

010.13

44935

C11 cap  
I



**GROUP  
GESTION DE  
NEGOCIOS**



Calderón de la Barca 673

0351-4723226

Ciudad de Córdoba

[www.asg-consultora.com.ar](http://www.asg-consultora.com.ar)

Alvarado 537

2do piso of. 16

0387-4229337

[informacion@asg-consultora.com.ar](mailto:informacion@asg-consultora.com.ar)

Ciudad de Salta

**PROVINCIA:** SALTA

**CFI:** CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**TITULO:** CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO EN CERTIFICACIÓN DE  
NORMAS DE CALIDAD A EMPRESAS DE LA LOCALIDAD DE GENERAL  
MOSCONI Y TARTAGAL. 2º ETAPA

**EXPEDIENTE N°:** 65830101

**TIPO INFORME:** INFORME DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES  
INICIALES.

**MES Y AÑO:** DICIEMBRE DEL 2005

**AUTORES INFORME:**

Ing. Pablo Carpintero

Ing. Leonor Barrenechea

Ing. Luis Salomón

## **INDICE**

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>1- INTRODUCCIÓN AL INFORME.</b>                      | <b>Pág. 01</b>  |
| <b>2- INFORMACIÓN EMPRESA NORTELECT S.R.L.</b>          | <b>Pág. 02</b>  |
| <b>3- INFORMACIÓN EMPRESA J.J.S. S.R.L.</b>             | <b>Pág. 20</b>  |
| <b>4- INFORMACIÓN EMPRESA L.A.H. S.R.L.</b>             | <b>Pág. 38</b>  |
| <b>5- INFORMACIÓN EMPRESA FP INGENIERIA.</b>            | <b>Pág. 54</b>  |
| <b>6- INFORMACIÓN EMPRESA GRAN HOTEL GRAL. MOSCONI.</b> | <b>Pág. 75</b>  |
| <b>7- INFORMACIÓN EMPRESA SERVICIO URKUPIÑA.</b>        | <b>Pág. 92</b>  |
| <b>8- INFORMACIÓN EMPRESA S.I.I.P.A. S.R.L.</b>         | <b>Pág. 109</b> |
| <b>9- INFORMACIÓN EMPRESA PERTERSER S.R.L.</b>          | <b>Pág. 125</b> |
| <b>10- INFORMACIÓN EMPRESA HÉCTOR ÁLVAREZ.</b>          | <b>Pág. 144</b> |
| <b>11- INFORMACIÓN EMPRESA MAFEGA.</b>                  | <b>Pág. 158</b> |
| <b>12- CAPACITACIÓN INICIAL.</b>                        | <b>Pág. 173</b> |
| <b>13- MATERIAL CHARLA INICIAL.</b>                     | <b>Pág. 174</b> |
| <b>14- MATERIAL ENTREGADO.</b>                          | <b>Pág. 205</b> |
| <b>15- FOTOS CAPACITACIÓN.</b>                          | <b>Pág. 229</b> |
| <b>16- REGISTROS CAPACITACIÓN.</b>                      | <b>Pág. 232</b> |

## **INTRODUCCIÓN**

El inicio de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad depende tanto de la cultura organizacional de la empresa como del estado actual del sistema de las operaciones referente a la calidad y también de la experiencia que se tiene en trabajar en equipo. Este diagnóstico inicial busca determinar justamente como se encuentra la empresa en estos aspectos, para de esta manera se pueda tener un panorama claro del punto de partida en el que nos encontramos para llevar a cabo la implementación del sistema.

Los siguientes son los 3 primeros pasos indispensables hacia el éxito del proyecto en implementar un sistema operativo con calidad:

1. Evaluación y diagnóstico de los procesos de la empresa.
2. Capacitación, Formación y Concientización del personal.
3. Definición grupos y plan de trabajo.

El presente contiene información de la organización de la empresa, de los procedimientos adoptados sean documentados o no para la realización del servicio, detallando fortalezas y debilidades observadas.

Incluye listado de personal, equipos y herramientas con los cuales se realiza el servicio o actividad. También se adjunta el material que se utilizó como apunte en la capacitación inicial para dar introducción a la Norma ISO 9001-2000 con sus respectivas evidencias de cumplimiento que demuestra la realización de la misma.

**NORTELECT SRL**

**INDICE:**

1. Datos generales de la empresa
2. Relevamiento condiciones iniciales
3. Listado de clientes
4. Organización
5. Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES**

## **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

**EMPRESA:** NORTELECT S.R.L.

**PERSONAL DE CONTACTO:** SERGIO PARDO

**FUNCION:** GERENTE

**DIRECCION:** RUTA 34 KM 1425

**TELEFONO:** 03875 481295 – 03875 15650577

**E-mail:** [nortelect@arnet.com.ar](mailto:nortelect@arnet.com.ar)

## **ACTIVIDAD**

NORTELECT SRL es una empresa que se dedica a la realización de Obras y servicio de montajes eléctricos. Reparaciones de máquinas eléctricas. Alquiler de generadores. Comercialización de materiales y herramientas eléctricas.

# **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## **RESEÑA HISTORICA Y DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES**

Nortelect SRL se inicia a partir de la privatización de YPF, en ese momento un grupo de empleados que hasta ese momento eran empleados de YPF deciden formar una empresa para realizar el mismo servicio que venían realizando, el que consistía en el mantenimiento de las instalaciones eléctricas del yacimiento Norte (servicio que realizaban habitualmente). Luego de un año de trabajo pudieron adquirir los equipamientos necesarios para realizar el servicio.

En el año 1993 YPF S.A. vende Yacimiento Norte y una parte adquiere Tecpetrol S.A. que conserva el servicio de Nortelect para el mantenimiento de 6 plantas. Esto obligo a Nortelect a realizar una reducción de la empresa, reduciendo la cantidad de socios.

Una vez finalizado el contrato con la empresa Tecpetrol SA, Nortelect comienza a prestar los servicios de mantenimiento de instalaciones eléctricas a las empresas petroleras de la zona consiguiendo incrementar la cantidad y diversidad de clientes ya no dependiendo de una sola empresa. Actualmente continúa realizando el servicio a varias empresas de la zona.

La empresa cuenta con procedimientos de seguridad para la realización de los distintos servicios que presta y asesoramiento permanente. La empresa se fija todos los años objetivos (no documentados) pero los que se deben superar para tener una buena rentabilidad.

Siempre se trata de invertir en recursos para mejorar el desempeño de la empresa, se trata de fijar un monto de inversión para cada año.

### **DESCRIPCION DE LAS INSTALACIONES**

La empresa cuenta con dos naves industriales (galpones) situadas en sobre la ruta Nº 34 Km. 1425, donde las máquinas y herramientas se encuentran ubicadas. Dichas instalaciones tienen una superficie aproximada de 500 m<sup>2</sup> cubiertos, las que se sitúan dentro de un predio del doble de superficie.

Cuenta con dos hornos para el sellado de la resina que cubre los hilos que forman el bobinado de motores o transformadores, el más grande de estos hornos tiene también un carro portante para desplazar el equipo a tratar.

Los equipos se encuentran ordenados y las áreas de la nave están divididas por sectores. Las oficinas administrativas cuentan con equipamiento necesario para la realización de las tareas, en las cuales se reciben a los clientes que soliciten algún servicio.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

### **PROVEEDORES**

En cuanto a insumos que se utilizan en los servicios que se prestan, se utilizan los materiales de mejor calidad disponible, a conciencia de que se podría disponer de insumos de menor precio. NORTELECT mantiene una relación comercial principalmente con dos distribuidores, uno en la ciudad de Tucumán y otro en la ciudad de Salta. La compra es telefónica, no se cuenta con evaluación de proveedores, aunque si tiene una lista de representantes en la zona de insumos que pudieran necesitarse.

## **LISTADO DE CLIENTES**

## **CLIENTES DE NORTELECT:**

Tecpetrol S.A. - UTE Aguaragüe  
Weatherford Internacional de Argentina.  
Oil Tools International Argentina Inc.  
DLS Arg. Ltd. Suc. Argentina.  
Halliburton Argentina. S.A.  
Pluspetrol S.A.  
UTE Palmar Largo y otros  
Consortio Yacimientos Ramos  
H & P - Helmerich and Payne Drilling  
Shlumberger  
Reforestadora Nacional S.A.  
Tuboscope Vetco S.A.  
Refinor S.A.  
T.G.N. Transportadora de Gas del Norte  
Hanover Argentina S.A.  
Pride Internacional  
Transporte Virgen de La Peña  
Saigro  
Smith Internacional  
Suministro SRL  
San José de Pocoy  
Swaco Argentina S.A.  
Baker Atlas  
Upetron S.R.L.  
Techint CIA.  
SADE Kanska S.A.

# **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

## **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

### **PERSONAL**

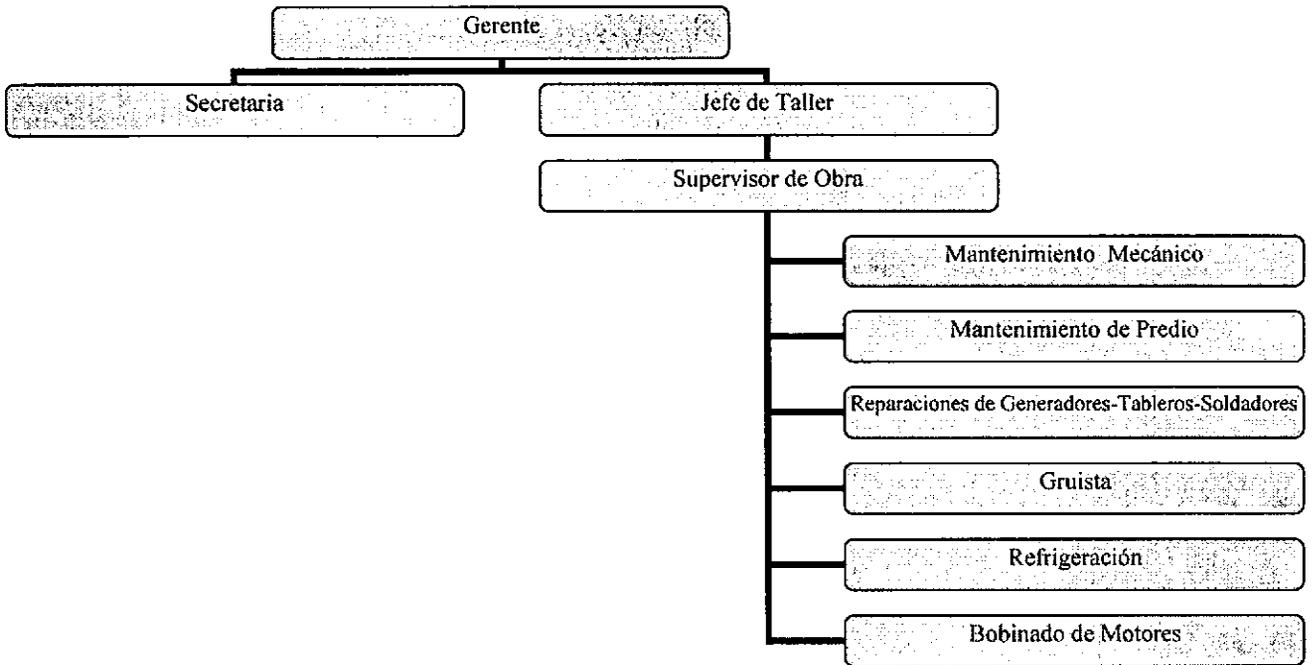
#### **Local Comercial - Tartagal**

Gerente - Carlos Gregorio Vargas  
Administrativo Contable - Carlos Jaramillo  
Vendedor - Gerardo Gonza  
Vendedor - Marcelo Silvera

#### **Base Operativa - Gral. Mosconi**

Gerente - Sergio Andrés Pardo  
Jefe de Taller - Francisco Tapia Garzón  
Refrigeración - Ricardo Vilte  
Refrigeración - Silvio Villafañe  
Bobinado - Domingo Vargas  
Bobinado - Mario Villa  
Generadores - Ramón Torino  
Generadores - Alberto Banegas  
Obras eléctricas - José Salas  
Grúas y Transporte - Raúl Carrizo  
Grúas y Transporte - Mario Pedraza  
Mecánica - Alberto Sambonini  
Mantenimiento de predio - Aurelio Zerpa

# ORGANIGRAMA DE NORTELECT



# **ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE**

USRELECT ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES REV. 0

CLIENTE *Reserva Cost* TEI/FAX ..... FECHA ENCUESTA: *14.11.2005*  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |   |   |   |   |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | M                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial                                | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   | X |   |    |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   | X |   |    |
| 3 Precio del Servicio                               | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      |                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |

¿Por qué nos eligió?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? Si  No

¿Por qué? *Buen precio y Calidad del servicio*

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? *Con frecuencia*

Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  
 .....

