de la política | P13 -O2 | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal. |
| 5.3 Roles, responsabilidades y Autoridades | No se han asignado responsables para SGC | P7-O2 | No se cuenta con un personal asignado para funciones de calidad. |
| **6. Planificación** | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | No se identifica ni se controla los riesgos | P3 - O3 / P7 - O2 | Falta de Control de Tareas / Falta de planificación de tarea de inspección |
| 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | Deficiente planificación de acciones para alcanzar objetivos | P14 -02 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos |
| 6.3 Planificación de los Cambios | No se cuenta con una planificación de cambios | P3 - O4 | Falta de Seguimiento para corroborar si se cumplirá con los tiempos previstos |
| **7. Apoyo** | | | |
| 7.1 Recursos | No se tiene el personal suficiente en planta | P3 - O2 | Deficiente distribución de Personal |
| | | P8 - O5 | Falta de espacio en Planta |
| | No se tiene en cuenta lo que se necesita de los proveedores | P4 - O1 / P4-O2 | No se realiza evaluación a los proveedores |
| | No se asegura las óptimas condiciones de los equipos a utilizar | P3-O3 | No se lleva un control del mantenimiento de las Herramientas |
| | No se cuenta con Procesos estandarizados | P3 – O2 / P3-O3 | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7.2. Competencia | No se determina la competencia del personal | P14 - O1 | No se tiene identificadas las brechas de incumplimiento de competencias |
| 7.3. Toma de Conciencia | Falta de Sensibilización por el cumplimiento del SGC | P7 - O1 | Falta de concientización al personal |
| | | P14 - O3 | No existe un programa de capacitación |
| | | P6 - O1 | Falta de capacitar al personal en el llenado correcto del Formato |
| | | P13 - O2 | No se han definido temas ni responsables para la inducción |
| 7.4. Comunicación | Deficiente comunicación entre áreas | P2 - O1 / P3 - O5 | No se tiene establecido un conducto regular de comunicación interno-externo |
| 7.5. Información Documentada | No se control información documentada | P11 - O1 | No se cuenta de manera ordenada Registro de Pases de Personal en Obra |
| | | P13 - O1 | No se registra información de las entrevistas |
| | No se cuenta con información documentada necesaria | P3 - O2 | No se cuenta con Procedimientos de Trabajo en el Área de Operaciones |
| **8. Operación** | | | |
| 8.1 Planificación y Control Operacional | Deficiente planificación y control de procesos | P2 - O1 | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta |
| | | P3 - O2 | Falta de planificación para la Asignación de personal |
| | | P3 - O4 | Falta de Supervisión de Tareas |
| | | P3 - O3 | No se han establecido tiempos de atención de requerimientos |
| 8.2 Requisitos para los productos y Servicios | No se obtiene a tiempo Información completa por Pedido | P2 - O1 | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta |
| | Deficiente comunicación entre Comercial y Operaciones | P1 - O1 | Urgencia por Entrega de Pedido |
| 8.3 Control de los proceso, productos y Servicios | No se asegura que los trabajaos externos afecten la Entrega a tiempo de la maquinaria | P4 - O2 / P10 - O1 | Falta de Planificación de Abastecimiento |
| | | P4-O1 | No se evalúa el desempeño de los proveedores |
| 8.4. Producción y provisión del Servicio | No se indican los resultados a alcanzar<br>No se garantiza el uso de recursos necesarios<br>No se designa personas según sus competencias | P3 – O2 / P3-O3 | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | No se realiza el seguimiento a las Tareas y llenado de Formatos. | P3 - O2 | Falta de Control de Tareas |
| 8.5. Liberación de los productos y servicios | Deficiente comunicación interna- externa | P1 - O1 | Urgencia por Entregar Pedido |
| | Retrasos en Despachos | P8 - O1 / P8 - O2 | Falta de planificación y coordinación para el despacho |
| 8.6 Control de Salidas no conformes | Deficiente control de procesos e inspección de calidad y cumplimiento de actividades | P3- O2 | Falta de control de Tareas |
| | Deficiente llenado de Check List de Salida de Equipo | P8 - O3 | Falta de Capacitación para el llenado de Check List |
| **9. Evaluación del Desempeño** | | | |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | No se ha determinado métodos de seguimiento | P14 - O1 | No se ha determinado métodos de evaluación de eficacia |
| 9.2 Auditoria Interna | No se realizan Auditorías Internas | P3 - O4 | Falta de Seguimiento de Tareas en Planta |
| 9.3 Revisión por la dirección | No se revisa el SGC | - | - |
| **10. Mejora** | | | |
| 10.1 Generalidades<br>10.2 No conformidad y acción correctiva<br>10.3 Mejora Continua | No se cuenta con SGC | - | - |

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo estos resultados en relación a los procesos se pudo identificar que la causa de las deficiencias en los procesos pueden ser contrarrestados con una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y por consiguiente una Estandarización de procesos y evaluación de los mismos.

# CAPITULO 6

# IMPLEMENTACIÓN

Una vez realizado el diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma en la situación actual de la empresa se establecerá el diseño de una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. En base a esto se demuestra que su implementación contribuirá a la mejora de los procesos operativos de la organización, y se evalúa la viabilidad de la certificación ISO 9001:2015 en la empresa planteando un cronograma por etapas para alcanzar la certificación.

Una vez identificado el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la empresa RD RENTAL SAC se plantea el desarrollo de un plan de acción donde se determina las medidas a tomar para el desarrollo y cumplimientos de las exigencias, garantizando que las no conformidades detectadas en los procesos no se repitan, asegurando la eficiencia de la implementación del Sistema de gestión de calidad:

- Definición: El plan de acción es un procedimiento donde se prioriza las acciones a seguir para implementar correctamente el Sistema de gestión de Calidad. Determinando acciones que permitan detectar y eliminar las no conformidades que presenta la empresa según el diagnóstico inicial realizado, también los responsables de cada acción y la documentación necesaria como evidencia.
- Ejecución: Se identifica los responsables siendo líder del proyecto, alta dirección o personal, los mismos implementarán las actividades contempladas identificando los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones contempladas en el plan, en base a ello elaboraran formatos, registros y documentos como evidencia de la realización de las Acciones según el Plan de acción.

- Seguimiento y Control: Una vez implementado el plan se realiza un seguimiento y verificación según la evidencia de la documentación si lo planteado contribuye al logro de los objetivos buscando la mejora continua de la implementación.

Se propone un Plan de Acción según Norma ISO 9001:2015 para la Empresa RD RENTAL SAC (Tabla 23) en relación a lo identificado según el diagnóstico inicial determinando nivel de cumplimiento, acciones a realizar, responsables y documentación necesaria como evidencia para la ejecución de la implementación.

**Tabla 23**

*Plan de acción por requisitos*

| PLAN DE ACCION SEGÚN REQUISITOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CAPITULOS ISO 9001:2015** | **CODIGO** | **DIAGNOSTICO - PROCESOS** | **ACCIONES A DESARROLLAR** | **Responsables** | **Documentación** |
| **4. Contexto de la Organización** | | | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | P14 - O2 | Deficiente Evacuación del cumplimiento de objetivos | Análisis FODA, para determinar aspectos internos y externos, realizando un seguimiento orientado a la mejora continua de la dirección estratégica de la empresa | Alta Dirección | Manual de la Calidad |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas | P14 - O2 | Deficiente evaluación del cumplimiento de objetivos | Realizar una matriz requisitos y expectativas de las partes interesadas para llevar su control | Alta Dirección | Manual de la Calidad |
| 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | P13 -O2 | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal | Limitar el alcance del SGC y asegurar que toda la organización tenga conocimiento del mismo | Alta Dirección - Líder del SGC | Manual de la Calidad |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | P7 - O2/ P3-O3 | Falta de planificación de tarea de inspección / Falta de Asignación de Responsabilidades | Actualizar el Mapa de Procesos con un Enfoque de Calidad.<br>Desarrollar una ficha de Proceso detallando indicadores de medición de desempeño. | Alta Dirección - Líder del SGC | Registro de proceso de Manual de la Calidad |
| **5 Liderazgo** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5.1. Liderazgo y Compromiso | P14 - O2 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos | Confirmar el compromiso de la Alta dirección<br><br>Elaborar una encuesta enfocada a los colaboradores para conocer el grado de satisfacción de sus necesidades y el clima laboral. | Alta Dirección | Manual de la Calidad |
| 5.2. Política | P13 -O2 | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal | Definir la política de la calidad en funciona a los objetivos de RD RENTAL SAC | Alta Dirección | Documentos en relación a las partes interesadas |
| 5.3 Roles, responsabilidades y Autoridades | P7 - O2 | No se cuenta con un personal asignado para funciones de calidad. | Actualizar el Organigrama incorporando un nuevo puesto siendo el puesto de Coordinador SIG | Alta Dirección | Registros de Procesos documentados |
| **6. Planificación** | | | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | P3 - O3 / P7 - O2 | Falta de Control de Tareas / Falta de planificación de tarea de inspección | Elaborar Manual de procedimiento de gestión de riesgos donde se identifica, clasifica el riesgo y se especifica las acciones a tomar para abordar estos riesgos u oportunidades | Alta Dirección - Líder del SGC | Manual de riesgos y oportunidades |
| 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | P14 -02 | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos | Definir los objetivos de calidad en relación al Sistema de Gestión de calidad.<br><br>Determinar los recursos, responsables y la evaluación de objetivos. | Alta Dirección | Manual de la Calidad |
| 6.3 Planificación de los Cambios | P3 - O4 | Falta de Seguimiento para corroborar si se cumplirá con los tiempos previstos | Realización de un Formato Solicitud de Cambio del SGC, asegurando que la modificación sea pertinente y no afecte a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. | Alta Dirección - Líder del SGC | Formato de Solicitud de Cambio |
| **7. Apoyo** | | | | | |
| 7.1 Recursos | P3 - O2 | Deficiente distribución de Personal | Elaborar una ficha de Evaluación para la contratación de Personal | Líder del SGC | Archivos |
| | P8 - O5 | Falta de espacio en Planta | Detallar frecuencia de Inspección de la Infraestructura | Líder del SGC / Jefe de Seguridad | Archivos |
| | P4 - O1 / P4- O2 | No se realiza evaluación a los proveedores | Establecer un Formato de Mantenimiento y Calibración de Herramientas | Líder del SGC / Jefe de Seguridad | Manual de Calidad |
| | P3-O3 | No se lleva un control del mantenimiento | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | de las Herramientas | | | |
| | P3 – O2 / P3-O3 | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas | Se propone un Manual de Estandarización de procesos. | Líder del SGC | Manual de Estandarización de Procesos |
| 7.2. Competencias | P14 - O1 | No se tiene identificadas las brechas de incumplimiento de competencias | Establecer una Ficha de Perfil de Puesto | Líder del SGC - RRHH | Manual de Calidad y Registro de Contratación |
| | P7 - O1 | Falta de concientización al personal | | | |
| 7.3. Toma de Conciencia | P14 - O3 | No existe un programa de capacitación | Establecer un Programa de Capacitación en base a lo señalado por las Jefaturas | Líder del SGC - RRHH - Jefaturas | Programa de Capacitación |
| | P6 - O1 | Falta de capacitar al personal en el llenado correcto del Formato | | | |
| | P13 - O2 | No se han definido temas ni responsables para la inducción | Formato establecido identificando temas de Inducción. | Líder del SGC | Registro de Fichas de Inducción |
| 7.4. Comunicación | P2 - O1 / P3 - O5 | No se tiene establecido un conducto regular de comunicación interno-externo | Determinar el flujo de comunicación considerando temas específicos, como también una matriz de comunicación considerando las Jefaturas principales. | Equipo SGC | Registro de lo comunicado mediante reuniones, correo, informes |
| 7.5. Información Documentada | P11 - O1 | No se cuenta de manera ordenada Registro de Pases de Personal en Obra | Formato de Control de Información documentada en donde se detalla su almacenamiento, conservación y disposición. | Equipo SGC | Documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 |
| | P13 - O1 | No se registra información de las entrevistas | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | P3 - O2 | No se cuenta con Procedimientos de Trabajo en el Área de Operaciones | | | |
| **8. Operación** | | | | | |
| 8.1 Planificación y Control Operacional | P2 - O1 | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta | Se propone un Manual de Estandarización de procesos. | Equipo SGC | Lista de Procesos |
| | P3 - O2 | Falta de planificación para la Asignación de personal | | | |
| | P3 - O4 | Falta de Supervisión de Tareas | | | Manual de la Calidad |
| | P3 - O3 | No se han establecido tiempos de atención de requerimientos | Elaborar formato de Seguimiento de Orden de Pedido para realizar un seguimiento y disminuir las deficiencias en el proceso. | | |
| 8.2 Requisitos para los productos y Servicios | P2 - O1 | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta | Verificación de las especificaciones de las Ordenes de Pedido | Equipo SGC | Registro de requisitos |
| | P1 - O1 | Urgencia por Entrega de Pedido | Establecer un Formato Recepción y registro de Quejas, Reclamos y Sugerencias con el fin de retroalimentar nuestros procesos y el Post- Servicio | | Manual de la Calidad |
| 8.3 Control de los proceso, productos y Servicios | P4 - O2 / P10 - O1 | Falta de Planificación de Abastecimiento | Elaborar un Formato de solicitud de Requerimiento considerando los datos más relevantes para solicitar la Compra.<br><br>Elaborar un Formato de Producto no conforme para controlar el reporte de falla y gestionar su cambio haciendo efecto a la garantía ofrecida por el Proveedor | Equipo SGC | Manual de la Calidad |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | P4-O1 | No se evalúa el desempeño de los proveedores | Elaborar un procedimiento que incluya los siguiente: Formato de Selección de Proveedores, Formato de Evaluación de Proveedores y un Registro de Proveedores para contar con un registro y control de los Proveedores | | |
| 8.4. Producción y provisión del Servicio | P3 – O2 / P3-O3 | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas | Elaborar un manual de Estandarización de procesos y las actividades | Equipo SGC - Jefaturas | Manual de Estandarización de Procesos |
| | P3 - O2 | Falta de Control de Tareas | Asegurar el debido llenado del Formato de Inspección, y a su vez sea revisado por el Jefe asignado. | | |
| 8.5. Liberación de los productos y servicios | P1 - O1 | Urgencia por Entregar Pedido | Registro mediante el Check List de Despacho de las maquinarias debidamente llenado | Equipo SGC | Registro de Pedidos Conformes |
| | P8 - O1 / P8 - O2 | Falta de planificación y coordinación para el despacho | | | |
| 8.6 Control de Salidas no conformes | P3-O2 / P8-O3/ P8-O5/ P8-O3 | Falta de Control de Tareas / Falta de Capacitación para el llenado de Check List | Elaboración de registros de no conformidades donde se detalla las causas de la no conformidad. Elaboración de un Formato de Acciones Correctivas para abordar las no conformidades | Equipo SGC | Registro de no conformidades y acciones a tomar |
| **9. Evaluación del Desempeño** | | | | | |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | P14 - O1 | No se determina métodos de evaluación de eficacia | Seguimiento del cumplimiento de los Objetivos incluyendo los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. | Alta Dirección - Líder del SGC | Indicadores, Encuestas, Registros de Quejas y Reclamos |
| 9.2 Auditoria Interna | P3 - O4 | Falta de Seguimiento de Tareas en Planta | Establecer un Plan de Auditoría Interna como la elaboración del Informe de Auditorías Internas y su Verificación | Alta Dirección - Líder del SGC | Reportes de Auditorías |
| 9.3 Revisión por la dirección | - | - | Elaborar un formato Reporte de revisión Alta Dirección se incluye las decisiones y acciones relaciones a las oportunidades de mejora y la necesidad de algún cambio en el sistema de Gestión de Calidad. | Alta Dirección | Informes de Revisión |
| **10. Mejora** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10.1 No conformidad y acción correctiva | - | - | Formato de Acciones Correctivas con el fin de revisar, analizar la no conformidad y determinar sus causas y las acciones a tomar con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir. | Alta Dirección - Líder del proyecto del SGC | Registro de no conformidades y acciones a tomar |
| 10.2 Mejora Continua | | | Elaborar un Manual de la Calidad para una orientación más factible de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. | Líder del SGC - Equipo de SGC | Manual de la Calidad |

Fuente: Elaboración Propia

## 6.1. Objeto y Campo de Aplicación.

En el caso de la empresa RD RENTAL SAC, el objeto principal de la implementación de los requisitos de la norma se debe a:

- Mejora continua de los procesos operativos en la organización, identificando deficiencias y estableciendo acciones correctivas basadas en un enfoque de procesos.
- Incrementar la satisfacción de los clientes mediante la aplicación eficaz del SGC.

## 6.1 Referencias Normativas:

La referencia normativa de consulta para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es la norma ISO 9000:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”, la cual se definió brevemente en el Marco Teórico.

## 6.2 Términos y Definiciones:

Los términos y definiciones incluidos en el desarrollo de la norma ISO 9001:2015, son los aplicados en la norma ISO 9000:2015.

## 6.3 Requisito: Contexto de la Organización:

### *6.3.1 La organización y su contexto*

La organización debe identificar las partes interesadas tanto externas como internas según su plan estratégico y al cumplimiento de su Sistema de gestión de la Calidad. Considerando lo mencionado RD RENTAL SAC conoce el contexto interno de su organización como el contexto externo, el mercado al que presta sus servicios, se debe realizar un seguimiento y control para reconocer las amenazas a las que se enfrenta y determinar las oportunidades a tomar, conocer sus debilidades para aprovechar sus fortalezas. Por lo expuesto se propone identificar y analizar mediante una herramienta conocido como FODA, explicada anteriormente en el Marco Teórico.

Como se desarrolló previamente el análisis FODA (Tabla 18) se identificó la situación actual de la empresa y las estrategias que la misma deberá tomar para hacer frente a la situación actual.

Debido a las circunstancias cambiantes para la toma de decisiones RD Rental SAC debe analizar periódicamente lo recomendable es anualmente o en caso que se requiera o se vea necesario por la Alta Dirección

### *6.3.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.*

Este requisito exige que debido a que la organización proporciona servicios que deben de satisfacer las necesidades de los clientes y además cumplir con toda la normativa legal que se exige es de vital importancia reconocer a todos las partes involucradas que interactúan con la empresa, reconocer sus necesidades y expectativas para con la empresa, como también reconocer los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC. Considerando como partes interesadas a las personas u organización relacionadas a la organización. Según la ISO 9001:2015.

En relación a esto se propone Matriz de partes interesadas (Anexo 02) se describe las necesidades y expectativas, así como las exigencias de la empresa de las partes interesadas. RD Rental SAC debe realizar un seguimiento y revisión de esta información con el fin de conocer e identificar los requisitos de todas las partes interesadas se recomienda una revisión anualmente.

### *6.3.3 Alcance*

Este requisito exige determinar los límites y la aplicabilidad del SGC. Considerando que RD RENTAL SAC cuenta con diferentes maquinarias agrupadas según categorías, para determinar un alcance más específico se identificó el margen de contribución por categorías de equipos representado en la Figura 58 Diagrama de Pareto.

**Tabla 24**

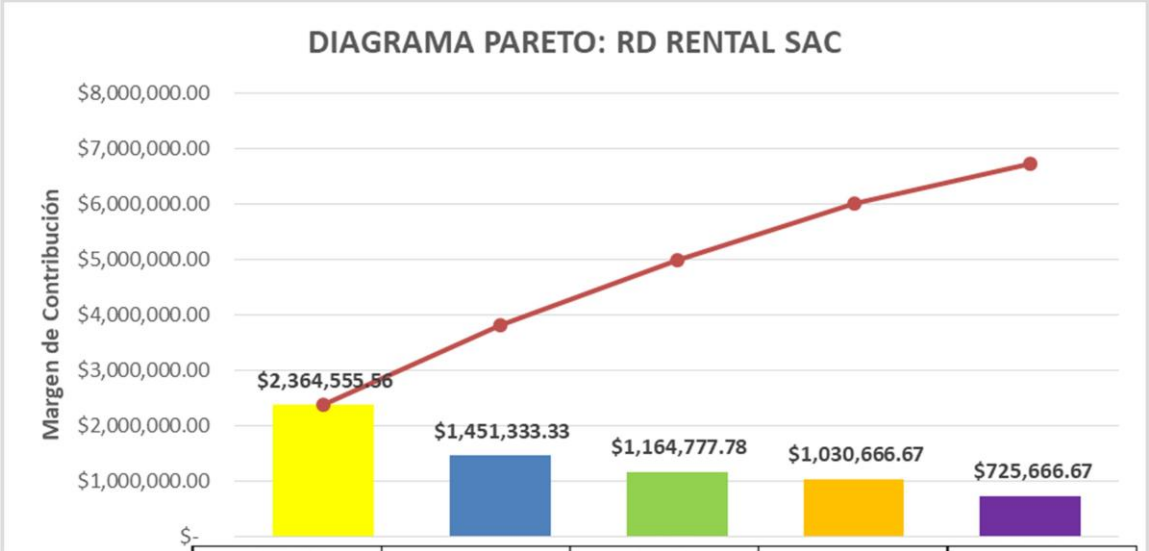
*Alcance*

| MES | GRUPOS ELECTRÓGENOS - ENERGÍA | MOVIMIENTO DE TIERRA | TORRES DE ILUMINACIÓN - ENERGÍA | PLATAFORMAS DE ELEVACIÓN | COMPRESORAS | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Enero | $ 94,777.78 | $ 39,555.56 | $ 51,888.89 | $ 63,000.00 | $ 19,777.78 | $ 269,000.00 |
| Febrero | $ 126,000.00 | $ 60,000.00 | $ 68,000.00 | $ 65,000.00 | $ 30,000.00 | $ 349,000.00 |
| Marzo | $ 107,555.56 | $ 75,111.11 | $ 68,777.78 | $ 64,000.00 | $ 37,555.56 | $ 353,000.00 |
| Abril | $ 118,000.00 | $ 80,000.00 | $ 73,000.00 | $ 62,000.00 | $ 40,000.00 | $ 373,000.00 |
| Mayo | $ 148,333.33 | $ 90,666.67 | $ 86,666.67 | $ 87,000.00 | $ 45,333.33 | $ 458,000.00 |
| Junio | $ 196,555.56 | $ 115,111.11 | $ 98,777.78 | $ 64,000.00 | $ 57,555.56 | $ 532,000.00 |
| Julio | $ 199,888.89 | $ 133,777.78 | $ 111,444.44 | $ 133,000.00 | $ 66,888.89 | $ 645,000.00 |
| Agosto | $ 247,888.89 | $ 174,888.89 | $ 120,444.44 | $ 123,333.33 | $ 87,444.44 | $ 754,000.00 |
| Setiembre | $ 260,666.67 | $ 189,111.11 | $ 122,333.33 | $ 143,333.33 | $ 94,555.56 | $ 810,000.00 |
| Octubre | $ 297,666.67 | $ 202,222.22 | $ 135,333.33 | $ 14,666.67 | $ 101,111.11 | $ 751,000.00 |
| Noviembre | $ 275,777.78 | $ 143,111.11 | $ 115,888.89 | $ 106,666.67 | $ 71,555.56 | $ 713,000.00 |
| Diciembre | $ 291,444.44 | $ 147,777.78 | $ 112,222.22 | $ 104,666.67 | $ 73,888.89 | $ 730,000.00 |
| **TOTAL** | $ 2,364,555.56 | $ 1,451,333.33 | $ 1,164,777.78 | $ 1,030,666.67 | $ 725,666.67 | $ 6,737,000.00 |
| **PORCENTAJE** | 35.10% | 21.54% | 17.29% | 15.30% | 10.77% | 100% |
| **% ACUMULATIVO** | 35.10% | 56.64% | 73.93% | 89.23% | 100.00% | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 58**

*Diagrama Pareto - RD RENTAL SAC*




| | GRUPOS ELECTROGENOS - ENERGÍA | MOVIMIENTO DE TIERRA | TORRES DE ILUMINACIÓN - ENERGÍA | PLATAFORMAS DE ELEVACIÓN | COMPRESORAS |
|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | $ 2,364,555.56 | $ 1,451,333.33 | $ 1,164,777.78 | $ 1,030,666.67 | $ 725,666.67 |
| PORCENTAJE | 35% | 22% | 17% | 15% | 11% |
| % ACUMULATIVO | 35.1% | 56.6% | 73.9% | 89.2% | 100.0% |

Fuente: Elaboración Propia

Se pudo concluir que las maquinarias que generan el mayor margen de contribución son los Grupos Electrógenos de la categoría de energía en base a esto se determinó:

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa RD RENTAL SAC incluye los procesos de preparación del servicio de alquiler de grupos electrógenos en la planta de Arequipa, ubicada en Av. Aviación Km 6 Lote 11, Cerro Colorado – Arequipa, desde el proceso de requerimiento de pedido hasta el despacho.

El Sistema de Gestión de Calidad, excluirá el siguiente requisito de la Norma: • 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, debido a que el servicio brindado tiene especificaciones estándares, y no se crean otros tipos de servicio ni de maquinarias y la solicitud de requerimiento son adicionales según petición de clientes.

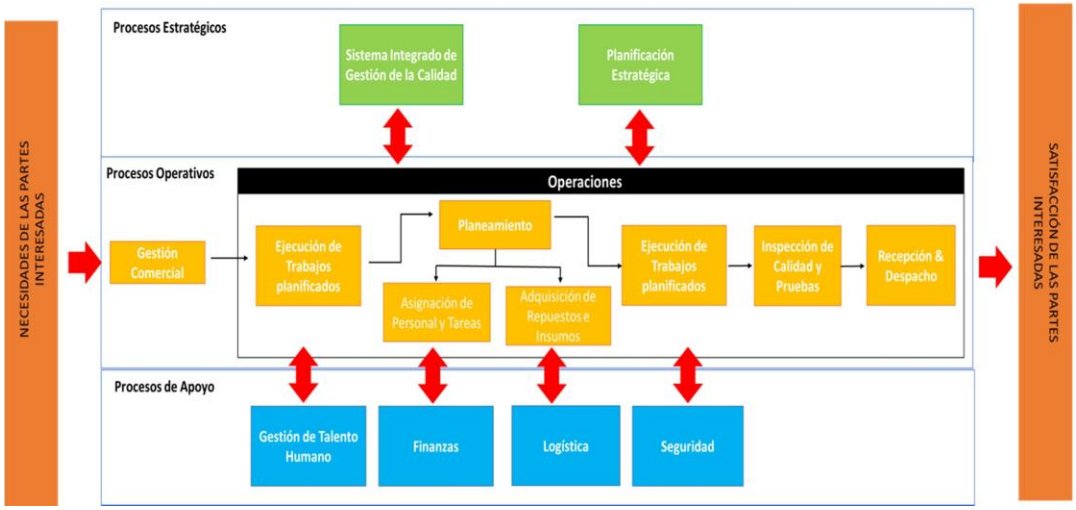
### *6.3.4 Sistema de la Gestión de la Calidad y sus procesos*

Este requisito exige que RD Rental SAC debe establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad, determinando procesos necesarios para su aplicación en la organización, en relación a esto la organización determinara un enfoque basado en procesos.

En la Figura 59 se propone mapa de procesos en base al diagrama de procesos que cuenta la organización, debe ser revisado y aprobado por la alta dirección para evaluar en caso se requiera alguna modificación, si se realiza algún cambio este debe ser difundido en toda la organización.

**Figura 59**

*Mapa de procesos propuesto*




Fuente: Elaboración Propia

También se propone una ficha de caracterización de proceso (Anexo 03), donde se detalla las entradas y salidas, recursos necesarios**,** la medición del desempeño de los procesos, incluyendo indicadores de medición por proceso. Con el fin de identificar las características para la ejecución de los procesos para abordar riesgos e identificar las oportunidades y poder

realizar algún cambio que favorezca el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

## 6.4 Requisito: Liderazgo:

### *6.4.1 Liderazgo y compromiso con el SGC*

Este requisito exige el compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de la calidad demostrando su liderazgo para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Para evidenciar dicho liderazgo y compromiso, la alta dirección debe realizar principalmente las siguientes actividades:

- Comprometerse y asumir con responsabilidad y obligación la eficacia del sistema de gestión de la calidad, asegurándose el logro de los objetivos.
- Fomentar la integración y participación del personal.
- Establecer una Política y objetivos de calidad.
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos, proporcionando los recursos necesarios para el SGC.
- Promover el enfoque de procesos de la norma asegurando que los requisitos del SGC estén integrados en los procesos de la empresa considerando una gestión de riesgos.
- Promover la mejora
- Seguimiento y control del SGC.

Por tal motivo para los clientes internos, los líderes de la empresa RD RENTAL SAC primero deben de conocer la satisfacción de sus necesidades y el clima laboral de la empresa por ello, se elaboró un formato de encuesta de clima laboral (Anexo 04).

### *6.4.2 Enfoque al cliente.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC comprenda y asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente debido a esto la alta dirección demostrando su liderazgo debe asegurar que:

- Se determine, comprenda y se cumpla los requisitos del cliente.
- Se determine y se considera los riesgos y oportunidades que puedan afectar las conformidad del Servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Enfoque basado en aumentar la satisfacción del cliente
- Para definir los requisitos del cliente, es importante conocer lo siguiente:
- Cuanto valora el cliente el servicio recibido con respecto a lo que espera recibir.
- Satisfacen nuestros servicios las necesidades de los clientes.
- Se es consciente que se busca la fidelización de nuestros clientes mediante la confiabilidad de ofrecer servicios de calidad.
- Se propone la elaboración de encuestas de satisfacción que con el compromiso de la alta dirección en donde se pueda determinar:
- Grado de satisfacción del cliente,
- Atención brindada, mejoras en el producto.
- Sugerencias de prestación de nuestro servicio.

En relación a esto se propone una encuesta de satisfacción, determinando el grado de satisfacción del cliente con el servicio brindado para con esta información poder realizar una retroalimentación. (Anexo 05)

### *6.4.3 Establecimiento y Comunicación de la Política de la Calidad.*

Este requisito exige que la alta dirección deba establecer, implementar y mantener una política de la calidad según el propósito y contexto de la organización estableciendo objetivos de calidad, demostrando su compromiso por el cumplimiento de estos requisitos como su compromiso por la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

RD RENTAL SAC actualmente cuenta con una política de la calidad definida debido a esto junto a la alta dirección se revisó su actual política, en la Figura 60 se propone una política más actualizada y enfocada a los objetivos propuestos según la norma ISO 9001:2015.

**Figura 60**

*Política de calidad*

| RD RENTAL | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: |
|---|---|---|
| | POLÍTICA DE LA CALIDAD | VERSIÓN: |
| | | VIGENCIA: |

POLÍTICA DE LA CALIDAD

En RD RENTAL SAC creemos firmemente que nuestro éxito empresarial presente y futuro depende del desarrollo de un negocio sostenible en todas sus operaciones. Nuestra responsabilidad se centra en asegurar la calidad en la prestación de nuestros servicios. Esta responsabilidad es parte de nuestra cultura en toda la organización, lo que nos permite disponer de recursos, así como hacer partícipe y responsables a todos nuestros colaboradores.

Por ello nos comprometemos a desarrollar nuestras actividades previniendo y cumplimiento procedimientos estandarizados que nos permitan minimizar y controlar cualquier impacto en el Servicio, siendo:

- Garantizar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de la prestación de nuestros servicios.
- Fomentar el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores.
- Prevenir retrasos en los procesos operativos
- Revisar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta del proceso de mejora continua en el que la empresa este inmersa.
- Cumplir con la legislación solicitada y vigente.

ALTA DIRECCIÓN

RD RENTAL S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

La alta Dirección debe asegurarse que la política de Calidad sea difundida y entendida por todos los miembros de la organización, además de garantizar que la política esté disponible y se mantenga como información documentada. Debido a esto se plantea que la política esté disponible en el periódico mural de la organización, como en la página web de la empresa; con esto asegurar que las partes interesadas cuenten con el alcance la política de la organización. Adicional a ello se propone la difusión de la política en el proceso de inducción de todos los trabajadores.

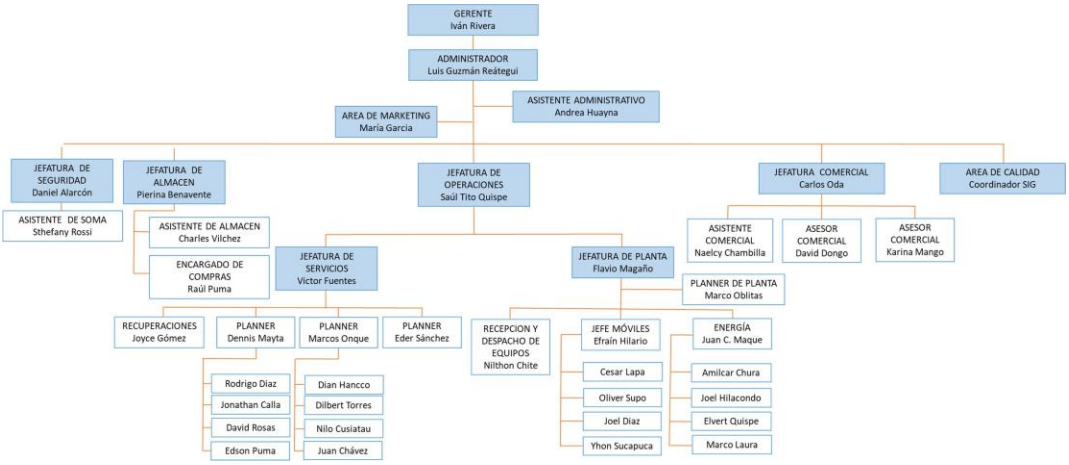
### *6.4.4 Definición de Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.*

Este requisito exige a la Alta Dirección que asegure las responsabilidades de los roles sean asignados de forma pertinente y que sean conformes al Sistema de Gestión de la calidad. La organización cuenta con un manual de roles y responsabilidades donde se detalle la asignación de responsabilidades por puesto de trabajo., para su mayor control y seguimiento en el área de operaciones se plantea un formato de perfil de puesto (Anexo 06), para contar con una información más ordenada y documentada que involucre la asignación de trabajos eficiente.

Además se propone en la Figura 61 la actualización del Organigrama con la incorporación de un nuevo puesto siendo el puesto de Coordinador SIG debido a que es necesario para contar con un responsable que aportará en la implementación de la norma en los procesos de la Organización haciendo énfasis en los procesos operativos de la empresa en cuanto a la aprobación de la maquinaria.

**Figura 61**

*Organigrama Propuesto*




Fuente: Elaboración Propia

Asegurando la integridad del Sistema de Gestión de la calidad para que se planifique e implemente cambios buscando oportunidades de mejora, realizando un seguimiento a los procesos para que el resultado de los mismos sean los previstos y promoviendo un enfoque al cliente en toda la empresa. Dicho organigrama estará al alcance de todos los trabajadores teniendo presencia en el periódico mural de la empresa.

## 6.5 Requisito: Planificación.

### *6.5.1 Proceso de Gestión del Riesgo y Oportunidades*

Este requisito exige que se deba considerar los requisitos en relación al contexto de la organización para así identificar los riesgos y oportunidades

Previniendo o reduciendo efectos no deseados para asegurar que el SGC logre los resultados previstos y se alcance la mejora continua en base a esto se deba planificar acciones para abordar estos riesgos y oportunidades de manera que se puedan integrar e implementar en los procesos del SGC.

En base a esto se propone un Manual de Procedimiento de Gestión de Riesgos (Anexo 07) donde se identifica y clasifica el riesgo y se especifica las acciones a tomar para abordar estos riesgos u oportunidades siendo consecuentes al impacto que puedan tener en la conformidad del servicio. Además de esto se pueda evaluar la eficacia de estas acciones.

### *6.5.2 Objetivos de la Calidad.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC debe establecer objetivos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad los mismos deben de ser coherentes con la política deben ser medibles para ser objeto de seguimiento y actualización según corresponda.

Al planificar el logro de los objetivos se debe determinar los recursos, responsables y la evaluación de los mismos, en relación a esto se muestra la Tabla 25:

**Tabla 25**

*Planificación de logro de objetivos*

| Objetivo de la calidad | Proceso/Sub proceso Involucrado | Responsable | Indicador | | Meta | Frecuencia | Registro |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Nombre | Formula | | | |
| Aumentar la Satisfacción de nuestros Clientes. | Comercial | Administrador de Sede | Nivel de Satisfacción del cliente | Promedio de Satisfacción según encuestas | > 90 % | Semestral | Información documentada |
| | Operaciones | Jefe de Operaciones | Tiempo de atención de reclamos | Tiempo de respuesta - Tiempo de Reclamo | >90 % | Trimestral | Registro de Quejas |
| Incrementar el Nivel de Entregas a tiempo. | Operaciones / Planificación | Jefe de Planta | Nivel de Entrega a tiempo | N° Pedidos entregados oportunamente / N° total de pedidos programados | >70 % | Mensual | Registro de Despachos a tiempo |
| | Logística | Jefa de Logística | Requerimientos de insumos atendidos a tiempo | N° de Requerimientos atendidos a tiempo de materia prima e insumos / N° Total de Requerimientos críticos) * 100 | >70 % | Trimestral | Reportes de Ordenes de Requerimiento |
| Reducir el número de Inoperatividades. | Operaciones / Inspección | Jefe de Planta / Jefe de Operaciones | Cantidad de inoperatividades atendidos oportunamente | N° de Inoperatividades atendidas oportunamente / N° de Inoperatividades por atender | <10 % | Semestral | Registro de inoperatividades |
| | | | Numero de desmovilizaciones | N° de desmovilizaciones / Total de Pedidos cerrados | <10 % | Semestral | Registro de Desmovilizaciones |
| Elevar el Nivel de Competencias del Personal. | Todos los Procesos | RRHH | Evaluación de Desempeño del Personal | Evaluación de Desempeño del Personal | >70 % | Trimestral | Registro de Evaluación de Desempeño |
| Mejorar la Eficacia de las Capacitaciones. | Todos los Procesos | RRHH | Nivel de Capacitaciones | Capacitaciones Hechas / N° de Capacitaciones Programadas | >90 % | Semestral | Información documentada |
| Incrementar el Nivel de Acciones Correctivas y de Mejora Cerradas Oportunamente | Todos los Procesos | Alta Dirección / Coordinador SIG | Indice de acciones correctivas implementadas | N° Total de acciones correctivas implementadas / N° Total de acciones correctivas identificadas) * 100 | >75 % | Semestral | Información documentada |

Fuente: Elaboración Propia

### *6.5.3 Planificación de Cambios.*

El requisito exige que RD RENTAL SAC determine se planifique la realización de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad cuando sea necesario para así asegurar que el propósito y las consecuencias de los cambios no afecten la integridad del Sistema.

Debido a esto se propone, se propone Manual de Procedimientos de Gestión de Cambios del SGC, (Anexo 08) el cual ayudará a contar con un registro ordenado y documentado para la planificación de estos cambios,

## 6.6 Requisito: Apoyo.

### *6.6.1 Recursos.*

Este requisito exige que RD Rental SAC considere la capacidad y limitaciones de sus recursos actuales para que en base a ello se analice y se proporcione los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión.

#### 6.6.1.1 Personas

RD RENTAL S.A.C. debe determinar el personal necesario para el cumplimiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Actualmente la organización cuenta con 40 trabajadores, se pudo notar que en algunos casos cuenta con déficit de personal Técnico capacitado en Planta y evaluar sus capacidades y habilidades para poder contar con una Distribución eficiente de personal, además capacitando al Personal eventualmente, y a medida que el mercado lo requiera y considerando el crecimiento en sus Servicios se requiere la contratación de Personal Técnico.

Distribución de Personal: En base al Manual de Funciones con el que cuenta la organización donde se detalla el perfil por puesto de trabajo se propone una ficha de evaluación en donde se tomará en cuenta para el proceso de contratación ya que se hará un contraste del perfil de puesto con el del postulante, para así contar con una contratación más eficiente y alineada al puesto que se requiere,

El área de recursos humanos conservará información documentada como evidencia para un mejor control, también contar con información adicional como el currículo, antecedentes, documento de identidad y toda información pertinente que el área considere.

#### 6.6.1.2 Infraestructura

La organización debe contar con la infraestructura necesaria para sus operaciones garantizando el logro de la conformidad de sus servicios. Como infraestructura se identificó:

- Ambientes Administrativos.
- Planta de Operación.
- Taller de Operación.
- Almacén.
- Maquinarias.
- Equipos y herramientas.
- Vehículos de Transporte.
- Equipos de cómputo.

Por otra parte, cabe resaltar que cuenta con una planta de operación y un taller siendo dos zonas independientes, las mismas no son propias de los dueños sino en calidad de alquiler, la planta y el taller donde se desarrollan las actividades se encuentra en óptimas condiciones pero considerando el crecimiento en la prestación de servicios requiere un ambiente más amplio y en forma conjunto debido a esto, los dueños ya plantearon la compra de un terreno propio.

El ambiente actual se encuentra en óptimas condiciones para la realización de los trabajos. Se propone el Formato de Inspección, para controlar y supervisar la infraestructura.

- **Inspecciones:** Dicha inspección se realizará frecuentemente cada inicio de actividad, el operario deberá revisar de manera general la maquinaria y equipos de trabajo, con el objetivo de identificar fallas y corregirlas.

**Tabla 26**

*Planificación de inspecciones*

| TIPO DE INSPECCIÓN | ÁREA/EQUIPO DE INSPECCIÓN | FECHA ESTIMADA DE INSPECCIÓN | DOCUMENTO |
|---|---|---|---|
| Semanal | – Unidades<br>– EPP's<br>– Almacenes<br>– Segregación de residuos solidos | Durante la semana | Formato de inspección |
| Quincenal | – Comedores<br>– Grifo<br>– Taller de mantenimiento<br>– Máquina de soldar<br>– Equipos de Oxicorte | De acuerdo al programa | Formato de inspección |
| Mensual | – Extintores<br>– Oficinas<br>– Botiquines<br>– Equipos de emergencia<br>– Escaleras y barandas | Fin de mes / Inicio de mes<br>De acuerdo al programa | Formato de inspección |
| Trimestral | – Equipo de Alcotest<br>– Herramientas<br>– Torquimetro | De acuerdo al programa | Certificado de calibración |

Fuente: Elaboración Propia

#### 6.6.1.3 Ambiente para la Operación de los Procesos

La empresa RD RENTAL SAC. Debe garantizar un ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios. Para considerar un ambiente adecuado se debe tener en cuenta los siguientes factores humanos y físicos:

- Sociales: RD RENTAL SAC cuenta con un buen clima laboral en donde el trabajador es el principal agente para lograr un servicio de calidad. se evidencia el compañerismo y la ayuda entre áreas. También como se propuso se realizará encuestas de satisfacción a nuestro personal para conocer también su opinión sobre el ambiente donde laboran.
- Psicológicos: RD RENTAL SAC promueve actividades de integración trimestralmente o pequeños campeonatos los fines de semana, con el objetivo de la integración y compromiso con la organización.
- Físicos: RD RENTAL SAC proporciona un ambiente seguro y adecuado como también proporciona todos los implementos de seguridad para garantizar la seguridad de todos los trabajadores, repercutiendo positivamente en el desarrollo integral y la productividad. Por tal motivo cuenta con planes de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional que son debidamente controlados para su cumplimiento.

#### 6.6.1.4 Recursos de Seguimiento y Medición.

##### *6.6.1.4.1 Generalidades*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC determina sus recursos necesarios para asegurar la validez, fiabilidad y conformidad de su servicio. Debido a que se realizan trabajos operacionales para la preparación de las maquinarias es necesario herramientas y máquinas para su trabajo, dichas maquinarias y herramientas deben estar calibradas y con su mantenimiento respectivo al día para así asegurar la idoneidad en el servicio.

*6.6.1.4.2 Trazabilidad de las Mediciones*

Como se mencionó la parte operativa de la organización maneja distintas herramientas y maquinarias para la realización de sus trabajos. Es de vital importancia que dichas máquinas se encuentren en buen estado debido a ellos se propone un Formato de Mantenimiento de Infraestructura (Anexo 09) y Formato de Calibración (Anexo 10) el cual permitirá ayudar a contar con un registro claro y ordenado del mantenimiento y calibración de estas herramientas también ayudara a evaluar su uso y si en caso se requiera algún cambio. Adicional a ellos la inspección visual de estas herramientas es constante cada vez que se requiera su uso.

**6.6.1.5 Conocimientos de la Organización**

Este requisito exige que RD RENTAL SAC debe determinar y asegurar que los conocimientos necesarios estén disponibles si fuera necesario para toda la organización para así asegurar la conformidad de su servicio. Como se propuso con el Análisis FODA (Tabla 18) se reconocerá los conocimientos con los que cuenta la organización y se evaluara de acuerdo a las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta. En cuanto a fuentes internas se propone una estandarización de procesos (Anexo 11), el cual estará al alcance de toda la parte operativa debido a que se evidenció una deficiencia en cuanto a la distribución de tareas y personal. Se plantea que con este manual de estandarización las actividades operativas sean más ordenadas y distribuidas eficazmente, que ayude al personal y se evita retrasos en sus procesos

***6.6.2 Competencia***

Ese requisito exige a RD RENTAL SAC garantizar que el personal con el que cuenta tenga las competencias necesarias para que no afecte el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. La organización cuenta con un manual de funciones establecido, en base a esto se propone una ficha de perfil de puesto (Anexo 06) que ayude al momento de la

selección y contratación del personal determinar la competencia del personal que pueda afectar el desempeño y la eficacia del SGC. Adicional a ellos se propone un Formato de Evaluación de Desempeño (Anexo 13) que ayude a evaluar al personal en el cumplimiento de sus funciones.

### *6.6.3 Toma de Conciencia*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC asegure que todos en la organización tomen conciencia en cuanto a la política de calidad, y su contribución con los objetivos para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Debido a esto se propone un Programa de Capacitación (Anexo 14), los temas a desarrollar serán definidos en base a lo evidenciado de las Jefaturas, también se considerará temas en relación a la política y normativa del SGC. El programa será aprobado por la Alta Dirección.

Además se propone un Formato de Temas de Inducción (Anexo 17) que se deberá cumplir con todo el personal que empezará a laborar en la empresa a fin de asegurar que se tome temas relevantes al momento de comenzar a laborar en la empresa.

### *6.6.4 Comunicación.*

En este requisito RD RENTAL SAC debe determinar el flujo de comunicación adecuado a nivel interno y externo que sean pertinentes para la gestión de calidad.

Se considera el siguiente cuadro de Comunicación en donde se detalla los temas relevantes del Sistema de Gestión de la calidad a fin de mantener un flujo de comunicación donde el personal involucrado tenga conocimiento de todo el proceso de implementación, de igual manera el jefe directo mantendrá un seguimiento y control de acuerdo a cada área, a fin de monitorear el desempeño y mejora en los procesos.

La comunicación interna se desarrolla a través de correos electrónicos, vía telefónica y verbal. Se planteó la posibilidad de contar con la información sobre la implementación al alcance de la organización teniendo presencia en el mural de la empresa y así esté disponible para todos.

**Tabla 27**

*Comunicación*

| QUE COMUNICAR | CUANDO COMUNICAR | A QUIEN COMUNICAR | COMO COMUNICAR | QUIEN COMUNICA |
|---|---|---|---|---|
| Política de Calidad | Cada vez que sea necesario. | Todos las partes interesadas | Periódico mural, Pagina Web. | Alta Dirección, Líder SGC |
| Objetivos | Cada vez que sea necesario. | Todos las partes interesadas | Periódico mural, Pagina Web, Folletos | Alta Dirección, Líder SGC |
| Desempeño de los Procesos | Inducción del Personal / Capacitaciones | Toda la Organización | Reuniones de Capacitación. | Líder del SGC y Jefe por Áreas. |
| Procedimientos e Instructivos de Trabajo | Inducción del Personal / Capacitaciones | Toda la organización | Reuniones de Capacitación. | Líder del SGC y Jefe por Áreas. |
| Documentos SIG | En la implementación y si en caso se realice algún cambio | Toda la organización. | Comunicaciones internas. | Líder del SGC y Equipo de SGC. |
| Auditorías Internas | En el programa de auditorías | Personal involucrado | Comunicaciones internas, Charlas informativas | Equipo de SGC |
| Acciones correctivas y preventivas | 10 días hábiles a partir de realizada la Auditoria y analizar resultados y medidas a tomar. | Toda la organización | Registros y Comunicación en folletos y Charlas Informativas | Líder del SGC y Equipo de SGC. |
| Gestión de quejas y reclamos | Cada que se requiera, Seguimiento Mensual. | Clientes, Área Comercial y Área de Mantenimiento | Llamadas, Correos y Hojas de Servicio. | Alta Dirección y Área Comercial |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de Cambios | Cada que se requiera, Seguimiento Mensual. | Personal involucrado | Planilla de Planificación de Cambio | Alta Dirección y Jefes de Área. |
| Reuniones de Revisión por la Dirección | Trimestral | Alta Dirección y Jefe del SGC | Registros y Comunicación en folletos y Charlas | Alta Dirección y Jefe del SGC |

Fuente: Elaboración Propia

También se muestra una Matriz de Comunicación (Anexo 18) de la organización por área para establecer el flujo de comunicación para cada proceso.

En cuanto a la comunicación externa el Área Comercial y operaciones cuentan con el trato directo con el cliente el cual es a través de correo electrónico, vía llamada telefónica, De igual manera la Gestión de Quejas y Reclamos la realizan el Área Comercial, quien deriva solicitud al Área correspondiente para el levantamiento de la observación.

### *6.6.5 Información Documentada*

#### 6.6.5.1 Creación y Actualización.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC cuente con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 como también la que considere necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Se propone un Formato de Control de Información documentada (Anexo 20) en donde se considera la información pertinente del Sistema par aun control ordenado que ayude a su revisión y aprobación respectiva.

#### 6.6.5.2 Control de la Información Documentada.

Este requisito también exige que la información documentada sea controlada a fin de estar disponible y sea idónea para cuando se requiera, debido a esto en el formato propuesto Formato de Control de Información documentada (Anexo 20) en donde se detalla su

almacenamiento, conservación y disposición. Dicha información se debe conservar como evidencia para la conformidad para su buen uso.

## 6.7 Requisito: Operación

### *6.7.1 Planificación y Control Operacional.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para que se cumpla con los requisitos para la satisfacción del cliente, brindando un servicio de calidad en donde se aprovechen las oportunidades y se mitiguen los riesgos.

En RD RENTAL SAC uno de los principales problemas es la falta de estandarización en sus procesos por tal motivo se propone un enfoque a procesos según el Manual de Estandarización de procesos (Anexo 8) donde se determinara:

- Requisitos para el servicio y maquinarias.
- Establecen criterios para los procesos y aceptación de servicio.
- Determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

De igual manera para contar con un seguimiento para el cumplimiento de las actividades por procesos se propone un formato de Seguimiento de Orden de Pedido (Anexo 12) para realizar un seguimiento y disminuir las deficiencias en el proceso.

RD RENTAL SAC debe mantener y conservar la información documentada para así aumentar la confiabilidad del cumplimiento con lo planificado en los procesos y demostrar la conformidad en sus equipos. De igual manera la organización debe controlar los cambios planificados revisando las consecuencias y comprobando si los cambios solicitados sea en mejora de los procesos como también tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

Con respecto a los procesos contratados externamente RD RENTAL SAC debe asegurarse que estos procesos estén controlados.

### *6.7.2 Requisitos para los Productos y Servicios.*

#### 6.7.2.1 Comunicación con el Cliente.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC deba tener una comunicación con los clientes para determinar las especificaciones de la maquinaria según la necesidad. Debido a esto el Área Comercial cuenta con un registro de sus clientes, el cual se va actualizando a medida que pasa el tiempo y se realizan los pedidos. Este registro virtual ayuda a contar con una data actualizada y una comunicación más fluida contando con datos especificaos por cliente.

En cuanto al requerimiento de alquiler RD RENTAL SAC cuenta con un Formato de Pedido en donde se plasma datos importantes del cliente como de la maquinaria a alquilar (Anexo 32).

Una vez que se concreta el alquiler dicho formato debe ser revisado por el Jefe de Planta y Jefe de Operaciones para así confirmar su correcto llenado y contar con toda la información requerida para la preparación de la maquinaria.

Este requisito también exige que se obtenga una retroalimentación en relación al servicio brindado por tal motivo se propone un esto se propone formato para la recepción de quejas, reclamos y/o sugerencias (Anexo 22) y un formato para el registro y control de quejas, reclamos y/o sugerencias (Anexo 23). Que estará disponible para el cliente para que pueda presentar frente a cualquier respuesta o inoperatividad de la maquinaria entregada o maquinaria no conforme con las especificaciones.

#### 6.7.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC proporcione la documentación requerida con respecto a los requisitos legales o lo que se solicite necesario, además cumple con las

declaraciones acerca de las maquinarias que ofrecen. Con respecto a este requisito RD RENTAL SAC cuenta con toda la documentación requerida que es presentada con anterioridad si el cliente lo solicita.

#### 6.7.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC asegure de contar con la capacidad para cumplir con lo solicitado por el cliente como:

- Especificaciones de la maquinaria.
- Tiempo de Entrega.
- Requisitos adicionales.
- Documentación. Con respecto a requisitos legales y reglamentarios aplicables a las maquinarias.

Si solicita algún cambio entre los requisitos del pedido se propone Formato de Solicitud de Cambio de pedido (Anexo 19) a fin de contar con una evidencia en relación a lo solicitado por el cliente.

Para asegurar el cumplimiento de los requerimientos el Formato de Pedido de Alquiler debe contar con las firmas del Jefe Comercial, Jefe Operaciones y Jefe de Planta. Se evidenció que en algunos casos existen deficiencias en cuanto a la confirmación del tiempo de entrega debido a que no se mantiene una buena comunicación entre áreas, debido a esto se considera el formato de Seguimiento de procesos por actividades y tareas (Anexo 21), con el fin de mejorar esta deficiencia, como también el seguimiento para el cumplimiento de las tareas del área de Planta para evitar retrasos. También se propone la matriz de comunicaciones (Anexo 18) detallando datos principales de cada área, que ayudará a mejorar esta deficiencia, como también el seguimiento para el cumplimiento de las tareas del área de planta para evitar retrasos.

Todos los requerimientos adicionales nuevos como son certificaciones o capacitaciones se conservan como información documentada.

Al momento del despacho de las maquinarias, RD RENTAL SAC cuenta con un Acta de Entrega y Recepción de Equipo (Anexo 34) donde se verifica los requerimientos según Pedido asegurando su cumplimiento.

#### 6.7.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios.

En este requisito RD RENTAL SAC debe asegurarse de que cuando se realizan cambios en los requisitos de las especificaciones para la preparación de la maquinaria, estos sean aprobados y tengan seguimiento. Esta información debe estar documentada con las modificaciones solicitadas y que el personal involucrado tenga conocimiento por tal motivo se propone el Formato de Solicitud de Cambios de Pedido (Anexo 19).

### *6.7.3 Diseño y Desarrollo de los Productos.*

Requisito no aplica para el SGC de la empresa RD RENTAL SAC. Su explicación fue detallada en el alcance de la presente tesis.

### *6.7.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.*

En este requisito exige que RD RENTAL SAC debe asegurar que los procesos, productos y servicios por parte de externos cumplen con los requisitos solicitados con el fin de evitar retrasos en su proceso debido a que los productos externos como los repuestos son incorporados en su propia maquinaria como también en el caso de Servicios tercerizados son parte del proceso para la preparación de la maquinaria.

RD RENTAL SAC cuenta con una data de proveedores en el Sistema Datcorp, los mismos no son evaluados de manera formal, la organización cuenta con criterios de selección y evaluación debido a esto se propone un Manual de Procedimiento de Selección, Evaluación y Registro de Proveedores (Anexo 24), donde se considera el Formato de Selección de

Proveedores para evaluar cuando se requiera a proveedores nuevos además de dicho formato se solicita documentación adicional y se programe visitas al taller del proveedor.

Además se propone formato de evaluación de proveedores con el fin de controlar a los actuales proveedores y un seguimiento del desempeño como proveedor.

De igual manera una vez finalizada la selección se contará con una lista de proveedores actuales estará a cargo del Jefe de Logística, con el fin de contar con los principales datos de nuestros proveedores aprobados y su evaluación constante, dicha lista será respaldada con la que actualmente tienen de manera virtual en el Sistema Datcorp como para su actualización.

RD RENTAL SAC debe asegurar que se cuente con una comunicación con los proveedores donde se asegure que los requerimientos solicitados se brinden de manera exacta como la aprobación de los mismos, la competencia requerida de las personas debido a esto se propone el Formato de Requerimiento de Compra (Anexo 25), como respaldo con el requerimiento de sistema cuando el área solicitante requiere un producto o servicio.

Adicional a ello los repuestos serán inspeccionados antes de su almacenamiento, en caso se reporte alguna falla se propone el formato de registro de inconformidad (Anexo 26) para su posterior cambio y hacer efecto a la garantía ofrecida por el proveedor.

### *6.7.5 Producción y Provisión del Servicio.*

#### 6.7.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC debe controlar la implementación de la producción y aprovisionamiento del servicio debido a esto se comenzará teniendo al disponibilidad de información en tal sentido como se detalla en el Manual de Estandarización de Procesos (Anexo 11) se hace conocimiento la Orden de Pedido de Alquiler a los Jefes de Operación y Planta para su revisión y posterior firma.

Además el Jefe de Planta una vez identificada la maquinaria debe asegurar la disponibilidad de todos los recursos necesarios para la operación de la preparación de la maquinaria, como lo es designación de personal capacitado, insumos, repuestos requeridos según trabajos. Como también controlar cada etapa de operación para que se cumplan con los criterios para el control de los procesos y sus salidas establecido según el Manual de Estandarización de Procesos (Anexo 11) y así garantizar la aceptación del Servicio.

De igual manera en el proceso de calidad se tomará en cuenta los tareos del Personal como el Acta de Control de Calidad (Anexo 35) con el fin de identificar y prevenir errores en el proceso para así liberar maquinaria operativa y con poco índice de inoperatividad en obra.

#### 6.7.5.2 Identificación y Trazabilidad

RD RENTAL SAC debe identificar las salidas asegurar la conformidad de los productos debido a esto tal como se detalla en el Manual de Estandarización de Procesos cada documento deberá contar con la firma y revisión del jefe directo para así controlar que estén debidamente llenados de forma que al revisar los datos se pueda control y darle seguimiento a cada proceso e identificar posibles fallas y demoras en el proceso.

#### 6.7.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos

RD RENTAL SAC identifica verifica y protege la propiedad de los proveedores externos, cuando sea el caso que algún proveedor externo brinde su servicio en nuestra Planta, debido a esto al ingreso de cualquier herramienta o suministro del proveedor externo entra con Guía de Remisión, cabe resaltar que las herramientas propias del proveedor son de uso exclusivo del mismo ningún trabajador de RD RENTAL SAC está autorizado para hacer uso de la misma.

#### 6.7.5.4 Preservación.

Este requisito exige que RD RENTAL debe preservar las salidas durante los procesos debido a esto según el Manual de Estandarización de Procesos (Anexo 11) se incluye los

procesos de calidad la inspección de todas las salidas durante el proceso y el proceso de despacho donde de igual manera se realiza un check list para así asegurar la conformidad de los requisitos solicitados, de igual manera para el carguío de la maquinaria al transporte, se considera embalaje de la maquinaria y se realiza con todas las medidas de seguridad y supervisión directa de la asistente SOMA. En cuanto a la documentación la organización cuenta con un Formato de Transportista (Anexo 33) detallando los datos principales de los transportistas a fin de garantizar la seguridad para el despacho; y se entrega de guías y documentación.

#### 6.7.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega.

Este requisito exige que RD RENTAL SAC cumpla con las actividades posteriores a la entrega de las maquinarias, con respecto a la garantía o algún servicio adicional coordinado con el cliente. Cuenta con documentos de respaldo los cuales son el Acta de Recepción y Despacho (Anexo 34) y Check List de Control de Calidad (Anexo 35).

#### 6.7.5.6 Control de los Cambios

RD RENTAL SAC revisa y controla la prestación del servicio y se asegura del cumplimiento según lo requerido, además en caso se requiera algún cambio, el mismo será evaluado y autorizado según Manual de Gestión de Cambios (Anexo 15) a fin de garantizar la continuidad de su servicio evitando desmovilización de las maquinarias.

### *6.7.6 Liberación de los Productos y Servicios.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC cuente con disposiciones planificadas para poder verificar que se cumplan los requisitos solicitados por el cliente y así asegurar que se liberen los servicios de manera satisfactoria.

RD RENTAL SAC cuenta con registro de órdenes de pedido, acta de control de calidad y acta de entrega y recepción de equipo; los documentos mencionados adicionalmente

los tareos de personal evidencian la conformidad de los procesos y el cumplimiento según criterios de aceptación del cliente.

Contando con el manual de estandarización de procesos se logrará que la realización de cada actividad sea de manera ordenada y planificada, ayudando también a su seguimiento y control para así cumplir y/ o reducir tiempos de entrega solicitados. Haciendo énfasis a que el Formato de Despacho esté debidamente llenado.

### *6.7.7 Control de las Salidas no Conformes.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC debe asegurarse de identificar y controlar las salidas no conformes y tomar las acciones adecuadas de la no conformidad en el menor tiempo posible para no afectar a la valorización del equipo o en su defecto la desmovilización de la maquinaria.

Se considera salida no conforme en el caso de inoperatividad de maquinaria en obra o cuando no se cumpla con algún requerimiento adicional solicitado con anterioridad por el cliente. El cliente reporta dicha inoperatividad por correo al área comercial la misma traslada la información para su atención al área de operaciones el cual identifica el inconveniente y procede a su atención en obra, para levantar inoperatividad. Por tal motivo se propone formato de registro de no conformidades (Anexo 27) donde se detalla las causas de la no conformidad y las acciones correctivas, dicho formato se conserva información documentada para su evaluación y una oportunidad de mejora.

Se consideró que el área de calidad cuente con un registro de las acciones correctivas por tal motivo se propone un formato de registro de acciones correctivas (Anexo 28) en donde se evidencia las acciones tomadas y las acciones de seguimiento.

## 6.8 Requisito: Evaluación del Desempeño

### *6.8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.*

Este requisito exige que RD RENTAL SAC establezca métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación considerando lo que se necesita y la frecuencia con la que se deba evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para ellos los resultados del análisis deben permitir evaluar:

Satisfacción del cliente.

RD RENTAL SAC debe realizar un seguimiento en cuanto a la opinión del cliente y si se cumple con satisfacer sus necesidades debido a esto se propone una encuesta mensual donde se medirá la satisfacción del servicio por parte del cliente, y alcanzar una retroalimentación en base a esta información.

Análisis y evaluación.

En base a establecer métodos de seguimiento, medición y análisis se debe considerar:

a. Conformidad de Productos y servicios:

   Para evaluar la cantidad de maquinarias no conformes se tomara en cuenta el registro de salidas no conformes, con el registro de acciones correctivas se pretende evaluar y analizar las acciones correctivas tomadas para el levantamiento de las inoperatividades, además permitirá evaluar cuantas de estas no conformidades terminaron en desmovilización de maquinaria.

b. Grado de Satisfacción del Cliente:

   Para contar con un seguimiento y sugerencia visto del lado del cliente se propone la encuesta de satisfacción del cliente, el periodo de evaluación de esta encuesta será mensual donde evaluará todos los servicios que haya contratado en el mes.

De igual forma se evaluará la cantidad de quejas y reclamos recibidas durante el mes según los formatos establecidos.

Se identificará los aspectos en los cuales se debe mejorar, las acciones correctivas para así aumentar la satisfacción del cliente.

c. Desempeño de los Procesos:

Según el Plan de Objetivos del Sistema de gestión de Calidad se consideró indicadores que ayudan a obtener y medir el desempeño de los procesos.

d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz

En base al seguimiento y medición de indicadores por procesos, como la realización de auditorías internas se evaluará si lo implementado contribuye a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Según el manual de procedimiento de riesgos y oportunidades se evaluará cuantos riesgos se han identificado y a partir de eso las oportunidades de mejora identificadas.

f. El desempeño de los proveedores externos.

Según el Formato de Evaluación de Proveedores permitirá evaluar constantemente a los proveedores externos con el fin de asegurar que los productos y servicios brindados contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

g. La necesidad de mejora en el sistema de Gestión de la calidad.

En las reuniones semestralmente se evaluará de manera general el avance de la implementación del Sistema de Gestión de calidad para definir puntos de mejora.

### *6.8.2 Auditoria Interna*

RD RENTAL SAC debe llevar a cabo auditorías internas y determinar intervalos de realización a fin de garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme a los requisitos de la organización como de la Norma ISO 9001:2015.

Debido a esto RD RENTAL SAC debe planificar, establecer, implementar y mantener el Plan de Auditoría Interna en base a esto se tomó en cuenta la Lista de Verificación Auditoría Interna (Anexo 01) para definir el cumplimiento según criterios de la norma. Para determinar la frecuencia de la realización de las auditorías se propone un Formato de Plan de Auditoría Interna (Anexo 29) y seleccionar los auditores para asegurar la objetividad y la imparcialidad de todo el proceso de auditoría.

Al termino de estas auditorías internas se debe presentar informes debido a esto se propone formato del Informe de Auditoría Interna (Anexo 30).

En donde se defina criterios importantes para determinar los cambios a realizar y los resultados de la auditora, estos informes se presentarán a la dirección pertinente, para realizar las correcciones y tomar acciones correctivas sin demorar. Cabe resaltar que la información documentada se conservará como evidencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### *6.8.3 Revisión por la Dirección*

La Alta Dirección de RD RENTAL SAC debe revisar y verificar el Sistema de Gestión de la Calidad si su implementación es la adecuada, eficaz y si está relacionado la dirección estratégica de le empresa.

La frecuencia de estas reuniones será semestral o cada vez que se considere necesario los participantes serán la alta dirección, las jefaturas y el coordinador SIG para determinar las oportunidades de mejora, la necesidad de cambio y recursos para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es de vital importancia la información recopilada para evaluar al Sistema de gestión de la Calidad como lo son:

- Acciones correctivas.
- Los cambios realizados en cuestiones externas e internas sean pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Porcentaje de logro de objetivos
- Información sobre el desempeño del personal y desempeño del proceso, evaluación de indicadores. Como la satisfacción de cliente, porcentaje de logro de objetivos, el desempeño de los procesos, desempeño de proveedores externos, las no conformidades y acciones correctivas como el resultado de las auditorías.
- Adecuación de recursos.
- Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora.
- Una vez finalizada la revisión se debe emitir un informe en donde se incluya las decisiones y acciones relacionadas a las oportunidades de mejora y la necesidad de algún cambio en el sistema de gestión de calidad en base a esto se propone el formato Reporte de revisión alta dirección que se muestra en la Anexo 29.

## 6.9 Requisito: Mejora

La empresa RD RENTAL SAC debe identificar e implementar las oportunidades de mejora y cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Mejorar los productos y servicios, identificar prevenir y reducir los efectos no deseados mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.

### *6.9.1 No conformidad y acción correctiva*

Si bien es cierto RD RENTA SAC hace frente a las no conformidades encontradas, debe tomar acciones para controlarlas y corregirlas para así reducir el efecto de las consecuencias debido a esto se Plantea el Formato de Acciones Correctivas (Anexo 28) con el fin de revisar, analizar la no conformidad y determinar sus causas y las acciones a tomar con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir. Además de igual manera se revisará la eficacia de la acción tomada y si fuera necesario algún cambio en el Sistema de Gestión. Este formato será una evidencia de las no conformidades y las acciones tomadas en respuesta a estas.

### *6.9.2 Mejora Continua*

RD RENTAL SAC debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad debido a esto debe considerar los resultados del análisis y evaluación para determinar las necesidades y oportunidades para la mejora continua, se propone el uso de un Manual de la Calidad (Anexo 37) como orientación para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

### *6.9.3 Proceso de Certificación de la Norma ISO 9001:2015*

RD RENTAL SAC al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 podrá asumir el proceso de certificación siendo un objetivo propio de esta implementación.

RD RENTAL SAC considera esta certificación como una clara ventaja competitiva y una oportunidad para ampliar su mercado debido a la exigencia que el mercado, asumiendo y dando aval a sus servicios de calidad.

Para iniciar el proceso de certificación se debe seleccionar a una empresa certificadora acreditada. El proceso inicia con la solicitud de certificación, esta solicitud será evaluada y tendrá como respuesta la propuesta de certificación, en donde se realiza un Acuerdo de Certificación, una vez aprobado y firmado este acuerdo, se programa las auditorias según solicitud de la empresa, este proceso abarca dos pasos:

- Auditoría inicial: abarca la revisión de documentos y aspectos generales del SGC. También se define fecha para la Auditoria de Certificación.
- Auditoría de certificación, correspondiendo a la visita a la empresa a fin de evaluar el grado de conformidad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

Una vez concluidas ambas etapas, el Comité de Certificación evalúa el resultado par la emisión del certificado con una vigencia de 3 años.

De igual manera durante el periodo de vigencia se realizará dos auditorías de seguimiento verificando el cumplimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Organización.

Para renovar la vigencia de la certificación se realiza la auditoría de recertificación, validando el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO certificada, se da inicio nuevamente el proceso.

## 6.10 Plan de Implementación del SGC

Para la implementación de un Sistema de Calidad se debe desarrollar por etapas que permitan identificar las actividades para el logro de los objetivos.

Debido a esto RD RENTAL SAC se basa en la metodología del ciclo de mejora continua, delimitado en el marco teórico: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, cuya aplicación, según la adaptación de la norma NTP 241.022:2007 al presente caso, siendo:

- Planear: Implica el desarrollo del análisis situacional de la empresa la asignación de recursos, planear actividades para identificar el nivel de cumplimiento de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015, también se toma en cuenta la capacitación y sensibilización al personal y en base a esto definir un plan de acción respecto al diagnóstico.

- Hacer: Implica la ejecución de lo planeado, considerando la documentación requerida hasta la implementación del plan de acción en base al nivel de cumplimiento de la norma.
- Verificar: Contando con la implementación del plan de acción y de los requerimientos según la norma, se realiza una revisión de los resultados para identificar si se logran los objetivos y si se cumple con los requisitos según la norma.
- Actuar: De acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de verificación se procede a tomar acciones correctivas en caso se encuentren no conformidades o acciones preventivas buscando la mejora continua,

En base a esto se identifica etapas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad detalladas:

**Tabla 28**

*Etapas de implementación del SGC*

| ETAPAS | ACTIVIDAD | OBJETIVO | ESTRATEGIA | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| ETAPA 0 | INICIO | Tomar decisión de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa RD RENTAL SAC | • Conocer las ventajas de implementar un Sistema de gestión de la Calidad.<br>• Compromiso de la Ata Dirección. | Gerencia |
| ETAPA 1 | PLANEACION Y ORGANIZACIÓN | Establecer la estructura para la implementación de un Sistema de gestión de Calidad. | • Designar Líder el Proyecto.<br>• Establecer el alcance la implementación.<br>• Definir documentación necesaria.<br>• Seleccionar empresa certificadora. | Líder del SIG y Alta Dirección |
| ETAPA 2 | SENSIBILIZACION DEL PERSONAL | Lograr que toda la organización comprenda el nivel de importancia de la Implementación del Sistema de gestión de la Calidad | • Realización de Capacitaciones.<br>• Difusión de política y objetivos de calidad.<br>• Evaluación al personal. | Líder del SIG / Responsables de Procesos |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ETAPA 3 | PLAN DE ACCION | Establecer los requisitos a implementar según la norma ISO 9001: 2015 en la organización | • Análisis Situacional de la empresa.<br>• Medir desempeño de procesos.<br>• Determinar requisitos de la normar.<br>• Establecer mediciones de control.<br>• Evaluación del estado actual.<br>• Establecer Plan de Acción. | Líder del SIG / Responsables de Procesos |
| ETAPA 4 | DOCUMENTACION | Garantizar la documentación necesaria para los procesos | • Revisar requisitos documentarios requeridos.<br>• Diseñar estructura de documentación.<br>• Elaborar y auditar documentación.<br>• Elaborar manual de calidad. | Líder del SIG / Responsables de Procesos |
| ETAPA 5 | IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION | Desarrollar la estructura de implementación demostrando la efectividad del sistema de calidad. | • Asegurar recursos necesarios para la implementación.<br>• Desarrollar el plan de acción.<br>• Auditar el cumplimiento. | Líder del SIG / Responsables de Procesos |
| ETAPA 6 | VALIDACION Y VERIFICACION DE LA IMPLEMTACION | Evaluar la eficiencia del SGC como identificar las no conformidades | • Evaluación del SGC.<br>• Comparar el cumplimiento según la norma.<br>• Identificar las no conformidades. | Líder del SIG / Responsables de Procesos |
| ETAPA 7 | SEGUIMIENTO Y CONTROL | Evidenciar la adecuada implementación del SGC, mediante la mejora continua. | • Establecer acciones correctivas y preventivas de acuerdo al resultado.<br>• Planificación de auditorías. | Líder del SIG |
| ETAPA 8 | VERIFICACION | Obtener la certificación y una mejora continua del sistema | • Cotizar y decidir a empresa certificadora.<br>• Realizar el pre auditoría.<br>• Levantar las no conformidades.<br>• Realizar la auditoria de certificación.<br>• Obtener la certificación. | Alta Dirección / Líder del SIG / Responsables de Procesos |

Fuente: Elaboración Propia

## 6.11 Cronograma de actividades

Se propone la elaboración de un cronograma facilitando la evaluación del cumplimiento de las actividades propuestas.

Identificando las etapas para la implementación y el logro de la certificación, se plantea definir una fecha inicial y fecha final por etapa según la Tabla 29. De igual manera se optó por el diseño de un diagrama de Gantt visualizado en la Figura 62, facilitando una

representación gráfica para el desarrollo de cada etapa, se muestra el diagrama de Gantt y las actividades según el ciclo PHVA.

**Tabla 29**

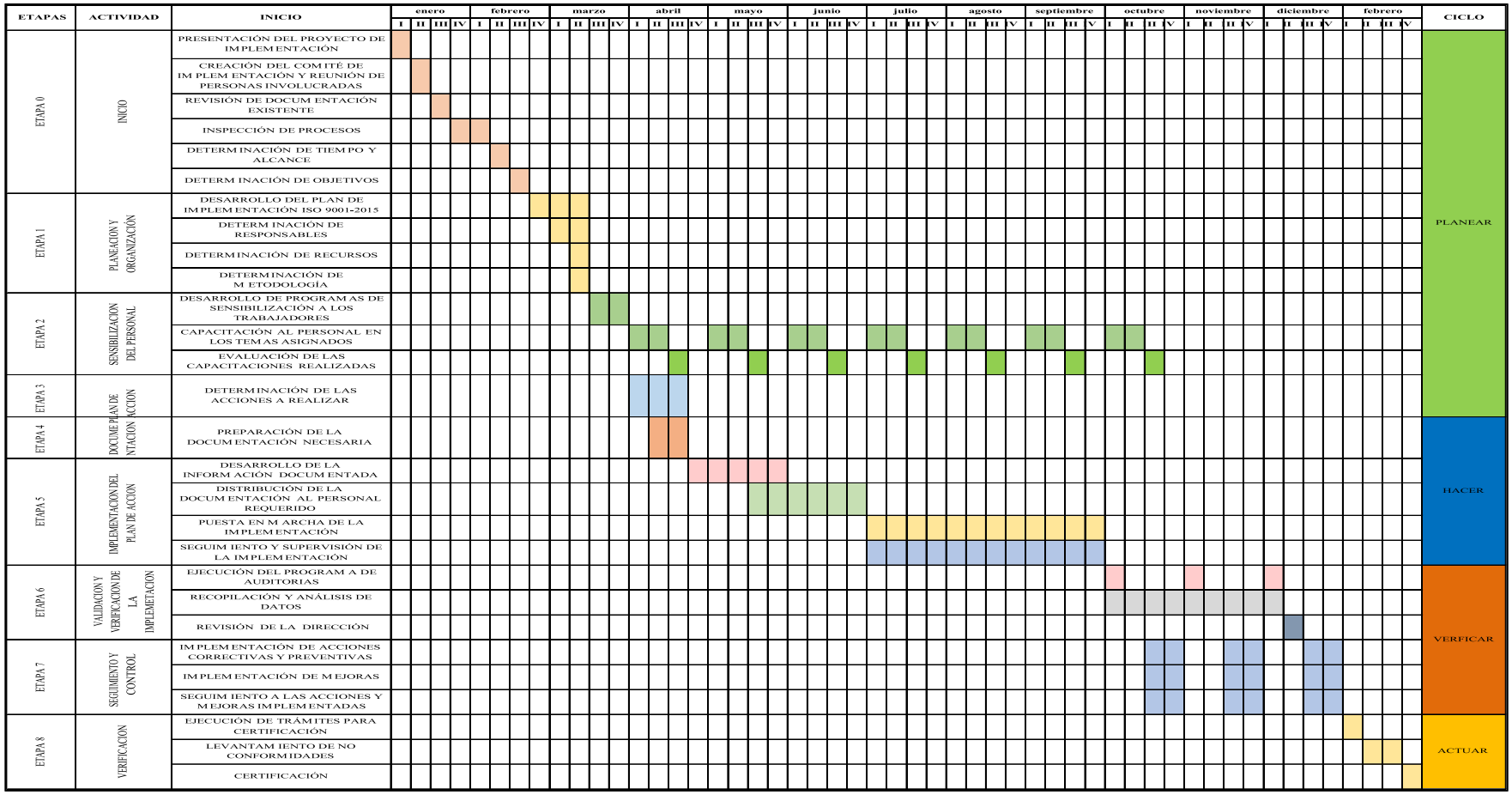
*Planificación de las etapas*

| CICLO | ETAPAS | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| PLANEAR | ETAPA 0 | INICIO |
| | ETAPA 1 | PLANEACION Y ORGANIZACIÓN |
| | ETAPA 2 | SENSIBILIZACION DEL PERSONAL |
| HACER | ETAPA 3 | PLAN DE ACCION |
| | ETAPA 4 | DOCUMENTACION |
| | ETAPA 5 | IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION |
| VERFICAR | ETAPA 6 | VALIDACION Y VERIFICACION DE LA IMPLEMTACION |
| | ETAPA 7 | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
| ACTUAR | ETAPA 8 | VERIFICACION |

Fuente: Elaboración Propi

**Figura 62**

*Diagrama de Gantt*




Fuente: Elaboración Propia

# CAPITULO 7:

# EVALUACIÓN.

## 7.1 Evaluación Técnica

La evaluación técnica busca tener conocimiento sobre la propuesta realizada, nos ayuda a darnos cuenta si es que realizando la implementación se logra eliminar las causas y repercusiones de los problemas identificados en la organización.