Referencias: MI: Muy Importante I: Importante P: Poco Importante

| USATELECT   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES              |                      | REV. 0 |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|----------------------|--------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| CLIENTE <u>T. G. N.</u> ..... TEL/FAX ..... FECHA ENCUESTA: <u>1.12.05</u><br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>               |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ÍTEM A EVALUAR  |   | NIVEL DE IMPORTANCIA |        | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|   |   | Muy                  | Poco   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1   | Relección Comercial                               | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 3   | Precio del Servicio                               | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |        | X       |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |                      |        | X       |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |                      |        | X       |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 | X                    | X      |         |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| ¿Por qué nos eligió?  |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?      Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Por qué? <u>Atención</u>   |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?   |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?   |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Referencias:      MI: Muy Importante      I: Importante      PI: Poco Importante  |   |                      |        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

|   |   |                      |       |
|---|---|----------------------|-------|
| INXTELECT   | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>       |                      | REV 0 |
| CLIENTE <u>UNITE</u> ..... TEL/FAX ..... FECHA ENCUESTA <u>2 MARZO</u><br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>   |   |                      |       |
| <b>ITEMS A EVALUAR</b>  |   | <b>PUNTAJE</b>       |       |
|   | <b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>                       |                      |       |
|   | M   I   P   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |       |
| 1   | Relación Comercial                                | X                    | X     |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X                    | X     |
| 3   | Precio del Servicio                               | X                    | X     |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    | X     |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           | X                    | X     |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      | X                    | X     |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) | X                    | X     |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    | X     |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 | X                    | X     |
| ¿Por qué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                      |       |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI   R   No <input type="checkbox"/>   |   |                      |       |
| ¿Por qué? <u>PRECIO</u>   |   |                      |       |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <u>2 veces por semana</u>   |   |                      |       |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?<br><u>Mejorar el servicio al cliente</u>  |   |                      |       |
| Referencias:    MI: Muy importante    I: importante    P: Poco importante   |   |                      |       |

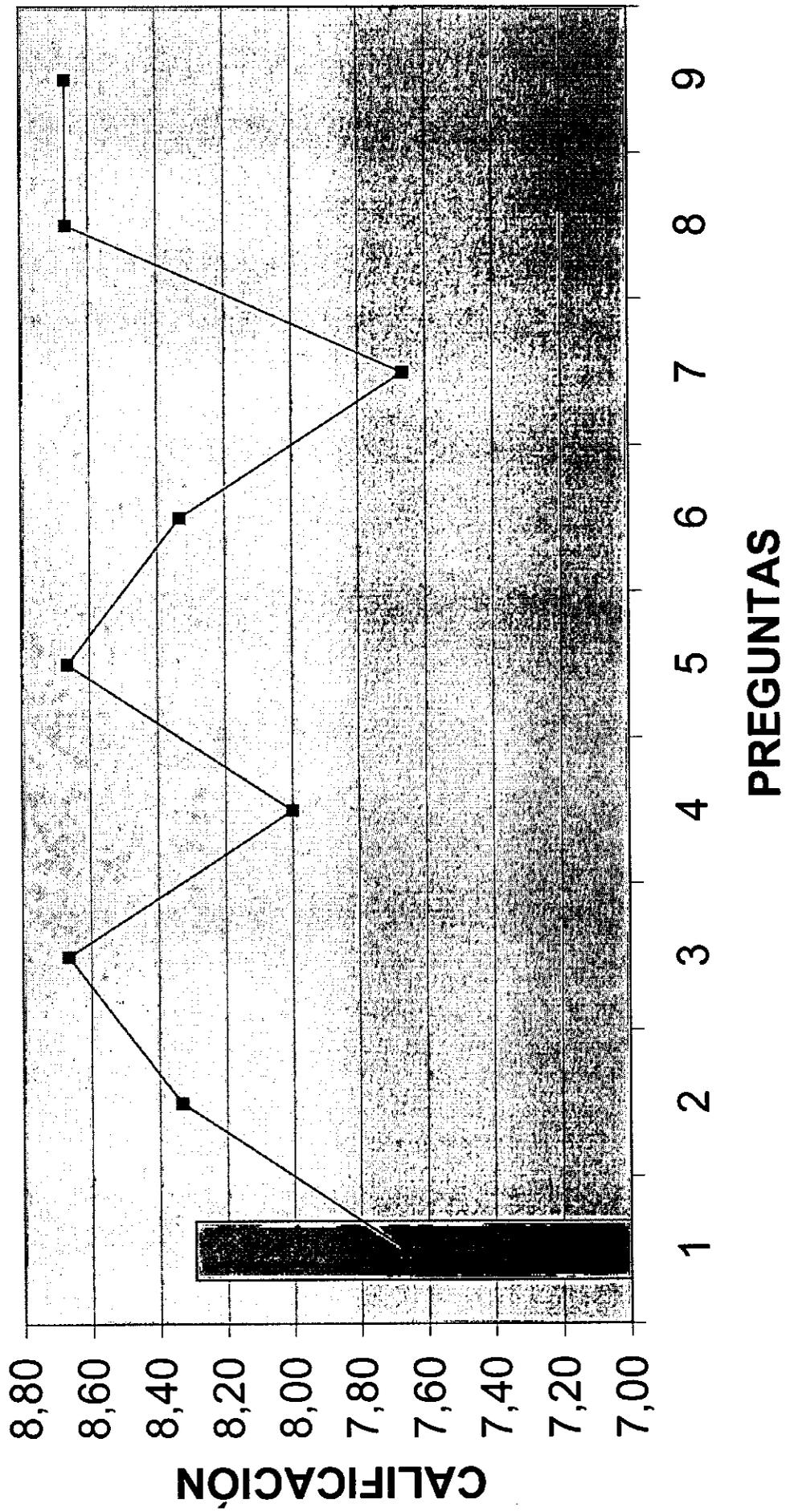


# NORTELECT SRL

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1  | 8    | 8    | 9    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 9    | 8,44         |
| 2  | 8    | 9    | 8    | 9    | 8    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8,44         |
| 3  | 7    | 8    | 9    | 7    | 9    | 8    | 7    | 9    | 8    | 8            |
| 4  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|    | 7,67 | 8,33 | 8,67 | 8,00 | 8,67 | 8,33 | 7,67 | 8,67 | 8,67 | 8,30         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefónica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**J.J.S. S.R.L.**

**NDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA:** *J.J.S. SRL*

**PERSONAL DE CONTACTO:** JUAN J. SANGUINO

**FUNCION:** GERENTE GENERAL

**DIRECCION:** RUTA 34 KM 1425

**TELEFONO:** 03875 481560

**E-mail:** [jjis1@arnet.com.ar](mailto:jjis1@arnet.com.ar)

**ACTIVIDAD**

Obras Civiles y Servicios a la industria petrolera.

# **RELEVAMIENTO CONDICIONES GENERALES**

## **RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA**

### **ORIGEN**

J J S S.R.L. se inicia en el año 1994, como un emprendimiento buscando prestarle sus servicios a las nuevas empresas que se asentaban en la región.

Se empezó con un capital mínimo, tres operarios, un camión pequeño, dos camionetas, una moto soldadora, tres rectificadoras y algunas herramientas manuales.

Durante el año siguiente se unen a la empresa los sres. Roberto Arias y Víctor Hugo Paz.

De esta forma se consolidó una de las sociedades con un gran futuro, donde cada uno de los socios tiene a su cargo un gran departamento y entre los tres planean las estrategias a emplear para el logro de los objetivos que se plantean para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.

La empresa se divide en los siguientes departamentos: Dpto. Operativo, Dpto. Administrativo Contable y Legal, Dpto. de Seguridad e Higiene Industrial y Medio Ambiente.

Se cuenta con operarios altamente capacitados en distintas especialidades como Soldadores de banco, Soldadores calificados según normas ASTM, API, ASME, etc., Acopladores de cañerías, Amoladores, Albañiles, Cañistas montadores, Arenadores pintores, Electricistas, Mecánicos, Seguridad e Higiene Industrial y Medio Ambiente.

Las primeras actividades fueron realizadas brindando servicio a la empresa Tecpetrol, Con el tiempo fueron ganando mercado y se comenzó a trabajar con las demás operadoras petroleras ubicadas en la zona como PLUSPETROL, C.G.C., SADE, REFINOR, etc.

La empresa abarca un amplio campo de servicios: montaje de oleoductos, gasoductos, plantas de tratamiento de gas-petróleo, estructuras metálicas, aislaciones térmicas, revestimientos anticorrosivos, diseño y construcción de tanques según normas API - IRAM, Equipo para arenado de metales y cemento, etc.

A la fecha la empresa cuenta con cinco camiones tipo Ford 4000 con Hidrogrúa Capacidad 5 Ton., Grúa Hidráulica marca H&P con Capacidad 30 Ton., Un móvil para transporte de personal, cinco camionetas (2 4x4 y 3 4x2), Retroexcavadora JD 310 E, Guinche Capacidad 5 Ton., Tractor 4x2, Ocho equipos moto soldadores, Dos motocompresores, Diez rectificadores a silicio, cuatro equipos moto generadores, cinco trailer dormitorios, tres contenedores para herramientas, una amplia gama de herramientas manuales, comunicación

vía VHF con una cobertura de 200 Km. de radio, una dotación de 26 empleados de planta permanente.

“J.J.S. S.R.L. Tiene como Meta y Objetivo conducir sus operaciones protegiendo la integridad de su personal y la de terceros, logrando al mismo tiempo una adecuada conservación del medio ambiente”

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

## **LISTADO DE CLIENTES**

## **PRINCIPALES CLIENTES**

- Pluspetrol-Consorcio Ramos
- Tecpetrol-UTE Aguarague
- Panamerican- UTE Macueta-Acambuco
- Refinor
- UTE Guardián
- UTE Caimancito
- DESDELSUR

## **PROVEEDORES**

- Ferretería Norte
- Ferretería RAS
- Ferretería Salta
- Aislamiento y Servicios
- Revesta
- Térmica San Luis