Según los indicadores planteados para nuestras variables dependientes (eficiencia y eficacia), se consideran las siguientes fórmulas para poder obtener un valor comparable con el esperado.

**Tabla 30**

*Indicadores de las variables*

| VARIABLE | INDICADOR | FÓRMULA |
|---|---|---|
| **EFICIENCIA** | **Eficiencia respecto a Tiempo de trabajo** | $\% \boldsymbol{e} = \frac{\textbf{Tiempo de realizacion esperado}}{\textbf{Tiempo de realizacion real}} * \mathbf{100}$ |
| | **Eficiencia respecto Horas hombre.** | $\% \boldsymbol{e.h - h} = \frac{\textbf{H} - \textbf{H planificadas}}{\boldsymbol{H - H\ utilizadas}} * \mathbf{100}$ |
| | **Eficiencia respecto a costos** | $\% \boldsymbol{e.Costos} = \frac{\textbf{Costos planificados}}{\boldsymbol{Costos\ efectuados}} * \mathbf{100}$ |
| **EFICACIA** | **Eficacia** | **Eficacia= (Resultado alcanzado*100)/Resultado previsto.** |

Fuente: Elaboración Propia

Para poder tener una visión más amplia, se consideran los siguientes indicadores específicos para cada capítulo de la norma.

CONTEXTO DE LA ORGANICAZIÓN

- Nivel de objetivos realizados
- Nivel de realización de inducciones
- Nivel de definición y asignación de responsabilidades

PLANIFICACIÓN

- Nivel de realización de tareas inducciones
- Nivel de objetivos realizados
- Nivel de cumplimiento de tiempos

APOYO

- Nivel de cumplimiento de asignación de responsabilidades
- Capacidad en planta
- Nivel de evaluación de proveedores
- Nivel de ejecución de mantenimiento de las herramientas
- Nivel de definición y asignación de responsabilidades
- Nivel de cumplimiento de competencias
- Nivel de capacitaciones de personal
- Nivel de idoneidad de temas para inducción
- Nivel de comunicación
- Nivel de registro de pases de personal de obra
- Nivel de registro de entrevistas
- Nivel de establecimiento de procedimientos

OPERACIÓN

- Nivel de cumplimiento de tiempo en la entrega de órdenes de pedido
- Nivel de planificación para asignación de personal
- Nivel de realización de tareas inducciones
- Nivel de planificación para la atención de requerimientos
- Nivel de cumplimiento de tiempo en la entrega de órdenes de pedido
- Nivel de prioridad para urgencia de pedido
- Nivel de planificación para abastecimiento
- Nivel de evaluación por desempeño

- Nivel de definición y asignación de responsabilidades
- Nivel de realización de tareas inducciones
- Nivel de planificación y coordinación para el despacho.
- Nivel de capacitación para llenado de check list.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Nivel de determinación de métodos de evaluación de eficacia.
- Nivel de realización de tareas inducciones.
- Nivel de revisión de SGC.

MEJORA

- Nivel de implementación del SGC.

Teniendo en cuenta los indicadores, se proponen las siguientes fórmulas que nos permitirán obtener los porcentajes de cumplimiento de cada ítem para así compararlo con los resultados objetivos. La llegada al resultado esperado nos dará la conformidad del ítem.

**Tabla 31**

*Porcentaje de cumplimiento de los ITEMS*

| CODIGO | Responsables | CAPITULOS ISO 9001:2015 | DIAGNOSTICO ISO 9001:2015 | DIAGNOSTICO - PROCESOS | INDICADOR | FORMULA | LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES | ESTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4. Contexto de la Organización** | | | | | | | | |
| P14 - O2 | Alta Dirección | 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | Deficiente supervisión de cuestiones externas e internas | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos | Nivel de objetivos realizados | Nro. De objetivos realizados/Nro. de objetivos programados | 100% | CONFORME |
| P14 - O2 | Alta Dirección | 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas | No se identifica todas las partes interesadas | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos | Nivel de objetivos realizados | Nro. De objetivos realizados/Nro. de objetivos programados | 100% | CONFORME |
| P13 -O2 | Alta Dirección - Líder del SGC | 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | No se tiene definido el alcance del SGC | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal | Nivel de realización de inducciones | Nro. De horas de inducción ejecutadas/Nro. de horas de inducción programadas | 100% | CONFORME |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P7 - O2 / P3 - O3 | Alta Dirección - Líder del SGC | 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | No se tiene un enfoque a los procesos | Falta de planificación de tarea de inspección / Falta de Asignación de Responsabilidades | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de inspección ejecutadas/Nro. de tareas de inspección planificadas | 100% | CONFORME |
| **5 Liderazgo** | | | | | | | | |
| P14 - O2 | Alta Dirección | 5.1. Liderazgo y Compromiso | Falta de Sensibilización por la importancia de SGC | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos. | Nivel de objetivos realizados | Nro. De objetivos realizados/Nro. de objetivos programados | 100% | CONFORME |
| P13 -O2 | Alta Dirección | 5.2. Política | Desconocimiento de la política | Falta de un Programa de Inducción establecido al personal. | Nivel de realización de inducciones | Nro. De horas de inducción ejecutadas/Nro. de horas de inducción programadas | 100% | CONFORME |
| P7-O2 | Alta Dirección | 5.3 Roles, responsabilidades y Autoridades | No se han asignado responsables para SGC | No se cuenta con un personal asignado para funciones de calidad. | Nivel de definición y asignación de responsabilidades | Nro. De puestos con responsabilidades definidas y asignadas / Nro. de puestos totales | 100% | CONFORME |
| **6. Planificación** | | | | | | | | |
| P3 - O3 / P7 - O2 | Alta Dirección - Líder del SGC | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | No se identifica ni se controla los riesgos | Falta de Control de Tareas / Falta de planificación de tarea de inspección | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de inspección ejecutadas/Nro. de tareas de inspección planificadas | 100% | CONFORME |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P14 -02 | Alta Dirección | 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | Deficiente planificación de acciones para alcanzar objetivos | Deficiente Evaluación del cumplimiento de objetivos | Nivel de objetivos realizados | Nro. De objetivos realizados/ Nro. de objetivos programados | 100% | CONFORME |
| P3 - O4 | Alta Dirección - Líder del SGC | 6.3 Planificación de los Cambios | No se cuenta con una planificación de cambios | Falta de Seguimiento para corroborar si se cumplirá con los tiempos previstos | Nivel de cumplimiento de tiempos | Nro. De horas por tarea ejecutadas/Nro. de horas asignadas por tarea programadas | 100% | CONFORME |
| **7. Apoyo** | | | | | | | | |
| P3 - O2 | Líder del SGC | 7.1 Recursos | No se tiene el personal suficiente en planta | Deficiente distribución de Personal | Nivel de cumplimiento de asignación de responsabilidades | Nro. De trabajadores cumpliendo sus funciones de acuerdo a su perfil de puesto/Nro. de trabajadores en total | 100% | CONFORME |
| P8 - O5 | Líder del SGC / Jefe de Seguridad | | | Falta de espacio en Planta | Capacidad en planta | Nro. De personas en planta presentes/Nro. de personas en planta permitidos | 100% | CONFORME |
| P4 - O1 / P4- O2 | Líder del SGC / Jefe de Seguridad | | No se tiene en cuenta lo que se necesita de los proveedores | No se realiza evaluación a los proveedores | Nivel de evaluación de proveedores | Nro. De proveedores evaluados/ Nro. de proveedores total | 100% | CONFORME |
| P3-O3 | | | No se asegura las óptimas condiciones de los equipos a utilizar | No se lleva un control del mantenimiento de las Herramientas | Nivel de ejecución de mantenimiento de las herramientas | Nro. de mantenimientos ejecutados/Nro. de mantenimientos programados | 100% | CONFORME |
| P3 – O2 / P3-O3 | Líder del SGC | | No se cuenta con Procesos estandarizados | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas | Nivel de definición y asignación de responsabilidades | Nro. De puestos con responsabilidades definidas y asignadas / Nro. de puestos totales | 100% | CONFORME |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P14 - O1 | Líder del SGC - RRHH | 7.2. Competencia | No se determina la competencia del personal | No se tiene identificadas las brechas de incumplimiento de competencias | Nivel de cumplimiento de competencias | Nro. De competencias cumplidas/ Nro. de competencias programadas | 100% | CONFORME |
| P7 - O1 | | | | Falta de concientización al personal | Nivel de capacitaciones de personal | Nro. De capacitaciones ejecutadas/Nro. de capacitaciones programadas | 100% | CONFORME |
| P14 - O3 | Líder del SGC - RRHH - Jefaturas | 7.3. Toma de Conciencia | Falta de Sensibilización por el cumplimiento del SGC | No existe un programa de capacitación | Nivel de capacitaciones de personal | Nro. De capacitaciones ejecutadas/Nro. de capacitaciones programadas | 100% | CONFORME |
| P6 - O1 | | | | Falta de capacitar al personal en el llenado correcto del Formato | Nivel de capacitaciones de personal | Nro. De capacitaciones ejecutadas/Nro. de capacitaciones programadas | 100% | CONFORME |
| P13 - O2 | Líder del SGC | | | No se han definido temas ni responsables para la inducción | Nivel de idoneidad de temas para inducción | Nro. De temas idóneos brindados en la inducción/ Nro. de temas de inducción planificados | 100% | CONFORME |
| P2 - O1 / P3 - O5 | Equipo SGC | 7.4. Comunicación | Deficiente comunicación entre áreas | No se tiene establecido un conducto regular de comunicación interno-externo | Nivel de comunicación | Nro. De áreas comunicadas/ Nro. de áreas totales | 100% | CONFORME |
| P11 - O1 | Equipo SGC | 7.5. Información Documentada | No se control información documentada | No se cuenta de manera ordenada Registro de Pases de Personal en Obra | Nivel de registro de pases de personal de obra | Nro. De pases de personal registrados/ Nro. Total de pases de personal realizados | 100% | CONFORME |
| P13 - O1 | | | | No se registra información de las entrevistas | Nivel de registro de entrevistas | Nro. De entrevistas registradas/ Nro. de entrevistas realizadas | 100% | CONFORME |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P3 - O2 | | | No se cuenta con información documentada necesaria | No se cuenta con Procedimientos de Trabajo en el Área de Operaciones | Nivel de establecimiento de procedimientos | Nro. De operaciones que cuentan con procedimientos de trabajo/ Nro. de operaciones totales | 100% | CONFORME |
| **8. Operación** | | | | | | | | |
| P2 - O1 | | | | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta | Nivel de cumplimiento de tiempo en la entrega de órdenes de pedido | Nro. De órdenes de pedido entregadas a tiempo/ Nro. de órdenes de pedido realizadas | 100% | CONFORME |
| P3 - O2 | | | | Falta de planificación para la Asignación de personal | Nivel de planificación para asignación de personal | Nro. De horas ejecutadas para la evaluación de personal/Nro. de horas programadas para la evaluación de personal | 100% | CONFORME |
| P3 - O4 | Equipo SGC | 8.1 Planificación y Control Operacional | Deficiente planificación y control de procesos | Falta de Supervisión de Tareas | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de supervisión ejecutadas/Nro. De tareas de supervisión planificadas. | 100% | CONFORME |
| P3 - O3 | | | | No se han establecido tiempos de atención de requerimientos | Nivel de planificación para la atención de requerimientos | Nro. De horas ejecutadas para la atención de requerimientos/Nro. de horas programadas para la atención de requerimientos | 100% | CONFORME |
| P2 - O1 | Equipo SGC | 8.2 Requisitos para los productos y Servicios | No se obtiene a tiempo Información completa por Pedido | En algunos casos no se entrega a tiempo Orden de Pedido a Planta | Nivel de cumplimiento de tiempo en la entrega de órdenes de | Nro. De órdenes de pedido entregadas a tiempo/ Nro. Total de órdenes de pedido realizadas. | 100% | CONFORME |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | pedido | | | |
| P1 - O1 | | | Deficiente comunicación entre Comercial y Operaciones | Urgencia por Entrega de Pedido | Nivel de prioridad para urgencia de pedido | Nro. De pedidos atendidos por urgencia/Nro. Total de pedidos a atender con urgencia. | 100% | CONFORME |
| P4 - O2 / P10 - O1 | | | | Falta de Planificación de Abastecimiento | Nivel de planificación para abastecimiento | Nro. De horas ejecutadas para el abastecimiento/Nro. de horas programadas para el abastecimiento | 100% | CONFORME |
| P4-O1 | Equipo SGC | 8.3 Control de los proceso, productos y Servicios | No se asegura que los trabajaos externos afecten la Entrega a tiempo de la maquinaria | No se evalúa el desempeño de los proveedores | Nivel de evaluación por desempeño | Nro. De horas para la evaluación por desempeño de los trabajadores ejecutadas/Nro. de horas para la evaluación por desempeño de los trabajadores programadas | 100% | CONFORME |
| P3 – O2 / P3-O3 | Equipo SGC - Jefaturas | 8.4. Producción y provisión del Servicio | No se indican los resultados a alcanzar | Falta de Asignación de Responsabilidades / Falta de Control de Tareas | Nivel de definición y asignación de responsabilidades | Nro. De puestos con responsabilidades definidas y asignadas / Nro. de puestos totales | 100% | CONFORME |
| | | | No se garantiza el uso de recursos necesarios | | | | 100% | CONFORME |
| | | | No se designa personas según sus competencias | | | | 100% | CONFORME |

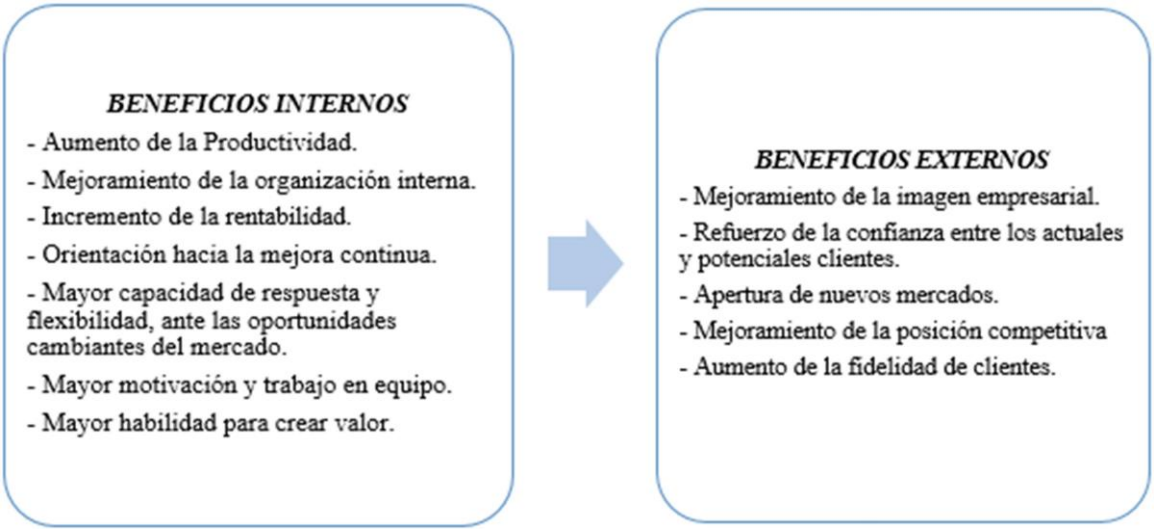
| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P3 - O2 | | | No se realiza el seguimiento a las Tareas y llenado de Formatos. | Falta de Control de Tareas | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de inspección ejecutadas/Nro. De tareas de inspección planificadas. | 100% | CONFORME |
| P1 - O1 | | | Deficiente comunicación interna- externa | Urgencia por Entregar Pedido | Nivel de prioridad para urgencia de pedido | Nro. De pedidos atendidos por urgencia/Nro. Total de pedidos a atender con urgencia | 100% | CONFORME |
| P8 - O1 / P8 - O2 | Equipo SGC | 8.5. Liberación de los productos y servicios | Retrasos en Despachos | Falta de planificación y coordinación para el despacho | Nivel de planificación y coordinación para el despacho | Nro. De horas ejecutadas para la planificación y coordinación del despacho/Nro. de horas programadas para la planificación y coordinación del despacho | 100% | CONFORME |
| P3- O2 | | | Deficiente control de procesos e inspección de calidad y cumplimiento de actividades | Falta de control de Tareas | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de inspección ejecutadas/Nro. de tareas de inspección planificadas | 100% | CONFORME |
| P8 - O3 | Equipo SGC | 8.6 Control de Salidas no conformes | Deficiente llenado de check list de Salida de Equipo | Falta de Capacitación para el llenado de check list | Nivel de capacitación para llenado de check list | Nro. De capacitaciones para el llenado de check list ejecutadas/Nro. de capacitaciones para el llenado de check list programadas | 100% | CONFORME |
| **9. Evaluación del Desempeño** | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P14 - O1 | Alta Dirección - Líder del SGC | 9.1Seguimiento, medición, análisis y evaluación | No se ha determinado métodos de seguimiento | No se ha determinado métodos de evaluación de eficacia | Nivel de determinación de métodos de evaluación de eficacia | Nro. de métodos determinados para evaluación de eficacia | 100% | CONFORME |
| P3 - O4 | Alta Dirección - Líder del SGC | 9.2Auditoria Interna | No se realizan Auditorías Internas | Falta de Seguimiento de Tareas en Planta | Nivel de realización de tareas inducciones | Nro. De tareas de inspección ejecutadas/Nro. de tareas de inspección planificadas | 100% | CONFORME |
| - | Alta Dirección | 9.3 Revisión por la dirección | No se revisa el SGC | - | Nivel de revisión de SGC | Nro. De horas ejecutadas en la revisión del SGC/ Nro. de horas programadas para la revisión del SGC | 100% | CONFORME |
| **10. Mejora** | | | | | | | | |
| - | Alta Dirección - Líder del proyecto del SGC | 10.1 Generalidades | No se cuenta con SGC | - | Nivel de implementación del SGC | Creación del SGC | 100% | CONFORME |
| | Líder del SGC - Equipo de SGC | 10.2 Mejora Continua | | | | | 100% | CONFORME |

Fuente: Elaboración Propia

La adecuada implementación del Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001-2015, contribuirá a la correcta gestión de costos y riesgos, llegando a producir beneficios internos que posibilitaran la generación de beneficios externos.

**Figura 63**




*Beneficios de un SGC*

Fuente: Elaboración Propia

## 7.2 Evaluación Económica.

Es de importancia realizar una evaluación económica para poder evaluar si el sistema propuesto es viable o no económicamente. Se determinarán los indicadores de rentabilidad correspondientes, para poder determinar la conveniencia o no de llevar adelante la implementación.

La propuesta de implementación la evaluaremos bajo un rango de tiempo de 01 año, con el objetivo de lograr la Certificación. Se debe tener en cuenta que la certificación por la Norma ISO 9001:2015 tiene una vigencia de 3 años, pasado este tiempo se deberá renovar la certificación.

### *7.2.1 Costos*

Para poder realizar la evaluación económica es necesario determinar los costos de la implementación de todo el sistema. Esta se realizará diferenciándola por las etapas que comprende.

**Tabla 32**

*Etapas del SGC*

| ETAPAS | ACTIVIDAD |
|---|---|
| ETAPA 0 | INICIO |
| ETAPA 1 | PLANEACION Y ORGANIZACIÓN |
| ETAPA 2 | SENSIBILIZACION DEL PERSONAL |
| ETAPA 3 | PLAN DE ACCION |
| ETAPA 4 | DOCUMENTACION |
| ETAPA 5 | IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION |
| ETAPA 6 | VALIDACION Y VERIFICACION DE LA IMPLEMETACION |
| ETAPA 7 | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
| ETAPA 8 | VERIFICACION |

Fuente: Elaboración Propia

#### 7.2.1.1 Costos de prevención

Los costos de prevención involucran todas las inversiones realizadas por la empresa para poder poner en marcha el cumplimiento de las primeras etapas del proceso de implementación del sistema de la calidad basado en la NORMA ISO 9001:2015. Aquí se incluirán los costos de las etapas 1, 2, 3, 4, 5.

Estos costos están compuestos por el sueldo de las personas que requeriremos incluir en la organización, compra y habilitación de un local propio para ampliación y demás.

*a) Mano de obra*

Ya que se propone una actualización del Organigrama con la incorporación de un nuevo puesto para Coordinador SIG, se verifican los costos necesarios para poder contratar a uno durante la implementación del sistema.

**Tabla 33**

*Mano de obra*

| PERSONAL | | | |
|---|---|---|---|
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | MONTO MENSUAL | MONTO ANUAL |
| COORDINADOR SIG | 1 | 2500 | 35000 |

Fuente: Elaboración Propia

Además de contar con un coordinador SIG, es necesario formar un comité de implementación. Este constará de 4 personas las cuales trabajarán durante 10 horas por semana enfocándose en aportar a la implementación de la norma en los procesos de la Organización.

**Tabla 34**

*Pago comité de implementación*

| PAGO A COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| DESCRIPCIÓN | N | HORAS POR MES | COSTO POR HORA | | MONTO POR PLAN |
| PAGO COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN | 4 | 40 | 25 | 400<br>0 | 48000 |

Fuente: Elaboración Propia

*b) Inmueble*

Respecto a la infraestructura, RD RENTAL SAC cuenta con un taller y cochera alquilados en Calle Dirección: Av. Aviación Km 6 Lote 11, Cerro Colorado. Sin embargo, cabe resaltar que a pesar que la planta y el Taller donde se desarrollan las actividades se encuentra en óptimas condiciones, es necesaria la adquisición de un local propio debido al crecimiento que se está teniendo en la prestación de servicios.

Es por eso que se realizó la búsqueda de posibles opciones de compra de terreno para poder trasladar los equipos y demás.

Dentro de las opciones más convenientes se tiene la venta de un terreno ubicada en **Zamacola - Av Aviación.** Se ve por conveniente esta opción ya que es ideal para zona comercial e industrial y cuenta con CERTIFICADO DE ZONIFICACION Y VÍAS. Este terreno cuenta con 18765m², equivale a S/ 27,951,510.00.

**Figura 64**

*Ubicación del Terreno Propuesto*

Fuente: Google maps

**Figura 65**

*Área 1 del Terreno Propuesto*

Fuente: Google Maps

**Figura 66**

*Interiores del Terreno Propuesto*

Fuente: RD Rental SAC

**Figura 67**

*Fachada del Terreno Propuesto*

Fuente: RD Rental SAC

Como se aprecia en la siguiente figura 68, el terreno está dividido en 6 partes. En nuestro caso compraremos el área correspondiente a 1200 m2 que equivale a S/ 1,787,466.67.

**Figura 68**

*Áreas comprometidas del Terreno Propuesto*

Fuente: Google Maps

Es también necesaria la compra de una nave industrial para resguardar los equipos que se encontrarán en el nuevo local.

**Figura 69**

*Nave industrial para el Terreno Propuesto*

Fuente: RD Rental SAC

Por último es necesario considerar los costos respecto a la construcción y remodelación de las demás áreas de la propiedad comprada. También se toma en cuenta los costos de permisos y licencias para operar.

**Tabla 35**

*Costo del inmueble*

| DESCRIPCIÓN | MONTO TOTAL |
|---|---|
| Terreno (1200m2) | 1,787,466.73 |
| Arreglo fachada y alrededores | 15786 |
| Construcción De Baño (6m2) | 2200 |
| Remodelación de área para oficina y atención | 6500 |
| Compra E Instalación De Nave Industrial (450m2) | 12420 |
| Certificado itse (inspección técnica de seguridad en edificaciones) acorde a las características del local. Antes denominado certificado de defensa civil. | 164.7 |
| Licencia de funcionamiento en cerro colorado | 120 |
| Servicios (agua, luz e internet) | 550 |
| Total | 1825207.427 |

Fuente: Elaboración propia

*c) Traslado*

Ya que se trasladarán varios equipos es necesario contar con una empresa encargada de trasladar todo lo requerido al siguiente local.

**Tabla 36**

*Costo de traslado*

| DESCRIPCIÓN | MONTO TOTAL |
|---|---|
| TRASLADO | 1600 |

Fuente: Elaboración propia

*d) Costo de equipos e implementos*

Dentro de los equipos necesarios se ve por conveniente la compra de una computadora nueva.

**Tabla 37**

*Costo de equipos e implementos*

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | MONTO TOTAL |
|---|---|---|
| Computadora completa | 1 | 2350 |

Fuente: Elaboración propia

*e) Capacitaciones*

Para las capacitaciones se ve necesario hacer las siguientes inversiones:

**Tabla 38**

*Costo de capacitaciones*

| DESCRIPCIÓN | MONTO TOTAL |
|---|---|
| Capacitación de comité de implementación | 4000 |
| Programa de sensibilización a los trabajadores | 5000 |
| Evaluación por competencia (consultora bedregal) | 2500 |
| Total | 11500 |

Fuente: Elaboración propia

*f) Instrumentos de inspección*

**Tabla 39**

*Costos de instrumentos de inspección*

| | |
|---|---|
| CHECK LIST, ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS | 5000 |

Fuente: Elaboración propia

*g) Otros*

**Tabla 40**

*Otros gastos*

| | |
|---|---|
| MOVILIDAD | 2500 |

Fuente: Elaboración propia

El monto total invertido en prevención será de:

**Tabla 41**

*Costo total prevención*

| TOTAL | MONTO |
|---|---|
| PREVENCION | 1931157.43 |

Fuente: Elaboración propia

#### 7.2.1.2 Costos de evaluación

Dentro de los costos de evaluación comprenden las etapas 6, 7 y 8. Estos costos están relacionados a las actividades que permitirán garantizar la conformidad de los requisitos que se tienen.

Dentro de estos costos están incluidos los de auditoría, difusión, control de la documentación, inspección, mantenimiento y acciones correctivas a realizar.

**Tabla 42**

*Costo Evaluación*

| DESCRIPCIÓN | MONTO TOTAL |
|---|---|
| Auditoria de certificación | 850 |
| Auditoria de seguimiento | 6500 |
| Difusión | 3500 |
| Control de documentación | 500 |
| Inspección dirección | 6500 |
| Mantenimiento | 2400 |
| Acciones correctivas | 4500 |
| Total | 24750 |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 43**

*Costo Total de evaluación*

| TOTAL | MONTO |
|---|---|
| EVALUACIÓN | 24,750 |

Fuente: Elaboración propia

Sumando los costos obtenidos en prevención y evaluación obtenemos un total de S/ 1955907.43

**Tabla 44**

*Costo total*

| | |
|---|---|
| PREVENCION | 1,931,157.43 |
| EVALUACION | 24,750 |
| TOTAL | 1,955,907.43 |

Fuente: Elaboración propia

### *7.2.1 Ingresos*

#### 7.2.1.1 Costos de no conformidad

Los costos de no calidad se convierten en ahorros para la organización puesto que su implicancia se resume en gastos por deficiencias en la gestión de la organización. Es por esto que este tipo de costos formaran parte de nuestros ingresos.

Dentro de las no conformidades presentes en la organización tenemos:

| NO CONFORMIDADES |
|---|
| • Falta de evaluación de desempeño<br>• Tareas asignadas deficientes por falta de métodos para evaluar al personal<br>• Reprocesos por falta de procesos estandarizados<br>• Reclamos de los equipos producto del deficiente control de inspección de calidad<br>• Productos defectuosos<br>• Errores en el proceso por falta de comunicación entre las áreas<br>• Sobrecostos por falta de evaluación a proveedores<br>• Maquinaria inoperativa (tiempos muertos)<br>• Costo por clientes perdidos<br>• Reprocesos administrativos<br>• Clientes insatisfechos por demora y entrega de producto con especificaciones incorrectas<br>• Retrasos en planta por inadecuada distribución de personal<br>• Herramientas en mal estado<br>• Falta de capacitaciones<br>• Demora entre procesos |

Fuente: Elaboración propia

Toda esta suma de no conformidades generan los siguientes costos y sobrecostos, determinados en el diagnóstico realizado a la organización:

**Tabla 45**

*Descuentos por valorización*

| MES | DESCUENTO USD |
|---|---|
| **ENERO** | 30,235.32 |
| **FEBRERO** | 38,020.02 |
| **MARZO** | 78,237.53 |
| **ABRIL** | 58,444.93 |
| **MAYO** | 63,261.83 |
| **JUNIO** | 78,640.85 |
| **JULIO** | 96,379.03 |
| **AGOSTO** | 63,941.28 |
| **SETIEMBRE** | 29,215.05 |
| **OCTUBRE** | 39,837.40 |
| **NOVIEMBRE** | 41,029.63 |
| **DICIEMBRE** | 32,402.32 |
| **TOTAL** | 649,645.19 |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 46**

*Descuentos por inoperatividades*

| MES | DESCUENTO USD |
|---|---|
| **ENERO** | 15,001.17 |
| **FEBRERO** | 18,383.42 |
| **MARZO** | 35,618.75 |
| **ABRIL** | 30,516.77 |
| **MAYO** | 26,493.39 |
| **JUNIO** | 35,764.31 |
| **JULIO** | 37,767.25 |
| **AGOSTO** | 30,468.30 |
| **SETIEMBRE** | 14,133.60 |
| **OCTUBRE** | 10,707.35 |
| **NOVIEMBRE** | 7,417.13 |
| **DICIEMBRE** | 12,326.77 |
| **TOTAL** | 274,598.21 |

Fuente: Elaboración propia

A estos montos sumamos el monto generado por pérdida de clientes, lo que nos da un total de:

**Tabla 47**

*Monto total no conformidad*

| DESCRIPCIÓN | MONTO | SOLES (3.58 TIPO DE CAMBIO) |
|---|---|---|
| DESCUENTOS POR VALORIZACIONES | 649,645.19 | 2325729.78 |
| DESCUENTOS POR INOPERATIVIDADES | 274,598.21 | 983061.5918 |
| TOTAL | 924,243.40 | 3308,791.37 |
| PERDIDA DE CLIENTES (10%) | 92,424.34 | 330,879.1372 |

Fuente: Elaboración propia

Del total de estos montos (3, 308, 791.37), el 10% representa el monto por pérdida de clientes. Este monto equivale a 330,879.1372 de pérdidas al año.

### *7.2.2 Flujo de caja económico*

Para el año de la implementación, los costos de prevención incluyen el total de los calculados anteriormente:

**Tabla 48**

*Costos de prevención en el periodo de implementación*

| DESCRIPCIÓN | MONTO |
|---|---|
| PERSONAL | 83,000 |
| INMUEBLE | 1,825,207.427 |
| TRASLADO | 1,600 |
| EQUIPOS | 2,350 |
| CAPACITACIONES | 11,500 |
| INSTRUMENTOS INSPECCION | 5,000 |
| MOVILIDAD | 2,500 |
| TOTAL | 1,931,157.427 |

Fuente: Elaboración propia

Para los siguientes años (1, 2 y 3), el costo de prevención solo considerará las siguientes partidas ya que los gastos para la implementación del nuevo local solo se darán en el periodo de implementación.

**Tabla 49**

*Costos de prevención en los años (1, 2 y 3)*

| DESCRIPCIÓN | MONTO |
|---|---|
| PERSONAL | 24000 |
| CAPACITACIONES | 11500 |
| INSTRUMENTOS DE INSPECCIÓN | 5000 |
| MOVILIDAD | 2500 |
| TOTAL | 43000 |

Fuente: Elaboración propia

El costo de evaluación (24,750) se mantendrá durante el periodo de implementación y los siguientes años.

Respecto a los costos de no conformidad, el año 1 representará un ingreso total de 3,308,791.37 puesto que dada la correcta implementación, estos sobrecostos que tenía la organización desaparecerán. En el caso del año 2 y 3 solo se considerará como ingreso los montos que la organización se ahorrará por la no pérdida de clientes (representado por el 10% de los costos de no conformidad).

**Tabla 50**

*Flujo de caja económico*

| | INVERSIÓN | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
|---|---|---|---|---|
| EGRESOS | | | | |
| COSTOS DE PREVENCIÓN | 1,931,157.42 | 43,000 | 43,000 | 43,000 |
| COSTOS DE EVALUACIÓN | 24,750.00 | 24,750 | 24,750 | 24,750 |
| INGRESOS | | | | |
| COSTOS NO CALIDAD | | 3,308,791.37 | 330,879.137 | 330,879.137 |
| TOTAL | -1,955,907.42 | 3,241,041.37 | 263,129.14 | 263,129.14 |

Fuente: Elaboración propia

#### 7.2.2.1 Análisis de rentabilidad económico

*a) Valor Actual Neto (VAN)*

El valor actualizado neto o valor presente neto, corresponde al valor presente de los flujos de caja netos originados por la inversión. Para poder obtener el VAN, utilizaremos la siguiente fórmula:

$$VAN = -A + \sum_{i=1}^{n} FCi/(1+cok)^{i}$$

**Tabla 51**

*Datos Valor actual neto*

| VALOR | SIGNIFICADO |
|---|---|
| A | Inversión inicial |
| FCi | Flujo de caja de un periodo “i” |
| i | 1,2, 3,…n, periodos |
| COK | Costo de oportunidad del capital |

Fuente: Elaboración propia

El VAN considera un costo de oportunidad el cual se obtiene con la siguiente fórmula:

$$COK=f+i+(fxi)$$

**Tabla 52**

*Datos COK*

| VALOR | SIGNIFICADO |
|---|---|
| f | Inflación promedio |
| i | Premio al riesgo del sector o mercado + riesgo adicional |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 53**

*Inflación promedio anual*

| INFLACIÓN PROMEDIO ANUAL SEGÚN INEI 2020 | |
|---|---|
| F= | 1.86% |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 54**

*Riesgo del sector*

| RIESGO DEL SECTOR MERCADO + RIESGO ADICIONAL | |
|---|---|
| TASA DE RENDIMIENTO DEL SECTOR MINERO INEI | 15.10% |
| TASA DE RIESGO DEL INVERSIONISTA | 10% |
| I= | 30.10% |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 555**

*COK*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Inflación Promedio Anual Según INEI 2020 | f= | 1.86% | |
| Tasa de rendimiento del Sector MINERO INEI 2020 | i= | 15.10% | 25.10% |
| Tasa de riesgo del inversionista | | 10% | |
| COK= | | 27.43% | |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 56**

*Valor actual neto*

| CÁLCULO DEL VAN | |
|---|---|
| COK | 27.43% |
| VAN | 876,764.4704 |

Fuente: Elaboración propia

Para nuestro caso el COK equivalente es de 27.43%.

El criterio de evaluación o regla de decisión para aceptar o rechazar un proyecto, indica que si se debe aceptar el proyecto.

En este caso, el VAN obtenido es de S/. 876,764.47 por lo que el proyecto se acepta pues el VAN obtenido es mayor a 0.

*b) TIR*

La tasa interna de rendimiento es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los ingresos del proyecto con el valor presente de los egresos.

En este caso, se acepta el proyecto sí la TIR es mayor al Costo de Oportunidad del Capital (COK).

TIR (77.55%) > COK (27.43%)

Se obtuvo una TIR de 77.55 %, la cual cumple con el criterio de aceptación, por lo tanto, el proyecto tiene una rentabilidad mayor que la rentabilidad mínima requerida.

*c) Análisis Beneficio Costo*

El análisis beneficio /costo nos ayudará a comparar el costo de la implementación versus el beneficio que se espera.

Para esto, procedemos a convertir a valor actual los costos y beneficios de los siguientes años.

**Tabla 57**

*Valor actual neto de ingresos*

| VALOR ACTUAL NETO DE EGRESOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AÑO | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| PREVENCION | 1,931,157.427 | 43,000 | 43,000 | 43,000 | 2,034,436.17 |
| EVALUACION | 24,750 | 24,750 | 24,750 | 24,750 | 84195.32 |
| TOTAL | | | | | 2,118,631.49 |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 58**

*Valor actual neto de ingresos*

| VALOR ACTUAL NETO DE INGRESOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AÑO | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| COSTOS NO CONFORMIDAD | 0 | 3,308,791.372 | 330,879.1372 | 330,879.1372 | 3,453,566.067 |
| TOTAL | | | | | 3,453,566.067 |

Fuente: Elaboración propia

B/C = 1.63

El ratio obtenido de B/C, es igual a 1.63. Esto significa que por cada sol de inversión, el beneficio será de 1.63 soles

# CONCLUSIONES

- La implementación de Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa RD RENTAL SAC permitirá mejorar los procesos operativos de la organización, ya que favorece a levantar las no conformidades identificadas en los procesos optimizando la eficiencia y la eficacia en los mismos, en base a indicadores para cada uno de los ítems.
- Según el diagnóstico situacional de RD RENTAL SAC tiene un porcentaje del 45.77% de cumplimiento en relación a los requisitos de la norma y una brecha de 54.23% siendo las principales deficiencias la planificación, trazabilidad y evaluación de desempeño, concluyendo viable la Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad.
- En relación a sus procesos operativos se identifica las principales no conformidades que afectan directamente a la eficiencia y eficacia en los mismos, se establece un enfoque de trabajo estandarizado, respaldado por la aplicación de conceptos de administración estratégica para el cumplimiento de los objetivos.
- El diseño del Plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad permitirá establecer procedimientos, actividades y documentación necesaria para el cumplimiento de los requisitos exigidos según la norma.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad tendrá un impacto positivo en el desempeño operativo (eficiencia y eficacia) debido a que se lograría eliminar las causas y repercusiones de los problemas identificados. Además con respecto a la evaluación económica, se concluye viable, por determinarse un VAN equivalente a S/876,764.47, en el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR), esta obtuvo un

valor de 77.55%, superando ampliamente al valor del COK obtenido (27,43%). Por último el valor de beneficio/costo (B/C) obtenido equivale a 1.63, lo que significa que por cada sol de inversión, el beneficio de la organización será de 1.63 soles.

# RECOMENDACIONES

- Para poder evaluar en los siguientes años la ejecución correcta de todos los aspectos implementados, es necesario realizar auditorías internas de manera frecuente. En este caso estas pueden ser guiadas por el comité formado para la implementación.
- Seguimiento de la implementación y cumplimiento de los objetivos de la organización mediante los indicadores planteados.
- Se recomienda seguir el cronograma planteada de actividades a fin de cumplir con os plazos y los resultados esperados para la implementación.
- Para la correcta implementación del sistema de la calidad basado en la NORMA ISO 9001:2015 en la Empresa RD RENTAL SAC es necesario el compromiso de toda la organización ya que todos deben de tener conocimiento y entender su vital función en los objetivos de la organización para el beneficio de todos los involucrados.
- Asignar un presupuesto para el área de I+ D+ I a fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y aprovechar capacidades tecnológicas para la empresa.
- Aprovechar la tecnología que como representantes de marcas comerciales tenemos para diferenciar nuestras maquinarias, respaldadas por la calidad de nuestro servicio y marca.
- Realizar un Plan de Marketing a fin de aumentar la participación en el Mercado respaldado por la planificación comercial y a su vez para fortalecer las relaciones comerciales aprovechando las nuevas maquinarias con horómetros bajos y a precios competitivos, ofreciendo un servicio de calidad cumpliendo con las especificaciones requeridas.

## REFERENCIAS

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). Sistemas de Gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Quinta Edición. AENOR. Madrid, España.

Camisón, C. Cruz, S. Gonzáles, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Primera Edición. Pearson Educación. Madrid, España.

Cantú Delgado, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. Tercera Edición, McGraw-Hill. México, DF.

Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la norma ISO 9001 Versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.* (Tesis de Titulación). Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá.

Carro, R. (2014). Administración de la Calidad Total. Segunda Edición. Editorial Nueva Librería. Mar del Plata, Argentina.

Chavarría, R. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería*. (Tesis de Titulación). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Chura, M. (2019). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de los procesos operativos en una empresa industrial de revestimiento de caucho*. (Tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Claret, O. Arciniegas, J. (2017) Sistemas de Gestión de Calidad- Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Primera Edición. Colombia. ECOE Ediciones.

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C*. (Tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.

Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad. (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Quinta edición. Géneva.

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad. Primera Edición. Profit Editorial. Barcelona, España.

Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid: Díaz de Santos.

Evans, J. Lindsay, M. (2008). Administración y control de la Calidad. Séptima Edición. CENGAGE Learning. México DF, México.

INACAL. (2016). NTP –ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad, requisitos. Lima.

Juran, J. (1996). Juran y la calidad por el diseño: nuevos pasos para planificar la calidad de los bienes y servicios. Ediciones Díaz de Santos. México.

La Rosa, I. (2017). *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector Metal-Mecánico caso: empresa Fagoma S.A.C*. (Tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Mogrovejo, P. (2018). *Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en Lima Metropolitana*. (Tesis de Titulación). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Operé, M., & PEREZ, J. (1995).Calidad Total.

Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Pérez, I. (2016). *Implementación de ISO 9001:2015 en un Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2008*. (Tesis de Titulación). México: Instituto Politécnico Nacional de la Ciudad de México.

Pérez, J. (1996). Gestión por Procesos. Quinta Edición. ESIC Editorial. Madrid, España.

Renteria, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. (Tesis de Titulación). Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Sickinger-Nagorni, R., & Schwanke, J. (2016). The New ISO 9001:2015 Its opportunities and challenges. Tampere: Tampere University of Applied Sciences. Obtenido de http://theseus.fi/handle/10024/113266

Summers, D. C. (2006). Administración de la calidad. Pearson educación.

# ANEXO 01: DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

| ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Modo de uso:** Con el conocimiento de la norma ISO 9001:2015 y para cada punto normativo, responda con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. | | | | | | |
| **4. Contexto de la organización** | | | | | | |
| **4.1 Comprensión de la organización y su contexto** | | | | | | |
| **La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. | | | | | | |
| Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. | | | | | | |
| **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas** | | | | | | |
| **La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC. | | | | | | |
| Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC | | X | | | | |
| Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. | | X | | | | |
| **4.3 Determinación del alcance del SGC** | | | | | | |
| **La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. | | | | | | |
| **Cuando se determina el alcance, la organización debe:** | | | | | | |
| Considerar las cuestiones externas e internas indicadas dentro de la comprensión de su contexto. | | X | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2. | | X | | | | |
| Considerar los productos y servicios de la organización | | | X | | | |
| Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC. | | | X | | | |
| **4.4 SGC y sus procesos** | | | | | | |
| **4.4.1 La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. | | X | | | | |
| **Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización por medio de:** | | | | | | |
| Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos | | | X | | | |
| Determinar la secuencia e interacción de estos procesos | | | X | | | |
| Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado) | | X | | | | |
| Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad | | X | | | | |
| Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos | | | X | | | |
| Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 | | X | | | | |
| Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos | | X | | | | |
| Mejorar los procesos y el SGC. | | X | | | | |
| **4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos | | X | | | | |
| Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. | | X | | | | |
| **5. Liderazgo** | | | | | | |

| 5.1 Liderazgo y compromiso | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **5.1.1 Generalidades. La Gerencia Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC por medio de:** | | | | | | |
| Demostrar la responsabilidad de la Alta dirección en relación a la eficacia del SGC | | | | X | | |
| Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización | | | X | | | |
| Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización | | X | | | | |
| Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos | | X | | | | |
| Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles | | | | | X | |
| Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC | | X | | | | |
| Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos | | | X | | | |
| Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC | | | X | | | |
| Promover la mejora | | | | X | | |
| Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad | | | X | | | |
| **5.1.2 Enfoque al cliente. La Gerencia Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente por medio de:** | | | | | | |
| Asegurar que se determinen, se comprendan y se cumplan regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables | | | X | | | |
| Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente | | | X | | | |
| Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. | | | X | | | |
| **5.2 Política** | | | | | | |
| **5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **La alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:** | | | | | | |
| Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica | | | X | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad | | X | | | | |
| Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables | | | X | | | |
| Incluya un compromiso de mejora continua del SGC. | | X | | | | |
| **5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Estar disponible y mantenerse como información documentada | | | X | | | |
| Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización | | X | | | | |
| Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. | | X | | | | |
| **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización** | | | | | | |
| **La alta Gerencia Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. | | | X | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional | | | X | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas | | | | X | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora. | | | X | | | |
| Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización | | | | X | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC | | | X | | | |
| **6. Planificación** | | | | | | |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | | | | | | |
| **6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 para determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios para:** | | | | | | |
| Abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos | | | X | | | |
| Abordar con el fin de aumentar los efectos deseables | | | X | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados | | | X | | | |
| Abordar con el fin de lograr la mejora. | | | X | | | |
| **6.1.2 La organización Debe planificar:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades | | | X | | | |
| La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC | | X | | | | |
| La manera de evaluar la eficacia de estas acciones. | | X | | | | |
| **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos** | | | | | | |
| **6.2.1 La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC. | | | X | | | |
| Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad. | | X | | | | |
| **Los objetivos de la calidad Deben:** | | | | | | |
| Ser coherentes con la política de calidad | | | X | | | |
| Ser medibles | | | X | | | |
| Tener en cuenta los requisitos aplicables | | | X | | | |
| Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente | | | X | | | |
| Ser objeto de seguimiento | | X | | | | |
| Comunicarse | | | X | | | |
| Actualizarse, según corresponda | | X | | | | |
| **6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:** | **0%** | **25%** | | | | |
| Determinar qué se va a hacer | | | X | | | |
| Determinar qué recursos se requerirán | | | X | | | |
| Determinar quién será responsable | | | X | | | |
| Determinar cuándo se finalizará | | X | | | | |
| Determinar cómo se evaluarán los resultados | | X | | | | |
| **6.3 Planificación de los cambios** | | | | | | |
| **La organización Debe:** | | | | | | |
| Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. | | X | | | | |
| **La organización debe considerar** | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales | | X | | | | |
| La integridad del SGC | | X | | | | |
| La disponibilidad de recursos. | | | X | | | |
| La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. | | | X | | | |
| **7. Apoyo** | | | | | | |
| **7.1 Recurso** | | | | | | |
| **7.1.1 Generalidades. La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. | | | | X | | |
| Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes | | | X | | | |
| Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos. | | | | X | | |
| **7.1.2 Personas. La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos. | | | X | | | |
| **7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. | | | | X | | |
| **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. | | | | X | | |
| **7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición** | | | | | | |
| **7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos | | | | X | | |
| **La organización debe asegurar de que los recursos proporcionados:** | | | | | | |
| Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas | | | | X | | |
| Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito | | | | X | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Se conserve la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito | | | | X | | |
| **7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación | | | | X | | |
| Identificar para determinar su estado | | | | | X | |
| Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición | | | | X | | |
| Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario. | | | | X | | |
| **7.1.6 Conocimientos de la Organización, la organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. | | | X | | | |
| Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario | | | X | | | |
| Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas | | | X | | | |
| 7.2 Competencia | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC | | | X | | | |
| Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas | | | X | | | |
| Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran | | X | | | | |
| Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia. | | X | | | | |

| 7.3 Toma de Conciencia | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **La organización debe :** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:** | | | | | | |
| La Política de calidad | | | X | | | |
| Los objetivos de la calidad pertinentes | | | X | | | |
| Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño | | X | | | | |
| Las Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. | | X | | | | |
| **7.4 Comunicación** | | | | | | |
| **La organización debe :** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:** | | | | | | |
| Qué comunicar | | | X | | | |
| Cuándo comunicar | | X | | | | |
| A quién comunicar | | X | | | | |
| Cómo comunicar | | X | | | | |
| Quién comunica | | | X | | | |
| **7.5 Información Documentada** | | | | | | |
| **7.5.1 Generalidades, El SGC de la organización debe incluir:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| La información documentada requerida por esta Norma Internacional | | | X | | | |
| La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC. | | X | | | | |
| 7.5.2 Creación y actualización | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Al crear y actualizar información documentada, asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:** | | | | | | |
| Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia) | | | X | | | |
| Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico). | | | X | | | |
| La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. | | | X | | | |
| **7.5.3 Control de la Información Documentada** | | | | | | |

| **7.5.3.1La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse que esta pueda:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Estar disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite | | | X | | | |
| Estar protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad) | | | X | | | |
| **7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Distribución, acceso, recuperación y uso | | | X | | | |
| Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad | | | X | | | |
| Control de cambios (por ejemplo, control de versión) | | X | | | | |
| Conservación y disposición. | | | X | | | |
| Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC | | | X | | | |
| Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad | | X | | | | |
| **8. Operación** | | | | | | |
| **8.1 Planificación y control operacional** | | | | | | |
| **La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Planificar, implementar y controlar procesos | | | X | | | |
| Determinar los requisitos para los productos y servicios | | | | X | | |
| Establecer criterios para sus procesos | | | X | | | |
| Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios | | X | | | | |
| Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios | | | X | | | |
| Implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios | | X | | | | |
| Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado | | X | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos | | X | | | | |
| La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. | | X | | | | |
| Se debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. | | X | | | | |
| Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados. | | | X | | | |
| **8.2 Requisitos para los productos y servicios** | | | | | | |
| **8.2.1 Comunicación con el cliente:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **La comunicación con los clientes debe incluir:** | | | | | | |
| Proporcionar la información relativa a los productos y servicios | | | | X | | |
| Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios | | | | X | | |
| Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes | | | X | | | |
| Manipular o controlar la propiedad del cliente | | | X | | | |
| Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. | | | | X | | |
| **8.2.2 Determinación de los requisitos para productos y servicios** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Cuando se determine los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La Organización debe asegurarse que:** | | | | | | |
| Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable | | | | X | | |
| Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización | | | | X | | |
| Puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece. | | | | X | | |
| **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios** | | | | | | |
| **8.2.3.1 la organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes | | | X | | | |
| La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| para incluir: | | | | | | |
| Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma | | | X | | | |
| Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido. | | | X | | | |
| Los requisitos especificados por la organización | | | X | | | |
| Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios | | | | X | | |
| Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente | | | | X | | |
| La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente | | | | X | | |
| La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos. | | | X | | | |
| **8.2.3.2 La organización debe:** | | | | | | |
| **conservar la información documentada, cuando sea aplicable:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Sobre los resultados de la revisión | | | | x | | |
| Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios | | | | x | | |
| **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios** | | | | | | |
| **La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurarse de que, cuando se cambien 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. | | | | x | | |
| **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.** | | | | | | |
| **8.4.1 Generalidades, La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. | | | | x | | |
| **La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:** | | | | | | |
| Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. | | | | x | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización | | | | x | | |
| Cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización | | | x | | | |
| Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos | | | x | | | |
| Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones. | | x | | | | |
| **8.4.2 Tipo y alcance del control** | | | | | | |
| **La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. | | | x | | | |
| Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC | | | x | | | |
| Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes | | | x | | | |
| Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables | | | x | | | |
| Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo | | | x | | | |
| Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos | | | x | | | |
| **La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. | | | x | | | |
| **Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:** | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Los procesos, productos y servicios a proporcionar | | | x | | | |
| La aprobación de Productos y servicios | | | x | | | |
| La aprobación de Métodos, procesos y equipos | | x | | | | |
| La aprobación de la liberación de productos y servicios | | | x | | | |
| La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas | | x | | | | |
| Las interacciones del proveedor externo con la organización | | | x | | | |
| El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización | | x | | | | |
| Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. | | x | | | | |
| **8.5 Producción y provisión del servicio** | | | | | | |
| **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas | | | X | | | |
| **Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:** | | | | | | |
| La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar | | | | X | | |
| La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar | | | X | | | |
| La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados | | | | X | | |
| La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios | | | X | | | |
| El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos | | | | X | | |
| La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida | | | X | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores | | X | | | | |
| La implementación de acciones para prevenir los errores humanos | | X | | | | |
| La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | | | X | | | |
| **8.5.2 Identificación y trazabilidad** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. | | | X | | | |
| Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. | | | X | | | |
| Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad. | | | X | | | |
| **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Cuidar 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. | | | X | | | |
| Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. | | | | X | | |
| Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido. | | | X | | | |
| **8.5.4 Preservación** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. | | | X | | | |
| **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. | | | | X | | |
| **Al determinar el alcance de actividades posteriores a la entrega se requiere la organización considere:** | | | | | | |
| Los requisitos legales y reglamentarios | | | | X | | |
| Las consecuencias potenciales no deseabas asociadas a sus productos y servicios | | | | X | | |
| Los requisitos del cliente | | | | X | | |
| La retroalimentación del cliente | | | | X | | |
| **8.5.6 Controles de los cambios** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. | | | X | | | |
| Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. | | | X | | | |
| **8.6 Liberación de los productos y servicios** | | | | | | |
| **La Organización:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. | | | X | | | |
| No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente. | | X | | | | |
| **Debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, a su vez la información documentada debe incluir:** | | | | | | |
| Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación | | | X | | | |
| Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. | | | X | | | |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | | | | | | |
| **8.7.1 La organización debe** | | | | | | |
| Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. | | | X | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. | | | X | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de corrección | | | X | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios | | | | X | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente | | | | X | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión | | | X | | | |
| Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. | | | X | | | |
| **8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Describa la no conformidad | | | X | | | |
| Describa las acciones tomadas | | X | | | | |
| Describa todas las concesiones obtenidas | | X | | | | |
| Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. | | | X | | | |
| **9 Evaluación del desempeño** | | | | | | |
| **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación** | | | | | | |
| **9.1.1 Generalidades, la Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Determinar qué necesita seguimiento y medición | | | X | | | |
| Determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos | | X | | | | |
| Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición | | | X | | | |
| Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. | | X | | | | |
| Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC. | | X | | | | |
| Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados. | | X | | | | |
| **9.1.2 Satisfacción del cliente** | | | | | | |

| La Organización debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. | | | X | | | |
| Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. | | X | | | | |
| **9.1.3 Análisis y evaluación, la Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. | | | X | | | |
| Evaluar la conformidad de los productos y servicios | | | X | | | |
| Evaluar el grado de satisfacción del cliente | | | X | | | |
| Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC | | X | | | | |
| Evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz | | X | | | | |
| Evaluar La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades | | X | | | | |
| Evaluar el desempeño de los proveedores externos | | X | | | | |
| Evaluar la necesidad de mejoras en el SGC | | X | | | | |
| **9.2 Auditoría interna** | | | | | | |
| **9.2.1 La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC.** | | | | | | |
| Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad | | X | | | | |
| Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional | | X | | | | |
| Se implementa y mantiene eficazmente | X | | | | | |
| **9.2.2 La organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas | | X | | | | |
| Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría | | X | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría | X | | | | | |
| Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente | | X | | | | |
| Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada | | X | | | | |
| Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías | | X | | | | |
| **9.3 Revisión por la dirección** | | | | | | |
| **9.3.1 Generalidades, La Gerencia Debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Revisar 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 | | | X | | | |
| **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:** | | | | | | |
| El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas | | X | | | | |
| Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad. | | | X | | | |
| La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | X | | | | |
| La adecuación de los recursos | | | X | | | |
| La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. | | X | | | | |
| Las oportunidades de mejora | | | X | | | |
| **9.4.salidas de la revisión por la dirección** | | | | | | |
| **La Organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| **Incluir las decisiones y acciones relacionadas con:** | | | | | | |
| Oportunidades de mejora | | | X | | | |
| Necesidad de cambio en el SGC | | X | | | | |
| Necesidades de recursos | | | X | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección | | X | | | | |
| **10 Mejora** | | | | | | |
| **10.1 Generalidades, la organización debe:** | **0%** | **25%** | **5 0%** | **7 5%** | **1 00%** | **/A** |
| Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. | | | X | | | |
| Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras | | | X | | | |
| Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados | | | X | | | |
| Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC | | X | | | | |
| **10.2 No conformidad y acción correctiva** | | | | | | |
| **10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla | | | X | | | |
| Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias | | | X | | | |
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad | | | X | | | |
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad | | | X | | | |
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir | | | X | | | |
| Implementar cualquier acción necesaria | | | X | | | |
| Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada | | x | | | | |
| Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación | | X | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Si fuera necesario, hacer cambios al SGC | | X | | | | |
| Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas | | | X | | | |
| **10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente | | X | | | | |
| Los resultados de cualquier acción correctiva | | X | | | | |
| **10.3 Mejora continua** | | | | | | |
| **La organización debe :** | **0%** | **25%** | **50%** | **75%** | **100%** | **N/A** |
| mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC | X | | | | | |
| Considerar 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 | X | | | | | |

## ANEXO 02: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

| | Partes Interesadas | Descripción | Necesidades y Expectativas | Riesgo | Oportunidad | Acción por tomar | Procesos responsables |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **INTERNO** | **Propietarios** | Los propietarios de la Empresa son la Familia Rivera siendo los accionistas principales de todo el Grupo Rivera incluyendo RD RENTAL SAC | Rentabilidad<br>Protección de su inversión<br>Cumplimiento de las políticas de la empresa<br>Buena imagen como empresa<br>Minimizar riesgos y perdidas | Deficiente cumplimiento de objetivo ocasionando baja rentabilidad en sus servicios. | Tomar decisiones para la mejora continua como empresa. | Establecer y garantizar el cumplimiento de los objetivos, estrategias e indicadores de cumplimiento / Realizar un seguimiento de los mismos | Gerencia General |
| | **Colaboradores** | Se refiere a todo el personal que labora en la organización percibiendo una remuneración por su labor considerando desde personal técnico, administrativo y alta dirección. | Beneficios de ley.<br>Reconocimiento por desempeño laboral<br>Capacitaciones<br>Seguridad en el ambiente de Trabajo<br>Buen clima laboral | Deficiente compromiso / Personal insatisfecho / Alta rotación de personal / Retrasos en el proceso | Buen desempeño / Personal capacitado que crezca personalmente y profesionalmente en la empresa / Personal motivado / Seguridad en el trabajo. | Garantizar que todos los trabajadores cumplan con los beneficios según la ley<br>Establecer un formato Evaluación de desempeño del trabajador<br>Establecer un Programa de capacitación<br>Garantizar la seguridad del Trabajador brindando el equipo de protección necesario.<br>Organizar actividades periódicas de Integración | Gerencia General / RRHH / Operaciones / SIG |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **-EXTERNO** | **Clientes** | Clientes incluyen desde el Proveedor tercero que solicita al servicio para la entidad principal del proyecto como el contacto directo de la entidad como los dueños del proyecto que requiere el servicio, los cuales pueden ser de provincia de la Zona Sur y se diferencian dependiendo de la maquinaria que soliciten. | Entrega de maquinaria a tiempo | Desvalorización / Incomodidad del cliente / Reclamos / Calificación baja como proveedor | Confiabilidad / Fidelización / Buena calificación como empresa / Acceder a mercados más exigentes | Implementar un Sistema de seguimiento y control en el Área de Operaciones / Establecer el conducto regular de comunicación entre áreas. | Comercial / Operaciones |
| | | | Cumplir con todas las especificaciones según lo requerido | Desvalorización / Insatisfacción del cliente / Retrasos en el proyecto del cliente | | Mejorar e implementar los formatos de control de calidad para asegurar que se cumplan las especificaciones del cliente como también su debido llenado. | Comercial / Operaciones / SIG |
| | | | Mantener una comunicación con el cliente antes, durante y después (Post - Servicio) | Malas Coordinaciones/ Sobrecosto por Transporte /Afectación a la Imagen de la Empresa / Entregas a destiempo | | Establecer el conducto regular de comunicación / Gestionar un proceso de atención a las diferentes quejas | Comercial / Operaciones / SIG |
| | | | Beneficios por clientes frecuentes | Insatisfacción del cliente | | Seguimiento a clientes, levantamiento de quejas. | Comercial |
| | | | Contar con certificación en sistemas de gestión | Perdida de Proyectos | | Implementar y realizar un seguimiento para certificar un sistema de gestión de la Calidad | Gerencia General / SIG |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Proveedores** | Los proveedores se consideran de dos tipos: Los que proporcionan los insumos, y los que realizan los servicios como (Lavado de Tanque, etc.) | Cumplimiento a tiempo de Pagos. | Mala calificación como cliente / Perdida de Beneficios / Desabastecimiento de insumos | Fidelización de proveedores / Buena relación / Beneficios para negociar condiciones de pago como creditos y garantías. | Seguimiento a cuentas por pagar | Logística / SIG |
| | | | Proporcionar las especificaciones adecuadas de los insumos | Incumplimiento de requisitos solicitados y de plazo de entrega / Retraso de Operaciones | | Establecer formato detallando criterios específicos considerando especificaciones necesarias para facilitar la atención de los proveedores | Logística / Operaciones / SIG |
| | | | Buena relación | | | Negociación con Proveedores | Logística |
| | **Gobierno, Municipios, Ministerio de Trabajo, SUNAFIL** | Organizaciones reguladoras del estado, ministerios, incluye también organizaciones que representen al estado como Sunat, Sunafil, etc. | Cumplimiento adecuado de las normas y leyes establecidas. | Multas, Sanciones o Clausuras Temporal o Permanente | Buena imagen de la empresa por el cumplimiento legal. | Identificar los requisitos legales y asegurar su cumplimiento | Gerencia / RRHH / SIG |
| | | | Evitar retrasos de Pago de impuestos | | | | |
| | | | Contar con licencias y autorizaciones actualizadas. | | | | |
| | **Comunidad** | La comunidad abarca la sociedad en donde se | Aumento de oportunidades de empleo | Quejas en relación a los trabajos que pueda perjudicar | Aceptación de la empresa / Confianza | Cumplir con los requisitos de Operación de una empresa de nuestro | RRHH / SIG |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | encuentra la empresa, considerando las personas que pueden ser afectadas por las actividades de la empresa. | Mínima contaminación de ambiente y entorno<br><br>Actividades de Responsabilidad Social | en el ritmo de Operación de la empresa | | rubro / Planificación de actividades de Responsabilidad Social | |
| | **Competidores** | Empresas del mismo rubro de RD RENTAL siendo su actividad prestación de servicio de alquiler de maquinarias | Competencia honesta<br><br>Buenas relaciones empresariales<br><br>Acuerdos empresariales | Competencia Deshonesta / Incumplimiento de acuerdos | Realización de acuerdos empresariales / Competencia leal y Respeto | Seguimiento periódico de competencia / Cumplir con acuerdos empresariales | Investigación y Desarrollo / SIG |

## ANEXO 03: FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Recepción de requerimiento:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | | **PROCESO** | **Recepción de Requerimiento** | | |
| | | **RESPONSABLE** | Administrador de Sede / Asesor Comercial | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | | **OBJETIVO** | Registrar requerimientos de clientes | **VERSION** | 01 |
| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
| Nombre documento | | Requerimiento | Formatos/ Registros | Formato de Comercial | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Llamadas / Correos | Clientes / Comunidad | 1. Contestar a llamada o correo.<br>2. Comunicarse con el cliente.<br>3. Revisar Sistema y corroborar con el Área de Operaciones disponibilidad de máquina.<br>4. Registrar cotización.<br>5. Enviarla al Cliente. | Confirmación de disponibilidad de maquinarias | Cotización de Alquiler / Cliente atendido | Comercial / Jefe de Operaciones |
| **RECURSOS** | | | | | |
| **RECURSOS HUMANOS** | | **MAQUINAS** | | **OTROS** | |
| Administrador de Sede / Asistente Comercial / Asesor Comercial | | Computadoras / Celulares | | | |
| **INDICADORES** | | | | | |
| **VARIABLE** | | **Indicador** | | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Porcentaje de llamadas atendidas | | $\frac{N° \ Llamadas \ recepcionadas}{N° \ Total \ de \ llamadas}$ | | Asistenta Comercial | Mensual |
| Porcentaje de correos atendidos | | $\frac{N° \ Correos \ recepcionadas}{N° \ Total \ de \ lcorreos \ recibidos}$ | | Asesor Comercial | Mensual |

Elaboración de Pedido:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | | **PROCESO** | **Elaboración de Pedido** | | |
| | | **RESPONSABLE** | Administrador de Sede / Asesor Comercial | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | | **OBJETIVO** | Registrar requerimientos de clientes | **VERSION** | 01 |
| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
| Nombre documento | | Cotización | Formatos/ Registros | Formato de Pedido de Alquiler | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Llamadas / Correos | Clientes / Comunidad | 1. Recibir confirmación del cliente.<br>2. Confirmación de Pago.<br>3. Elaboración y Firma de Contrato<br>4. Separar maquinaria por Sistema realizando pedido por Sistema.<br>5. Realizar pedido en físico<br>6. Alcanzar Pedido a Jefe de Planta. | Confirmación de alquiler de maquinaria. | Pedido de Alquiler / Cliente atendido | Operaciones / Jefe de Planta / Jefe de Operaciones |
| **RECURSOS** | | | | | |
| **RECURSOS HUMANOS** | | **MAQUINAS** | | **OTROS** | |
| Administrador de Sede / Comercial | | Computadoras | | | |
| **INDICADORES** | | | | | |
| **VARIABLE** | | **Indicador** | | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Porcentaje de Ordenes de Pedido entregadas a tiempo | | $\frac{N° \; Orden \; de \; Pedido \; entregada \; a \; tiempo}{N° \; Total \; de \; Orden \; de \; Pedido}$ | | Administrador de Sede | Mensual |

Recepción de Pedido:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | | **PROCESO** | **Recepción de Pedido** | | |
| | | **RESPONSABLE** | Jefe de Planta | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | | **OBJETIVO** | Registrar Orden de Pedido de Alquiler | **VERSION** | 01 |
| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
| Nombre documento | | Orden de Pedido | Formatos/ Registros | Formato de Operaciones | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Orden de Alquiler | Recepción de Confirmación de Alquiler | 1. Revisión de Órdenes de Pedido este completa.<br>2. Verificar disponibilidad de maquinaria.<br>3. Revisión de Status según mantenimientos pendientes de maquinarias.<br>4. Revisión o Desarrollar Informe de Evaluación de maquinarias. | Confirmación de disponibilidad de maquinarias / Verificación de mantenimiento pendientes | Evaluación de Maquinaria / Planeamiento | Operaciones / Logística / Técnicos |
| **RECURSOS** | | | | | |
| **RECURSOS HUMANOS** | | **MAQUINAS** | | **OTROS** | |
| Jefe de Planta / Planner de Planta | | Computadoras | | | |
| **INDICADORES** | | | | | |
| **VARIABLE** | | **Indicador** | | **Responsable** | **FRECUENCIA** |
| Productividad | | $\frac{Producción\ actual}{Produccion\ estandár}$ | | Jefe de Operaciones / Jefe de Planta | Mensual |
| Efectividad de cumplimiento | | $\frac{Maquinaria\ Evaluada}{Maquinaria\ total}$ | | Jefe de Operaciones | Mensual |

Evaluación del Equipo:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | | **PROCESO** | **Evaluación de Equipos.** | | |
| | | **RESPONSABLE** | Jefe de Planta | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | | **OBJETIVO** | Registrar trabajos y Pruebas Hechas a la Maquinaria. | **VERSION** | 01 |
| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
| Nombre documento | | Informe de Evaluación | Formatos/ Registros | Formato de Evaluación | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Orden de Alquiler | Recepción de Pedido | 1. Información de prioridades<br>2. Ubicación de la maquinaria.<br>3. Pruebas Operacionales<br>4. Evaluación del Equipo.<br>5. Elaboración del Informe de Evaluación.<br>6. Conformidad de Informe de Evaluación. | Verificación de Trabajos pendientes | Informe de Evaluación | Operaciones / Planner de Planta / Técnicos |

| **RECURSOS** | | |
|---|---|---|
| **RECURSOS HUMANOS** | **MAQUINAS** | **OTROS** |
| Jefe de Planta / Planner de Planta | Computadoras | |

| **INDICADORES** | | | |
|---|---|---|---|
| **VARIABLE** | **Indicador** | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de sub- Proceso | Tiempo fin subproceso- Tiempo incio subproceso | Jede fe Planta | Mensual |
| Efectividad de cumplimiento | $\frac{Maquinaria\ entregada}{Maquinaria\ desmovilizada}$ | Jefe de Operaciones | Mensual |

Planeamiento:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | PROCESO | **Planeamiento** | | |
| | RESPONSABLE | Jefe de Planta | CODIGO | F-CPSGC |
| | OBJETIVO | Registrar requerimientos de insumos o repuestos | VERSION | 01 |

| DOCUMENTO DE REFERENCIA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre documento | | Orden de Trabajo | Formatos/ Registros | Formato de Operaciones | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Informe de Evaluación | Evaluación | 1. Revisión de Informe de Evaluación.<br>2. Carga de Actividades y Repuestos al Sistema Datcorp<br>3. Análisis del Costo de Reparación.<br>4. Solicitud de Liberación de la Orden de Trabajo<br>5. Definir Plan de Actividades.<br>6. Programación Trabajos.<br>7. Asignación de Recursos para la Reparación.<br>8. Entrega OT a Logística.<br>9. Seguimiento de Solicitudes. | Asignación de tareas y recursos | Orden de Trabajo. | Logística |
| | | | Seguimiento de Tareas mediante OT | Inspección de Calidad | Operaciones / Calidad / Técnicos |

| RECURSOS | | |
|---|---|---|
| **RECURSOS HUMANOS** | **MAQUINAS** | **OTROS** |
| Jefe de Planta / Planner de Planta | Computadoras | |

| INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **VARIABLE** | **Indicador** | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de sub- Proceso | Tiempo fin subproceso- Tiempo inicio subproceso | Jefe de Planta | Mensual |

Adquisición de repuestos e insumos:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | PROCESO | Adquisición de repuestos e insumos | | |
| | RESPONSABLE | Jefe de Logística | CODIGO | F-CPSGC |
| | OBJETIVO | Registrar requerimientos de insumos o repuestos | VERSION | 01 |

| DOCUMENTO DE REFERENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre documento | Orden de requerimiento | Formatos/ Registros | Formato de Requerimiento |

| ENTRADAS | PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR | ACTIVIDADES | Controles | SALIDAS | PROCESO POSTERIOR / CLIENTE |
|---|---|---|---|---|---|
| Orden de Trabajo | Operaciones / Planner de Planta - Técnicos | 1. Elaboración de Requerimientos de insumos o repuestos.<br>2. Revisar Stock disponible.<br>3. Liberar repuesto.<br>En caso no se cuente:<br>4. Enviar requerimiento a Proveedores.<br>5. Emitir Orden de Compra.<br>6. Coordinar Recojo de insumos.<br>7. Verificación.<br>8. Liberar repuesto. | Confirmación de insumos por Sistema Datcorp | Orden de requerimiento atendida | Operaciones / Técnicos |

| RECURSOS | | |
|---|---|---|
| RECURSOS HUMANOS | MAQUINAS | OTROS |
| Jefe de Logística / Asistente de Logística | Computadoras | |

| INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| VARIABLE | Indicador | Responsable | FARECUENCIA |
| Entrega de productos a tiempo | Fecha Entregada - Fecha Pactada | Asistente de Logística | Cada vez que se solicite |
| Cantidad de compras rechazadas | Fecha Entregada - Fecha Pactada | Planner de Planta / Asistente de Logística | Cada vez que se solicite |
| Ahorros y descuentos por compras | Fecha Entregada - Fecha Pactada | Jefe de Logística | Cada vez que se solicite |

Ejecución de Repuestos e insumos:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | PROCESO | **Ejecución de Trabajos Planificados:** | | |
| | RESPONSABLE | Jefe de Planta | CODIGO | F-CPSGC |
| | OBJETIVO | Ejecución de Trabajos Planificados: | VERSION | 01 |

| DOCUMENTO DE REFERENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre documento | Orden de C requerimiento | Formatos/ Registros | Formato de Requerimiento |

| ENTRADAS | PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR | ACTIVIDADES | Controles | SALIDAS | PROCESO POSTERIOR / CLIENTE |
|---|---|---|---|---|---|
| Orden de Trabajo atendida | Operaciones / Técnicos | 1. Recepción de OT para Retiro de Repuestos.<br>2. Solicitud de Herramientas.<br>3. Orden y Limpieza en el Trabajo.<br>4. Llenado del ATS.<br>5. Reparación del Equipo según procedimientos del Sistema.<br>6. Pruebas Operaciones.<br>7. Registrar Trabajos Ejecutados.<br>8. Devolución de herramientas / Repuestos.<br>9. Llenado de Ckeck List de Inspección<br>10. Entrega de Check List de Inspección de Calidad para aprobación. | Seguimiento del correcto llenado de ATS y cumplimiento de Tiempos. | ATS | Operaciones / Técnicos |

| RECURSOS | | |
|---|---|---|
| **RECURSOS HUMANOS** | **MAQUINAS** | **OTROS** |
| Jefe de Logística / Asistente de Logística | Computadoras | |

| INDICADORES | | | |
|---|---|---|---|
| **VARIABLE** | **Indicador** | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de sub- Proceso | Tiempo fin subproceso- Tiempo inicio subproceso | Jede fe Planta | Mensual |
| Entrega de productos a tiempo | Fecha Entregada - Fecha Pactada | Personal Técnico Designado | Cada vez que se solicite |

Inspección de Calidad:

| RD RENTAL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **PROCESO** | **Inspección de Calidad** | | |
| | **RESPONSABLE** | Jefe de Logística | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | **OBJETIVO** | Registrar requerimientos de insumos o repuestos | **VERSION** | 01 |

| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre documento | | Check List de Inspección | Formatos/ Registros | Formato de Inspección | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Formato de ATS | Operaciones / Personal Técnico | 1. Revisión Check List por parte Jefe de Planta.<br>2. Confirmación de Inspección de Calidad por Área de Operaciones<br>3. Evaluación Final del Equipo.<br>4. Liberación de Equipo. | Confirmación de Maquinaria Operativa para su despacho | Aprobación de Check List de Inspección | Operaciones / Asistente de Despacho. |

| **RECURSOS** | | |
|---|---|---|
| **RECURSOS HUMANOS** | **MAQUINAS** | **OTROS** |
| Técnicos / Jefe de Planta / Inspector de Calidad | Computadoras | |

| **INDICADORES** | | | |
|---|---|---|---|
| **VARIABLE** | **Indicador** | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de sub- Proceso | Tiempo fin subproceso- Tiempo inicio subproceso | Jefe de Planta | Cada vez que se solicite |
| Equipos con observaciones | $\frac{Maquinaria\ observada}{Maquinaria\ entregada}$ | Jefe de Planta | Cada vez que se solicite |

Despacho de Equipo:

| RD RENTAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **PROCESO** | **Despacho de Equipo** | | |
| | | **RESPONSABLE** | Jefe de Logística | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | | **OBJETIVO** | Registrar requerimientos de insumos o repuestos | **VERSION** | 01 |
| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
| Nombre documento | | Orden de Requerimiento | Formatos/ Registros | Formato de Requerimiento | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Check List de Inspección | Operaciones / Técnicos / Jefe de Planta | 1. Aviso formal por correo del Área Comercial de fecha de carguío.<br>2. Correo informativo de llegada de Transporte.<br>3. Conformidad de Operaciones<br>4. Emisión de Guía de Despacho.<br>5. Ingreso y ubicación de camabaja.<br>6. Carguío del Equipo.<br>7. Tomar registro fotográfico.<br>8. Entrega de documentos (Guía y Acta de Entrega).<br>9. Envío de correo corporativo confirmando Despacho. | Confirmación de requerimientos solicitados por el cliente. | Check List, Registro documentario y Correo de confirmación | Despacho / Comercial / Cliente |
| **RECURSOS** | | | | | |
| **RECURSOS HUMANOS** | | **MAQUINAS** | | **OTROS** | |
| Jefe de Panta /Responsable de Recepción y Despacho | | Computadoras / Celulares | | | |
| **INDICADORES** | | | | | |
| **VARIABLE** | | **Indicador** | | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de Entrega | | Fecha Entregada - Fecha Pactada | | Jefe de Planta/ Asistente de Despacho | Cada vez que se solicite |