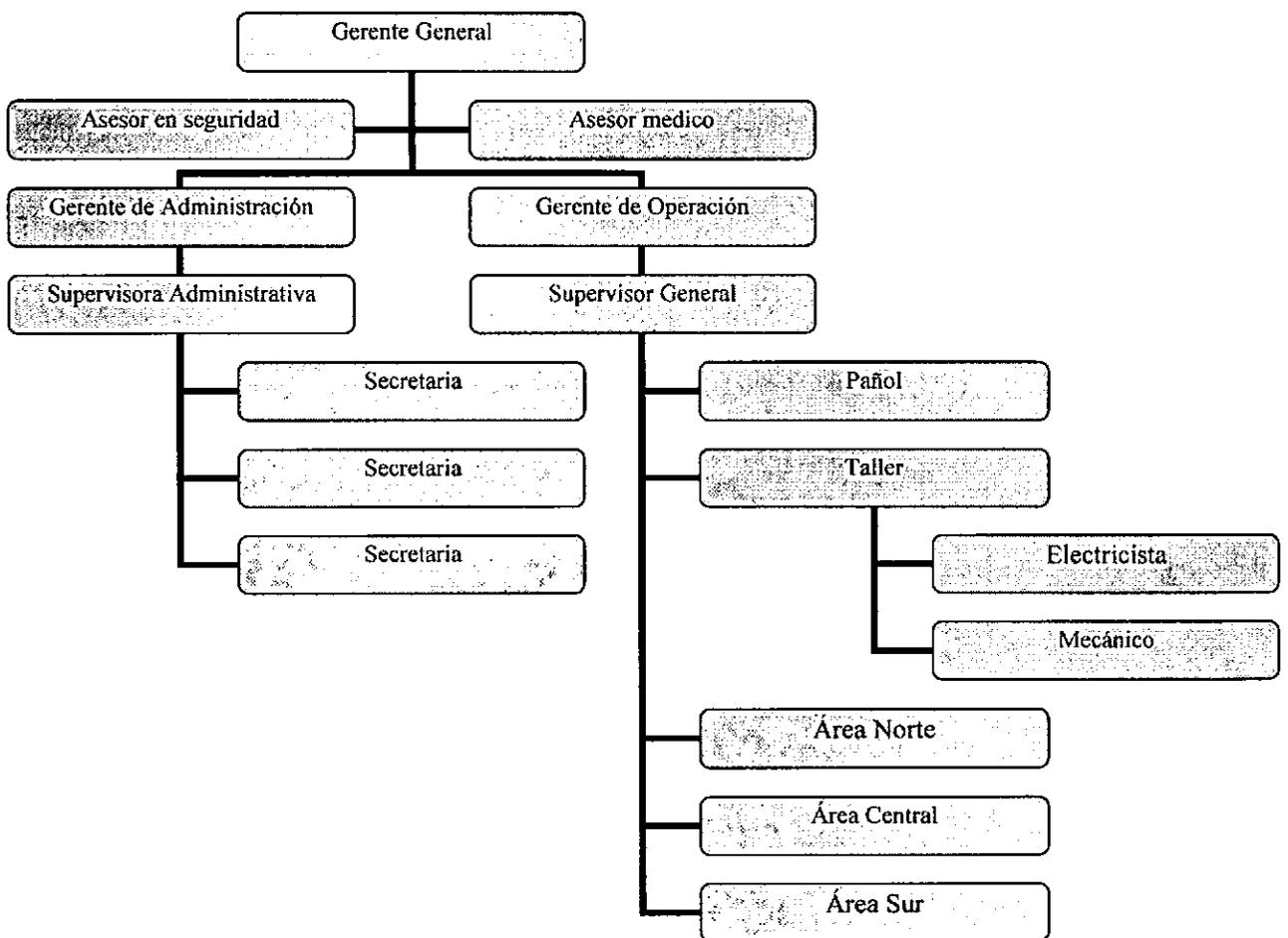
# **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

## **ORGANIZACIÓN**

Lista de personas que trabajan en la empresa:

Paz Antonio  
Rodríguez Silvia  
Paz Víctor Hugo  
Zingh Francisco  
Suárez Roberto  
Páez Jorge Ricardo  
Espíndola Alberto J.  
Aponti Ana  
Aramayo Máximo  
Araya Fredy  
Barboza Victoriano  
Burgos Héctor  
Flores Rosario  
García Roberto  
Gómez Benito  
Sandoval Rubén  
Sanguino Beatriz  
Suvelza Ángel  
Arias Roberto

# ORGANIGRAMA



# **ENCUESTAS SATISFACCIÓN CLIENTES**

|   |   |                                     |                                     |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| J.J.S. SRL  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES              |                                     | REV. 0                              |
| CLIENTE <u>Texas Activa</u> ..... TE/FAX ..... FECHA ENCUESTA: <u>4 JUN 2005</u><br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>   |   |                                     |                                     |
| ITEMS A EVALUAR   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                | PUNTAJE                             |
|   |   | MI                                  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10                |
| 1   | Relación Comercial                                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2   | Calidad del Servicio                              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3   | Precio del Servicio                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Por qué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                     |                                     |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |                                     |                                     |
| ¿Por qué? <u>Calidad</u>  |   |                                     |                                     |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <u>2 veces al año</u>   |   |                                     |                                     |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?<br><u>hacer más bajas</u>   |   |                                     |                                     |
| Referencias:    MI: Muy Importante    I: Importante    PI: Poco Importante  |   |                                     |                                     |

REV. 0

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

J. J. S. SRL

CLIENTE Caritas H.S.A. TE/FAX ..... FECHA ENCUESTA: 2.1.1998

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                      | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |    |
|--|----------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|----|
|  | M                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Relación Comercial                                | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   | X |    |
| 2. Calidad del Servicio                              | X                    |   |   |   |   |         |   |   | X |   |    |
| 3. Precio del Servicio                               | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 4. Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 5. Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |   |   | X |         |   |   |   |   |    |
| 6. Calidad de atención del personal de contacto      |                      |   |   |   | X |         |   |   |   |   |    |
| 7. Atención telefónica (administración, información) |                      |   |   |   | X |         |   |   |   |   |    |
| 8. Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   | X |    |
| 9. Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   | X  |

¿Porqué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI  No

¿Porqué? Calidad

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....

Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  
Respeto a las normas de seguridad

Referencias:    MI: Muy Importante    I: Importante    PI: Poco importante

*[Signature]*

T. J. S. S. S. L. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES REV. 0

CLIENTE: *Reformers* TEL/FAX: ..... FECHA ENCUESTA: *1.1.2005*  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

|   | NIVEL DE EVALUACIÓN |   |   |   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |
|---|---------------------|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|
|   | M                   | I | P | 4 | 5 | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 Relación Comercial                                | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 3 Precio del Servicio                               | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                     |   |   |   |   | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      |                     |   |   |   |   | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                     |   |   |   |   | X                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 | X                   |   |   |   |   |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |

¿Por qué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  No

¿Por qué?  
 .....  
 .....

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?  
 .....

Que sugeriría Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  
*La Empresa debe ser más organizada*  
 .....

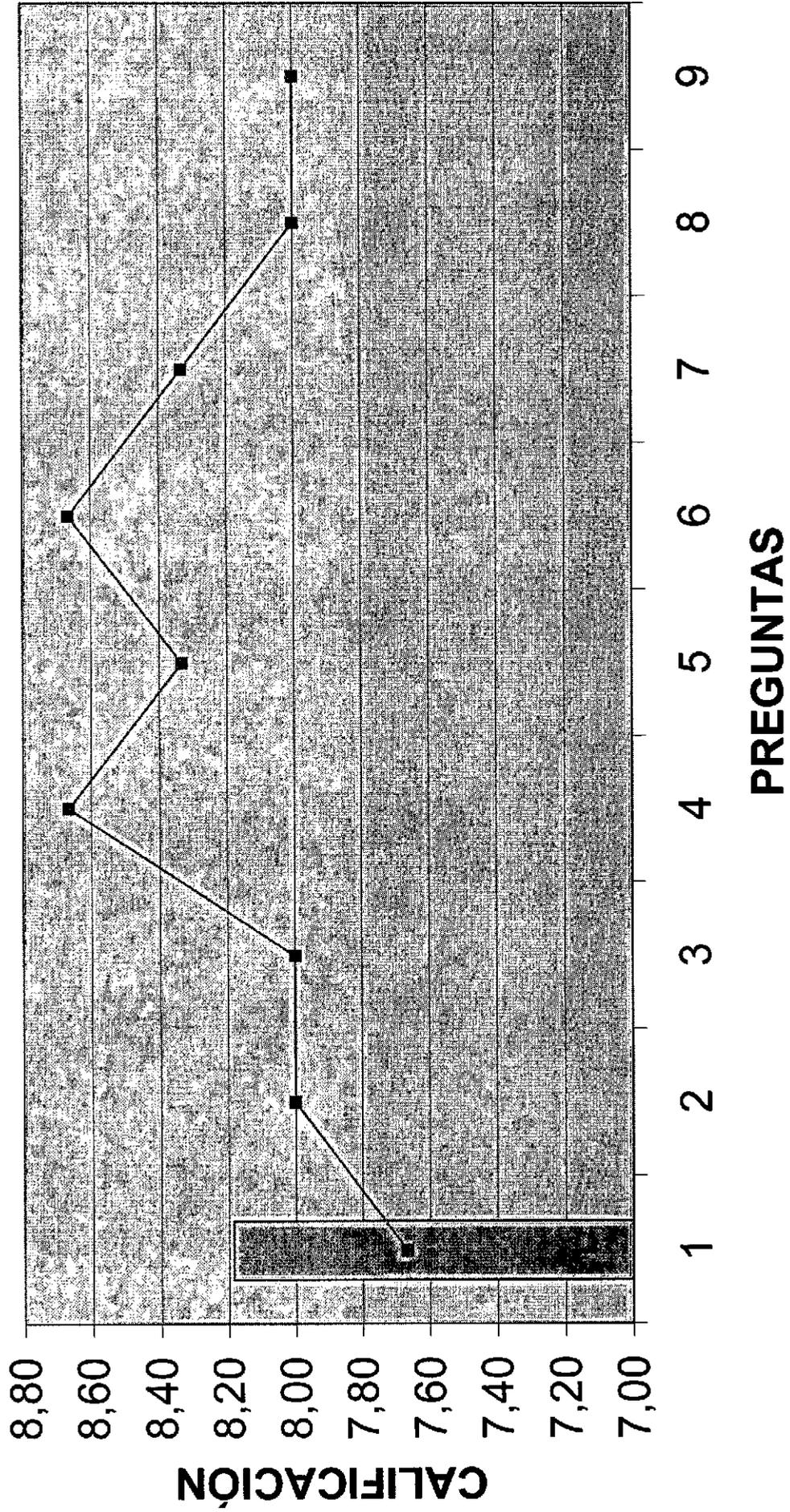
Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco Importante  
*[Signature]*

# J.J.S SRL

|                  | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1 Tecpetrol      | 8    | 7    | 9    | 9    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8    | 8,33         |
| 2 Contreras Hnos | 8    | 9    | 7    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8,22         |
| 3 Refinor        | 7    | 8    | 8    | 9    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8            |
| 4                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|                  | 7,67 | 8,00 | 8,00 | 8,67 | 8,33 | 8,67 | 8,33 | 8,00 | 8,00 | 8,19         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**L.A.H. S.R.L.**

**INDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

4

**EMPRESA:** L.A.H. S.R.L.

**PERSONAL DE CONTACTO:** Ángel Leguina

**FUNCION:** GERENTE

**DIRECCION:** RUTA 34 KM 1425

**TELEFONO:** 03875 482763 – 03875 15598961

**E-mail:** [lahserviciosind@yahoo.com.ar](mailto:lahserviciosind@yahoo.com.ar)

### **ACTIVIDAD**

Obras y servicio de montajes industriales. Construcción de Trailers

# **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La empresa fue fundada por su dueño en el año 1998 y desde entonces se esta manteniendo y tratando de ganar mas mercado con el tiempo.

En este momento la empresa cuenta con un galpón de aproximadamente unos 10 metros de ancho por 15 metros de largo, el lugar se encuentra en buen estado de conservación pero se noto bastante desorden, consta de una oficina que utiliza la gerencia y el resto del galpón se utiliza para la parte operativa. En esta última están ubicadas las máquinas y herramientas utilizadas para el servicio.

Se cuenta con procedimientos de trabajo del sector de seguridad, los que están dirigidos a análisis de riesgos en las distintas tareas que se realizan. No se encontró evidencia de la utilización de registros más que los utilizados por el sector de Seguridad e Higiene, el sector de producción no cuenta con registros de control de las distintas etapas.

La Dirección no cuenta con Objetivos documentados pero si tiene planteados objetivos calculados para que la empresa pueda crecer y ser lo suficientemente rentable como para seguir invirtiendo en equipos y herramientas.