Recepción de Equipo:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | **PROCESO** | **Recepción de Equipo** | | |
| | **RESPONSABLE** | Asistente de Recepción y Despacho | **CODIGO** | F-CPSGC |
| | **OBJETIVO** | Registrar requerimientos de insumos o repuestos | **VERSION** | 01 |

| **DOCUMENTO DE REFERENCIA** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre documento | | Registro de inoperatividades | Formatos/ Registros | Formato de Valorización | |
| **ENTRADAS** | **PROCESO ANTERIOR / PROVEEDOR** | **ACTIVIDADES** | **Controles** | **SALIDAS** | **PROCESO POSTERIOR / CLIENTE** |
| Retorno de maquinaria | Cliente | 1. Recepción de correo de confirmación de Entrega.<br>2. Solicitar conformidad del Jefe de Operaciones.<br>3. Revisión de Documentación de Equipo.<br>4. Ubicación del Transporte para descarga.<br>5. Descarga de Equipo.<br>6. Ubicación del Equipo para su lavado.<br>7. Recepción y Llenado de Guías de Remisión.<br>8. Llenado de Acta de Recepción.<br>9. Emisión de Informe para Programar Evaluación del Equipo.<br>10. Correo informativo de recepción, | Identificar si existe alguna falla en la maquinaria que serán asumidas por la empresa o por el cliente para su valorización | Monto de Valorización | Jefe de Operaciones / Asistente de Despacho / Asistente de Recuperaciones |

| **RECURSOS** | | |
|---|---|---|
| **RECURSOS HUMANOS** | **MAQUINAS** | **OTROS** |
| Jefe de Operaciones / Asistente de Recuperaciones / Responsable de Recepción y Despacho | Computadoras / Celulares | |

| **INDICADORES** | | | |
|---|---|---|---|
| **VARIABLE** | **Indicador** | **Responsable** | **FARECUENCIA** |
| Tiempo de sub- Proceso Inoperatividad | Tiempo fin subproceso- Tiempo inicio subproceso | Jefe de Operaciones | Cada vez que retorne maquinarias |

# ANEXO 04: ENCUESTA CLIMA LABORAL

| RD RENTAL | ENCUESTA DE CLIMA LABORAL | Código | F-CLILAB |
|---|---|---|---|
| | | Fecha | |

RD RENTAL asegura el buen uso de la información remitida en la presente encuesta, agradeciendo su colaboración con el fin del crecimiento de la empresa y de sus colaboradores.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre:** | | **Puesto:** | |
| **Área:** | | **Jefe Directo** | |
| **Antigüedad:** | | | |

Instrucciones: Responder las preguntas con una marca (X) en una escala de 1 al 5 conforme al grado de aceptación o desaprobación. (5) Totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo

| | ESCALA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Puesto de Trabajo** | | | | | |
| 1 | Recibo Inducción a mi puesto de trabajo. | | | | | |
| 2 | Las funciones del puesto de trabajo son claras. | | | | | |
| 3 | Recibo los equipos de protección adecuados. | | | | | |
| 4 | Recibo el apoyo y retroalimentación por el jefe directo. | | | | | |
| 5 | Recibo compensaciones por horas de trabajo extra. | | | | | |
| 6 | Buena relación y apoyo con los compañeros del área. | | | | | |
| | **Seguridad** | | | | | |
| 1 | Recibo las charlas de seguridad diarias. | | | | | |
| 2 | Recibo documentos pertinentes por la seguridad en el trabajo (ATS). | | | | | |
| 3 | El lugar de trabajo se mantiene limpio y ordenado. | | | | | |
| 4 | Se respeta el uso de equipos de protección. | | | | | |
| 5 | Se realiza mantenimiento de herramientas e infraestructura. | | | | | |
| | **Planificación** | | | | | |
| 1 | Se planifica las tareas con anticipación. | | | | | |
| 2 | Se planifica capacitaciones en relación al puesto. | | | | | |
| 3 | Se brinda la documentación e información requerida. | | | | | |
| 4 | Entrego los tareos a tiempo. | | | | | |
| 5 | Entrega de Liquidaciones a tiempo. | | | | | |
| | **Motivación** | | | | | |
| 1 | Considero un Buen clima laboral. | | | | | |
| 2 | Se cuenta con el apoyo de las demás áreas para resolver dudas. | | | | | |
| 3 | Se realiza actividades de Integración. | | | | | |
| 4 | Siento que hay oportunidad de crecimiento personal y profesional. | | | | | |
| 5 | Se cuenta con la oportunidad de realizar línea de carrera. | | | | | |

**Sugerencias según Área de Trabajo en RD RENTAL SAC**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# ANEXO 05: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

| RD RENTAL | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE | Código | F-SATCL |
|---|---|---|---|
| | | Fecha | |

RD RENTAL SAC asegura el buen uso de información en la presente encuesta, asegurando el buen uso de la información a favor de mejorar la prestación de nuestros servicios.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Razón Social:** | | **RUC:** | |
| **Nombre:** | | **Cargo:** | |

| **Conoce sobre los Servicios de RD RENTAL SAC a través de:** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | On line | | Página Web | | Facebook | | LinkedIn |
| | Referencia de Clientes | | | | Detalle: | | |
| | Otros: | | | | Detalle: | | |
| **Servicios de RD RENTAL SAC** | | | | | | | |
| | **Energía** | Grupos Electrógenos: | | | Detalle: | | |
| | | Torres de Iluminación: | | | Detalle: | | |
| | **Movimiento de Tierra** | | | | Detalle: | | |
| | **Plataformas de Elevación** | | | | Detalle: | | |
| | **Compresoras** | | | | Detalle: | | |

Instrucciones: Responder las preguntas con una marca (X) en una escala de 1 al 5 conforme al grado de aceptación o desaprobación.: (5) Totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo

| | **ESCALA** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Trato Comercial** | | | | | |
| 1 | La atención es rápida, dentro de los Plazos establecidos. | | | | | |
| 2 | La atención es cordial, considerando llamadas y correos. | | | | | |
| 3 | La información proporcionada es exacta y clara. | | | | | |
| 4 | Se le hace seguimiento después del envío de cotización. | | | | | |
| 5 | En relación a las quejas, la respuesta es rápida. | | | | | |
| 6 | Los precios que se maneja son competitivos. | | | | | |
| | **Calidad en el Servicio** | | | | | |
| 1 | Se cumple a tiempo la Entrega de Maquinaria | | | | | |
| 2 | Se cumple con las especificaciones y requerimientos adicionales. | | | | | |
| 3 | El Personal técnico de RD es calificado para los trabajos requeridos | | | | | |
| 4 | Volvería a solicitar los servicios de RD RENTAL SAC | | | | | |
| | **Post Servicio** | | | | | |
| 1 | Recibe atención de manera rápida por las Inoperatividades. | | | | | |
| 2 | Se mantiene la coordinación entre RD RENTAL SAC y su empresa. | | | | | |
| 3 | Es negociable la Valorización de los equipos. | | | | | |
| 4 | Se presenta de manera detallada los Informes por Mantenimientos | | | | | |
| 5 | El Personal Técnico es calificado para el trabajo solicitado | | | | | |

**Sugerencias para Mejorar la Prestación de Servicios de RD RENTAL SAC**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# ANEXO 06: PERFIL DE PUESTO

| RD RENTAL | FICHA PERFIL DE PUESTO | CODIGO | F-PERFP |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cargo Estructural** | | | | | |
| **Unidad orgánica** | | | | | |
| **Cargo de Alto Riesgo** | | **Cargo de Confianza** | | **Segmento** | |
| **Objetivo del cargo** | | | | | |
| **Funciones** | | | | | |
| **Línea de autoridad y responsabilidad** | **Depende de** | | | | |
| | **Ejerce mando y supervisión sobre** | | | | |
| **Competencias y requisitos mínimos** | **Experiencia** | | | | |
| | **Formación académica** | | | | |
| | **Conocimientos Específicos** | | | | |
| | **Office** | **Excel**: | **PowerPoint**: | **Word**: | |
| | **Inglés** | | | | |
| | **Competencias Corporativas** | **Autocontrol** | | | |
| | | **Pasión por los logros** | | | |
| | | **Innovación y anticipación al cambio** | | | |
| | | **Trabajo en equipo** | | | |
| | | **Pasión por el servicio** | | | |
| | **Competencias Específicas** | | | | |

# ANEXO 07:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|---|---|---|
| Nombre(s): | Nombre(s): | Nombre(s):<br>Iván Rivera Francia |
| Cargo(s):<br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br>Gerente General |
| Firmas | Firmas | Firmas |

**AREQUIPA-PERU**
**2020**

1. OBJETIVO

El objetivo de este documento es describir un proceso consistente y en marcha que va a ser utilizado por empleados y contratistas para formalmente identificar, evaluar, escalar, monitorear, informar y registrar actividades de mitigación de riesgos que pueden interferir en el logro de objetivos y la calidad ofrecida de sus Servicios de RD RENTAL.

2. ALCANCE

Este procedimiento incluye desde identificar, evaluar, escalar, monitorear, informar y registrar actividades de mitigación de riesgos que pueden interferir en el logro de objetivos de RD RENTAL como también el plan de acción para aprovechar las oportunidades que se pueden aprovechar de tales riesgos.

3. FUNDAMENTO

Según el requisito 6.1 de la norma ISO 9001:2015 exige a la organización abordar Riesgos y Oportunidades, el presente documento permitirá planificar acciones para abordar riesgos identificados y aprovechar las oportunidades para garantizar un servicio de calidad. RD RENTAL SAC requiere que cada operación o proyecto de desarrollo de planta implemente un proceso eficaz de gestión de riesgos.

4. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Los responsables del procedimiento son La Alta Dirección y el Líder del SGC.

Responsabilidades:

- Líder del Proyecto SGC se encargara del seguimiento y cumplimiento de las acciones para así mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.
- El Jefe de Taller, es el responsable de directo de todos los trabajos realizados en nuestras instalaciones.
    - El personal técnico, como parte operativa, de la empresa, velará por su bienestar y cumplirá con las disposiciones descritas.

5. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

De acuerdo con los trabajos que RD RENTAL S.A.C. en Taller se han considerado los siguientes Planes, Procedimientos y Estándares de trabajo, que sirven como herramienta primordial para el trabajo del personal.

Cada riesgo identificado deberá ser registrado en el Formato F-RIESG, dicha información servirá como evidencia para el seguimiento adecuado, y efectuar las correcciones adecuadas.

5.1. Frecuencia de revisión matriz de riesgos y oportunidades

La línea base de la matriz será actualizado anualmente y cuando:

- Se realicen cambios en los procesos, equipos, materiales, insumos, herramientas y ambientes de trabajo que afecten la prestación del servicio.
- Ocurran incidentes peligrosos.
- Nueva legislación y/o normativa aplicable.
- En particular se determina si el desarrollo de la operación ha demostrado que alguno de los riesgos debe ser recalificado.

5.2. Responsables de la revisión de la matriz de riesgos y oportunidades

La revisión lo realizara un equipo multidisciplinario que deberá estar conformado como mínimo con la presencia de:

- Líder del SGC.
- Jefe de planta, Operaciones y Seguridad.

5.3. Proceso de actualización, difusión y entrenamiento.

La Matriz de Riesgos y Oportunidades deberá ser actualizado conforme la metodología de RD RENTAL S.A.C sobre la base del Mapa de Procesos. Las jefaturas correspondientes deberán informar al personal de su cargo las modificaciones.

6. ANEXOS

6.1. Matriz de Riesgos:

Para la elaboración de la Matriz de Riesgos se tomó en consideración las siguientes Tablas:

Tabla de Probabilidad de Ocurrencia

| CLASIFICACIÓN | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | PUNTAJE |
|---|---|---|
| BAJA | El incidente potencial se ha presentado una vez o no se presentó en un año de trabajo | 3 |
| MEDIA | El incidente potencial se ha presentado 2 a 10 veces durante un año | 5 |
| ALTA | El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces durante un año | 9 |

Tabla de Severidad

| CLASIFICACIÓN | GRADO DE SEVERIDAD | PUNTAJE |
|---|---|---|
| LEVEMENTE | El servicio se cumple a tiempo pero con retrasos | 4 |
| CONSIDERABLE | El servicio se cumple a tiempo pero con fallas en campo | 6 |
| EXCEDENTE | Se presenta fallas en campo ocasionando desmovilización de maquinaria | 8 |

Una vez identificada la Probabilidad de Ocurrencia y el Grado de Severidad se procede a Clasificar el Riesgo Según:

| Severidad / Probabilidad | (4) LEVEMENTE | (6) CONSIDERABLE | (8) EXCEDENTE |
|---|---|---|---|
| (3) BAJA | 12 a 20 Riesgo Bajo | 12 a 20 Riesgo Bajo | 24 a 36 - Riesgo Moderado |
| (5) MEDIA | 12 a 20 Riesgo Bajo | 24 a 36 - Riesgo Moderado | 40 a 54 - Riesgo Importante |
| (9) ALTA | 24 a 36 - Riesgo Moderado | 40 a 54 - Riesgo Importante | 60 a 72 - Riesgo Crítico |

En base a estas consideraciones se realiza la Matriz de Identificación de Riesgos y Oportunidades para RD RENTAL SAC:

| | | |
|---|---|---|
| RD RENTAL K | **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD** | **Codigo: SGC-MPRO** |
| | | **Version: 01** |
| | | **Fecha** |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

| RD RENTAL | **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS** | **CODIGO** | |
|---|---|---|---|
| | | **VIGENCIA** | |

| Proceso | Puesto de Trabajo | Actividad | Riesgo | Causa | Efecto | Controles Actuales | Evaluación | | | | Plan de Acción | Oportunidad de Mejora |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | P | S | T | Nivel de Riesgo | Nuevas Medidas de Control | |
| Recepción de Requerimiento | Jefe Comercial / Asesor Comercial | Registrar especificaciones del Pedido | Falta de datos de requerimientos | Falta de Comunicación con el cliente | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 3 | 4 | 12 | Bajo | Fomentar el Seguimiento a los clientes | Mejorar la Satisfacción del cliente |
| | | Elaboración de Orden de Pedido | Falta de Comunicación para confirmar Fecha de Entrega | Falta de Comunicación con Planta | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 3 | 6 | 18 | Bajo | Definir flujo de comunicación interna. | Mejorar la Satisfacción del cliente |
| Recepción de Orden de Pedido | Asesor Comercial / Jefe de Planta | Revisión de Ordenes de Pedido | Falta de Especificaciones solicitadas por el cliente | Mal llenado de Orden de Pedido | Retraso en Preparación de maquinaria | Revisión del correcto llenado dela Orden | 5 | 6 | 30 | Moderado | Seguimiento a la entrega a tiempo y revisión exacta de Orden e Pedido | Cumplir con las especificaciones del cliente |
| | | Verificar disponibilidad de maquinaria | Equipo no esté Operativo | Falta de Programación de Evaluación de maquinarias | Demoras en las entregas | Registro de Equipos Operativos del Sistema Datcorp | 5 | 8 | 40 | Importante | Seguimiento a los Informes de Evaluación para definir la operatividad de la maquinaria | Reducir tiempo de Entrega de la Maquinaria |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación | Jefe de Operaciones / Técnico asignado | Elaboración del Informe de Evaluación | Falta de Programación de Evaluación de maquinarias | No se programa Evaluación de maquinarias | Retraso en Preparación de maquinaria | Revisión del Informe por el Jefe de Planta | 5 | 6 | 30 | Moderado | Contar con un Registro de Evaluación de Informe | Reducir tiempo de Entrega de la Maquinaria |
| Planeamiento | Jefe de Operaciones / Planner de Planta | Carga de Actividades y Repuestos al Sistema Datcorp | Actividades y Repuestos incompletos | Personal no está capacitado en el Sistema Datcorp | Retraso en Preparación de maquinaria | Control de carga de actividades al Sistema Datcorp | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento de la Actualización en el Sistema | Contar con información actualizada de trabajos. |
| | | Análisis del Costo de Reparación | Deficiente análisis de Costo. | Planeamiento sin análisis, solo empírico. | Perdidas económicas | Ninguna | 5 | 6 | 30 | Moderado | Contar con un Registro de Análisis de Costo por Trabajos | Reducir sobrecostos. |
| | | Programar Trabajos | No se cuenta con Personal Capacitado para realización de Tareas | Falta de Capacitación al Personal | Retraso en Preparación de maquinaria | Ninguna | 5 | 6 | 30 | Moderado | Planificación de Actividades / Evaluación de personal según competencias / Programación de Capacitaciones. | Contar con personal calificado para la realización de Tareas / Reducir Tiempos |
| | | Asignación de Recursos para la Reparación | No se cuenta con Stock de repuestos | Falta de Seguimiento de Rotación de repuestos | Retraso en Preparación de maquinaria | Verificación de asignación total de recursos | 3 | 6 | 18 | Bajo | Seguimiento de Rotación de Recursos. | Evitar Retrasos en el Proceso |
| Abastecimiento | Planner de Mantenimiento / Personal Técnico | Elaboración de Requerimientos de insumos o | No se realiza requerimientos de insumos completos | Falta de Capacitación al Personal | Retraso en Preparación de maquinaria | Verificación de número de serie de requerimientos solicitados | 3 | 6 | 18 | Bajo | Inducción y seguimiento en la Elaboración de Requerimientos | Evitar errores en la entrega de repuestos |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | repuestos. | | | | | | | | | | |
| | Jefe Logística | Disponibilidad de Repuesto. | Desabastecimiento de materiales. | Falta de Seguimiento de Rotación de repuestos | Retraso en Preparación de maquinaria | Revisión de Stock de repuestos | 5 | 6 | 30 | Moderado | Seguimiento a la actualización del control de Stock | Contar con Stock de repuestos críticos |
| Ejecución de Trabajos | Jefe de Planta / Técnico Asignado | Orden y Limpieza en el Trabajo. | Accidentes de Trabajo | Falta de concientización y de Capacitación de Seguridad | Daño al trabajador | Control de cumplimiento e medidas de Seguridad | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento, control y medidas correctivas en cuanto a las medidas de Seguridad | Reducir Accidentes y Protección de maquinaria |
| | | Llenado del ATS. | Deficiente llenado de ATS | Falta de inducción con el llenado de ATS | Retraso en Preparación de maquinaria | Revisión del llenado del ATS por parte Jefe de Planta | 5 | 6 | 30 | Moderado | Inducción y Seguimiento del Correcto llenado de Ats. | Contar con personal capacitado, Cumplimiento en totalidad de las Actividades programadas. |
| Inspección de Calidad | Personal Técnico asignado | Llenado de Check List de Inspección | Deficiente llenado de Check List | Falta de inducción con el llenado, seguimiento y control. | Equipo con fallas y posible inoperatividad en obra | Revisión Check List por parte Jefe de Planta. | 5 | 8 | 40 | Importante | Revisar Check List. Y controlar tareas correctivas. | Aprobar Maquinaria 100 % Operativa |
| | Área Calidad | Solicitud del V.B.del Área de Calidad | Aprobación del Check List sin revisarlo completament | Falta de control | Equipo con fallas y posible inoperatividad en obra | Revisión del Check List del Área de Calidad | 9 | 8 | 72 | Crítico | Revisión del Check List del Área de Calidad | Aprobar Maquinaria 100 % Operativa |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | e | | | | | | | | | |
| | Jefe de Planta / Técnico Asignado | Evaluación Final del Equipo. | Aprobación de Despacho de Equipo sin estar Operativo | Falta de seguimiento de Actividades | Equipo inoperativo en Obra | Pruebas Operaciones | 3 | 8 | 24 | Moderado | Registrar datos de Pruebas Correctivas | Aprobar Maquinaria 100 % Operativa |
| Despacho de Equipos | Jefe de Planta / Asistente de Despacho | Aviso formal por correo del Área Comercial de fecha de carguío. | No se cuente con un aviso formal para coordinar despacho | Falta de Comunicación entre áreas. | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 3 | 6 | 18 | Bajo | Definir flujo de comunicación interna. | Satisfacción del cliente / Reducir pérdida de Recursos. |
| | | Ingreso y ubicación de camabaja. | Trabajo de riesgo | No se tenga conocimiento de medidas de Seguridad | Peligro a los Trabajadores y daño a la maquinaria | Ninguna | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento, control y medidas correctivas en cuanto a las medidas de Seguridad | Reducir Accidentes y Protección de maquinaria |
| | | Tomar registro fotográfico. | No se tome un debido registro de detalles fotográficos | Falta de inducción. | No se cuente con un registro base de cómo es despachado el equipo | Ninguna | 3 | 6 | 18 | Bajo | Seguimiento Post Despacho de Revisión de Registro Fotográfico | Contar con detalles de la Salida de la maquinaria |
| | | Registro documentarios (Guía y Acta de | Equipo sea despachado sin documentos | Falta de concientización e inducción | Maquinaria confiscada | Verificación de Documentación entregada | 3 | 6 | 18 | Bajo | Seguimiento y control de Verificación de la Documentación al | Contar con registro Ordenado de Salida de la |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Entrega). | | | | | | | | | Área de Despacho | Maquinaria |
| | | Envío de correo corporativo confirmando Despacho. | No se cuente con un aviso formal para coordinar despacho | Falta de Comunicación entre áreas. | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 3 | 4 | 12 | Bajo | Seguimiento del Envío de Correo confirmando Despacho | Contar con información confirmada de Despacho. |
| Registro de Inoperatividades | Jefe de Operaciones | Revisar Queja y detalles de la Inoperatividad | Maquinaria no Valoriza | Falta de Comunicación con el cliente | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Seguimiento del Jefe de Operaciones | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento del Jefe de Operaciones | Mejorar el tiempo de Atención de Inoperatividad |
| | | Revisar Plan de mantenimiento. Y Check List de Inspección. | No se cuente con registro de trabajos realizados a la maquinaria. | Falta de Seguimiento. | Demora en atención de Inoperatividad | Seguimiento del Jefe de Operaciones | 3 | 6 | 18 | Bajo | Control sobre los documentos cuenten con información actualizada | Contar con registro documentario actualizado. |
| Recepción de Equipo | Jefe de Planta / Asistente de Despacho / Técnico Asignado | Recepción de correo de confirmación de Entrega. | No se reciba correo de Entrega a tiempo | Falta de Comunicación con el cliente | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 3 | 4 | 12 | Bajo | Seguimiento y coordinación con el cliente. | Satisfacción del cliente / Reducir pérdida de Recursos. |
| | | Solicitar conformidad del Jefe de Operacione | No se tenga conocimiento de la Recepción. | Falta de Comunicación entre áreas y falta de seguimiento | Insatisfacción del cliente, pérdida de recursos | Ninguna | 5 | 8 | 40 | Importante | Coordinación y definir Flujo de comunicación entre áreas | Satisfacción del cliente / Reducir pérdida de Recursos. |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | s. | | | | | | | | | | |
| | | Revisión de File de Equipo. | No se cuente con información completa en el file. | Falta de Seguimiento | Deficiente Evaluación de Equipo. | Ninguna | 5 | 6 | 30 | Moderado | Seguimiento de Información actualizada | Llevar un control actualizado que permita una Evaluación eficiente del equipo. |
| | | Descarga de Equipo. | No se cuente con los recursos necesarios ni el lugar libre asignado para la descarga | Falta de coordinación entre Áreas. | Demora perdidas de recursos | Control del cumplimiento de Medidas de Seguridad | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento, control y medidas correctivas en cuanto a las medidas de Seguridad | Reducir Accidentes y Protección de maquinaria |
| | | Ubicación del Equipo para su lavado. | No se cuente con personal disponible para revisión de Equipo | Falta de Distribución de Tareas | Demora en Programación para la Evaluación del Equipo. | Ninguna | 3 | 6 | 18 | Bajo | Seguimiento, control y medidas correctivas en cuanto a las medidas de Seguridad | Reducir Accidentes y Protección de maquinaria |
| | | Recepción y Llenado de Guías de Remisión. | No se reciba la documentación requerida | Falta de tiempo, seguimiento y control. | No se pueda ingresar la maquinaria al sistema o se ingrese de manera errónea | Verificación de Entrega de Documentos | 3 | 6 | 18 | Bajo | Seguimiento y control de Verificación de la Documentación al Área de Despacho. | Contar con registro Ordenado de Recepción de la Maquinaria. |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Llenado de Acta de Recepción. | No se llene bien Acta de Recepción | Falta de tiempo, seguimiento y control. | Maquinaria sea entregada en mal estado o con accesorios incompletos | Ninguna | 5 | 8 | 40 | Importante | Revisión del correcto llenado del Acta de Recepción. | Presentar un Informe detallado de Recepción de la maquinaria. |
| | | Emisión de Informe para Programar Evaluación del Equipo. | No se cuente con personal disponible para revisión de Equipo | Deficiente planificación de Personal | Demora en Programación para la Evaluación del Equipo. | Revisión del Informe | 3 | 6 | 18 | Bajo | Revisión del Informe y Programar Evaluación posterior del equipo. | Reducir tiempo de preparación de maquinaria operativa. |
| | | Emisión de Informe para Proceder al Cobro. | No se comunique de manera formal la recepción del Equipo. | Falta de Comunicación entre áreas y falta de seguimiento | Demora en Cobro de Valorización | Seguimiento del Envío del Informe para su comunicación | 3 | 8 | 24 | Moderado | Seguimiento de Presentación de Informe para Valorizar Equipo | Valorización de Equipo en menor tiempo |

6.2. Formato de Identificación de Riesgo:

| RD RENTAL | PLAN DE ACCION DE GESTION DE RIESGO Y OPORTUNIDADES | | | | CODIGO | F-RIESG |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | VIGENCIA | |
| Proceso | | | | | Área: | |
| Responsable | | | | | Fecha: | |
| Objetivos: | | | | | | |
| N° | Actividad | Responsable/ Cargo | Frecuencia de Actividad | Frecuencia del Control | Observaciones | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |
| Elaborado Por: | | | | | Cargo: | |
| Revisado Por: | | | | | Cargo: | |
| Aprobado Por: | | | | | Cargo: | |

# ANEXO 08:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CAMBIOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|---|---|---|
| Nombre(s): | Nombre(s): | Nombre(s):<br>Iván Rivera Francia |
| Cargo(s):<br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br>Gerente General |
| Firmas | Firmas | Firmas |

**AREQUIPA-PERU**
**2020**

1. OBJETIVO:

   El objetivo de este documento es describir un proceso consistente y en marcha que será utilizado por empleados y contratistas para formalmente determinar el proceso a seguir cambios en el sistema de gestión de la calidad.

2. RESPONSABLE

   Los responsables de este procedimiento son la Alta Dirección y el Líder del SGC.

3. ALCANCE

   El alcance de este procedimiento aplica a todas las actividades, servicios y procesos en donde se requiera realizar cambios temporales y permanentes según la necesidad de la organización que puedan interferir en el logro de los objetivos de RD RENTAL SAC según el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. FUNDAMENTO

   Según el requisito 6.3 de la norma ISO 9001:2015 exige que la organización planifique los cambios por tal motivo se requiere un procedimiento para contar con un registro ordenado sobre los cambios a realizar que puedan afectar la prestación del servicio con calidad y la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como también dicha información este documentada como evidencia.

5. CONDICIONES INICIALES

   Los principales cambios se realizarían en base a:

   - Maquinaria: Cambios en las especificaciones de la maquinaria. Por ejemplo cuando se requiere una alarma, o una configuración adicional.
   - Infraestructura: Cambios en relación al área de trabajo.
   - Procesos: Cambios en los procedimientos de operación.
   - Documentos: Cambios en relación a la información documentada como si se requiere la actualización de la misma.

- Otros cambios que puedan afectar a la prestación de un servicio de calidad y a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

6. PROCEDIMIENTO

| | SOLICITUD DE CAMBIO DEL | CODIGO | F-SCAMB |
|---|---|---|---|

a. Solicitud:

El colaborar que requiera solicitar el cambio deberá presentarlo de acuerdo al Formato con código SGC-F-SCAMB para ser presentado a la Alta Dirección y al Líder del SGC.

b. Evaluación:

Los responsables del procedimiento evalúan la solicitud de cambio, determinando las causas y consecuencias, Se determina la evidencia necesaria para garantizar que los cambios solicitados sea una mejora para la organización.

c. Aprobación

Contando con la evidencia de mejora en relación al cambio, los responsables del procedimiento aprueban la solicitud.

d. Seguimiento y Control Post Implementación del cambio:

Una vez aprobado el cambio se informa a todo el personal involucrado, también se realiza un seguimiento y control sobre las consecuencias de la implementación del cambio. La evidencia de esta implementación será documentada para ser presentada a los responsables del procedimiento y garantizar que el cambio es a favor de la organización por su mejora continua.

e. Cierre:

Una vez que se cuente con el sustento requerido los responsables brindaran la conformidad y el cierre de control.

7. ANEXOS

Se establece el formato para la Solicitud de cambios con código F-SCAMB detallado:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO

| | | |
|---|---|---|
| | VERSION | 01 |
| | FECHA | |

## 1. Descripción del cambio

| 2. Propósito de Cambio | 3. Responsables |
|---|---|
| | |

## 4. Consecuencias para el SGC

## 5. Ejecución del Cambio

| Actividad | Responsable | Recursos | Fecha de Inicio | Fechan Final |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Elaborado Por: | | | | |
| Aprobado Por: | | | | |

## ANEXO 09: FORMATO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

| RD RENTAL | FORMATO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA | | | | | | | CODIGO | F-MNTINFRA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | VERSION | |
| | | | | | | | | FECHA | |

| N° | MAQUINARIA | CODIGO | OBSERVACIONES | FRECUENCIA | FECHA DE REALIZACIÓN | MANTENIMIENTO | | COMENTARIOS | CONFORMIDAD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | P | C | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| Aprobado Por: | | | | | | | | | |

## ANEXO 10: FORMATO DE CALIBRACIÓN

| RD RENTAL | FORMATO DE CALIBRACIÓN | CODIGO | F-CALB |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | 01 |
| | | FECHA | |

| N° | MAQUINARIA | CODIGO | RESULTADO INICIAL | FECHA DE ULTIMA CALIBRACIÓN | FECHA DE REALIZACION DE CALIBRACIÓN | MANTENIMIENTO | | RESULTADO FINAL | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | P | C | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

# ANEXO 11:

# MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

# MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|---|---|---|
| Nombre(s): | Nombre(s): | Nombre(s):<br><br>Iván Rivera Francia |
| Cargo(s):<br><br>Asistente de Recursos de Humanos | Cargo(s):<br><br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br><br>Gerente General |
| Firmas | Firmas | Firmas |

**AREQUIPA-PERU**
**2020**

1. OBJETIVO

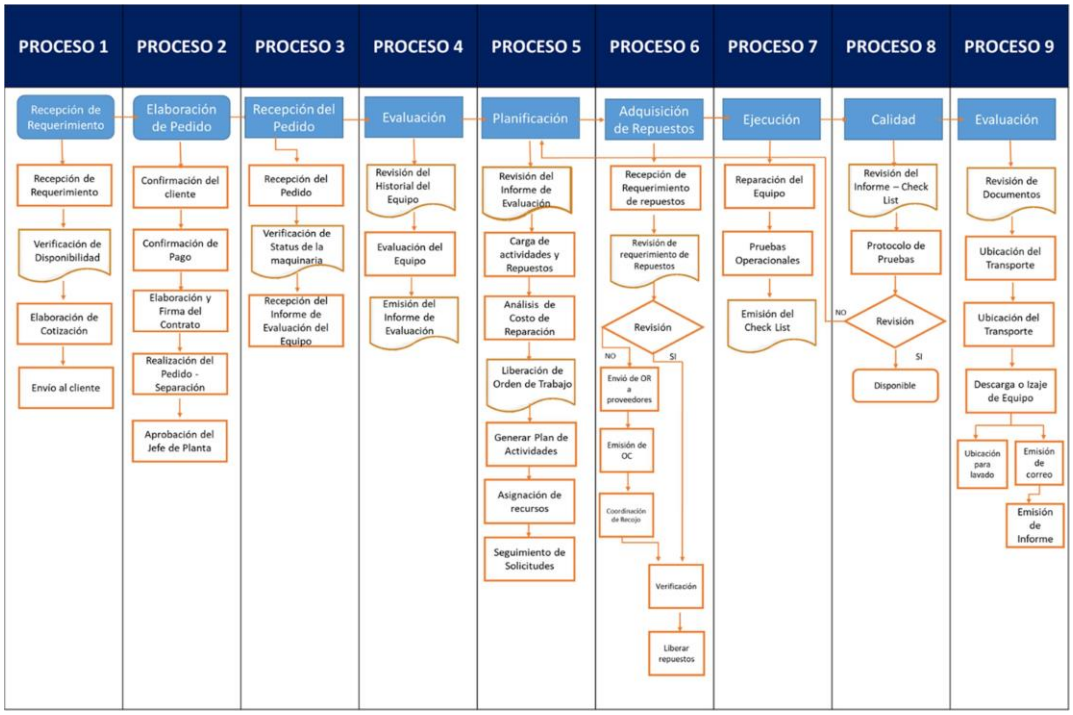
El objetivo del manual de estandarización de procesos de Operación es establecer los lineamientos de los procedimientos de Trabajo para la preparación de los Equipos de Alquiler. También se podrá utilizar como guía para los nuevos operarios y para la verificación de los procesos y cumplimiento de los mismos.

2. ALCANCE

El Alcance de este manual comprende todos los procesos para la preparación de la maquinaria.

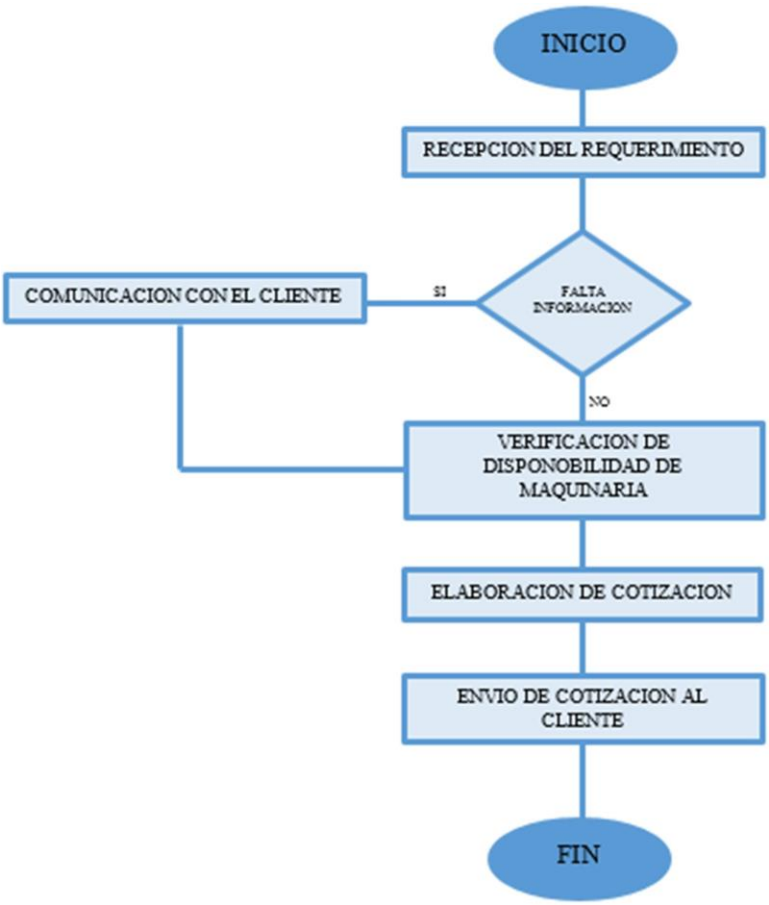
3. PROCEDIMIENTO PARA LOS SUBPROCESOS DE PRODUCCIÓN

Con la finalidad de establecer los criterios para la preparación de la maquinaria de la empresa RD RENTAL SAC, se considera los siguientes procesos:



## a) Recepción de Requerimiento

- Diagrama de Flujo.




- **Objetivo**

  Determinar los procesos a seguir con el fin de brindar un correcto diagnóstico y determinar la naturaleza de la falla dependiendo los síntomas de la máquina.

- **Actividades**

1) **Contestar a llamada o correo.**

   El requerimiento del cliente llega por corro o por llamada según sea dirigida el Área Comercial lo deriva según el Asesor que corresponde.

2) **Comunicarse con el cliente.**

   Una vez que el requerimiento sea derivado el Asesor Comercial se comunica con el cliente en caso falte alguna información para la realización de la cotización.

3) **Revisar Sistema y corroborar con el Área de Operaciones disponibilidad de máquina.**

   Una vez que se cuente con toda la información necesaria para la cotización se comprueba en sistema y con el Área de Operaciones la disponibilidad de la maquinaria.

4) **Registrar cotización.**

   Teniendo la información requerida se procede a la elaboración de la cotización.

5) **Enviarla al Cliente.**

   Se procede al envío de Propuestas por correo.

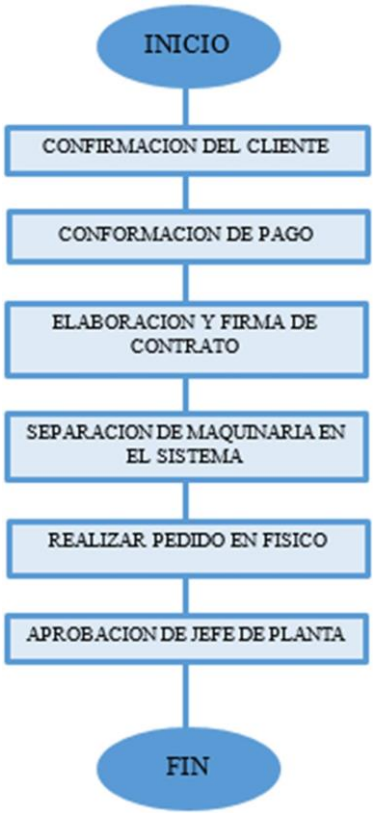
- **Documentación y Responsables**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Recepción de Requerimiento | 1. Contestar a llamada o correo. | Ninguno | Correo de derivación al Asesor correspondiente | Ninguno | Asistente Comercial |
| | 2. Comunicarse con el cliente. | Ninguno | Correo de confirmación de requerimiento y atención. | Ninguno | Asesor Comercial |
| | 3. Revisar Sistema y corroborar con el Área de Operaciones disponibilidad de | Ninguno | Ninguno | Corroborar disponibilidad de maquinaria por Sistema Datcorp | Asesor Comercial |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | máquina. | | | | |
| | 4. Registrar cotización. | Formato de Cotización | Ninguno | Ninguno | Asesor Comercial |
| | 5. Enviarla al Cliente. | Formato de Cotización | Correo de envío de Propuestas | Ninguno | Asesor Comercial |

**b) Elaboración del Pedido**

- Diagrama de Flujo



- Objetivo

  Elaborar la Orden de Pedido completa según lo requerido por el cliente y entregarla a tiempo para reducir tiempo de entrega.

- Actividades.

  1) Recibir confirmación del cliente.

     Se recibe conformidad de Alquiler del Equipo, recibiendo Orden de Pedido del cliente y el pago del pedido.

  2) Confirmación de Pago.

     De acuerdo a lo coordinado con el cliente se determina Pago directo o crédito con la Firma de Contrato.

  3) Elaboración y Firma de Contrato

     Se procede a la elaboración y firma del Contrato.

  4) Separar maquinaria por Sistema realizando pedido por Sistema.

     Teniendo los documentos firmados y/o confirmación de Pago se procede a separar maquinaria por sistema.

  5) Realizar pedido en físico.

     De igual manera se realiza Pedido en Formato Físico para contar con un registro, el mismo debe contar con las Firmas de Jefe de Planta, Jefe Comercial o Administrador de Sede según sea el caso.

  6) Alcanzar Pedido a Jefe de Planta

     Una vez el Pedido de Alquiler este completo y con las firmas correspondientes se le hace llegar al Jefe de Planta para su revisión y Firma correspondiente.

- **Documentación y Responsables:**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Elaboración de Pedido | 1. Recibir confirmación del cliente. | Ninguno | Correo de confirmación de Alquiler | Ninguno | Asesor Comercial |
| | 2. Confirmación de Pago. | Ninguno | Correo de Confirmación | Ninguno | Ninguno |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | de Pago | | |
| | 3. Elaboración y Firma de Contrato | Contrato | Ninguno | Ninguno | Responsable de Área Contable |
| | 4. Separar maquinaria por Sistema realizando pedido por Sistema. | Ninguno | Correo de Separación de maquinaria | Orden de Pedido / Separación de Maquinaria | Jefe Comercial / Asesor Comercial |
| | 5. Realizar pedido en físico | Orden de Pedido | Correo de Envío de Pedido al Área de Operaciones. | Ninguno | Asesor Comercial |
| | 6. Alcanzar Pedido a Jefe de Planta. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Asesor Comercial |

**c) Recepción de Pedido**

- Diagrama de Flujo.

- Objetivo

  Recepción de la Orden de Pedido debidamente llenada y completa para así entregar maquinaria cumplimiento con lo solicitado.

- Actividades

  1) Revisión de Órdenes de Pedido este completa.

     El Jefe de Planta recibe la Orden de Pedido tanto en físico como por correo corroborando en el Sistema, revisa que se cuente debidamente llenada y con datos completos.

  2) Verificar disponibilidad de maquinaria.

     De igual manera verifica disponibilidad de maquinaria por sistema.

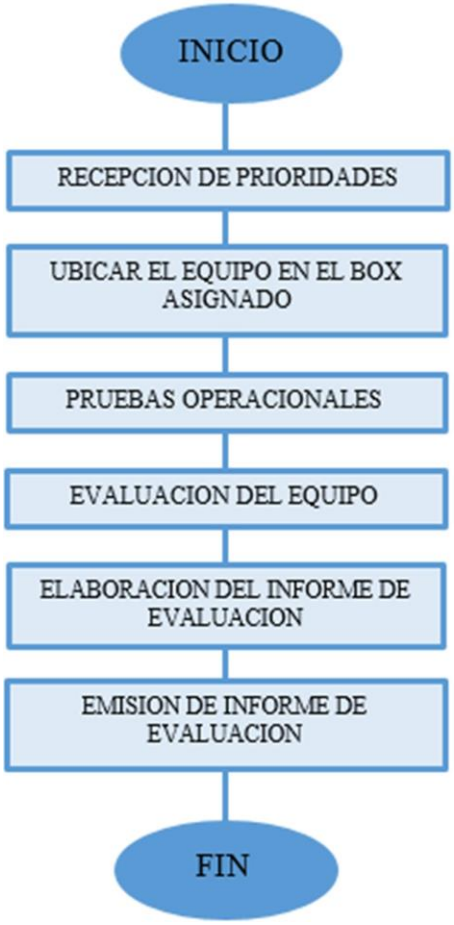
3) Revisión de Status según mantenimientos pendientes de maquinarias.
   --Verifica el Status de la maquinaria para su posterior planificación de trabajos.
4) Revisión o Desarrollar Informe de Evaluación de maquinarias.
   Si en caso no se cuente con la maquinaria disponible planifica el desarrollo de la Evaluación de la maquinaria.

- **Documentación y Responsables:**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Recepción de Pedido | 1. Revisión de Órdenes de Pedido este completa. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta |
| | 2. Verificar disponibilidad de maquinaria. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta |
| | 3. Revisión de Status según mantenimientos pendientes de maquinarias. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta |
| | 4. Revisión o Desarrollar Informe de Evaluación de maquinarias | Ninguno | Correo de confirmación de Pedido | Ninguno | Jefe de Planta |

**d) Evaluación de Equipos**

- Diagrama de Flujo




- Objetivo

  Establecer un diagnóstico exacto con el fin de determinar tareas exactas a realizar.

- Actividades:

  1) Información de prioridades

     El Planner de Planta informa al técnico designado la prioridad de la evaluación.

  2) Ubicación de la maquinaria.

El Técnico asignado es responsable de ubicar el equipo asignado en lugar asignado por el Jefe de Planta,

3) Pruebas operacionales

Técnico asignado procede a realizar las pruebas al equipo.

4) Evaluación de equipo

El técnico verifica sistemas del equipo:

- Sistema de motor
- Sistema del Generador- eléctrico.
- Sistema de transmisión.
- Sistema hidráulico.
- Parámetros.
- Horómetros.

Para determinar estados del equipo.

5) Elaboración del Informe de Evaluación.

El técnico designado en base a lo identificado elabora el Formato de Evaluación (Anexo 36), considerando actividades e insumos necesarios, determinando también las fallas y consecuencias a razón del equipo inoperativo.

6) Conformidad de Informe de Evaluación

El Técnico designado entrega formato de Evaluación debidamente llenado para ser enviado para su revisión y conformidad del Jefe de Planta.

- Documentación y Responsables:

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación | 1. Información de prioridades | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Planner de Planta. |
| | 2. Ubicación de la maquinaria. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Técnico de Designado para Evaluación. |
| | 3. Pruebas operacionales | Formato de Informe de Evaluación | Ninguno | Ninguno | Técnico de Designado para Evaluación. |
| | 4. Evaluación de equipo | Formato de Informe de Evaluación | Ninguno | Historial de fallas / Historial de Trabajos realizados / Historial de mantenimiento. | Técnico de Designado para Evaluación. |
| | 5. Elaboración del Informe de Evaluación. | Formato de Informe de Evaluación | Ninguno | Ninguno | Técnico de Designado para Evaluación. |
| | 6. Conformidad de Informe de Evaluación | Informe de Evaluación. / Historial de Falla / Informe de Recepción de Equipo. | Informe Final | Ninguno | Técnico Designado / Planner de Planta / Jefe de Planta |

**e) Planeamiento**

- Diagrama de Flujo.

- Objetivo

  Planificar actividades y recursos necesarios en base a la Evaluación previa con la finalidad de optimizar recursos y tiempos.

- Actividades

  1) Revisión del informe de Evaluación

     Jefe de Planta revisa informe y valida las estrategias para las diferentes actividades a realizar a levantar las fallas encontradas en la máquina.

  2) Carga de Actividades y Repuestos al Sistema Datcorp.

     Una vez evaluado los recursos se ingresa las actividades y repuestos al sistema Datcorp.

  3) Análisis de costos de reparación

     Una vez ingresado actividades y repuestos al Sistema se proyecta costo requerido enviando un correo al Área de Operaciones para su aprobación

  4) Conformidad de liberación de orden de trabajo

     Planner de Planta solicita la liberación de la orden de trabajo al Jefe de Planta para su liberación según los análisis realizados en la cual se tiene 02 decisiones:

     - NO se libera: Reevaluación de Costos.
     - SI. Se libera: Continuidad del proyecto.

  5) Definir un plan de actividades.

     Se procede a generar un plan de actividades priorizando la disponibilidad de repuestos.

  6) Programación de actividades

     Se proceden a programar las actividades para su ejecución como se asigna al Personal Técnico.

  7) Asignación de los recursos necesarios para la reparación.

     Jefe de Planta y Planner de Planta evalúan que recursos y estos se solicitaran para la ejecución de los trabajos.

  8) Entrega de OTa logística

Teniendo la aprobación de los costos se emite OT impresa considerando los repuestos en Stock como los que se debe comprar para la atención de Logística. Entregada OT se tiene de decisiones.

- NO: Solicitud abastecimiento a Logística
- SI: Continuidad cuando hay la disponibilidad de todos los materiales.

9) Seguimiento de solicitudes.

Jefe de Planta realiza el seguimiento de las tareas planificadas y Planner de Planta seguimiento de compra de repuestos faltantes.

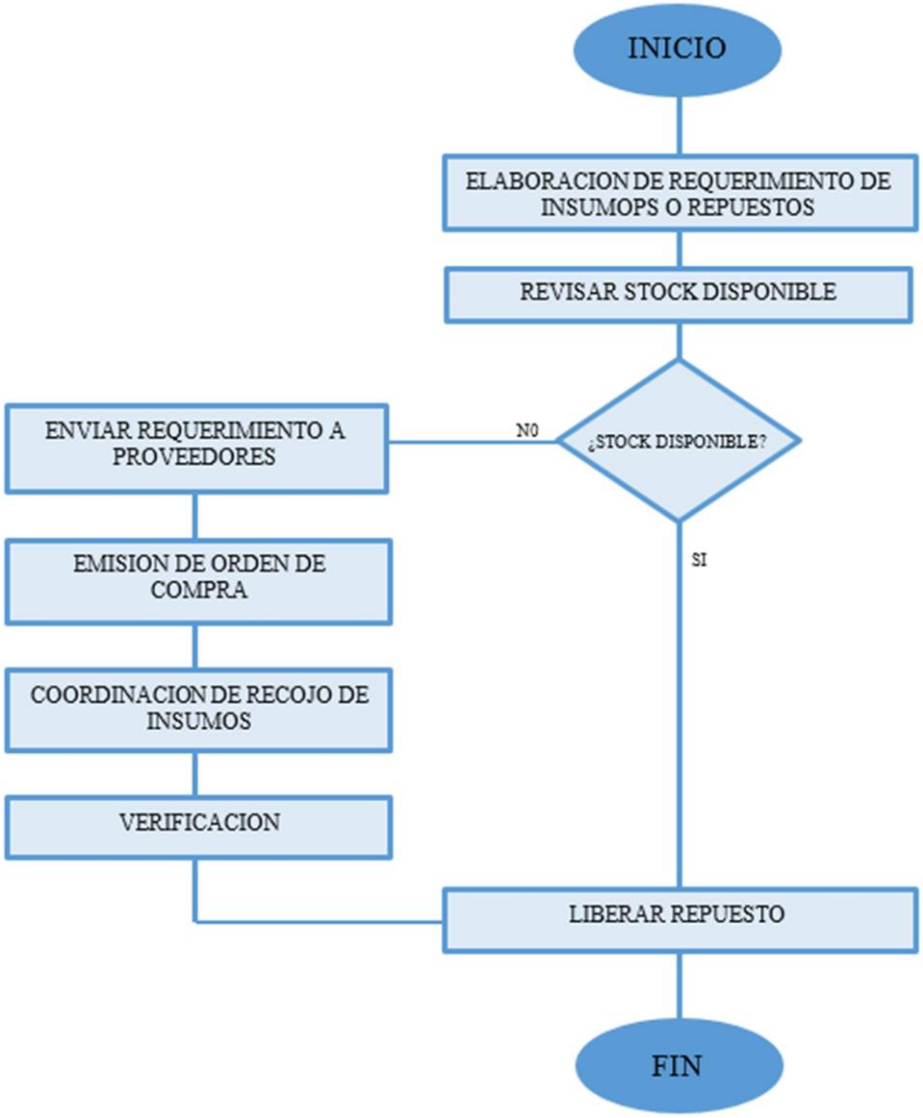
- **Documentación y Responsables:**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Planeamiento | 1. Revisión del Informe de Evaluación. | Informe de Evaluación | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta. |
| | 2. Carga de Actividades y Repuestos al Sistema Datcorp | Ninguno | Ninguno | Ingreso de recursos | Planner de Planta |
| | 3. Análisis de costos de reparación. | Ninguno | Se envía correo informando el costo proyectado. | Ninguno | Planner de Planta |
| | 4. Conformidad de liberación de Orden de Trabajo. | Ninguno | Ninguno | Orden de Trabajo | Jefe de Planta / Planner de Planta |
| | 5. Definir plan de actividades | Diagrama Gantt, planilla de planificación | Ninguno | Ninguno | Planer de Planta |
| | 6. Programación de actividades. | Planilla de Planificación | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta / Planner de Planta |
| | 7. Asignación de recursos necesarios para la reparación. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta / Planner de Planta |
| | 8. Entrega de OT a Logística. | Orden de Trabajo | Ninguno | Disponibilidad de insumos | Jefe de Planta/Planner de Planta |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 9. Seguimiento de Solicitudes | - Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta / Planner de Planta |

**f) Adquisición de Repuestos e Insumos.**

- Diagrama de Flujo.



- Objetivo

  Adquirir repuestos e insumos de calidad en el tiempo prevista para cumplir con el procedimiento de trabajos realizados.

- Actividades

  1) Elaboración de Requerimientos de insumos o repuestos.

     Una vez ingresada la OT al Área de Logística se corrobora su correcto llenado para su atención o programación de compra.

  2) Revisar Stock disponible.

     Se revisa Stock disponible según sistema.

  3) Liberar repuesto.

     Se libera repuestos solicitados..

     En caso no se cuente:

  4) Enviar requerimiento a Proveedores.

     Se solicitara la compra de repuestos según el proveedor.

  5) Emitir Orden de Compra.

     Teniendo la respuesta del proveedor se procede a evaluar la confirmación de compra con el Jefe de Planta para emitir Orden de Compra.

  6) Coordinar Recojo de insumos.

     Se coordina con el Asistente de Envíos para el recojo de insumos.

  7) Verificación.

     Se verifica la compra si se cumple con lo solicitado.

     Email: Envío de correo de confirmación.

  8) Liberar repuesto.

     Se ingresa Stock al sistema y se procede a su liberación según OT.

- **Documentación y Responsables:**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Adquisición de Repuestos e Insumos | 1. Elaboración de Requerimientos de insumos o repuestos. | Orden de Trabajo | Ninguno | Ninguno | Jefe Logística. |
| | 2. Revisar Stock Disponible. | Ninguno | Ninguno | Comprobar stock de materiales | Asistente Logística. |
| | 3. Liberar Repuesto | Ninguno | Correo de requerimiento de repuestos | Ninguno | Asistente Logística. |
| | 4. Enviar requerimiento a proveedores. | Formato de requerimiento | Correo de requerimiento de repuestos | Liberación de Repuesto | Asistente de Logística y Jefe de Logística. |
| | 5. Emitir OC. | Ninguno | Correo de confirmación de Compra de repuesto. | Emisión de Orden de Compra | Jefe Logística. |
| | 6. coordinar Recojo de Insumos | Ninguno | Informado Recojo de Repuestos | Ninguno | Asistente de Envíos |
| | 7. Verificación. | Ninguno | Envío de correo de confirmación | Ninguno | Jefa de Logística y Planner de Planta y Jefe de Planta. |
| | 8. Liberar Repuestos. | Ninguno | Correo de confirmación de entrega de repuestos. | Liberación de Repuesto | Asistente Logística. |

## g) Ejecución de Trabajos Planificados

- Diagrama de Flujo.

- Objetivo

  Entregar equipos cumpliendo los estándares de calidad brindando la confiabilidad del equipo operativo, ejecutando tareas planificadas descritas en el informe de evaluación.

- Actividades

  1) Recepción de OT

     Se le entrega la información del área de planeamiento planta impresa (OT) al Técnico designado para el retiro de repuestos, donde indica los repuestos que se tienen en stock y a la vez se imprime las activadas a realizar en el equipo.

  2) Solicitud de Herramientas.

     Técnico designado confirma herramientas de pañol según trabajos programados.

  3) Orden y Limpieza en el Trabajo.

     Se realiza la limpieza y orden de lugar donde se realizarán los trabajos, considerando un área para las herramientas solicitadas.

  4) Llenado del ATS.

     Se realiza el llenado del Formato ATS, donde se describe cada paso de la tarea, identificando peligros y riesgos y su mitigación tomando medidas de control.

  5) Reparación del Equipo según procedimientos del Sistema.

     Se realizan las tareas programadas según el informe de Evaluación considerando actividades pendientes descritas en el Sistema Datcorp. En caso se considere tareas adicionales, se deberá informar anticipadamente para considerar repuestos adicionales.

     En caso se realice trabajos externos, serán entregados a almacenes para su reparación de proveedor externo.

  6) Pruebas operacionales

     Se realizan las pruebas operacionales del equipo sin carga.

7) Registrar Trabajos Realizados

   Las operaciones realizadas, se registran en el Sistema., para un control e historial del equipo.

8) Devolución de herramientas / repuestos

   En caso se tenga que devolver alguna herramienta es detallada en la OT para un control de los trabajos realizados al equipo.

9) Llenado de Check List de Inspección.

   Una vez culminado los trabajos planificados se realiza el Check List de Inspección, cabe resaltar que este control deberá ser llenado adecuadamente considerándolos puntos mencionados, con el fin de cumplir los estándares solicitados por el cliente brindando la confiabilidad de un equipo operativo.

10) Entrega de Check List de Inspección de Calidad para aprobación.

    Se entrega documentos al Jefe de Planta para su aprobación.

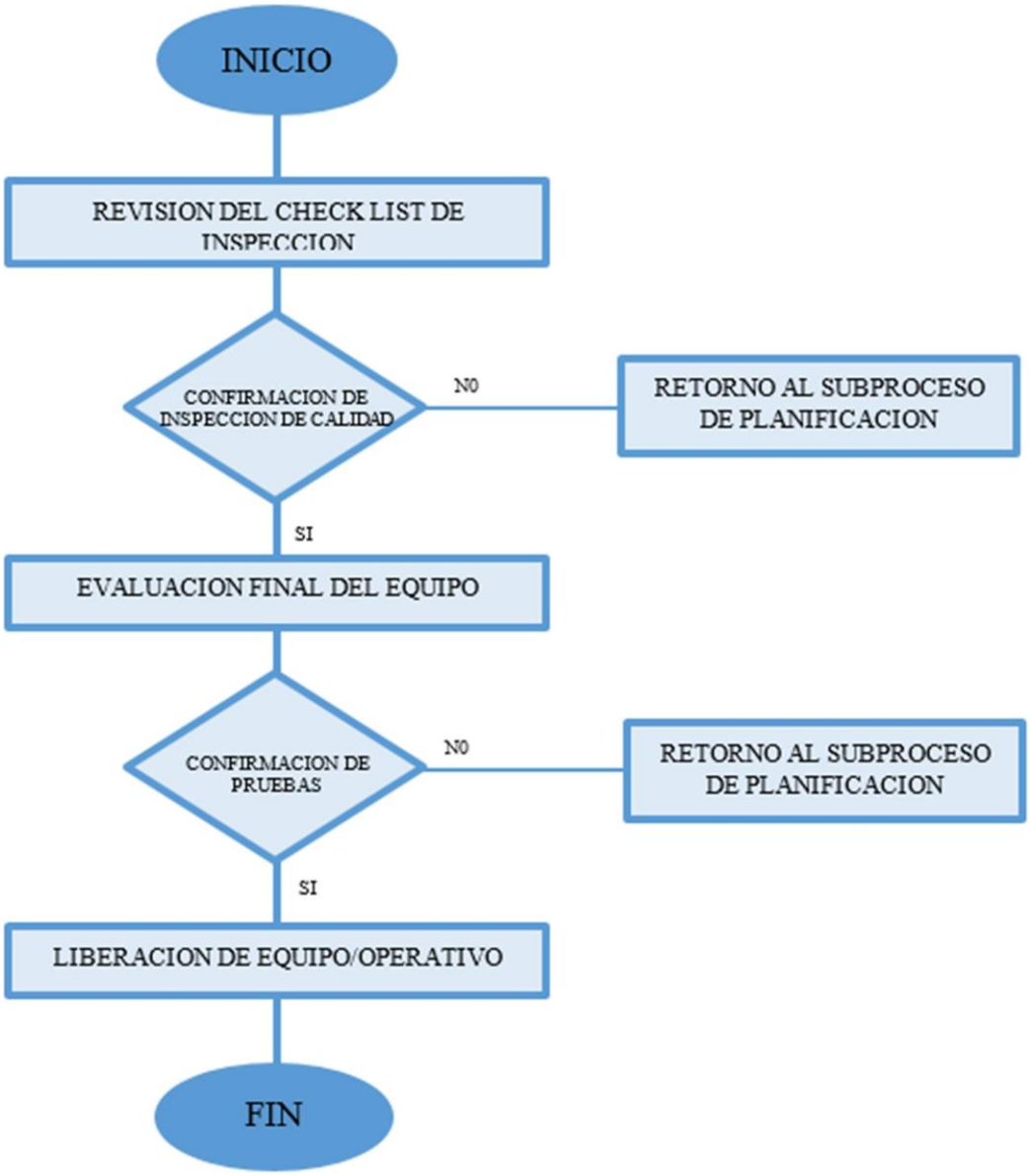
- Documentación y Responsables:

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Ejecución de Trabajos Planificados. | 1. Recepción de OT | Planilla de planificación, OT | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado / Planner de Planta. |
| | 2. Solicitud de Herramientas. | Solicitud de Herramientas de Pañol | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 3. Orden y Limpieza en el Trabajo | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 4. Llenado del ATS. | ATS | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 5. Reparación del Equipo según procedimientos del Sistema. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 6. Pruebas operacionales. | Protocolo de Pruebas sin carga. | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 7. Registrar trabajos realizados. | Tareo Diario | Ninguno | Registro de Tareas. | Planner de Planta / Técnico Designado. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 8. Devolución de herramientas / repuestos. | Salida de Documentos (OT). | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 9. Llenado de Check List de Inspección. | Check List de Inspección | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado. |
| | 10. Entrega de Check List de Inspección de Calidad | Check List de Inspección | Adjuntar documentos a Jefe de Planta para su aprobación. | Ninguno | Planner de Planta |

**h) Inspección de Calidad.**

- Diagrama de Flujo:




- Objetivo.

  Realizar el proceso de inspección de calidad de los equipos una vez culminado los trabajos de reparación, de esta manera mejorar en la entrega de la maquinaria evitando inoperatividades en obra.

- Actividades

1) Revisión Check List por parte Jefe de Planta

   Se revisa Check List el cual debe contar con las firmas de los técnicos asignados y del Jefe de Planta.

2) Confirmación de Inspección de Calidad.

   Se envía correo, adjuntando documentos requeridos para su aprobación al Jefe de Operaciones y proceder a la realización de Pruebas.

   En caso no se reciba la aprobación se procede a levantar observaciones antes de las pruebas operacionales.

3) Evaluación Final del Equipo.

   Se procede a la evaluación del equipo considerando pruebas con carga, completando Protocolo de Pruebas, dichas Pruebas estarán a cargo del Técnico designado y Jefe de Planta.

   En caso se cuente con alguna observación, se retorna a la inspección del equipo.

4) Liberación de Equipo.

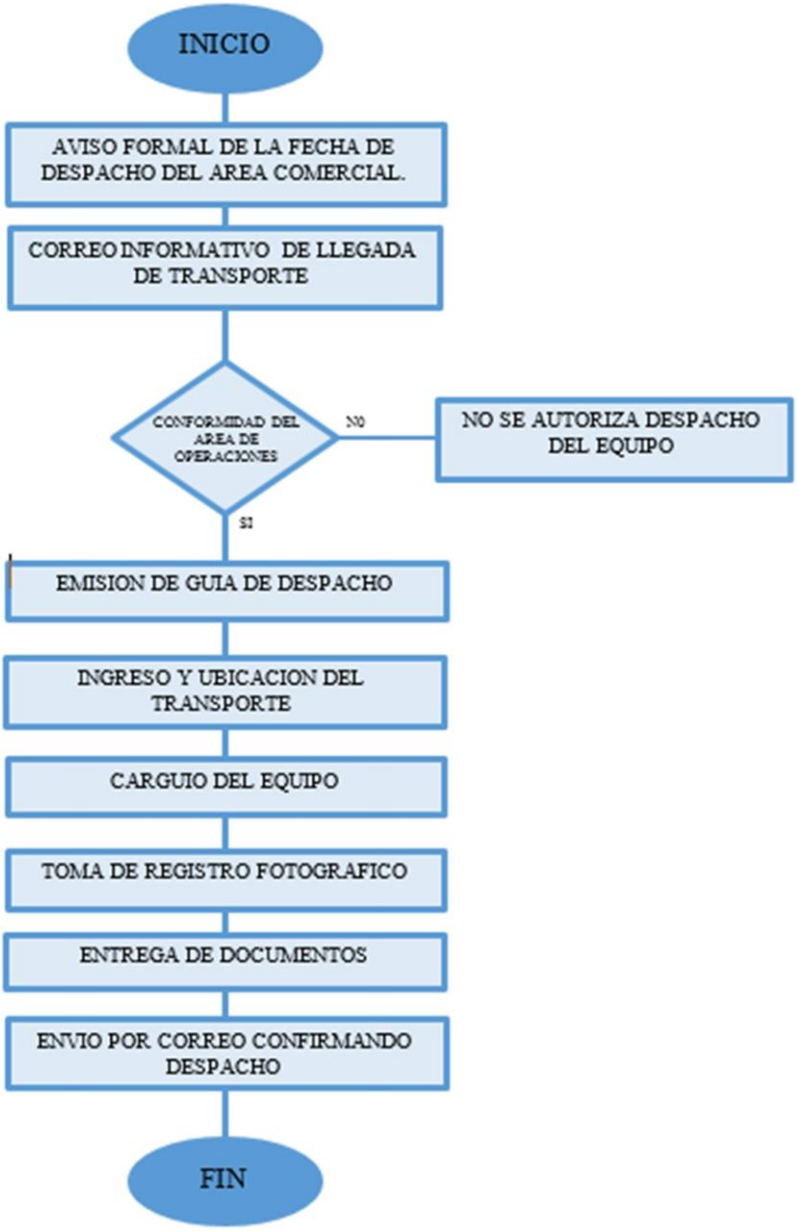
   Teniendo los documentos aprobados por el Jefe de Planta el Planner de Planta envía correo informando la conformidad del equipo registrando en Sistema el Equipo Operativo.

- **Documentación y Responsables:**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Inspección de Calidad | 1. Revisión de Check List de Inspección. | Check List de Inspección | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta |
| | 2. Confirmación de Inspección de Calidad | Ninguno | Aprobación de Pruebas con Carga | Ninguno | Jefe de Operaciones |
| | 3. Evaluación Final del Equipo. | Protocolo de Pruebas | Ninguno | Ninguno | Técnico Designado / Jefe de Planta |
| | 5. Liberación del Equipo. | Ninguno | Conformidad del Equipo y observaciones | Ingreso de Equipo Operativo | Planner de Planta/ Jefe de Planta |

**i) Despacho**

- Diagrama de Flujo.

- 


ipo de alquiler cumpliendo con los procedimientos y registros necesarios en la en Planta RD RENTAL SAC.

- Actividades

1) Aviso formal de la fecha del despacho del Área Comercial.
   Correo informativo de fecha de entrega de equipo al cliente según su requerimiento, considerando envío de Formato de Transportista.
2) Correo informativo de llegada de Transporte.
   Recepción correo de llegada de Transportista y en adjunto Formato solicitado, considerando los Datos principales para la descripción en la Guía de Remisión.
3) Conformidad por parte del Área de Operaciones
   Responsable de Operaciones informara si se procede con el despacho del equipo, considerara si documentación solicitada este conforme.
   En caso no se dé su V.B no se autoriza despacho de maquinaria.
4) Emisión de Guía de Despacho.
   El Responsable de despacho descarga Guía de Sistema, confirmando que los requerimientos adicionales se cumplan.
5) Ingreso y ubicación de camabaja.
   Responsable de Recepción y Despacho coordina con el transportista aprobando el ingreso del transporte designa un lugar seguro para proceder a la carga.
6) Carguío del Equipo.
   Se procede a cargar el equipo considerando las medidas de seguridad y protección.
7) Tomar registro fotográfico.
   Se toma un registro fotográfico al Equipo considerando todos los lados del equipo, interior del encapsulado, motor, generador, módulo de control, implementos, llave, manual, accesorios adicionales:
8) Registro documentarios (Guía y Acta de Entrega).
   Se completa: Acta de entrega y se hace firmar.

Emisión: Guía de Despacho y revisión.

Se revisa: Requerimientos adicionales y verifica registro en el Acta.

9) Envío de correo corporativo confirmando Despacho.

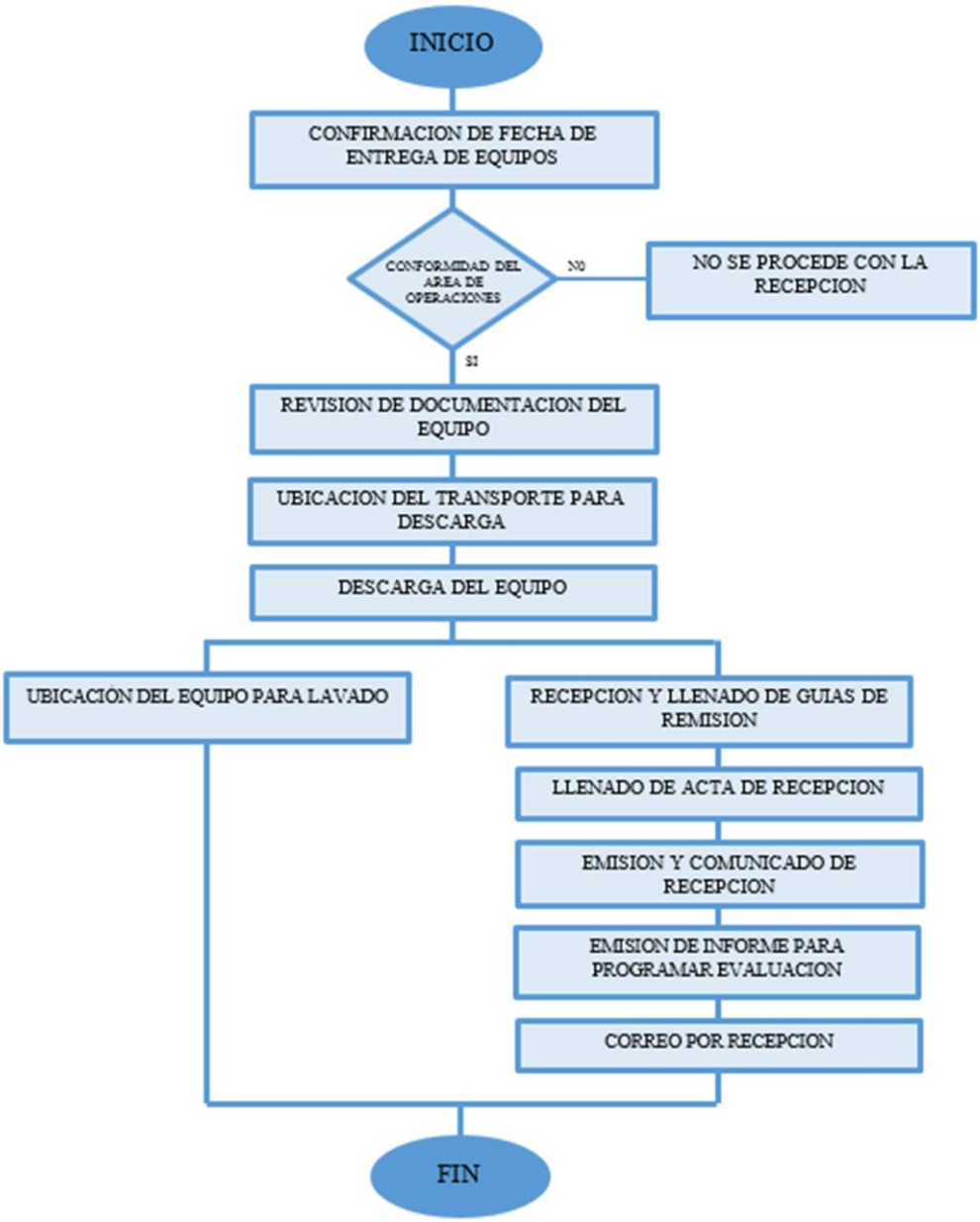
Se envía un correo corporativo informando los datos del despacho realizado (cliente, equipo, proyecto y otros) adjuntando.

- Documentación y Responsables:

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Despacho de Equipos | 1. Aviso formal de la fecha del despacho del Área Comercial. | Formato de Transportista | Correo confirmación fecha | Ninguno | Asesor Comercial |
| | 2. Correo informativo de llegada de Transporte. | Formato de Transportista. | Despacho de Equipo. | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 3. Conformidad por parte del Área de Operaciones | Ninguno | Despacho de Equipo | Ninguno | Jefe de Operaciones |
| | 4. Emisión de Guía de Despacho. | Guía de Despacho | Ninguno | Descarga de Equipo. | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 5. Ingreso y ubicación de camabaja. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 6. Carguío del Equipo. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 7. Tomar registro fotográfico. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 8. Entrega de documentos (Guía y Acta de Entrega). | Acta de Despacho / Guía de Despacho | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 9. Envío correo confirmando Despacho | Acta de Despacho / Guía de Despacho | Correo confirmando despacho y adjuntando documentos | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |

**j) Recepción de Equipo.**

- Diagrama de Bloque




uipos de alquiler cumpliendo todos los procedimientos correspondientes en la Planta RD RENTAL SAC

- Actividades.
    1) Confirmación de la Fecha de Entrega de equipos por parte del Área Comercial.

Se recepciona correo de notificación de la llegada de un equipo considerando envío de Formato de Transportista, detallando datos principales del Transportista.

2) Solicitar conformidad del Jefe de Operaciones.

   Se solicita por correo la aprobación del Área de Operaciones, caso se niegue no se proceder con la recepción del equipo.

3) Revisión de Documentación de Equipo.

   Se procede con la revisión del file del equipo devuelto (Acta de Entrega y Recepción).

4) Ubicación del Transporte para descarga.

   El responsable de la recepción del equipo designara un lugar para ubicar al transporte y proceder con la descarga.

5) Descarga de Equipo.

   El Responsable de Recepción y despachos realiza el registro fotográfico y procede con la descarga del equipo contando con todas las precauciones necesarias.

6) Ubicación del Equipo para su lavado.

   Una vez recepcionado el equipo se le ubica en la zona de lavado en Planta para su lavado con el fin de determinar a detalle daños y faltantes para sus respectivos cobros

7) Recepción y Llenado de Guías de Remisión.

   Se recepciona las guías de cliente y transporte para el llenado y escaneado.

**8)** Llenado de Acta de Recepción**.**

   Se realiza el llenado del acta de recepción (Check List) realizando una inspección visual detallando observaciones encontradas.

9) Emisión de Informe para Programar Evaluación del Equipo.

   Se procede el ingreso se la maquinaria al sistema Datcorp considerando registro de horómetro de maquinaria al momento de recepcionar. Se procede con la elaboración del informe técnico

detallando daños y faltantes para sus respectivos cobros, el cual se envía a los responsables de recuperaciones.