También se trabajara sobre la capacitación y concientización de todo el personal respecto a la importancia de mantener el orden y limpieza como elementos de motivación personal y garantía a la hora de brindar los servicios o realizar actividades internas.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

## **LISTADO DE CLIENTES**

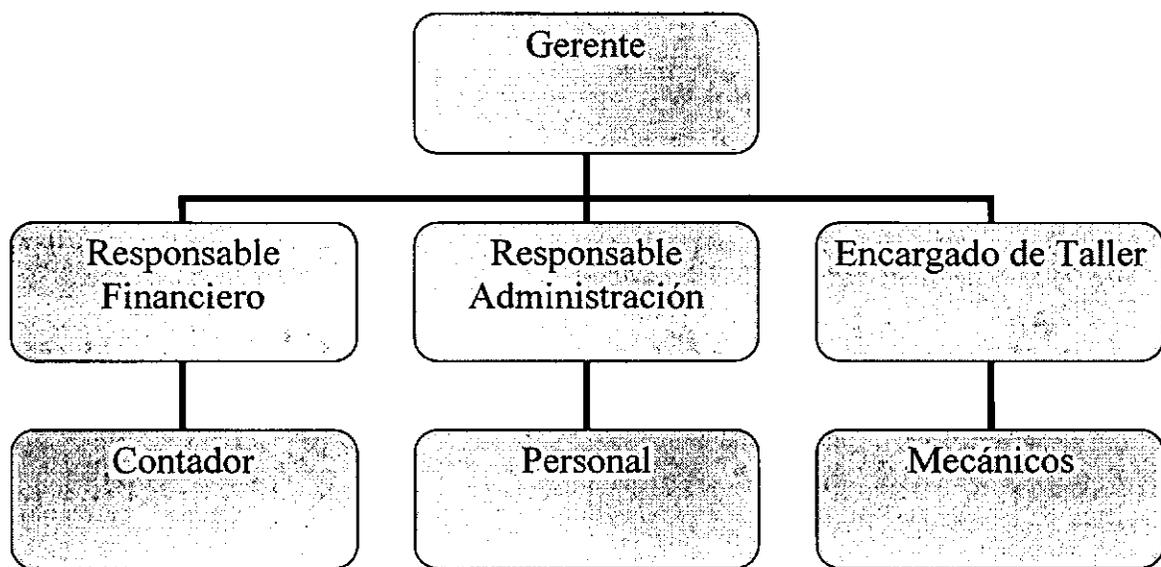
## **LISTADO DE CLIENTES**

Los principales clientes de la empresa son los operadores petroleros de la zona.

- Pluspetrol-Consorcio Ramos
- Tecpetrol-UTE Aguarague
- Panamerican- UTE Macueta-Acambuco
- Refinor
- UTE Guardián
- UTE Caimancito
- DESDELSUR

# **ORGANIZACIÓN**

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

| L.A.H.   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES              |                      |   |    |   |   |         |   |   |   | REV. 0 |   |   |    |
|--|---|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|----|
| CLIENTE ..... TE/FAX ..... FECHA ENCUESTA: .....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>  |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| ITEMS A EVALUAR  |   | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |        |   |   |    |
|  |   | M1                   | I | PI | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7      | 8 | 9 | 10 |
| 1  | Relación Comercial                                | x                    |   |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 2  | Calidad del Servicio                              | x                    |   |    |   |   |         |   |   |   |        | x |   |    |
| 3  | Precio del Servicio                               |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   | x  |
| 4  | Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 5  | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 6  | Calidad de atención del personal de contacto      |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 7  | Atención telefónica (administración, información) |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 8  | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| 9  | Respeto a las normas de seguridad                 |                      | x |    |   |   |         |   |   |   | x      |   |   |    |
| ¿Por qué nos eligió?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Por qué? ..... Precio acorde a la calidad del servicio .....  |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....  |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....  |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |
| Referencias:    M1: Muy Importante    I: Importante    PI: Poco Importante   |   |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |        |   |   |    |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

L.A.H

REV. 0

CLIENTE ..... TEL/FAX ..... FECHA ENCUESTA: .....  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                      | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |    |
|--|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|
|  | Mi                   | I | Pr | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Relación Comercial                                |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Calidad del Servicio                              | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Precio del Servicio                               | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 4. Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 5. Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 6. Calidad de atención del personal de contacto      | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 7. Atención telefónica (administración, información) |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 8. Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 9. Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |

¿Por qué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI     No

¿Por qué? Muy buena calidad en el trabajo

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....

Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....

Referencias:    Mi: Muy importante    I: Importante    Pr: Poco importante

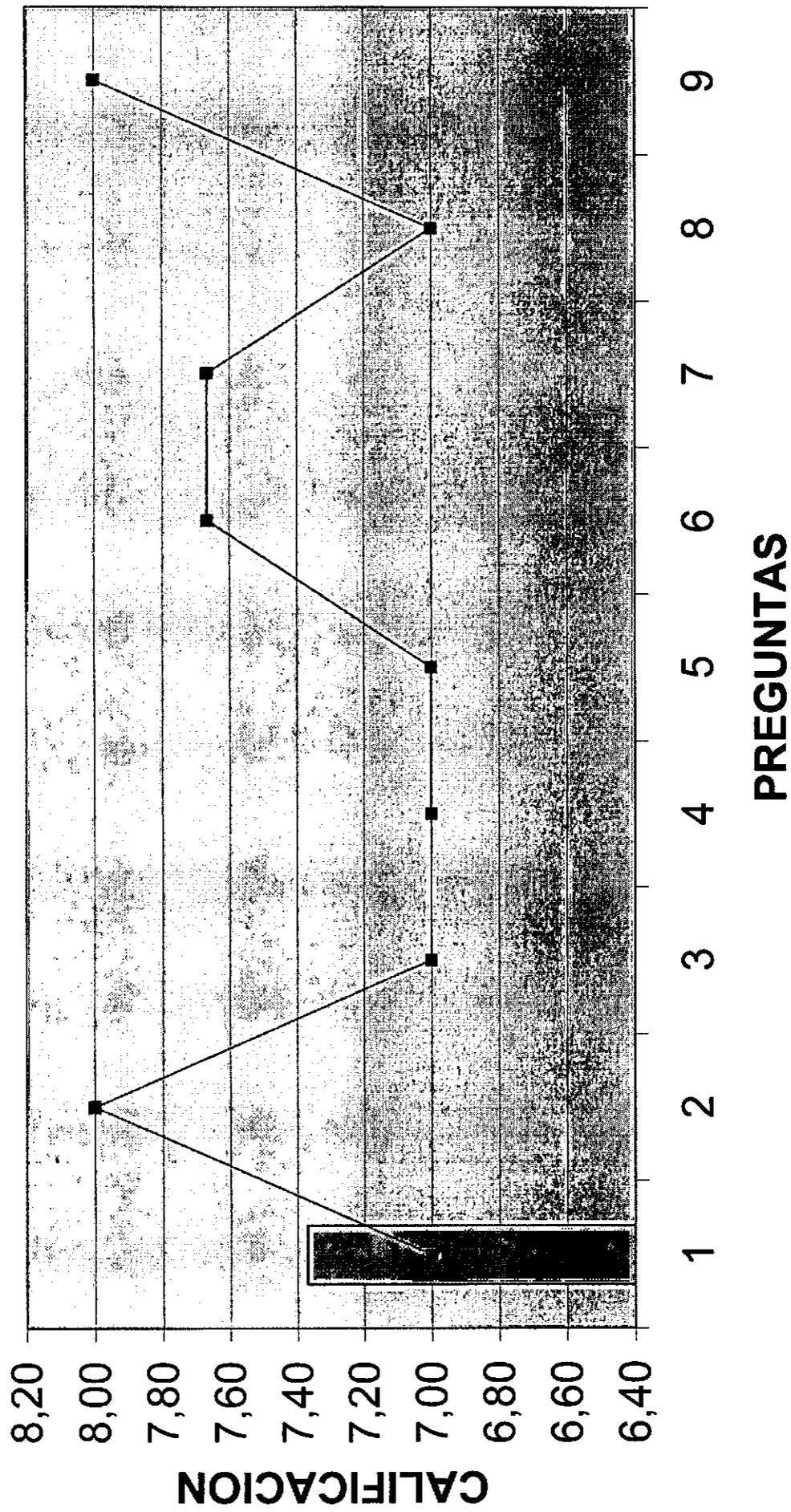
|   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|---|-------|---|----|
| L.A.M.  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>       |   |    |         |   |   |   |   |   |   | REV.0 |   |    |
| CLIENTE: ..... TEL/FAX: ..... FECHA ENCUESTA: .....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa X   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| <b>ITEMS A EVALUAR</b>  |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
|   | NIVEL DE IMPORTANCIA                              |   |    | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
|   | MI  | I | PI | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8     | 9 | 10 |
| 1   | Relación Comercial                                |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X |    |         |   |   |   |   |   | X |       |   |    |
| 3   | Precio del Servicio                               |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     | X |    |         |   |   |   |   | X |   |       |   |    |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |   |    | X       |   |   |   |   |   |   |       |   | X  |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |   |    | X       |   |   |   |   |   |   |       |   | X  |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   | X  |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 | X |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   | X  |
| ¿Por qué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| ¿Por qué? <i>Porque siempre es el de primera de acuerdo a la prestación</i>   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?   |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |
| Referencias:    MI: Muy importante    I: Importante    PI: Poco importante  |   |   |    |         |   |   |   |   |   |   |       |   |    |

## L.A.H SRL

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1  | 7    | 8    | 7    | 7    | 7    | 7    | 8    | 8    | 8    | 7,44         |
| 2  | 7    | 8    | 8    | 7    | 7    | 8    | 7    | 6    | 8    | 7,33         |
| 3  | 7    | 8    | 6    | 7    | 7    | 8    | 8    | 7    | 8    | 7,33         |
| 4  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|    | 7,00 | 8,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 7,67 | 7,67 | 7,00 | 8,00 | 7,37         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



# **F.P. INGENIERÍA**

**INDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA:** *F.P. INGENIERIA.*

**PERSONAL DE CONTACTO:** FELIPE PASTRANA

**FUNCION:** GERENTE

**DIRECCION:** RUTA 34 KM 1425

**TELEFONO:** 03875 482936 – 03875 15653605

**E-mail:** [fpingenierias@arnet.com.ar](mailto:fpingenierias@arnet.com.ar)

### **ACTIVIDAD**

Venta y mantenimiento de de válvulas e instrumentos para transporte de gas en la industria petrolera.

## **RELEVAMIENTO CONDICIONES INICIALES**

## **RESEÑA HISTORICA**

La empresa fue creada por el Sr. Felipe Pastrana junto a sus hijos, desde sus inicios en el año 1995 FP INGENIERIA, comercializa y realiza el servicio de mantenimiento y reparación de válvulas de seguridad por alivio, control, autorreguladoras, esclusas, globo, retención y válvulas especiales de acuerdo a los requerimientos del cliente.

La presencia en el mercado se mantiene desde entonces como resultado de la calidad del servicio que brinda.

Gracias a la filosofía de conducción, se encuentra posicionada altamente en el mercado.

La empresa cuenta con una serie de procedimientos instructivos de trabajo donde se describe la manera de realizar las tareas:

IT – 1 Procedimiento para mantenimiento de válvulas de Seguridad.

IT – 2 Procedimiento para desmontaje y montaje de válvulas.

IT – 3 Procedimiento para mantenimiento y calibración de Válvulas de control y autorreguladoras.

IT – 4 Procedimiento para mantenimiento de válvulas de control, seguridad y comunes de centrales térmicas.

No se plantearon objetivos escritos sino verbalmente donde la Dirección se fija que metas se deben cumplir para que la empresa tenga una buena rentabilidad.

## **DESCRIPCION DE LAS INSTALACIONES**

La empresa esta ubicada en el Parque industrial de Gral. Mosconi, donde cuenta con un edificio techado de aproximadamente 10 metros de largo por 15 de ancho. Se cuenta con dos oficinas, la primera ocupa 2/3 de la superficie total y es donde se recibe a los clientes, en la oficina hay un mostrador y un escritorio donde trabaja la secretaria que cuenta con equipo informático, la segunda oficina es la del gerente de la empresa.

La empresa realiza muchos servicios en el país de Bolivia para el mercado del petróleo y el gas, contando con una base operativa y personal en el país limítrofe. El equipamiento para realizar las tareas se va trasladando al lugar donde se realiza el servicio.