10) Correo informativo de Recepción:

**Se** envía un correo informando los equipos recepcionados adjuntando Informe de Recepción.

- **Documentos y Responsables.**

| Proceso | Actividad | Formato | Email | Sistema | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| Recepción de Equipo | 1. Confirmación de la Fecha de Entrega de equipos por parte del Área Comercial. | Formato de Transportista | Correo Electrónico | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 2. Solicitar conformidad del Jefe de Operaciones | Ninguno | Correo Electrónico | Ninguno | Jefe de Operaciones. |
| | 3. Revisión de File de Equipo. | Acta de Entrega y Recepción. | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 4. Ubicación del Transporte para descarga. | Informe de Recepción. | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 5. Descarga de Equipo | Informe de Recepción. | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 6. Ubicación del Equipo para su lavado. | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Jefe de Planta y Responsable de recepción y Despacho. |
| | 7. Recepción y Llenado de Guías de Remisión. | Guías de Recepción. | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 8- Llenado de Acta de Recepción. | Acta De Entrega y Recepción. | Ninguno | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 9. Emisión de Informe para Programar Evaluación del Equipo. | Acta de recepción / Informe de Recepción | Ninguno | Ingreso de Maquinaria. | Responsable de Recepción y Despacho. |
| | 10. Corre informativo de Recepción | Ninguno | Correo de recepción de Equipos, Informe de Recepción y | Ninguno | Responsable de Recepción y Despacho. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Acta de Recepción | | |

4. INDICADORES DE GESTION DE PLANTA DE MANTENIMIENTO:

| INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PLANTA DE MANTENIMIENTO. | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **FRECUENCIA** | **OBJETIVO** |
| Días de Recepción | Fecha de diagnóstico- Fecha de Recepción. | Días | Cuando se requiera | 3 a 4 días. |
| Tiempo de Inspección | Hora de término de inspección-Hora de inicio de inspección. | Horas | Diaria | 2 a 3 horas |
| Cumplimiento de Programación | Número de equipos programados a tiempo/ Total de equipo programados | Porcentaje | Mensual | 80-85% |
| Porcentaje de equipos disponibles y no disponibles. | Formula Equipos Disponibles: Promedio de porcentajes de equipos disponibles diarios.<br>Formula Equipos No disponibles: Porcentaje de equipos Disponibles | Porcentaje | Mensual | 70-80% |
| Fallas funcionales: | número fallas Funcionales por línea/mes | Unidad | Mensual | 1-2 mensual/ línea |

## ANEXO 12: SEGUIMIENTO DE ORDEN DE PEDIDO

| RD RENTAL | SEGUIMIENTO DE ORDEN DE PEDIDO | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| Item | N° OA | Fecha de confirmación | Plazo | Fecha estimada de Despacho | ESTADO | | | | Fecha de Despacho | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Fecha de Recepción - Sede | Informe de Evaluación | Inoperatividad | Personal Técnico Responsable | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Elaborado Por: | | | | | | | | | Firma | |
| Aprobado Por: | | | | | | | | | Firma | |

# ANEXO 13: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

| RD RENTAL | FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL | CÓDIGO | F-PERFP |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | 1 |

| ÁREA | | Jefe a Cargo | | Frecuencia de Evaluación | |
|---|---|---|---|---|---|

RD RENTAL SAC se preocupa por el Desempeño de sus colaboradores garantizando un buen uso de la información presente:
(5) Muy bueno, (4) Excede por poco los requerimientos básicos, (3) Normal: Cumple con las competencias básicas, (2) Regular No cumple con las competencias básicas, (1) No cumple casi ninguno de los competencias básicas.
* Los cuales se multiplicaran de acuerdo al peso asignado por criterio.
Para determinar el Resultado final se considera Excelente si el resultado (5-4) y Regular (3-2) y Deficiente (1).

| CRITERIOS | | |
|---|---|---|
| C1 | Puntualidad | Se califica si el Personal se presenta Puntual a todas sus labores |
| C2 | Presentación Personal | Se califica la presentación del personal según los requerimientos de su Área ( Uso de EPPS) |
| C3 | Cumplimiento de Funciones Operativas | Se califica el cumplimiento puntal y a tiempo de sus Tareas otorgadas de Operaciones |
| C4 | Cumplimiento de Presentación de Documentación | Se califica el cumplimiento puntal y a tiempo de su Documentacion requerida (Presentación de Facturas, Tareos, Liquidaciones, ETC) |
| C5 | Conserva su Lugar de Trabajo Limpio y Ordenado | Se califica si realiza la inspección de su lugar de trabajo, y si conserva el espacio limpio y ordenado al finalizar su trabajo. |
| C6 | Capacitaciones | Se considera su asistencia y participación de las capacitaciones. |
| C7 | Mejora | Se califica algún aporte nuevo en relación a su puesto de Trabajo. |

| N° | NOMBRE | DNI | PUESTO | AREA | JEFE DIRECTO | Criterios | | | | | | | Total | Resultado | Comentarios | Fecha de evaluacion |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | C7 | | | | |
| | | | | | | 10% | 15% | 20% | 20% | 15% | 10% | 10% | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

## ANEXO 14: PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN

| RD RENTAL | PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN | | CÓDIGO | F-PROGCAP |
|---|---|---|---|---|
| | | | VERSIÓN | 01 |
| **N°** | **TEMA** | **AREA** | **CAPACITADOR** | **FRECUENCIA** |
| 1 | Interpretación de la norma ISO 9001:2015 | Responsables de Proceso | Capacitador Externo | Semestral |
| 2 | Sensibilización por la Importancia de la Implementación del SGC como Difusión de la Política. | Todas las Áreas | Coordinador SIG | Semestral |
| 3 | Objetivos Planteados e Indicadores de Medición | Todas las Áreas | Coordinador SIG | Semestral |
| 5 | Liderazgo | Gerentes y Jefes | Capacitador Externo | Semestral |
| 6 | Flujo de Comunicaciones | Todas las Áreas | Coordinador SIG | Trimestral |
| 7 | Cursos de Energía | Área Operativa | Jefe de Operaciones / Jefe de Planta | Trimestral |
| 8 | Cursos de Hidráulica | Área Operativa | Jefe de Operaciones / Jefe de Planta | Trimestral |
| 9 | Cursos Mecánica | Área Operativa | Jefe de Operaciones / Jefe de Planta | Trimestral |
| 10 | Cursos Comerciales | Área Comercial | Jefe Comercial / Administrador de Sede | Trimestral |
| **Elaborado Por:** | | | | |
| **Aprobado Por:** | | | | |

## ANEXO 15: PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN

| RD RENTAL | PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN | CODIGO | F-PLANCAP |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | 01 |

| N° | TEMA | AREA | RESPONSABLE | CAPACITADOR | FRECUENCIA | RECURSOS | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | FISICOS | PRESUPUESTO | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

## ANEXO 16: FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN

| RD RENTAL | REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO | CODIGO | F-REGCYE |
|---|---|---|---|
| | | FECHA | 01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Tema:** | | | |
| **A cargo de:** | | | |
| **Área dirigida:** | | | |
| **Lugar y Hora de Ejecución:** | | | |
| **Horas de la Capacitación** | | | |
| **Material Entregado:** | | | |
| **Elaborado Por:** | | **Revisado por:** | |
| **Aprobado Por:** | | **Aprobado por:** | |

| N° | Nombre del Participante | Puesto | Firma |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | | | |
| 22 | | | |
| 23 | | | |
| 24 | | | |
| 25 | | | |

| | |
|---|---|
| **Elaborado Por:** | |
| **Aprobado Por:** | |

## ANEXO 17: TEMAS DE INDUCCIÓN

| RD RENTAL | TEMAS DE INDUCCIÓN | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | |

| N° | CAPACITADOR | TEMAS |
|---|---|---|
| 1 | Coordinador SIG | Política de Calidad |
| 2 | | Objetivos e Indicadores del SGC |
| 3 | | Procedimiento de Identificación, Evaluación de Riesgos |
| 4 | | Procedimiento de Control de Alcohol |
| 5 | | Procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas |
| 6 | | Procedimiento para medición de desempeño |
| 7 | | Procedimiento de Producto No Conforme |
| 8 | | Auditorías Internas del SGC |
| 9 | Asistente Somma | Uso de EPPS y Uniformes |
| 10 | | Inspección de equipos de protección personal |
| 11 | | Inspección Periódica de Unidades |
| 12 | Jefe de Área | Llenado de Formatos según Puesto |
| 13 | | Objetivos e Indicadores según Área |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

## ANEXO 18: MATRIZ DE COMUNICACIÓN

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN AREQUIPA**

| GERENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| RIVERA Anibal | 204 | 945899421 | anibalr@riveradiesel.com.pe |
| **ADMINISTRACION** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| GUZMAN Luis | 102 | 989263007 | lguzman@riveradiesel.com.pe |
| **MARKETING** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| GARCIA Maria | 103 | 940493565 | mgarcia@riveradiesel.com.pe |
| **ASISTENTE ADMINISTRATIVO** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| HUAYNA Andrea | 101 | 997921775 | ahuayna@riveradiesel.com.pe |
| **COMERCIAL** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| ODA Carlos | 104 | 940493564 | coda@riveradiesel.com.pe |
| DONGO David | | 914472763 | ddongo@riveradiesel.com.pe |
| MANGO Karina | | 958726955 | kmango@riveradiesel.com.pe |
| **ASISTENTE COMERCIAL** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| CHAMBILLA Naelcy | 104 | 932124756 | nchambilla@riveradiesel.com.pe |
| **OPERACIONES** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| TITO Saul | | 994833388 | stito@riveradiesel.com.pe |
| **PLANTA** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| MAGAÑO Flavio | | 948927105 | plantaaqp@riveradiesel.com.pe |
| OBLITAS Marco | | 982798951 | moblitas@riveradiesel.com.pe |
| **PLANNER** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |
| QUISPE Carolina | 105 | 982798819 | cquispe@riveradiesel.com.pe |
| MAYTA Dennis | 106 | 949192055 | dmayta@riveradiesel.com.pe |
| HUANCA Gina | 117 | 994761036 | ghuanca@riveradiesel.com.pe |
| **SERVICIOS Y RECUPERACIONES** | | | |
| PERSONAL | ANEXO | RPC | CORREO |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FUENTES Victor** | **112** | 965395878 | vfuentes@riveradiesel.com.pe |
| **VARGAS JOYCE** | | 945579349 | jvargas@riveradiesel.com.pe |
| **DESPACHO Y RECEPCIÓN** | | | |
| **PERSONAL** | **ANEXO** | **RPC** | **CORREO** |
| **CHITE Nilthon** | | 981737620 | despachoaqp@riveradiesel.com.pe |
| **ALMACEN Y COMPRAS** | | | |
| **PERSONAL** | **ANEXO** | **RPC** | **CORREO** |
| **BENAVENTE Pierina** | **107** | 940493561 | pbenavente@riveradieselcom.pe |
| **VILCHEZ Charles** | | 963752118 | cvilchez@riveradiesel.com.pe |
| **PUMA Raul** | | 963730201 | |
| **INGENIERIA DE SEGURIDAD** | | | |
| **PERSONAL** | **ANEXO** | **RPC** | **CORREO** |
| **ALARCON Daniel** | | 989723902 | dalarcon@riveradiesel.com.pe |
| **ROSSI Steffany** | | 995419669 | srossi@riveradiesel.com.pe |

# ANEXO 19: SOLICITUD DE CAMBIO DE PEDIDO

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | SOLICITUD DE CAMBIO DE PEDIDO | | | CODIGO | |
| | | | | VERSIÓN | |
| DATOS PRINCIPALES | | | | | |
| N° Pedido | | Fecha de Pedido | | Fecha de Cambio | |
| Razón Social | | | | RUC | |
| Contacto: | | | | Puesto: | |
| Maquinaria | | Modelo | | Serie | |
| CAMBIO | | | | | |
| | Cambio de Maquinaria | | Preparación de Equipo. | | Requerimientos Adicionales |
| Descripción del cambio | | | | | |
| | | | | | |
| Propósito de Cambio | | | | | |
| | | | | | |
| Consecuentes Potencias en el SGC | | | | | |
| | | | | | |
| Ejecución del Cambio | | | | | |
| Aprobado Por: | | | | Firma | |
| Revisado Por: | | | | Firma | |
| Actualizado Cambio en Sistema Datcorp | | | | | |

## ANEXO 20: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

| RD RENTAL | LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS | | | CODIGO | F-LMD |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | VERSION | 01 |
| **CAPITULOS ISO 9001:2015** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CODIGO** | **TIPO** | **RESPONSABLE** | |
| **4. Contexto de la Organización** | | | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | Manual de la Calidad - FODA | M-FODA | Manual | Alta Dirección | |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas | Manual de la Calidad - Matriz de Partes interesadas | M-MPINT | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG | |
| 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | Manual de la Calidad - Alcance | M-ALC | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG | |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | Manual de la Calidad - Mapa de Procesos | M-MP | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG | |
| | Caracterización de Procesos | M-CP | Manual | Alta Dirección | |
| **5 Liderazgo** | | | | | |
| 5.1. Liderazgo y Compromiso | Encuesta Clima Laboral | F-CLILAB | Formato | Alta Dirección / Jefe Comercial / Coordinador SIG | |
| | Encuesta Satisfacción del cliente externo | F-SATCL | Formato | | |
| 5.2. Política | Manual de la Calidad- Política de la Calidad | M-PC | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG | |
| 5.3 Roles, responsabilidades y Autoridades | Organigrama | M-ORG | Manual | Alta Dirección | |
| **6. Planificación** | | | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | Procedimiento de Gestión de Riesgos | P-GESTR | Procedimiento | Alta Dirección/ Coordinador SIG | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Plan de Acción | F-PLAC | Formato | |
| 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | Manual de la Calidad - Objetivos de la Calidad | M-OBJC | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| 6.3 Planificación de los Cambios | Procedimiento de Cambio | P-GC | Procedimiento | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| | Solicitud de Cambio | F-SC | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| **7. Apoyo** | | | | |
| 7.1 Recursos | Calibración de Herramientas | F-CH | Formato | Jefe de Operación / Jefe de Planta / Coordinador SIG |
| | Mantenimiento de Infraestructura | F-MNTIN | Formato | |
| 7.2. Competencia | Perfil de Puesto | F-PP | Formato | Jefaturas / Coordinador SIG |
| | Evaluación de Desempeño | F-ED | Formato | |
| 7.3. Toma de Conciencia | Programación de Capacitaciones | F-PROCAP | Formato | Alta Dirección / RRHH / Jefaturas / Coordinador SIG |
| | Planificación de Capacitaciones | F-PLACAP | Formato | |
| | Registro de Asistencia de Capacitación | F-ASISCAP | Formato | |
| | Temas de Inducción | F-TI | Formato | |
| 7.4. Comunicación | Matriz de Comunicación por Área | F-MCA | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| 7.5. Información Documentada | Listado Maestro de Documentos | F-LMD | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| **8. Operación** | | | | |
| 8.1 Planificación y Control Operacional | Manual de estandarización de procesos | M-ESTAND | Manual | Jefaturas / Coordinador SIG |
| | Seguimiento de Procesos por Actividades y Tareas | F-SPAT | Formato | Jefaturas / Coordinador SIG |
| 8.2 Requisitos para los productos y Servicios | Recepción de Queja, Reclamo y Sugerencias | F-RECQRS | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| | Registro y Control de Queja, Reclamo y Sugerencias | F-REGQRS | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios | No Aplica | | | |
| 8.4 Control de los proceso, productos y Servicios | Manual de selección, evaluación y registro de proveedores | M-SERP | Manual | Alta Dirección / Jefatura de Logística / Coordinador SIG |
| | Selección de Proveedores | F-SP | Formato | |
| | Evaluación de Proveedores | F-EP | Formato | |
| | Registro de Proveedores | F-REGP | Formato | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Formato de requerimiento | F-REQ | Formato | |
| | Registro de Inconformidad. | F-RI | Formato | |
| 8.5. Producción y provisión del Servicio | Manual de Estandarización de Procesos | M-ESTAND | Manual | Jefaturas / Coordinador SIG |
| 8.6. liberación de los productos y servicios | Check List de Inspección y Check List de Despacho. | - | Documento. | Jefe de Operación / Jefe de Planta / Coordinador SIG |
| 8.7. Control de Salidas no conformes | Registro de no conformidades | F-REGNC | Formato | Jefe de Operación / Jefe de Planta / Coordinador SIG |
| | Registro de Acciones Correctivas | F-REGAC | Formato | Jefe de Operación / Jefe de Planta / Coordinador SIG |
| **9. Evaluación del Desempeño** | | | | |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | Encuesta de Satisfacción del cliente. | F-SATCL | Formato | Alta Dirección / Jefe Comercial / Coordinador SIG |
| | Recepción de Queja, Reclamo y Sugerencias | F-RECQRS | Formato | Alta Dirección / Jefe Comercial / Coordinador SIG |
| | Registro y Control de Queja, Reclamo y Sugerencias | F-REGQRS | Formato | Alta Dirección / Jefe Comercial / Jefe de Operaciones / Coordinador SIG |
| 9.2 Auditoria Interna | Plan de Auditoria Interna de Calidad | F-PAIC | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| | Informe de Auditoria Interna | F-IAI | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| 9.3 Revisión por la dirección | Reporte de Revisión de Alta dirección | F-RRAD | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| **10. Mejora** | | | | |
| 10.2 No conformidad y acción correctiva | Formato de Acciones Correctivas | F-AC | Formato | Alta Dirección/ Coordinador SIG |
| 10.3 Mejora Continua | Manual de Calidad | M-MC | Manual | Alta Dirección/ Coordinador SIG |

## ANEXO 21: SEGUIMIENTO DE PROCESOS POR ACTIVIDADES Y TAREAS

| RD RENTAL | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | SEGUIMIENTO DE PROCESOS POR ACTIVIDADES Y TAREAS | VIGENCIA | |

**Miembros del Equipo:** _____ **Responsbales:** _____

**Fecha de elaboración:** _____ **Revisión:** _____

| PROCESO/SUB PROCESO | ACTIVIDAD | TAREAS | RUTINARIA (SI / NO) |
|---|---|---|---|
| MANTENIMIENTO DE EQUIPO | RECEPCION DE EQUIPO | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## ANEXO 22: FORMATO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

| | | | |
|---|---|---|---|
| RD RENTAL | RECEPCION DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS | CODIGO | |
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

RD RENTAL SAC garantiza un buen uso de la información presente y brinda la confiabilidad de los datos expuestos, siendo su principal objetivo la atención y mejora con respecto a su queja, reclamo o sugerencia. Debido a esto RD RENTAL SAC responderá al presente documento en un plazo no mayor a 10 días hábiles. El presente documento es con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio y satisfacción de nuestro cliente.

| TIPO DE DOCUMENTO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| QUEJA | | RECLAMO | | SUGERENCIAS | |

| DATOS PERSONALES | | | |
|---|---|---|---|
| Razón Social | | RUC | |
| Dirección | | | |
| Nombre y Apellidos | | | |
| Correo | | Teléfono | |
| Relación con RD RENTAL SAC | | | |

| Desarrollo |
|---|
| |

| Acciones realizadas debido a esto |
|---|
| |

| Solicita |
|---|
| |

| Documentación Adjunta | Firma |
|---|---|
| | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Recibido por: | | Fecha de Revisión: | |
| Fecha de Recepción: | | Fecha de Respuesta: | |

**ANEXO 23: FORMATO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RD RENTAL | REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | | CODIGO | |
| | | | | VERSION | |
| | | | | FECHA | |
| TIPO DE DOCUMENTO | | | | | |
| QUEJA | | RECLAMO | | SUGERENCIAS | |
| DATOS | | | | | |
| FECHA DE RECEPCION | | | | | |
| RAZON SOCIAL | | | | RUC | |
| RELACION CON RD RENTAL SAC | | | | | |
| MAQUINARIA | | | | | |
| RESPONSABLE | | | | | |
| | | | | | |
| CAUSA | | CONSECUENCIAS | | | |
| | | | | | |
| TRABAJOS REALIZADOS | | | | | |
| | | | | | |
| CONCLUSIONES | | | | | |
| | | | | | |
| RECOMENDACIONES | | | | | |
| | | | | | |
| Responsable: | | Fecha de Informe: | | | |
| Revisado por: | | Fecha de Respuesta: | | | |

# ANEXO 24:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACION Y REGISTRO DE PROVEEDORES

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REGISTRO DE PROVEEDORES

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|---|---|---|
| Nombre(s): | Nombre(s): | Nombre(s):<br><br>Iván Rivera Francia |
| Cargo(s):<br><br>Asistente de Recursos de Humanos | Cargo(s):<br><br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br><br>Gerente General |
| Firmas | Firmas | Firmas |

**AREQUIPA-PERU**
**2020**

1. INTRODUCCION

El siguiente Manual de Procedimiento de Selección, Evaluación de Proveedores, es un documento guía comprensivo sobre las lineamientos de los criterios que se deben tomar para la selección, evaluación y registro de Proveedores.

2. OBJETIVOS

Definir los lineamientos de los criterios que se deben tomar para la selección, evaluación y registro de Proveedores asegurando que lo suministrado externamente por los proveedores seleccionados este dentro del Sistema de Gestión de la Calidad

3. ALCANCE

El presente Manual de Procedimiento contiene lineamientos de acuerdo a los criterios de Selección, Evaluación y Registro de Proveedores, es aplicable para los candidatos que sean necesarios para cubrir la necesidad de recursos y servicios de RD RENTAL SAC.

4. REFERENCIA LEGALES

- Norma Internacional ISO 9000:2015, punto 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

5. CRITERIOS

RD RENTAL SAC garantiza un buen uso de la información presente y brinda la confiabilidad de los datos expuestos, siendo su principal objetivo contar con una evaluación para el proceso de selección de proveedores. Según lo expuesto se calificará con una escala de:

- (5) Muy bueno: Sobre pasa los requerimientos,
- (4) Excede por poco los requerimientos básicos,
- (3) Normal: Cumple con los requerimientos básicos,
- (2) Regular No cumple el total de los requerimientos básicos,
- No cumple casi ninguno de los requerimientos básicos.

Los cuales se multiplican de acuerdo al peso asignado por criterio.

5.1. Selección de Proveedores

Para determinar el Resultado final se considera Aprobado si el resultado (5-3) y Desaprobado (2-1). Los criterios considerados son:

- Disponibilidad : Peso 20%

  Se evalúa la cantidad de repuestos que cuenta en Stock y el tiempo de rotación de los repuestos y de importación.

- Precio: Peso 20 %

  Se evalúa según el catálogo de precios por los repuestos y servicios si es competitivo y si ofrece descuentos por cantidad y/ o cliente frecuente.

- Confiabilidad: Peso 20%

  Se evalúa los años que tengan en el mercado y las certificaciones que puedan contar.

- Facilidades de Pago: Peso 15%

  La modalidad de pago y el tiempo de crédito que puedan ofrecer como proveedor.

- Documentación requerida: Peso 15%

  Se solicitara documentación adicional donde el proveedor pueda garantizar solvencia y se evaluara de manera financiera mediante el Programa Sentinel.

- Infraestructura y maquinarias: Peso 10%

  Considerando una visita al taller del proveedor donde se evaluara si el proveedor cuenta con instalaciones adecuadas y controla la calidad de sus productos y si realiza mantenimiento de forma adecuada a sus maquinarias.

RD RENTAL

## FORMATO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

| | |
|---|---|
| CODIGO | |
| VERSION | |
| FECHA | |

RD RENTAL SAC garantiza un buen uso de la información presente y brinda la confiabilidad de los datos expuestos, siendo su principal objetivo contar con una evaluación para el proceso de selección de proveedores. Según lo expuesto se calificará con una escala de: (5) Muy bueno: Sobre pasa los requerimientos, (4) Excede por poco los requerimientos básicos, (3) Normal: Cumple con los requerimientos básicos, (2) Regular No cumple el total de los requerimientos básicos, (1) No cumple casi ninguno de los requerimientos básicos. Los cuales se multiplicaran de acuerdo al peso asignado por criterio.
Para determinar el Resultado final se considera Aprobado si el resultado (5-3) y Desaprobado (2-1).

| N° | Razon Social | RUC | Producto / Servicio | Criterios | | | | | | Total | Resultado | Fecha de evaluacion |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Disponibilidad | Precio | Confiabilidad | Facilidades de Pago | Documentacion requerida | Infraestructura y maquinarias | | | |
| | | | | 20% | 20% | 20% | 15% | 15% | 10% | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

5.2. Evaluación de Proveedores Aprobados.

Para determinar el Resultado final se considera Excelente si el resultado (5-4) y Regular (3-2) y Deficiente (1).

- Calidad: Peso 20 %

  De acuerdo a la venta (s) del proveedor se evalúa la calidad en los productos y servicios, en relación a si el repuesto no presenta ningún cambio y la vida útil del mismo sea según lo estipulado y si supera las expectativas o si en caso se cumplen según requerimiento

- Cumplimiento de entrega requerimiento: Peso 20 %

  Se evalúa si la entrega de los productos o servicios es antes, después o en la fecha de lo estipulado.

- Soporte Técnico Peso 20 %

  Se evalúa el tiempo de respuesta en caso se necesite algún cambio, y si esta respuesta es oportuna y acertada.

- Seguridad: Peso 10%

  Se evalúa la etiqueta de los productos vendidos si cuenta con la descripción de acuerdo a sus especificaciones y el embalaje utilizado si es el adecuado.

- Post Servicio: Peso 15%

  Se evalúa la garantía que ofrece, y si el proveedor lleva control post venta sobre la calidad y funcionamiento de sus productos y si los atiende a tiempo y se preocupa por garantizar el buen funcionamiento de sus productos.

- Precio: Peso 15%

  Se evalúa el precio competitivo del producto o servicio y los descuentos que ofrecen a medida del tiempo de compra y la cantidad.

RD RENTAL

## FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

| | |
|---|---|
| CODIGO | |
| VERSION | |
| FECHA | |

RD RENTAL SAC garantiza un buen uso de la información presente y brinda la confiabilidad de los datos expuestos, siendo su principal objetivo contar con una evaluación para el proceso de selección de proveedores. (5) Muy bueno: Sobre pasa los requerimientos, (4) Excede por poco los requerimientos básicos, (3) Normal: Cumple con los requerimientos básicos, (2) Regular No cumple el total de los requerimientos básicos, (1) No cumple casi ninguno de los requerimientos básicos. Los cuales se multiplicaran de acuerdo al peso asignado por criterio.

Para determinar el Resultado final se considera Excelente si el resultado (5-4) y Regular (3-2) y Deficiente (1).

| N° | Razon Social | RUC | Producto / Servicio | Criterios | | | | | | Total | Resultado | Fecha de evaluacion |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Calidad | Cumplimiento de requerimiento | Soporte Tecnico | Seguridad | Post- Servicio | Precio | | | |
| | | | | 20% | 20% | 20% | 15% | 10% | 15% | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

5.3. Registro de Proveedores

Se contara con un registro de Lista de Proveedores para contar con los datos y contactos responsables para un manejo más eficiente y fácil de los mismos.

| RD RENTAL | LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |
| Fecha de Actualización | | Responsable | |

| N° | Razon Social | RUC | Dirección | Contacto | Email | Telefono | Producto / Servicio | Puntaje de Evaluacion | Fecha de Evaluacion |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

## ANEXO 25: REQUERIMIENTO DE COMPRA

| | | | |
|---|---|---|---|
| RD RENTAL | REQUERIMIENTO DE COMPRA | CODIGO | |
| | | VERSION | |

| DATOS | | | |
|---|---|---|---|
| AREA SOLICITANTE | | | |
| RESPONSABLE | | | |
| MAQUINARIA | | N° DE PARTE | |
| MOTOR | | N° DE PARTE | |

| PRODUCTO | | SERVICIO | |
|---|---|---|---|
| DESCRIPCION | | DESCRIPCION | |
| N° DE PARTE | | | |
| CANTIDAD | | | |
| MEDIDAS | | | |

| TIEMPO REQUERIDO DE ATENCION | PRIORIDAD | | |
|---|---|---|---|
| | ALTA | REGULAR | NORMAL |
| | | | |

| COMENTARIOS | ADJUNTO |
|---|---|
| | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

## ANEXO 26: REGISTRO DE INCONFORMIDAD

| | | | |
|---|---|---|---|
| RD RENTAL | REGISTRO DE INCONFORMIDAD | CODIGO | |
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|---|---|
| Fecha de Adquisición: | | N° de Guía de Remisión | |
| Producto | | Servicio | |
| Descripción | | | |
| Proveedor | | RUC | |

| DESCRIPCION DE INCONFORMIDAD | DOCUMENTACION ADJUNTA |
|---|---|
| | |

| V.B. RESPONSABLE DE ALMACEN | |
|---|---|

| ACCIONES A TOMAR POR LA INCONFORMIDAD |
|---|
| |

| V.B. DE JEFE DE LOGISTICA | |
|---|---|

## ANEXO 27: REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES

| | | | |
|---|---|---|---|
| RD RENTAL | REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES | CODIGO | |
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|---|---|
| FECHA DE DESPACHO | | | |
| CLIENTE | | RUC | |
| MAQUINARIA | | | |
| RESPONSABLE | | | |

| CAUSA / CONSECUENCIAS |
|---|
| |

| ACCIONES CORRECTIAS |
|---|
| |

| CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---|---|
| | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Responsable: | | Fecha de Informe: | |
| Revisado por: | | Fecha de Respuesta: | |

## ANEXO 28: REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA

| RD RENTAL | REGISTRO DE ACCION CORRECTIVA | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| DATOS GENERALES | | | |
|---|---|---|---|
| FECHA DE DESPACHO | | N° GR | |
| CLIENTE | | RUC | |
| MAQUINARIA | | CODIGO | |
| RESPONSABLE | | | |

| IENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD | | |
|---|---|---|
| TIPO DE SOLICITUD | Producto no conforme | |
| | Incumplimiento de Requerimientos adicionales | |
| | Otro: | |
| PROCESO | | |
| RESPONSABLE DE PROCESO | | |
| IDENTIFICADA POR | | |

| DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD | |
|---|---|
| DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD | ANALISIS DE CAUSAS |
| | |
| EVIDENCIA | |

| PLAN DE ACCUIN | | | |
|---|---|---|---|
| N° | ACCION CORRECTIVA | FECHA INSPECCION | FECHA DE EJECUCION |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| ACCION DE SEGUIMIENTO | | |
|---|---|---|
| N° | RECOMENDACIONES | FECHA |
| | | |
| | | |

| EVALUACION | | |
|---|---|---|
| N° | INDICADOR | COMENTARIOS |
| | | |

| VERIFICACION DE LA EFICACIA | | | |
|---|---|---|---|
| Responsable del Proceso | | FIRMA | |
| Coordinador SIG | | FIRMA | |
| Personal Designado del Proceso | | FIRMA | |

## ANEXO 29: FORMATO DE PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

| RD RENTAL | PLAN DE AUDITORIA INTERNA | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| INFORMACION GENERAL | |
|---|---|
| TIPO DE AUDITORIA | |
| OBJETIVO | |
| ALCANCE | |
| CRITERIO | |
| LUGAR | |
| FECHA | |

| EQUIPO AUDITOR | |
|---|---|
| AUDITOR LIDER | |
| EQUIPO AUDITOR | |
| | |

AUDITORIA

| HORA DE INICIO | HORA DE CIERRE | AREA AUDITADA | RESPONSABLE | AUDITADO | PUESTO | AUDITOR | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Elaborado Por: | |
| Aprobado Por: | |

## ANEXO 30: FORMATO DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

| RD RENTAL | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| INFORMACION GENERAL | | | |
|---|---|---|---|
| CRITERIO | | TIPO | |
| PROCESO | | RESPONSABLE | |
| ALCANCE | | | |
| LUGAR | | FECHA | |
| AUDITOR | | FIRMA | |
| EQUIPO AUDITOR | | FIRMA | |
| | | | |
| OBJETIVO | | | |

| NO CONFORMIADES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PROCESO | RESPONSABLE | TIPO DE HALLAZGO | REQUISITO RELACIONADO | AUDITOR | DESCRIPCION |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| ACCIONES REALIZADAS |
|---|
| |

| ASPECTOS RELEVANTES |
|---|
| |

| FORTALEZA | OPORTNIDAD DE MEJORA |
|---|---|
| | |

| CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---|---|
| | |

| Auditor Líder | | Firma | |
|---|---|---|---|
| Alta Dirección | | Firma | |

## ANEXO 31: REPORTE ALTA DIRECCIÓN

| RD RENTAL | REPORTE ALTA DIRECCIÓN | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSION | |
| | | FECHA | |

| LUGAR | | FECHA | |
|---|---|---|---|

| ASISTENTE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N° | NOMBRE | AREA | CARGO | OBSERVACION |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| PARTICIPANTES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N° | NOMBRE | AREA | CARGO | OBSERVACION |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| AUSENTES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N° | NOMBRE | AREA | CARGO | JUSTIFICACION |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| ASUNTO |
|---|
| |

| DESARROLLO |
|---|
| |

| CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---|---|
| | |

| CONCLUSIONES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N° | RESPONSABLE | ACCIONES | FECHA LIMINTE | FORMATO |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Alta Dirección | | Firma | |
| Auditor Líder | | Firma | |

# ANEXO 32: FORMATO DE PEDIDO

RD RENTAL

PA0002583-20

**PEDIDO DE ALQUILER**

COTIZACIÓN: _____ FECHA: _____ HORA: _____

RAZÓN SOCIAL: _____ RUC: _____ CC: _____

OBRA: _____ TIEMPO DE ALQUILER: _____

EQUIPO: _____ POTENCIA/MODELO: _____ VOLTAJE: _____ FRECUENCIA: _____

TABLEROS ADICIONALES _____ ALTURA: _____

ENCAP ☐ CABLES ☐ NO CARRETA ☐ NO

ABIERTO ☐ ☐ SI _____ m _____ CALIBRE ☐ SI

ENTREGA TÉCNICA / PUESTA EN MARCHA

RENTAL
CLIENTE

INSTALACIÓN NO
SI

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RENTAL
CLIENTE

SUMINISTROS NO
SI

ENTREGA DE SUMINISTROS

RENTAL
ALMACEN CLIENTE
AGENCIA

PAGO DE ENVÍO

RENTAL
CLIENTE

TANQUE DE COMBUSTIBLE NO
SI _____ GALONES

COMBUSTIBLE NO
SI _____ GALONES

OPERADOR

NO
SI _____ Nro.

CAPACITACIÓN

RENTAL
CAMPO

TRANSPORTE

CLIENTE
RENTAL _____

OTROS REQUERIMIENTOS

Bandeja Ant. Cuñas Manguera Poliza TREC
Botiquin Cert. Oper. Guia de Mantto P. Opacidad
Circulina Extintor _____ Kg Manuel de Operac. Llave de Corte

DIRECCIÓN DE TRABAJO

_____

DISTRITO: _____ PROVINCIA: _____ DEPARTAMENTO: _____

FECHA DE ENTREGA: _____ HORA: _____

CONTACTO EN OBRA

NOMBRE: _____ TELEFONO: _____

CORREO: _____

OTROS

_____

JEFE COMERCIAL | JEFE DE OPERACIONES | EJECUTIVO ALQUILERES

## ANEXO 33: FORMATO DE TRANSPORTISTA

| RD RENTAL | DATOS OBLIGATORIOS PARA DESPACHO DE EQUIPOS | CODIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | |
| | | FECHA | |

| | |
|---|---|
| **Proyecto Comercial** | |
| **CLIENTE/ DESTINATARIO** | |
| RAZÓN SOCIAL | |
| R.U.C. | |
| DOMICILIO FISCAL / DIRECCIÓN | |
| **DESTINO/ PTO. DE ENTREGA** | |
| LUGAR DE LLEGADA DEL EQUIPO | |
| **REPRESENTANTE DEL CLIENTE (Que firmará la Guía de Remisión)** | |
| NOMBRE COMPLETO | |
| **DATOS DEL CONTACTO DEL CLIENTE (Para Notificar sobre del despacho y salida del equipo)** | |
| NOMBRE COMPLETO | |
| CORREO | |
| TELÉFONO/ CELULAR | |
| **CONDICIÓN COMERCIAL** | |
| **CONTADO** | **CREDITO** |
| **TRANSPORTE A CARGO DE:** | |
| **RIVERA DIESEL** | **CLIENTE** |
| **DATOS DEL TRANSPORTISTA** | |
| RAZÓN SOCIAL | |
| R.U.C. | |
| DOMICILIO FISCAL / DIRECCIÓN | |
| **DATOS DEL VEHÍCULO** | |
| TIPO DE VEHÍCULO | |
| MARCA DEL VEHÍCULO | |
| PLACA | |
| **CERTIFICADO DE HABILITACIÓN VEHICULAR** | |
| NÚMERO DE CERTIFICADO | |
| **DATOS DE CARRETA (OPCIONAL)** | |
| MARCA | |
| PLACA | |
| **DATOS DEL CONDUCTOR** | |
| NOMBRE COMPLETO | |
| D.N.I. | |
| LICENCIA DE CONDUCIR | |
| TIPO DE LICENCIA / BREVETE | |

**Gerente Comercial**
**RIVERA DIESEL S.A.**

**Jefe Comercial**
**RIVERA DIESEL S.A.**

**Asistente Comercial**
**RIVERA DIESEL S.A.**

# ANEXO 34: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EQUIPO

RD RENTAL

**ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EQUIPO**

**031 - N° 0002000**

RD RENTAL S.A.C.
Av. Aviación Km. 6 Lote 11 Sector 6 - Cerro Colorado - AREQUIPA
Av. Separadora Industrial 2519 - Urb. Santa Raquel, ATE - LIMA
(054) 608-052 / 608-053 / (511) 628-1990 / 348-1500

**GRUPOS ELECTRÓGENOS**
**MOTOSOLDADORAS Y TORRES DE ILUMINACIÓN**

| | |
|---|---|
| **Datos del ARRENDATARIO:** | RUC: |
| **Datos de la OBRA:** | N°. Contrato arrendamiento: |
| **Datos del EQUIPO:** | Código: |

| | |
|---|---|
| Lugar de Entrega: | Lugar de Recepción: |
| Fecha de Entrega: | Fecha de Recepción: |
| Horómetro de Entrega: | Horómetro de Recepción: |

| Cd | Descripción | ENTREGA Condición | | RECEPCIÓN Condición | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MOTOR DE COMBUSTIÓN INTERNA | | | | |
| | Batería(s) | | | | |
| 1 | Soporte / Seguros de batería(s) | | | | |
| | Cables de batería(s) y terminales (+/-) | | | | |
| 1 | Llave de contacto baterías | | | | |
| 1 | Arrancador | | | | |
| 1 | Alternador, soporte y templador | | | | |
| | Faja(s) de ventilador / alternador | | | | |
| | Tapa(s) de radiador / tanque expansión | | | | |
| | Rejillas de protección de radiador | | | | |
| | Rejillas de seguridad de ventilador | | | | |
| | Tapa de aceite | | | | |
| 1 | Varilla de aceite | | | | |
| 1 | Base de filtro de aceite | | | | |
| 1 | Válvula / Tapón de drenaje de aceite | | | | |
| 1 | Bomba manual para drenaje de aceite | | | | |
| 1 | Prefiltro / Vaso de vidrio | | | | |
| 1 | Bomba de transferencia de comb. | | | | |
| 1 | Base de filtro de combustible | | | | |
| 1 | Switch / Sensor de Presión de Aceite | | | | |
| 1 | Switch / Sensor de Temperatura | | | | |
| | Porta filtro de aire / Protector de lluvia | | | | |
| | Indicador de restricción de aire | | | | |
| 1 | Turbo compresor | | | | |
| | Precalentador / Bujías Incandecentes | | | | |
| 1 | Tubo silenciador | | | | |
| 1 | Tubo de escape / Protector de lluvia | | | | |
| 1 | GENERADOR | | | | |
| 1 | Regulador de Voltaje AVR | | | | |
| 1 | Interruptor termomagnético general | | | | |
| | PANEL DE CONTROL | | | | |
| 1 | Voltímetro | | | | |
| 1 | Amperímetro | | | | |
| 1 | Frecuencímetro | | | | |
| 1 | Módulo de control | | | | |
| | Conmutador de amperímetro / voltímetro | | | | |
| | Interruptores y tomacorrientes secund | | | | |

| Cd | Descripción | ENTREGA Condición | | RECEPCIÓN Condición | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Reloj de presión de aceite | | | | |
| 1 | Reloj de temperatura de motor | | | | |
| 1 | Botón de parada de emergencia | | | | |
| 1 | Regulador de Velocidad GAC | | | | |
| 1 | Llave de tablero | | | | |
| 1 | Lave de contacto | | | | |
| 1 | Horómetro | | | | |
| | CHASIS / TANQUE DE COMBUSTIBLE | | | | |
| - | Estado del Tanque de combustible | | | | |
| - | Estado de Bastidor y Resilentes | | | | |
| 1 | Tapa de Tanque | | | | |
| 1 | Indicador nivel de combustible | | | | |
| | Niples / codos / válvulas | | | | |
| | Mangueras de combustible | | | | |
| 1 | Portafiltro y elemento Racor | | | | |
| | CABINAS MOVILES O ESTACIONARIAS | | | | |
| - | Estado de Cabina | | | | |
| - | Estado de Forro anti-acústico | | | | |
| - | Estado de puertas, chapas y bisagras | | | | |
| | Señales de seguridad (post. y laterales) | | | | |
| - | Neumáticos / Guardafangos | | | | |
| - | Gatas / parantes con pin | | | | |
| 1 | Garrucha | | | | |
| 1 | Tiro con cadenas | | | | |
| 1 | Barras de puesta a tierra / cable de Cu | | | | |
| | MOTOSOLDADORA | | | | |
| 1 | Cable 2/0 AWG (-) con tenaza | | | | |
| 1 | Cable 2/0 AWG (-) con portaelectrodo | | | | |
| | TORRE DE ILUMINACIÓN | | | | |
| 2 | Catalinas, poleas y cables de acero | | | | |
| 4 | Luminarias de 1000W | | | | |
| 2 | Barras de extensión de gatas | | | | |
| 1 | Caja de distribución | | | | |
| 2 | Pines de mástil | | | | |
| | OTROS | | | | |
| | Guía de Operación y Mantenimiento | | | | |
| | Extintor | | | | |
| | Guía de Remisión | | | | |
| | Cables | | | | |
| | | | | | |

Condición
✓ Bien, en buenas condiciones
X Presenta alguna observación
— Por probar, debe ser revisado
R Para reparación o reponer
— No se aplica al equipo

**Observaciones:**

Encontrándose presentes, un representante autorizado por el ARRENDATARIO, y un representante del ARRENDADOR, RD RENTALS.A.C. RUC: 20517668657, se hace constar por medio de la presente Acta, el estado y condición del equipo en el momento de la ENTREGA / RECEPCIÓN en la fecha arriba indicada.

| | |
|---|---|
| Arrendador en la Entrega | Arrendatario / Testigos / o Transportista en la Entrega |
| Arrendador en la Recepción | Arrendatario / Testigos / o Transportista en la Entrega |

**CONTROL ADM.**

# ANEXO 35: ACTA DE CONTROL DE CALIDAD

**RD RENTAL** — DPTO. DE PLANTA

**CONTROL DE CALIDAD**

| | |
|---|---|
| CODIGO | |
| VERSIÓN | |
| FECHA | |

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | MARCA / MODELO |
|---|---|---|
| FECHA: | HORÓMETRO | ÁREA |

| MOTOR | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Funcionamiento de motor | | | | |
| Guarda de motor | | | | |
| Turbocompresor | | | | |
| Respiradero de carter | | | | |
| Polea de cigüeñal | | | | |
| Tipo de humo de escape | | | | |
| Tapa de llenado de aceite de motor | | | | |
| Varilla de medición de nivel de aceite | | | | |
| Soportes de motor | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Fugas de petróleo | | | | |
| Arranque en frio | | | | |
| Dispositivo EGR | | | | |
| RPM de alta en vacío | | | | |
| RPM en mínimo | | | | |

| SISTEMA DE COMBUSTIBLE | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Presión de sistema de combustible | | | | |
| Bomba de inyección | | | | |
| Inyectores | | | | |
| Solenoide de corte de comb. | | | | |
| Solenoide de aceleración | | | | |
| Bomba de transferencia | | | | |
| Cañerías de combustible | | | | |
| Bomba de cebado de combustible | | | | |
| Filtro de petróleo | | | | |
| Filtro separador de agua de petróleo | | | | |
| Filtro Racord de petróleo | | | | |
| Tapa de tanque de comb. | | | | |
| Indicador de nivel de tanque de combustible | | | | |
| Soporte de tanque | | | | |
| Estado del tanque | | | | |
| Válvula de drenaje | | | | |

| SISTEMA DE ENFRIAMIENTO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Radiador | | | | |
| Ventilador | | | | |
| Faja de ventilador | | | | |
| Termostato | | | | |
| Bomba de agua | | | | |
| Enfriador de aceite de motor | | | | |
| Enfriador de aceite de transmisión | | | | |
| Enfriador de aceite hidráulico | | | | |
| Tapa de radiador | | | | |
| Estado de mangueras de radiadores | | | | |
| Fugas de agua | | | | |
| Indicador de temperatura | | | | |
| Swich de temperatura | | | | |
| Swich de nivel | | | | |
| Estado del agua, uso de | | | | |
| Guardas de radiador | | | | |

| SISTEMA DE ADMISIÓN Y ESCAPE | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Presión de restricción de filtro de aire | | | | |
| Filtro de aire primario | | | | |
| Filtro de aire secundario | | | | |
| Pre filtro de aire | | | | |
| Indicador de restricción de aire | | | | |
| Tuberías de múltiple de admisión | | | | |
| Mangueras y sellos de múltiple de | | | | |
| Tuberías de múltiple de escape | | | | |
| Silenciador | | | | |
| Soportes de silenciador | | | | |
| Tubo flexible de escape | | | | |
| Enfriador de aire al turboalimentador | | | | |
| Fugas de gases de escape | | | | |

| SISTEMA DE LUBRICACIÓN | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Filtro de aceite | | | | |
| Filtro by pass | | | | |
| Estado del aceite | | | | |
| Horómetro fecha del último cambio | | | | |
| Consumo de aceite | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Estado de mangueras y cañerías | | | | |
| Presión de aceite | | | | |
| Sensor de presión | | | | |
| Válvula de drenaje | | | | |
| Nivel de aceite | | | | |

| SISTEMA ELECTROMOTRIZ | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Alternador | | | | |
| Carga del alternador | | | | |
| Faja de alternador | | | | |
| Chapa de contacto | | | | |
| Alarma de advertencias | | | | |
| Baterías | | | | |
| Última fecha de cambio de batería | | | | |
| Bornes de batería | | | | |
| Cables de batería | | | | |
| Cableado de circuito en general | | | | |
| Faros y luces en general | | | | |
| Plumilla limpia parabrisas | | | | |
| Claxon | | | | |

| SISTEMA DE TRANSMISIÓN | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Embrague | | | | |
| Bombín de embrague de pedal | | | | |
| Bombín principal de embrague | | | | |
| Mandos y articulaciones | | | | |
| Fuga de liquido de embrague | | | | |
| Reservorio de liquido | | | | |
| Tapa de reservorio | | | | |

| CAJA DE CAMBIOS | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Protector de palanca de cambios | | | | |
| Estado y nivel de aceite | | | | |
| Filtro de aceite | | | | |
| Ruidos en la caja interiormente | | | | |
| Soportes | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Tapon de drenaje | | | | |

| CONVERTIDOR DE TORQUE | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Convertidor | | | | |
| Presión de trabajo | | | | |
| Estado de aceite | | | | |
| Ruidos interiores | | | | |
| Estado de mangueras y conexiones | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Nivel de aceite | | | | |

| DIFERENCIAL TRASERO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Corona | | | | |
| Tapones de inspección de aceite y drenaje | | | | |
| Cubos posteriores | | | | |
| Nivel de aceite | | | | |

| DIFERENCIAL DELANTERO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Carcasa | | | | |
| Reductor traccion | | | | |
| Tapones de inspección de aceite y drenaje | | | | |
| Cubo delantero | | | | |

| REDUCTOR (CAJA DE TRANSFERENCIA) | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Carcasa | | | | |
| Engranajes | | | | |
| Tapones de inspección de aceite | | | | |
| Nivel de aceite | | | | |

| ACOPLES DE TRANSMISION | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Cardanes | | | | |
| Crucetas | | | | |
| Soportes de cardan | | | | |
| Cruceta de toma fuerza | | | | |
| Grasera de cardan y cruceta | | | | |

| MANDOS FINALES / TANDEM | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Nivel de los mandos | | | | |
| Tapones de inspección y drenaje | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Temperatura de trabajo | | | | |
| Ruidos anormales interiormente | | | | |

| SISTEMA DE NEUMÁTICOS | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Estado de llantas | | | | |
| Llantas de repuesto | | | | |
| Pernos y tuercas de llanta | | | | |

| SISTEMA DE FRENO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Estado de los frenos | | | | |
| Rachas de frenos | | | | |
| Mecanismo de freno | | | | |
| Cable accionador de freno | | | | |
| Fajas de frenos | | | | |
| Bomba maestra de frenos | | | | |
| Bombín de freno | | | | |
| Fugas de liquido de frenos | | | | |
| Fugas de aire de freno | | | | |
| Estado de diafragma de freno | | | | |
| Accionamiento de pulmones de freno | | | | |
| Estado de freno de emergencia | | | | |
| Estado de freno de parqueo (Hidráulico) | | | | |

| SISTEMA DE DIRECCIÓN | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Mecanismo de dirección | | | | |
| Bomba hidraulica de dirección | | | | |
| Bomba servo dirección | | | | |
| Cilidros hidraúlicos de dirección | | | | |
| Barra de dirección | | | | |
| Orbitrol | | | | |
| Terminales de Dirección | | | | |
| Filtro de Dirección | | | | |
| Mangueras y conexiones del sist. | | | | |

| SISTEMA DE COMPACTACIÓN | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Estado de Rola | | | | |
| Resilentes | | | | |
| Niveles de aceite | | | | |
| Fuga de aceite | | | | |

| CABINA | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Instrumentos e indicadores | | | | |
| Horometro | | | | |
| Controles / Display | | | | |
| Asiento de operador | | | | |
| Asiento de copiloto | | | | |
| Ventilador | | | | |
| Luces de cabina | | | | |
| Parabrisas | | | | |
| Espejos exteriores | | | | |
| Coderas | | | | |
| Correa de seguridad | | | | |
| Pisos | | | | |
| Tapiz de puerta | | | | |
| Chapas de puertas | | | | |
| Cremallera de vidrios de puerta | | | | |
| Manija levanta vidrio | | | | |
| Vidrios de puertas | | | | |
| Bisagras de puerta | | | | |
| Gomas de puerta | | | | |
| Tapasol | | | | |
| Capot | | | | |
| Mascara de capot | | | | |
| Encendedor | | | | |
| Guiador de capot | | | | |

| SISTEMA HIDRAÚLICO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Cilindros hidráulicos de elevación | | | | |
| Cilindros hidraulicos de inclinación | | | | |
| Cilidros hidraulicos de compensación | | | | |
| Cilidros hidraulicos de telescópicos | | | | |
| Cilindros hidraulicos estabilizadores | | | | |
| Fugas externas de cilindros hidráulicos | | | | |
| Estado de mangueras | | | | |
| Estado de acoples / cañerias | | | | |
| Nivel de aceite | | | | |
| Fugas de aceite | | | | |
| Bomba hidráulica de traslación | | | | |
| Bomba hidraulica de vibración | | | | |
| Mandos / Joystick | | | | |
| Válvulas de alivio | | | | |
| Temperatura de trabajo | | | | |
| Acoples rápidos de presión | | | | |
| Tanque de combustible | | | | |
| Filtros y/o respirador de tanque | | | | |

| SISTEMA DE RODAMIENTO | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Rodillos superiores | | | | |
| Rodillos inferiores | | | | |
| Ruedas guias | | | | |
| Sprocket | | | | |
| Cadenas | | | | |
| Bocinas de cadenas | | | | |
| Zapatas | | | | |
| Pernos de zapatas | | | | |
| Pernos de rodillos | | | | |
| Pernos de segmentos | | | | |
| Segmentos | | | | |
| Rodillos superiores | | | | |
| Rodillos inferiores | | | | |
| Ruedas guias | | | | |
| Sprocket | | | | |
| Alineamiento de Cadenas | | | | |
| Fuga de aceite en los rodillos | | | | |
| Pernería en general de carriles y otros | | | | |

| CHASIS / BASTIDOR PRINCIPAL | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Barra estabilizadora | | | | |
| Muelles delanteros | | | | |
| Soporte de Articulaciones | | | | |
| Muelles posteriores | | | | |
| Bugui | | | | |
| Eje de bugui | | | | |
| Amortiguadores | | | | |
| Chasis principal | | | | |
| Parachoque posterior | | | | |
| Pernos de sobrechasis | | | | |

| IMPLEMENTOS | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Estado de brazos | | | | |
| Lámina de cuchilla | | | | |
| Puntas | | | | |
| Cantoneras | | | | |
| Cuchillas | | | | |
| Pernos de puntas, cuchillas y cantoneras | | | | |
| Estado de pines, bocinas, brazos, pernos | | | | |
| Tolva | | | | |
| Cucharon/lampon/cuchilla | | | | |
| Pintura de cabina y chasis | | | | |
| Tiro remolque | | | | |

| ACCESORIOS Y HERRAMIENTAS | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Extintor | | | | |
| Gata | | | | |
| Llave de rueda | | | | |
| Herramientas | | | | |
| Llave de contacto | | | | |
| Llanta de repuesto | | | | |

| ESTRUCTURA | ESTADO B | M | F | NA |
|---|---|---|---|---|
| Puertas del equipo | | | | |
| Techo | | | | |
| Lado delantero | | | | |
| Lado posterior | | | | |
| Guarda fangos | | | | |
| Parachoques delantero | | | | |
| Parachoques posterior | | | | |

| | SI | NO |
|---|---|---|
| Se efectuo el analisis de aceite | | |
| El equipo fue lubricado | | |

| | SI | NO |
|---|---|---|
| El implemento esta en buen estado | | |
| Se efectuo la prueba con carga | | |

| | SI | NO |
|---|---|---|
| Equipo en condiciones de operación? | | |
| Equipo necesita urgente intervención? | | |

**B**: Existe el componente en buen estado
**M**: Existe el componente en mal estado, es necesario reemplazar y/o reparar.
**F**: Falta el componente en el equipo
**NA**: No aplica el componente el equipo.

**OBSERVACIONES FINALES:**

| PERSONAL TECNICO ( Firma y Nombre ) | RESPONSABLE DEL AREA ( Firma y Nombre ) |
|---|---|
| | |

# ANEXO 36: DIAGNOSTICO DE EQUIPO

RD RENTAL

DIAGNOSTICO DE INSPECCIÓN DE GRUPOS ELECTROGENOS

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TÉCNICO: | | | | | CÓD EQUIPO: | |
| FECHA/HORA I | | | | | HOROMETRO: | |
| FECHA/HORA F | | | | | DIAS TRABAJO: | |

| SISTEMA GENERACIÓN | | | | | SISTEMA MOTOR | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KW. | VOLT. | AMP. | FP. | HZ. | RPM. | PRES ACEITE BAR. | TEMPATURA AGUA. | CARGA BATERIA. | HOROMETRO | CARGA DE ALTER. | %CARGA. |
| | | | | | | | | | | | VACIO |
| | | | | | | | | | | | 25% |
| | | | | | | | | | | | 50% |
| | | | | | | | | | | | 75% |
| | | | | | | | | | | | 100% |

FALLA FUNCIONAL

Motor arranca pero se apaga

Temperatura motor
Frecuencia
Sobrecarga

| | |
|---|---|
| | |
| B | A |
| B | A |

Presion de aceite
Voltaje

| | |
|---|---|
| B | A |

Motor no arranca o demora
Equipo No llega a sus KW
Sin falla funcional,pero con obs.

Motor no quiere apagarse
Equipo no puede ser operado

DIAGNÓSTICO (CORRECTIVO):

PREVENTIVO:

SISTEMA DE MOTOR

| COMPONENTES | AJUSTAR | CAMBIAR | LIMPIAR | MNNT | CANTI. | TIEMPO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TURBO | | | | | | |
| RESPIRADERO DE CARTER | | | | | | |
| TAPA DE LLENADO DE MOTOR | | | | | | |
| VARILLA DE MEDICION DE ACEITE | | | | | | |
| SOPORTE DE MOTOR | | | | | | |
| PRECALENTADOR DE CAMISAS | | | | | | |
| VALVULAS DE BALANCIN | | | | | | |
| DISPOSITIVO EGR | | | | | | |
| TAREAS ADICIONALES | | | | | | TIEMPO |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

SISTEMA DE LUBRICACION

| COMPONENTES | AJUSTAR | CAMBIAR | LIMPIAR | CANTIDAD | TIEMPO |
|---|---|---|---|---|---|
| FILTRO DE ACEITE | | | | | |
| FILTRO BY PASS | | | | | |
| ACEITE | | | | | |
| MANGUERAS | | | | | |
| ABRAZADERAS | | | | | |
| SENSOR DE ACEITE | | | | | |
| SWITCH ACEITE | | | | | |
| VALVULA DE DRENAJE O CEBADOR | | | | | |
| TAREAS ADICIONALES | | | | | TIEMPO |
| | | | | | |
| | | | | | |

SISTEMA DE ADMISION Y ESCAPE

| COMPONENTES | AJUSTAR | CAMBIAR | LIMPIAR | Reparar | CANTI. | TIEMPO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| FILTRO DE AIRE PRIMARIO | | | | | | |
| FILTRO DE AIRE SECUNDARIO | | | | | | |
| ESTERILLA | | | | | | |
| INDICADOR DE RESTRINCCION DE AIRE | | | | | | |
| TUBERIA DE MULTIPLE DE ADMISION | | | | | | |
| MANGUERA Y SELLOS MULT. DE ADMISON | | | | | | |
| ABRAZADERAS DE ADMISION | | | | | | |
| TUBERIA DE MULTIPLE DE ESCAPE | | | | | | |
| MANGUERA DE GASES DE ADMISION | | | | | | |
| SILENCIADOR | | | | | | |
| TUBO FLEXIBLE DE ESCAPE | | | | | | |
| TAREAS ADICIONALES | | | | | | TIEMPO |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

SISTEMA ELECTRICO

| COMPONENTES | MNNT | CAMBIAR | CONFIGURAR | CABLEADO | CANT | TIEMPO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MODULO DE CONTROL | | | | | | |
| TARJETA AVR | | | | | | |
| INTERRUPTOR PRINCIPAL | | | | | | |
| INTERRUPTORES SECUNDARIOS | | | | | | |
| TRANSFORMADORES DE CORRIENTE | | | | | | |
| BATERIA | | | | | | |
| BORNES DE BATERIA | | | | | | |
| CABLE DE MANDO | | | | | | |
| SISTENAM ELECTRICO DE MOTOR | | | | | | |
| SOLENOIDE DE PRECALENTADOR | | | | | | |
| SISTENAM ELECTRICO DE GENERADOR | | | | | | |
| GENERADOR | | | | | | |
| LLAVE CORTA CORRIENTE | | | | | | |
| TAREAS ADICIONALES | | | tarea | | | TIEMPO |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

ESTRUCTURA E IMPLEMENTOS

| COMPONENTES | PLANCHADO | PINTURA | CAMBIAR | CANTIDAD | TIEMPO |
|---|---|---|---|---|---|
| PUERTA DEL EQUIPO | | | | | |
| TECHO | | | | | |
| LADO DELANTERO | | | | | |
| LADO POSTERIOR | | | | | |
| CABLE PUESTA TIERRA | | | | | |
| PORTA EXTINTOR | | | | | |
| PROTECTOR DE GUARDA DE MOTOR | | | | | |
| SILENCIADOR | | | | | |
| SOPORTE DE SILENCIADOR | | | | | |
| TUBO FLEXIBLE DE ESCAPE | | | | | |
| PROTECTOR DE SALIDA DE ESCAPE | | | | | |
| TAREAS ADICIONALES | | | | | TIEMPO |
| | | | | | |
| | | | | | |

OBSERVACIONES

| MEDIDAS DE COMPRESIÓN | PSI | BUENA | MALA |
|---|---|---|---|
| CILINDRO 1 | | | |
| CILINDRO 2 | | | |
| CILINDRO 3 | | | |
| CILINDRO 4 | | | |
| CILINDRO 5 | | | |
| CILINDRO 6 | | | |

| Valores de Megado | |
|---|---|
| ESTATOR | |
| ROTOR | |
| EXCITATRIZ | |

FECHA Y HORA DE TÉRMINO DE INSPECCIÓN:

| PERSONAL TÉCNICO (FIRMA Y NOMBRE) | RESPONSABLE DEL ÁREA (FIRMA Y NOMBRE) |
|---|---|
| | |

# ANEXO 37: MANUAL DE LA CALIDAD

# MANUAL DE CALIDAD

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|---|---|---|
| Nombre(s): | Nombre(s): | Nombre(s):<br>Iván Rivera Francia |
| Cargo(s):<br>Asistente de Recursos de Humanos | Cargo(s):<br>Coordinador SIG | Cargo(s):<br>Gerente General |
| Firmas | Firmas | Firmas |

**AREQUIPA-PERU**

**2020**

1. INTRODUCCION

El siguiente Manual de Calidad es un documento guía de Documentos sobre los requisitos según la norma ISO 9001:2015 de la Empresa RD RENTAL SAC.

2. OBJETIVOS

Contar con una guía de documentos ordenados según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 que ayude a un registro ordenado y claro facilitando su uso en la organización.

6. REFERENCIA LEGALES

- Norma Internacional ISO 9000:2015.

7. RESEÑA ISTORICA

RD RENTAL nace en el año 1992 con el nombre de RIVERA DÍESEL S.A. dedicada en un comienzo a la comercialización de repuestos Perkins. Posteriormente en el año 1997 incursiono en el área de alquiler con maquinarias de dos grupos electrógenos de 56 KW.

Para el año 2000 RD RENTAL SAC había ampliado sus unidades contando con 30 grupos electrógenos, es donde decide ampliar su gama de equipos para la atención de sectores de construcción adquiriendo maquinarias de movimiento de tierra y Compresoras.

Debido a la experiencia y posición ganada decide hacer una escisión de RIVERA DIESEL SA especializada en la comercialización de equipos nuevos a RD RENTAL SAC considerando netamente renta de maquinarias para sectores de construcción, minería e industria.

Actualmente RD RENTAL SAC cuenta con su Sede Principal en Lima y sucursales en Chiclayo, Arequipa y Piura, distribuidas estratégicamente para la atención a nivel nacional, cuenta con una flota de maquinarias de más de 800 unidades.

8. FLOTA DE MAQUINARIAS

Se consideran familias de maquinarias acorde a su utilidad:

a) Energía:

- Grupos Electrógenos con motores diésel Perkins, Volvo Penta, Mitsubishi.
- Torres de Iluminación.

b) Movimiento de Tierra:

- Excavadora.
- Rodillo Liso.
- Motoniveladora.
- Minicargador.
- Miniexcavador.
- Rodillo Tandem.
- Autohormigonera.
- Dumper (volquetes).
- RetroExcabadora.
- Cargador Frontal.
- Montacarga.

**c) Plataformas de Altura:**

- Plataforma Articulada todo terreno Haulotte.
- Plataforma Articulada Eléctrica.
- Plataforma Telescópicas – MANLIFT.
- Plataforma Tijera:
    - Tijera Todo terreno.
    - Tijera Eléctrica.
- Manipulador Telescópico.

d) Compresoras.

- Compresora Portátil.
- Compresora Estacionaria.

9. CONTENIDO DE LA NORMA ISO 9001:2015

1. Objetivo.

Implementar la norma ISO 9001: 2015 en la empresa RD RENTAL SAC a fin de mejorar los procesos operativos logrando la satisfacción de los clientes.

2. Requisitos:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

En el Análisis FODA (Tabla 18) se considera las estrategias en relación al Análisis Interno y Externo realizado.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

La descripción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas serán descritas en la Matriz de las Partes interesadas (Anexo 02).

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa RD RENTAL incluye los procesos de preparación del Servicio de Alquiler de Grupos Electrógenos en la Planta de Arequipa, ubicada en Av. Aviación Km 6 Lote 11, Cerro Colorado – Arequipa, desde el proceso de requerimiento de pedido hasta el Despacho.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

En base al Diagrama de Procesos que cuenta la organización se propone el Mapa de Procesos con un enfoque de calidad (Figura N° 59)

En la Ficha de Caracterización de Proceso (Anexo 02), se detallan las entradas y salidas, recursos necesarios, la medición del desempeño de los procesos, incluyendo indicadores de medición por proceso

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

RD RENTAL SAC a fin de conocer la satisfacción de sus necesidades y el clima laboral de la empresa se propone un formato de Encuesta de Cima Laboral (Anexo 04).

5.1.1. Enfoque al cliente.

RD RENTAL SAC a fin de conocer el grado de satisfacción con el servicio brindado se propone una Encuesta de Satisfacción del Cliente

Externo (Anexo 05), para que con esta información se realice la Retroalimentación.

5.2. Política

5.3 Roles, responsabilidades y Autoridades

RD RENTAL SAC cuenta con un Manual de Roles y Responsabilidades donde se detalle la asignación de responsabilidades por puesto de trabajo., para su mayor control y seguimiento en el Área de Operaciones se plantea un Formato de Perfil de Puesto (Anexo 06) para contar con una información más ordenada y documentada que involucre la asignación de trabajos eficiente.

Además se propone una actualización del Organigrama (Figura 61).

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

En el Manual de procedimiento de gestión de riesgos. (Anexo 07) se identifica, clasifica el riesgo y se especifica las acciones a tomar para abordar estos riesgos u oportunidades siendo consecuentes al impacto que puedan tener en la conformidad del servicio. Además de esto se pueda evaluar la eficacia de estas acciones.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

Se planifica el logro de los objetivos determinando los recursos, responsables y la evaluación de los mismos, en relación a esto se muestra la Planificación de Objetivos (Tabla 26).

6.3 Planificación de los Cambios.

El Manual de Procedimiento de solicitud de Cambio (Anexo 08) permite contar con un registro ordenado y documentado para la planificación de estos cambios.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1. Personas.

La ficha de Perfil de Puesto (Anexo 06) se tomara en cuenta para el proceso de contratación ya que se hará un contraste del perfil de puesto con el del postulante, para así contar con una contratación más eficiente y alineada al puesto que se requiere,

7.1.2. Infraestructura

Se toma en cuenta el Formato de Inspección para el Mantenimiento de la Infraestructura (Anexo 09), adicional a ello la Realización de Inspecciones frecuentemente cada inicio de actividad, el operario deberá revisar de manera general la maquinaria y equipos de trabajo, con el objetivo de identificar fallas y corregirlas.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

RD RENTAL SAC debe garantizar un ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios.

- Sociales: RD RENTAL SAC cuenta con un buen clima laboral en donde el trabajador es el principal agente para lograr un servicio de calidad. se evidencia el compañerismo y la ayuda entre áreas.

También como se propuso se realizara encuestas de satisfacción a nuestro personal para conocer también su opinión sobre el ambiente donde laboran.

- Psicológicos: RD RENTAL SAC promueve actividades de integración trimestralmente o pequeños campeonatos los fines de semana, con el objetivo de la integración y compromiso con la organización.
- Físicos: RD RENTAL SAC proporciona un ambiente seguro y adecuado como también proporciona todos los implementos de seguridad para garantizar la seguridad de todos los trabajadores, repercutiendo positivamente en el desarrollo integral y la productividad. Por tal motivo cuenta con planes de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional que son debidamente controlados para su cumplimiento.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición.

RD RENTAL SAC determina sus recursos necesarios para asegurar la validez, fiabilidad y conformidad de su servicio. Debido a que se realizan trabajos operacionales para la preparación de las maquinarias es necesario herramientas y máquinas para su trabajo, dichas maquinarias y herramientas deben estar calibradas y con su mantenimiento respectivo al día para así asegurar la idoneidad en el servicio.

7.1.4.1. Trazabilidad de las mediciones.

El Formato de Mantenimiento de Infraestructura (Anexo 09) y Formato de Calibración (Anexo 10), los cuales permitirán ayudar a contar con un registro claro y ordenado del mantenimiento y calibración de estas herramientas también ayudara a evaluar su uso y si en caso se requiera algún cambio.

7.1.5. Conocimientos de la Organización.

En el Análisis FODA (Figura 18) se reconocerá los conocimientos con los que cuenta la organización y se evaluara de acuerdo a las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta. En cuanto a fuentes internas se propone una Estandarización de procesos (Anexo 11), el cual estará al alcance de toda la parte operativa debido a que se evidencio una deficiencia en cuanto a la distribución de tareas y personal

7.2. Competencia.

La organización cuenta con un Manual de Funciones establecido, en base a esto se propone una Ficha de Perfil de Puesto (ANEXO 06) que ayudara al momento de la selección y contratación del personal determinar la competencia del personal que pueda afectar el desempeño y la eficacia del SGC. Adicional a ellos se propone un Formato de Evaluación de Desempeño (Anexo 13) que ayude a evaluar al personal en el cumplimiento de sus funciones.

7.3. Toma de Conciencia.

Se cuenta con un Programa de Capacitación (Anexo 14), contara con temas de desarrollo por área como temas en relación a la política y normativa del SGC.

El Formato de Planificación de Capacitación (Anexo 15) en donde el Responsable por Capacitación detalla los recursos necesarios como el Presupuesto requerido para la aprobación de la Alta Dirección. Se considera un Formato de Registro de a Asistencia Capacitación (Anexo 16) como evidencia de la Asistencia del Personal.

Además según el Formato de Temas de Inducción (Anexo 17) el personal que empezara a laborar en la empresa desarrollara los temas a fin de asegurar que se tome temas relevantes al momento de comenzar a laborar en la empresa.

7.4. Comunicación

La comunicación interna se desarrolla a través de correos electrónicos, vía telefónica y verbal. Se planteó la posibilidad de contar con la información sobre la implementación al alcance de la organización teniendo presencia en el Mural de la empresa y así esté disponible para todos.

También se muestra una Matriz de Comunicación (Anexo 18) de la organización por área para establecer el flujo de comunicación para cada proceso.

7.5. Información Documentada.

En el Formato de Listado Maestro de Documentos (Anexo 20) en donde se detalla su almacenamiento, conservación y disposición. Dicha información se debe conservar como evidencia para la conformidad para su buen uso.

8. OPERACIÓN.

8.1 Planificación y Control Operacional.

En el Manual de Estandarización de procesos (Anexo 11) se determina:

- Requisitos para el servicio y maquinarias.
- Establecen criterios para los procesos y aceptación de servicio.
- Determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

8.2 Requisitos para los productos y Servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

El Formato para la recepción de quejas, reclamos y/o sugerencias (Anexo 22) y formato para el registro y control de quejas, reclamos y/o sugerencias (Anexo 23), para una retroalimentación en relación al Servicio brindado.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

RD RENTAL SAC cuenta con toda la documentación requerida que es presentada con anterioridad si el cliente lo solicita.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Se considera Formato de Seguimiento de Procesos por Actividades y Tareas (Anexo 21), con el fin de mejorar esta deficiencia, como también el seguimiento para el cumplimiento de las tareas del área de Planta para evitar retrasos. En la Matriz de comunicación de las Áreas (Anexo 18) se detalla los datos principales según áreas.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Cuando se realizan cambios en los requisitos de las especificaciones para la preparación de la maquinaria, estos sean aprobados y tengan seguimiento en base a esto se toma en cuenta el formato de Solicitud de Cambio de Pedido (Anexo 19).

8.3 Control de los procesos, productos y Servicios

En base al Manual de Procedimiento de Selección, Evaluación y Registro de proveedores (Anexo 24) se cuenta:

- Formato de Selección de Proveedores para evaluar cuando se requiera a proveedores nuevos además de dicho formato se solicita documentación adicional y se programa visitas al taller del proveedor.
- Formato de Evaluación de Proveedores con el fin de controlar a los actuales proveedores y un seguimiento del desempeño como proveedor.
- Registro de Proveedores Actuales.

El Formato Físico de requerimiento como respaldo con el requerimiento de Sistema cuando el Área solicitante requiere un producto o servicio. (Anexo 25). Brindando información exacta del requerimiento.

El Formato de Registro de Inconformidad (Anexo 26) en caso se registre alguna inconformidad de la compra para su posterior cambio y hacer efecto a la garantía ofrecida por el proveedor.

8.4. Producción y provisión del Servicio.

8.4.1. Control de la producción y de la provisión del Servicio.

Como se detalla en el Manual de Estandarización de Procesos (Anexo 11) se hace conocimiento la Orden de Pedido de Alquiler a los Jefes de Operación y Planta para su revisión y posterior firma.

De igual manera en el Proceso de calidad se tomara en cuenta los tareos del Personal como el Check List de Inspección.

8.4.2. Identificación y trazabilidad

RD RENTAL SAC debe identificar las salidas asegurar la conformidad de los productos debido a esto tal como se detalla en el Manual de Estandarización de Procesos cada documento deberá contar con la firma y revisión del Jefe Directo.

8.4.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Al ingreso de cualquier herramienta o suministro del proveedor externo entra con Guía de Remisión, cabe resaltar que las herramientas propias del proveedor son de uso exclusivo del mismo ningún trabajador de RD RENTAL SAC está autorizado para hacer uso de la misma.

8.4.4. Preservación.

Según el Manual de Estandarización de Procesos (Anexo 11) se incluye los procesos de calidad la Inspección de todas las salidas durante el proceso y el Proceso de Despacho donde de igual manera se realiza un Check List para así asegurar la conformidad de los requisitos solicitados, de igual manera para el carguío de la maquinaria al Transporte, se considera embalaje de la maquinaria y se realiza con todas las medidas de Seguridad y supervisión directa de la Asistente SOMA.

8.4.5. Actividades posteriores a la entrega.

El Formato de Registro de Quejas, Reclamos y Sugerencias (Anexo 22) ayudara a identificar las falencias en cuanto a la Atención por inoperatividades o alguna observación por parte del cliente.

8.4.6. Control de los cambios.

Además en caso se requiera algún cambio, el mismo será evaluado y autorizado según el Formato de Solicitud de Cambio de Pedido (Anexo 19) a fin de garantizar la continuidad de su servicio evitando la desmovilización de las maquinarias.

8.5. Liberación de los productos y servicios.

RD RENTAL SAC cuenta con registro de Órdenes de pedido, Check List de Inspección y Check List de Despacho; los documentos mencionados adicionalmente los Tareos de Personal evidencian la conformidad de los procesos y el cumplimiento según criterios de

aceptación del cliente. Contando con el manual de Estandarización de procesos se lograra que la realización de cada actividad

8.6 Control de Salidas no conformes

Para el control de Salidas no conformes se cuenta con el Formato de Registro de Salidas No conformidades (Anexo 27) donde se detalla las causas de la no conformidad y las acciones correctivas, dicho formato se conserva información documentada para su evaluación y una oportunidad de mejora.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

RD RENTAL SAC debe realizar un seguimiento en cuanto a la opinión del cliente y si se cumple con satisfacer sus necesidades debido a esto se propone una Encuesta Mensual donde se medirá la satisfacción del Servicio por parte del cliente, y alcanzar una retroalimentación en base a esta información.

En base a establecer métodos de seguimiento, medición y análisis se debe considerar:

a) Conformidad de Productos y servicios:

Para evaluar la cantidad de maquinarias no como conformes se tomara en cuenta el Registro de Salidas No Conformes, como también con el Registro de Acciones Correctivas en relación a la evaluar y analizar las acciones correctivas tomadas para levantar

dichas inoperatividades además permitirá evaluar cuantas de estas no conformidades terminaron en desmovilización de maquinaria.

b) Grado de Satisfacción del Cliente:

Para contar con un seguimiento y sugerencia visto del lado del cliente se propone encuesta de Satisfacción del cliente (Anexo 05), el periodo de evaluación de esta encuesta será mensual donde evaluará todos los servicios que haya contratado en el mes.

De igual forma se evaluara la cantidad de Quejas y Reclamos recibidas durante el mes según los Formatos establecidos.

Se identificara los aspectos en los cuales se debe mejorar, las acciones correctivas para así aumentar la satisfacción del cliente,

c) Desempeño de los Procesos:

Según el Plan de Objetivos del Sistema de gestión de Calidad se consideró indicadores que ayudan a obtener y medir el desempeño de los procesos.

d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz

En base al seguimiento y medición de indicadores por procesos, como la realización de auditorías internas se evaluara si lo implementado contribuye a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Según el Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades se evaluara cuantos riesgos se han identificado y a partir de eso las oportunidades de mejora identificadas.

f) El desempeño de los proveedores externos.

Según el Formato de Evaluación de Proveedores permitirá evaluar constantemente a los proveedores externos con el fin de asegurar que los productos y servicios brindados contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

g) La necesidad de mejora en el sistema de Gestión de la calidad.

En las reuniones semestralmente se evaluara de manera general el avance de la implementación del Sistema de Gestión de calidad para definir puntos de mejora.

9.2 Auditoria Interna

Para la realización de la Auditoría Interna se toma en cuenta la Lista de Verificación Auditoría Interna según norma ISO 9001:2015 para definir el cumplimiento según criterios de la norma. Para determinar la frecuencia de la realización de las Auditorías se propone un Formato de Plan de Auditoría Interna (Anexo 29) y seleccionar los auditores para asegurar la objetividad y la imparcialidad de todo el proceso de auditoría.

Al termino de estas Auditorías Internas se debe presentar Informes debido a esto se propone Formato del Informe de Auditoría Interna (Anexo 30). En donde se define criterios importantes para determinar los cambios a realizar y los resultados de la Auditora

9.3 Revisión por la dirección.

Para la revisión por la Alta dirección se debe emitir un informe en donde se incluye las decisiones y acciones relaciones a las oportunidades de mejora y la necesidad de algún cambio en el sistema de Gestión de calidad en base a esto se propone el formato Reporte de revisión Alta Dirección (Anexo 31).

10. MEJORA.

La empresa RD RENTAL SAC debe identificar e implementar las oportunidades de mejora y cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Mejorar los productos y servicios, identificar prevenir y reducir los efectos no deseados mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la calidad

10.1 No conformidad y acción correctiva.

Se Plantea el Formato de Acciones Correctivas (Anexo 28) con el fin de revisar, analizar la no conformidad y determinar sus causas y las acciones a tomar con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir

10.2 Mejora Continua.

Se propone el uso de un Manual de la Calidad (Anexo 37) como orientación para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

# MANUAL DE CALIDAD