El material utilizado para realizar el servicio es en su mayoría Instrumentos de medición de parámetros físicos y químicos como presión, temperaturas, etc., debido a esto todos los instrumentos utilizados deben ser calibrados con instrumentos patrones con trazabilidad internacional. Esto es un proceso

bastante costoso para la empresa pero se trata de tener un cronograma de calibración de los instrumentos para asegurar que se encuentren todos calibrados y no se venzan dichas calibraciones.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

## **LISTADO DE CLIENTES**

## **LISTA DE CLIENTES**

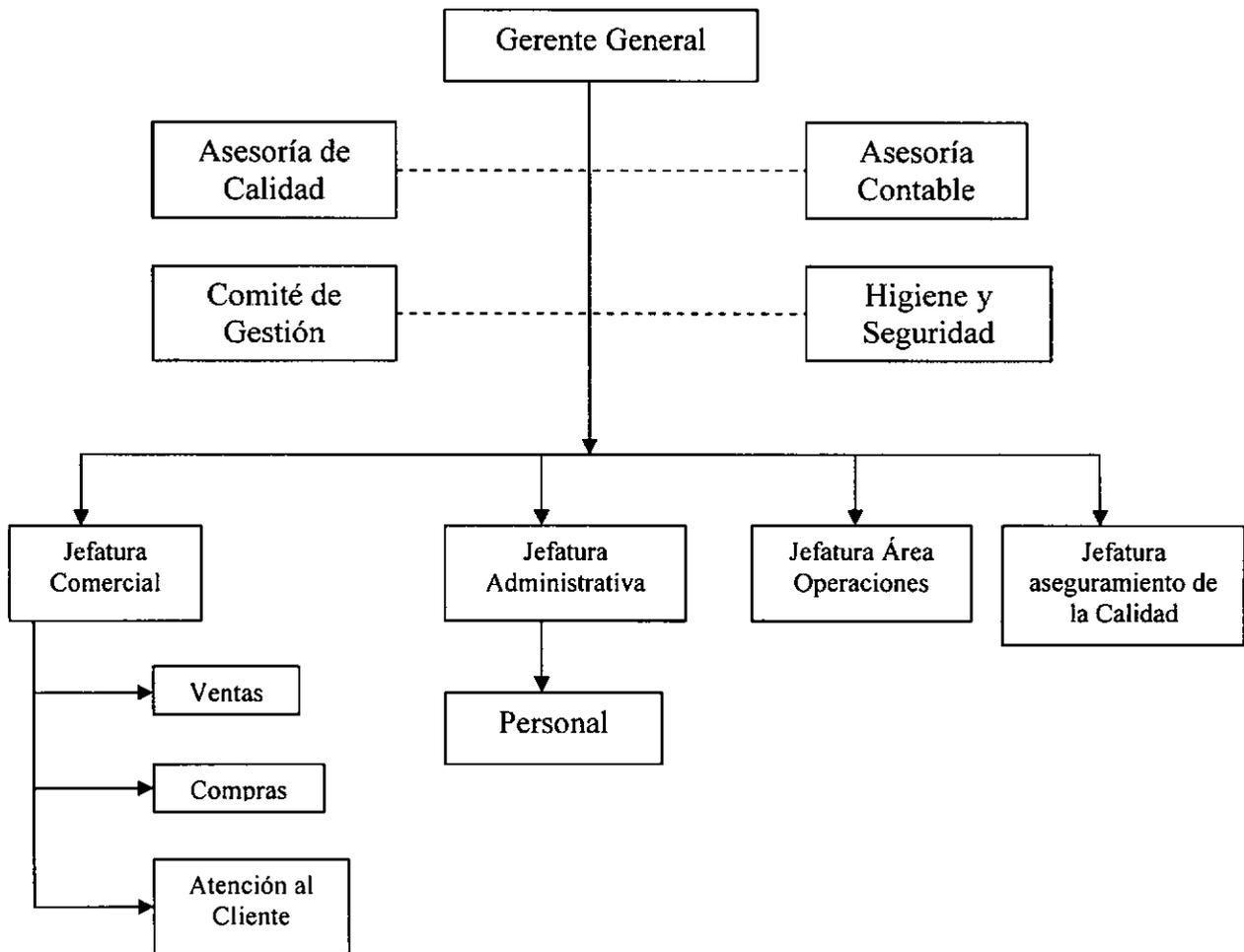
- AGUAS DE SALTA S.A.
- BJ
- BOLLAND
- CENTRAL TERMICA GUEMES
- CERRO DRAGON
- CERVECERA SALTA
- HALLIBURTON
- HANNOVER
- HELMERICH & PAYNE
- INGENIO LEDESMA
- INGENIO S M DE TABACAL
- MUNICIPALIDAD DE MOSCONI

## **PROVEEDORES**

- BULES ( ESPARRAGOS)
- MIYASHIRO (JUNTAS)
- INDUSTRIAS FEMA (VALVULAS)
- ALGOMECA (ACCESORIOS ALTA DE PRESION)
- MYLTEP (TEFLON)

# **ORGANIZACIÓN**

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

| F.P. INGENIERIA   |   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES |   |   |   |   |         |   |   |   |   | REV 0 |
|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|-------|
| CLIENTE: S.M.A.C.S.A. TEL/FAX (0591) 46331516. FECHA ENCUESTA: 05/12/05   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Fue atendido por un representante o directamente en nuestra Empresa?  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| ITEMS A EVALUAR   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |       |
|   |   | MI                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    |
| 1   | Relación Comercial                                |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X                                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 3   | Plazo del Servicio                                |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 8   | Resolución y atención a reclamos, quejas, etc.    |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| ¿Por qué nos elige?   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicios? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                 |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| ¿Por qué? No por los precios, 2do la calidad y 3ro por los requisitos de seguridad.   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? 60 ds   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Ninguna, porque han cumplido con lo que nosotros esperábamos  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |
| Referencias: MI: Muy importante I: Importante P: Poco importante  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |       |

| FP INGENIERIA   |   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES |   |   |   |   |         |   |   |   |   | REV. 0 |
|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|--------|
| CLIENTE: <b>STEAM SRL</b> TEL/FAX: <b>15406618</b> FECHA ENCUESTA: <b>05/11/05</b>  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Fue atendido por un representante o directivo de nuestra Empresa:   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ITEMS A EVALUAR   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |        |
|   |   | MI                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10     |
| 1   | Relación Comercial                                |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| 2   | Calidad del Servicio                              |                                      |   |   |   |   |         |   | X |   |   |        |
| 3   | Precio del Servicio                               |                                      |   |   |   |   |         | X |   |   |   |        |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   | X |        |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                                      |   |   |   |   |         |   | X |   |   |        |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |                                      |   |   |   |   |         |   | X |   |   |        |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |                                      |   |   |   |   |         |   | X |   |   |        |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                                      |   |   |   |   |         |   | X |   |   |        |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   | X      |
| ¿Por qué nos elige?   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conozco a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ¿Por qué? <b>Por la calidad y los precios</b>   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <b>90 días</b>  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Que sugerencia Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| <b>NINGUNA</b>  |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Referencias: MI: Muy importante I: Importante PI: Poco importante   |   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |

REV 0

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

FP INGENIERIA

CLIENTE: **OPEN SRL** TE/FAX: **9-29-658/32263** FECHA ENCUESTA: **05/12/05**  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                      | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |    |
|--|----------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|----|
|  | M                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Relación Comercial                                |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 2. Calidad del Servicio                              |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 3. Precio del Servicio                               |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 4. Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 5. Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 6. Calidad de atención del personal de contacto      |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 7. Atención telefónica (administración, información) |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 8. Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |
| 9. Respeto a las normas de seguridad                 |                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |    |

¿Por qué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? Si  No

¿Por qué? *Porque cumple con los requisitos de seguridad y calidad*

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? *90 días*

Que sugerencia Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestros expectativas de satisfacción?  
*OPERAR ESTABLE MOVIL EN CAMPO*

Referencias: Mi: Muy Importante I: Importante P: Poco Importante



FP. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES: REV. 0

CLIENTE: TOSCA S.S. S.A. TEL/FAX (00591) 33362263. FECHA ENCUESTA: 05/12/05

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                      | NIVEL DE IMPORTANCIA |    | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|----------------------|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|  | MI                   | PI | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Relación Comercial                                |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Calidad del Servicio                              | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Precio del Servicio                               |                      |    |         |   |   |   |   | X |   |   |   |    |
| 4. Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5. Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |    |         |   |   |   |   |   | X |   |   |    |
| 6. Calidad de atención del personal de contacto      |                      |    |         |   |   |   |   |   |   | X |   |    |
| 7. Atención telefónica (administración, información) |                      |    |         |   |   |   |   |   |   | X |   |    |
| 8. Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      |    |         |   |   |   |   |   |   | X |   |    |
| 9. Respeto a las normas de seguridad                 |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   | X |    |

¿Porque nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un Buen Proveedor de servicio? SI  No

¿Porque? Por la calidad y los precios. So da

¿Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? So da

¿Que sugeriría Ud. Que podríamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  
 Opinar con el personal de campo

Referencias: MI: Muy importante I: Importante P: Poco importante

| FP<br>INCENTIVA   |   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES |   |    |  |   |         |   |   |   |   | REV. 0 |   |   |    |
|---|---|--------------------------------------|---|----|--|---|---------|---|---|---|---|--------|---|---|----|
| CLIENTE ...SERVICIOS SAJA... TEL/FAX (0311) 5888004 FECHA ENCUESTA: 05/12/05  |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>   |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ITEMS A EVALUAR   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |    |  |   | PUNTAJE |   |   |   |   |        |   |   |    |
|   |   | MI                                   | I | PI |  | 1 | 2       | 3 | 4 | 5 | 6 | 7      | 8 | 9 | 10 |
| 1   | Relación Comercial                            |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 2   | Calidad del Servicio                          |                                      | X |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 3   | Precio del Servicio                           |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                 |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio       |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto  |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 7   | Atención telefónica (admisión, información)   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc. |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad             |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Por qué nos eligió?  |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conocí a otro <input type="checkbox"/> Prolación Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Por qué? Por los precios, calidad y cumplimiento de plazos de entrega.   |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? 90 días   |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Que sugerencia Ud. que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Ninguna, es la más muy satisfecho con Ud.   |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco Importante   |   |                                      |   |    |  |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |

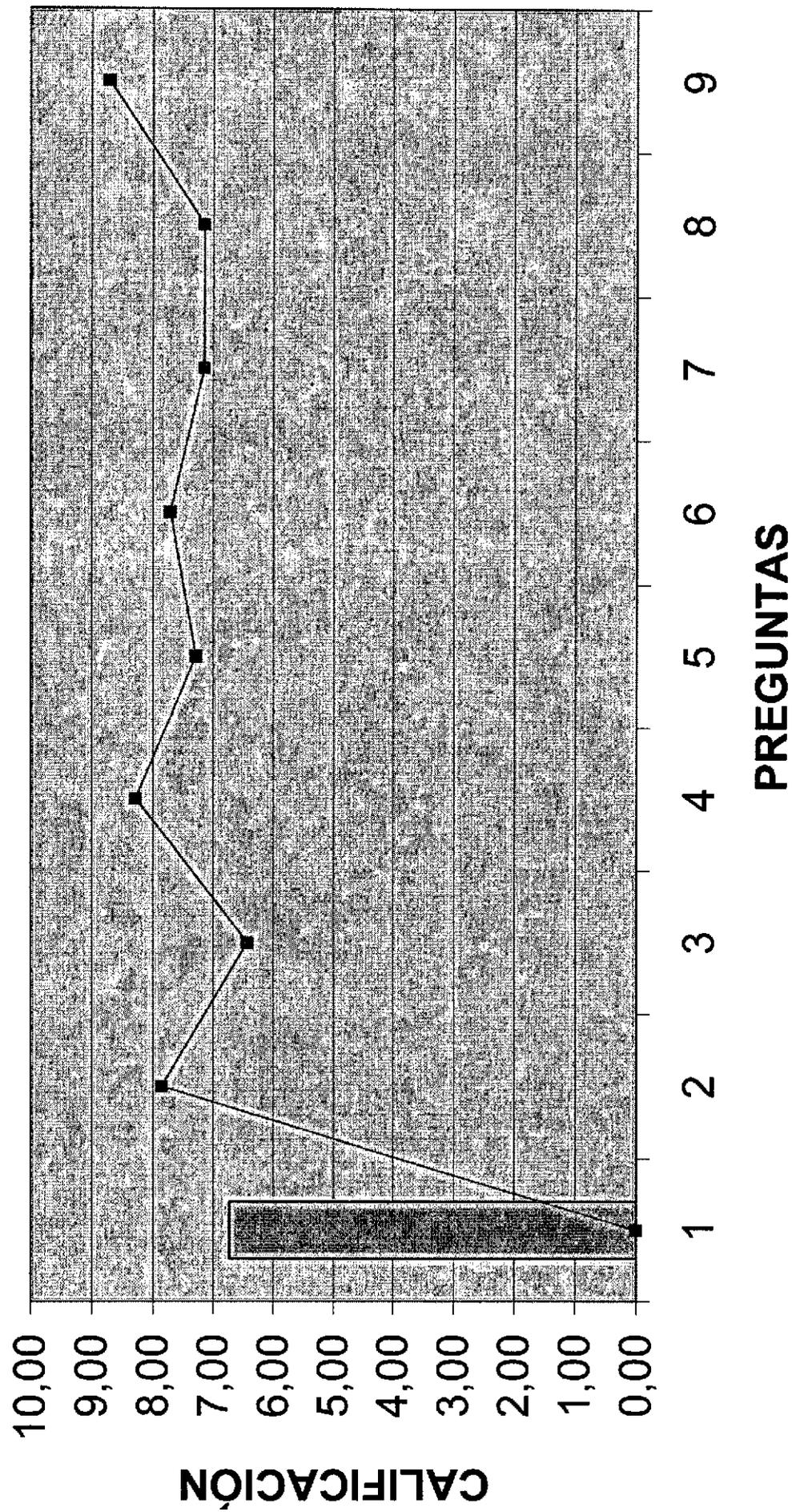
| INGENIERIA  |   | ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES |   |                         |   |   |         |   |   |   |   | REV. 0 |  |  |
|---|---|--------------------------------------|---|-------------------------|---|---|---------|---|---|---|---|--------|--|--|
| CLIENTE PANAMERSON ENERGY   |   | TEL/FAX 4-25868162                   |   | FECHA ENCUESTA 05/11/09 |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>   |   | ITEMS A EVALUAR                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
|   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |                         |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |        |  |  |
|   |   | MI                                   | 1 | 2                       | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10     |  |  |
| 1   | Relación Comercial                                |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X                                    |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 3   | Prezio del Servicio                               |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 7   | Atención telefonica (administración, información) |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| ¿Por qué nos otige?   |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Precio <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| ¿Por qué? Respetan las normas de seguridad y por supuesto por calidad y precio  |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? Se ds   |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Que sugerira Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Que tengan un taller mensual en el campo  |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |
| Referencias: MI: Muy importante I: Importante P: Poco importante  |   |                                      |   |                         |   |   |         |   |   |   |   |        |  |  |

## FP Ingeniería

|                        | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1 Chaco S.A            | 0    | 8    | 7    | 9    | 7    | 8    | 7    | 7    | 9    | 6,89         |
| 2 Steam SRL            | 0    | 7    | 6    | 8    | 7    | 7    | 7    | 7    | 9    | 6,44         |
| 3 Open SRL             | 0    | 8    | 6    | 9    | 7    | 8    | 7    | 7    | 9    | 6,78         |
| 4 Universal Compresión | 0    | 8    | 7    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    | 9    | 7,11         |
| 5 Tecna Bolivia        | 0    | 8    | 6    | 9    | 7    | 8    | 7    | 7    | 9    | 6,78         |
| 6 Cerveceria Salta     | 0    | 8    | 7    | 8    | 8    | 8    | 7    | 7    | 8    | 6,78         |
| 7 Panamerican Energy   | 0    | 8    | 6    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 8    | 6,33         |
| 8                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|                        | 0,00 | 7,86 | 6,43 | 8,29 | 7,29 | 7,71 | 7,14 | 7,14 | 8,71 | 6,73         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCIÓN CLIENTES



# **GRAN HOTEL GRAL. MOSCONI**

**INDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA: GRAN HOTEL MOSCONI**

**PERSONAL DE CONTACTO: VICTOR RIVERO**

**FUNCION: DIRECTOR**

**DIRECCION: VICTOR RIVERO**

**TELEFONO: 03875-482516**

**E-mail:**

**ACTIVIDAD: Hotelería y servicio de Restaurante**

# **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## RESEÑA HISTORICA DEL HOTEL

El Hotel se encuentra en la Localidad de General Mosconi Departamento San Martín, esta zona de la provincia se caracteriza por una gran explotación petrolera. Debido a esto se generó una gran demanda de alojamiento para el personal de las empresas que prestaban servicios a las petroleras y que no son de la zona.

En el año 2000 la Familia Rivero decide construir un hotel para cubrir esa falta de alojamiento ya que los clientes se tenían que ir a alojarse a la ciudad de Tartagal situada a 8 Km. de Gral. Mosconi. Como primera medida se realizó la primera parte de la obra en la que se construyó la parte de recepción y siete piezas ubicadas en el primer piso.

Se comenzó con la Obra del Hotel en el 2002 y se inauguró en el año 2003. El Hotel consta de un salón de recepción para los clientes con una superficie de 300 m<sup>2</sup>, donde se encuentra el sector de restaurante y servicio de desayuno, este sector cuenta con varias mesas y sillas y una barra que da a una cocina chica donde se prepara el desayuno. En frente de este sector se encuentran dos sectores para usar como sala de estar, provistos de sillones, uno de los sectores está provisto de un televisor para uso de los clientes.

En el fondo del hotel está la cocina principal donde se prepara la parte de restaurante y los menús a servir en el día. Después de la cocina se encuentra el patio y el sector de la caldera.

En este momento el Hotel cuenta con 7 habitaciones provistas con servicios de TV por cable, Aire acondicionado y Frigobar. Hay habitaciones triples, dobles y singles. Todas las habitaciones están ubicadas en el primer piso.

La obra entera del hotel está prevista para tener 58 habitaciones distribuidas en cinco pisos.

No se cuenta con procedimientos para la realización de las tareas comunes del hotel, sino que se controla por el rendimiento y la experiencia de los empleados.

Tampoco se cuenta con objetivos escritos pero ya se tienen planteados verbalmente por la Dirección, donde se apunta principalmente a la culminación de la obra.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

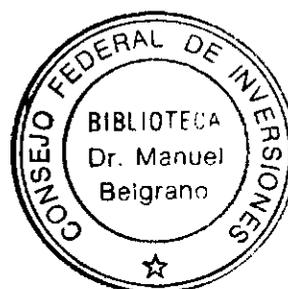
Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

# Listado de clientes

## LISTADO DE CLIENTES

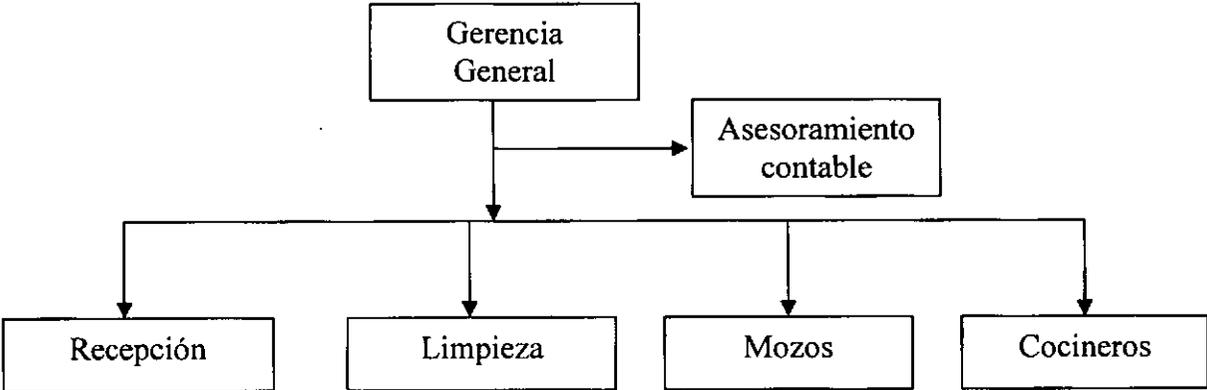
ASG- GROUP  
TECPETROL  
COMEZA S.R.L.  
Sr. MARIO GIRA  
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Estos son los principales clientes, después hay muchos clientes ocasionales.



# **ORGANIZACIÓN**

**ORGANIZACIÓN**



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

| HOTEL<br>NOMBRE:  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   | REV.º |   |    |
|---|---|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|-------|---|----|
| CLIENTE <i>Roberto Pardo</i>  | TE/FAX <i>311 111 1111</i> FECHA ENCUESTA: <i>.....</i> |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| ITEMS A EVALUAR   | NIVEL DE IMPORTANCIA                                    |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |       |   |    |
|   | M   | I | PI | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8     | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial  |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 2 Calidad del Servicio  | X   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       | X |    |
| 3 Precio del Servicio   | X   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       | X |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto  |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información)   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| 9 Respeto a las normas de seguridad   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| ¿Por qué nos elige? <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| ¿Por qué? <i>... por la calidad de los servicios que presta...</i>  |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <i>.....</i>  |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? <i>.....</i>  |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |
| Referencias: <input type="checkbox"/> M: Muy Importante <input type="checkbox"/> I: Importante <input type="checkbox"/> PI: Poco importante   |   |   |    |   |   |         |   |   |   |   |       |   |    |

HOTEL REV.0

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

Hoja No. 01

CLIENTE Hotel ..... TEL/FAX 363-1111 ..... FECHA ENCUESTA: 11/11/98 .....  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |            |                 |               |    | PUNTAJE |
|---|----------------------|------------|-----------------|---------------|----|---------|
|   | Muy Importante       | Importante | Poco Importante | No Importante | No |         |
| 1 Relación Comercial                                | X                    |            |                 |               |    | X       |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    | X          |                 |               |    | X       |
| 3 Precio del Servicio                               | X                    |            |                 |               |    | X       |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      | X          |                 |               |    | X       |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | X          |                 |               |    | X       |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      |                      | X          |                 |               |    | X       |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      | X          |                 |               |    | X       |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      | X          |                 |               |    | X       |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      | X          |                 |               |    | X       |

¿Por qué nos eligió?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?  SI  No

¿Por qué? El precio es adecuado

Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....

Que sugeriría Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....

Referencias: Mi: Muy Importante I: Importante Pi: Poco importante

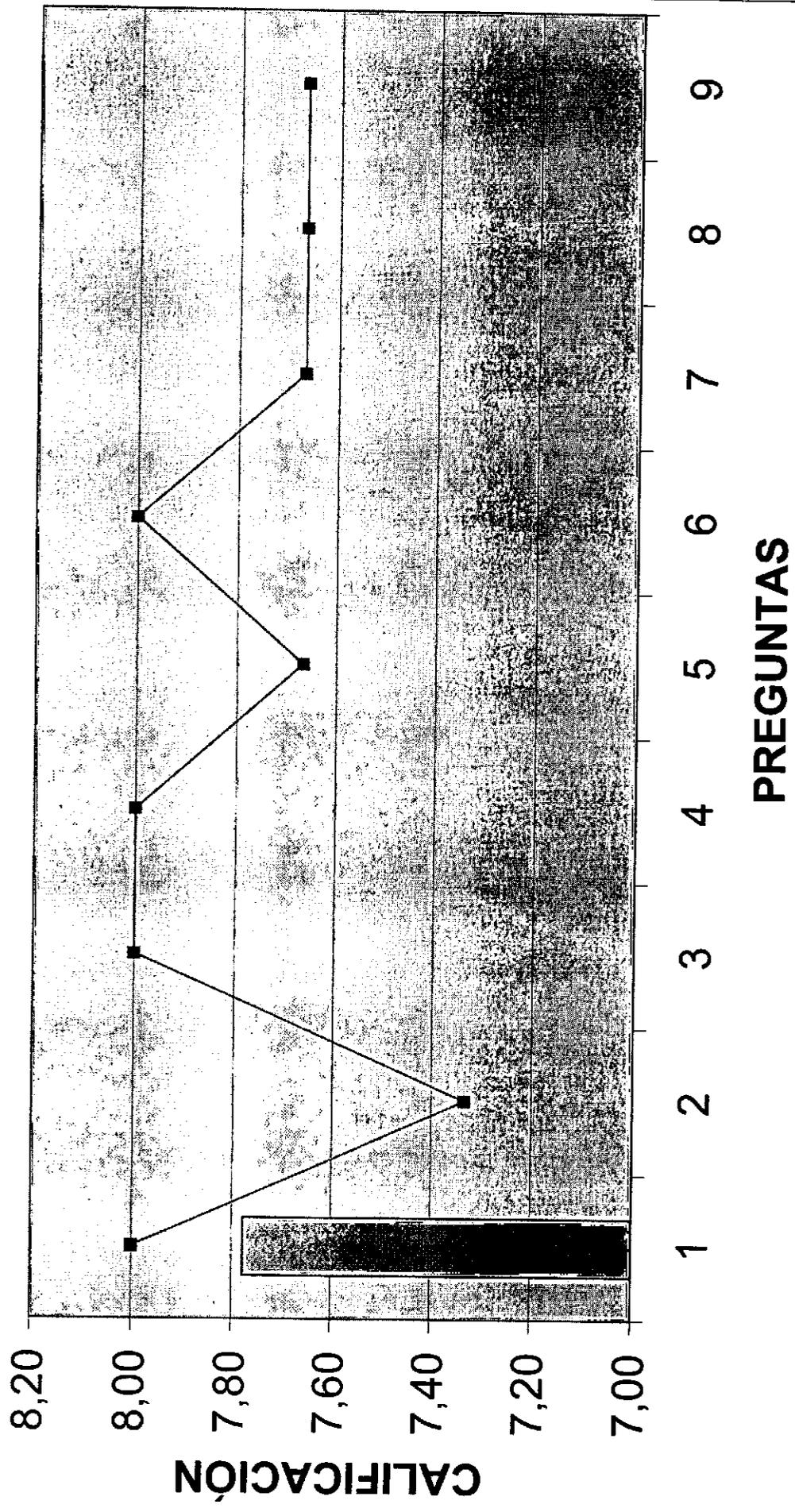


## Gran Hotel Gral Mosconi

|                   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1 Rodrigo Perez   | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8,44         |
| 2 Pablo Rodriguez | 8    | 7    | 7    | 7    | 8    | 8    | 7    | 7    | 8    | 7,44         |
| 3 ASG             | 8    | 7    | 8    | 8    | 7    | 7    | 7    | 8    | 7    | 7,44         |
| 4                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|                   | 8,00 | 7,33 | 8,00 | 8,00 | 7,67 | 8,00 | 7,67 | 7,67 | 7,67 | 7,78         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



# **SERVICIOS URKUPIÑA**

**INDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA:** SERVICIOS URKUPIÑA ENFERMERÍA PROFECIONAL

**PERSONAL DE CONTACTO:** ROBERTO REY ALCAZAR

**FUNCION:** DIRECTOR

**DIRECCION:** REBERTO REY ALCAZAR

**TELEFONO:** 03875-482983

**E-mail:**

**ACTIVIDAD:** Servicio de enfermería profesional

# **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## RESEÑA HISTORICA

Microempresa unipersonal, ex agente de YPF. Inicia sus actividades en 1 de septiembre de 1997, prestando servicio con los siguientes elementos alquilados: trailer, ambulancia y equipo hospitalario

Hoy el servicio se encuentra instalado en el parque industrial de la ciudad de moscón, sobre RN 34 Km. 1425. Cuenta con un equipamiento propio: 2 trailer de enfermería rodante, 2 ambulancias, instrumentales y todos los elementos específicos para montajes de 5 enfermerías rodantes. También se cuenta con una sala de capacitación para primeros auxilios (con elementos didácticos incluido un muñeco para prácticas de RCP) además se dictan charlas de higiene y seguridad.

No se cuenta con procedimientos escritos para la realización de las tareas, sino que se controla por el rendimiento y la experiencia de los empleados.

Tampoco se cuenta con objetivos escritos pero ya se tienen planteados verbalmente por la Dirección, donde se apunta principalmente a la compra de mayor equipamiento para realizar el servicio y por las mismas exigencias del mercado, ya que las operadoras tienen muchos requisitos a cumplir con respecto a los vehículos y trailer.

En este momento no se están realizando muchos servicios, pero se espera ganar mas mercado local y si se consigue cambiar las unidades por unas nuevas se va a incrementar el trabajo.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

# Listado de clientes

## **LISTADO DE CLIENTES**

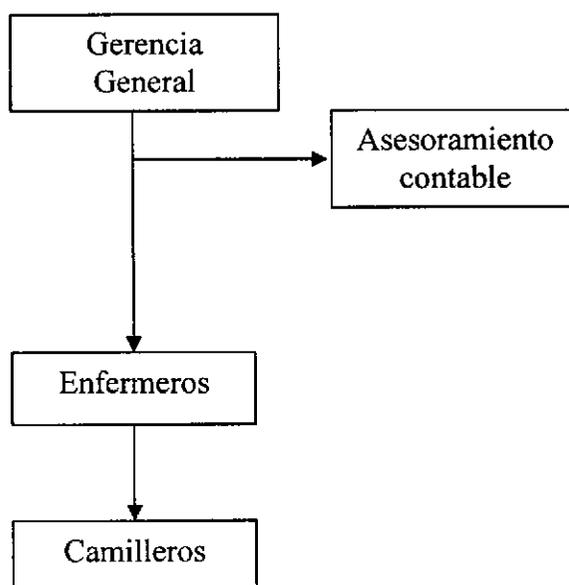
- PARKER DRILLING
- PRIDE INTERNACIONAL
- CGC
- TGS
- AGUARAGUE-PRODUCER
- UPETRON
- IMAC SA
- SAICO SRL
- VESPETROL
- TRANSPORTE VIRGEN DE LA PEÑA
- UNIVERSAL COMPRESSION
- DEMISA CONSTRUCCIONES
- LAH SERVICIOS
- PANSER S.R.L.

# **ORGANIZACIÓN**

## **LISTADO DE PERSONAL**

- Plaza, Elías
- Santos, Víctor
- Espeche, Francisco
- Rojas, Próspero
- Veliz, Ricardo

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV. 0

CLIENTE: SUMINISTROS S.R.L. ..... TE/FAX: 03875-481059-481888 FECHA ENCUESTA: 07.12.10

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |    |  |  |
|---|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|--|--|
|   | MI                   | I | PI | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |  |  |
| 1 Relación Comercial                                |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   | X |    |  |  |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 3 Precio del Servicio                               |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 6 Calidad de atención del personal de contrato      |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   | X  |  |  |

¿Por qué nos eligió?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  NO

¿Por qué? POR CALIDAD DE TRABAJO

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?  
 ¿Qué sugeriría Ud. que podamos cambiar o mejorar para vuestras expectativas de satisfacción?

Referencias: Mi: Muy importante I: Importante PI: Poco importante

*[Signature]*  
 ROBERTO ESCOBAR  
 ACCO GERENTE  
 QUINIS TRON S.R.L.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV. 0



CLIENTE: *Transporte Vivero de la Pasa S.A. TEL: 02725 481510* ..... FECHA ENCUESTA: *26.1.12.05*

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|
|   | MI                   | I | PI | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial                                |                      | X |    |   |   |         |   |   |   | X |   |   |    |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 3 Precio del Servicio                               |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contrato      | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información) | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   | X |   |    |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   | X |    |

¿Por qué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?  
 SI  NO

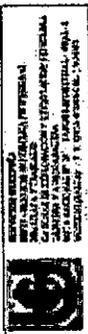
¿Por qué? *Por calidad de trabajo*

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? *Semanalmente*

¿Que sugeriría Ud. que podamos cambiar o mejorar para vuestras expectativas de satisfacción?

Referencias: Mi: Muy Importante t: Importante PI: Poco importante

Luis Roberto Canales  
 Jefe de Operaciones  
 Transporte Vivero de la Pasa S.A.



SECTOR SERVICIOS  
 SERVICIOS DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL  
 EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE  
 COMUNICACIONES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
 Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE  
 TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

REV. 0

CLIENTE: Upetron S.R.L. ..... TEFAX: 033215-681589 ..... FECHA ENCUESTA: 07.12.05

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|---|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|--|--|--|--|--|
|   | MI                   | I | PI |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|   |                      |   |    | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |  |  |  |  |  |
| 1 Relación Comercial                                |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 3 Precio del Servicio                               |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 6 Calidad de atención del personal de contrato      |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |

¿Por qué nos elige?

Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  NO

¿Por qué? Por que acorde a calidad de prestación

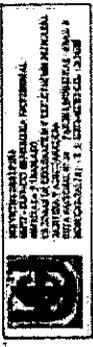
¿Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? Semanal

¿Que sugeriría Ud. que podamos cambiar o mejorar para vuestras expectativas de satisfacción?

es igual con la precio por hora de cursos de capacitación

Referencias: MI: Muy importante I: importante PI: Poco importante

JOHANA LYDIA  
 USERRA  
 033215-681589



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

REV. 0

CLIENTE: **SIPA S.R.L.** ..... TEFAX: **03835482330** ..... FECHA ENCUESTA: **7/12/05**

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |   |   |   |    |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | MI                   |   |   |   |   | PI |   |   |   |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|   | I                    | I | I | I | I | I  | I | I | I | I |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1 Relación Comercial                                |                      |   |   |   |   |    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2 Calidad del Servicio                              |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   | X |   |   |    |
| 3 Precio del Servicio                               |                      |   |   |   |   |    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |   |   |   |    |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      |   |   |   |   | X  |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |

¿Por qué nos elige?

Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  NO

¿Por qué? *Por calidad de servicio*

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....

¿Que sugeriría Ud. que podamos cambiar o mejorar para vuestras expectativas de satisfacción? .....

Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco Importante

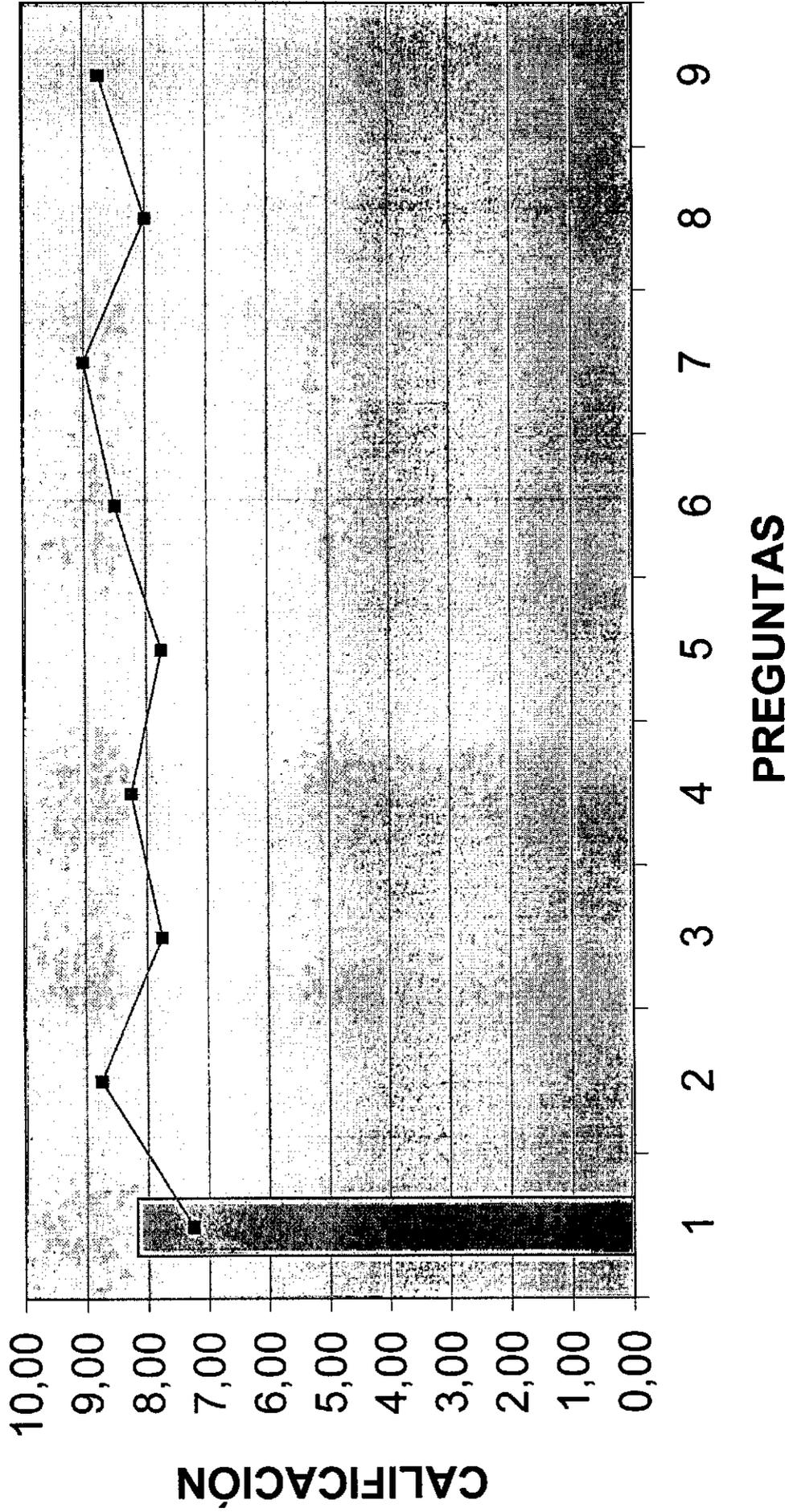
Carlos C. C. C.  
 Gerente General  
 SIPA S.R.L.  
 Apodewada

## Servicios-Urkupña

|                                 | 1           | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 9           | Calificación |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Ciente</b>                   |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 1 Suministros SRL               | 8           | 9           | 8           | 9           | 8           | 9           | 9           | 8           | 9           | 8,56         |
| 2 Transp. Virgen de la Peña SRL | 7           | 9           | 8           | 8           | 9           | 9           | 9           | 8           | 9           | 8,44         |
| 3 Upetron SRL                   | 7           | 8           | 7           | 8           | 7           | 8           |             | 7           | 8           | 7,5          |
| 4 S.I.P.A SRL                   | 7           | 9           | 8           | 8           | 7           | 8           | 9           | 9           | 9           | 8,22         |
| 5                               |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 6                               |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 7                               |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 8                               |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 9                               |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
| 10                              |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
|                                 | <b>7,25</b> | <b>8,75</b> | <b>7,75</b> | <b>8,25</b> | <b>7,75</b> | <b>8,50</b> | <b>9,00</b> | <b>8,00</b> | <b>8,75</b> | <b>8,18</b>  |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**S.I.I.P.A. S.R.L.**

**INDICE:**

Datos generales de la empresa

Relevamiento condiciones iniciales

Listado de clientes

Organización

Encuesta satisfacción del cliente

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA: S.I.I.P.A. S.R.L.**

**PERSONAL DE CONTACTO: Fabiana Teresa Cabral**

**FUNCION: Apoderada**

**DIRECCION: Fabiana Teresa Cabral**

**TELEFONO: 03875-482780**

**E-mail:**

**ACTIVIDAD: Servicios integrales para la industria petrolera**

## **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## RESEÑA HISTORICA

La empresa fue creada por sus dueños con la visión de crecer en el mercado de servicios Industriales para las operadoras petroleras y así hacerse fuertes en la región.

La empresa esta ubicada en el Parque industrial de Gral. Mosconi, sobre la Ruta 34, como las demás empresas esta alquila un predio a la municipalidad. El edificio es un galpón grande de aproximadamente unos 25 metros de ancho por 40 metros de largo, toda la superficie se encuentra techada.

Dicho galpón cuenta con un sector de oficinas donde se encuentra la parte administrativa y la oficina de la gerencia de la empresa lo que ocupa un cuarto de la superficie del galpón, el resto del edificio esta distribuido en distintos sectores donde se ubican las maquinas y herramientas que no son portátiles. En los sectores se encuentran tornos donde se maquinas distintas piezas y herramientas, también hay un sector de soldadura provisto por distintas maquinas de soldar para distintos tipos de trabajos. Hay un sector donde se guardan los elementos provistos por el cliente para tener un buen control y conservación de los mismos, después hay bancos de trabajo provistos de Amoladoras, distintos tipos de taladros fijos y móviles. Los distintos sectores se encuentran ordenados y limpios.

La mayor parte de los servicios se realizan en las instalaciones del cliente así que las instalaciones propias no se utilizan mucho.

La empresa tiene un sistema de Seguridad e Higiene, el que cuenta con una serie de procedimientos instructivos para prevención de accidentes y realización de distintas tareas, con el objetivo de prevenir todo tipo de accidente o lesión que pueda afectar el bienestar del personal. También se cuenta con un Manual de Seguridad donde se explican los distintos peligros, como prevenirlo y que materiales usar para mitigarlos, como así también están descriptos los planes de contingencias.

La empresa cuenta con Objetivos documentados pero se refleja lo esperado para la parte de seguridad, no estando documentados los objetivos operativos y globales de la empresa. De todas maneras se realizan reuniones por parte de la dirección donde se fijan ciertos objetivos y metas que deben alcanzar para que la empresa tenga una buena rentabilidad y así se pueda seguir invirtiendo y creciendo. Se suelen realizar cronogramas de inversiones para tratar de invertir en lo más necesario para mejorar el servicio.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

## Listado de clientes

## **LISTADO DE CLIENTES**

- REFINOR S.A.
- BJ S.R.L.
- PRIDE INTERNACIONAL SAN ANTONIO
- UNIVERSAL COMPRESSION ARGENTINA
- MEGA S.R.L.
- UPETRON S.R.L.
- DESDELSUR S.R.L.
- TRNSPORTE VIRGEN DE LA PEÑA
- GAS ATACAMA
- HANOVER ARGENTINA S.A.

## **SECUNDARIOS**

- FULL CONTROL
- CONTI
- WICAP S.A.

## **PROVEEDORES**

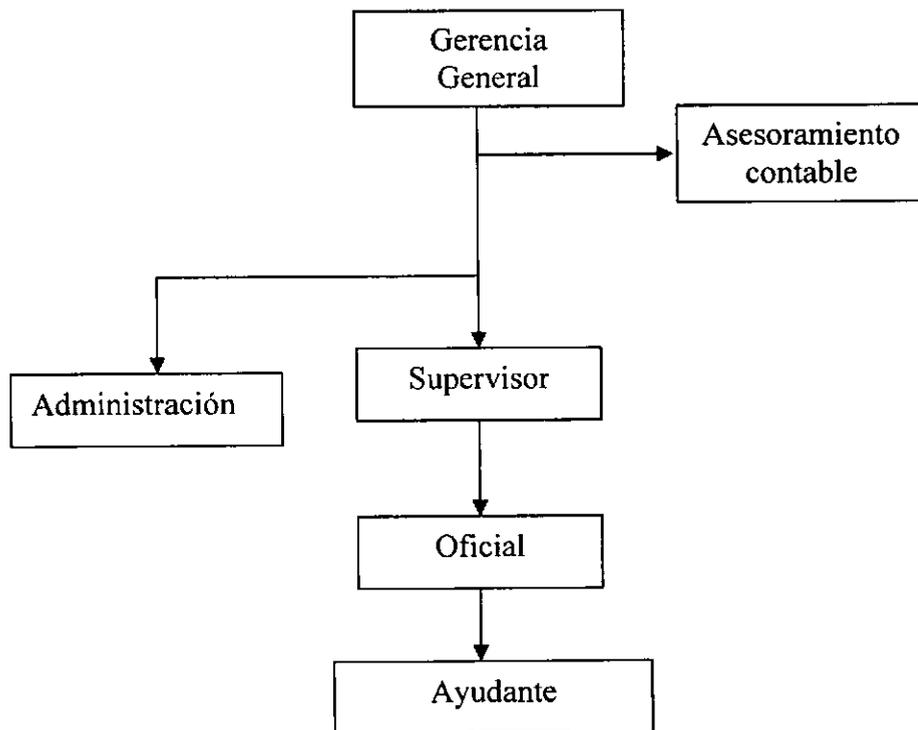
- CORRALON 25 DE MAYO S.H.
- TOMAS GARCIA
- HIERRONORT SALTA
- JUAN ANTONIO MUÑOZ
- BP S.A.
- RUBEN SANCHEZ
- CLAUDIA HERNANDEZ
- TARTAGAL COMBUSTIBLES
- CORRALON EL MILAGRO
- TELECOM

# **ORGANIZACIÓN**

## LISTADO DE PERSONAL

- EMPLEADOS
- Fernández, Fidel
- Coca, Edgar Bruno
- Flores, Juan Carlos
- Illescas, Alberto
- Pottinger, Ángel Néstor
- Castro, Ernesto
- Romero, Raúl
- Arias, Oscar Daniel
- Alderete, Ricardo
- Barca, Alberto
- Palermo, Miguel Ángel
- Gallardo, Luis Mariano
- Ledesma, Ernesto Fabián
- Machado, Jorge
  
- Mevoraz, Miguel Ángel
- Panoso, Héctor Raúl
- García, Francisco Ariel
- López, Pascual
- Villa, Julio Roberto
- Saravia, Diego Armando
- Soria, Ernesto
- Murillo, Reinaldo
- Ruiz, Walter Rodolfo
- Bonduri, Cesar Antonio
- Ovando, Horacio Rubén
- Barca, Juan Eduardo
- Viste, Federico Omar
- Gallardo, Ester del valle
- Villalba, Pedro
- Villalba, Alfredo Víctor
- Cayo, Luis Ernesto
- Gallardo, Ramón Oscar
- Mercado, Héctor Raúl
- Alvarado, Jesús Ismael
- Barroso, José Luis
- Cabral, Fabiana Teresa

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

|   |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
|---|---|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|----|
| S.A. S.A.   | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>       |  |         |   |   |   |   |   |   |   | REV. 0 |   |   |   |    |
| CLIENTE: <u>TRANS. MAR. GRAN. DE LA P. S.A.</u> ..... TE/ FAX ..... FECHA ENCUESTA: ...../...../.....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>                      |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| <b>ITEMS A EVALUAR</b>  |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| NIVEL DE IMPORTANCIA  |   |  | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
|   |   |  | M       | I | P | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6      | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1   | Relación Comercial                                |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 2   | Calidad del Servicio                              |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 3   | Precio del Servicio                               |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 |  | X       |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   | X  |
| ¿Por qué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| ¿Por qué? <u>Muy buena calidad en el servicio prestado.</u>   |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?   |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?   |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |
| Referencias:    M: Muy Importante    I: Importante    P: Poco importante  |   |  |         |   |   |   |   |   |   |   |        |   |   |   |    |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV. 0

CLIENTE MAESTRO ..... TEL/FAX ..... FECHA ENCUESTA: 1/1/01 .....  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | PUNTAJE              |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | NIVEL DE IMPORTANCIA |    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|   | MI                   | PI |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1 Relación Comercial                                | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 3 Precio del Servicio                               | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |    |   |   | X |   |   |   |   |   | X | X  |
| 6 Calidad de atención del personal de confianza     |                      |    |   |   | X |   |   |   |   |   | X | X  |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      |    |   |   | X |   |   |   |   |   | X | X  |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 | X                    |    |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |

Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI     No

¿Por qué? Por su calidad en sus obras

Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....

Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....

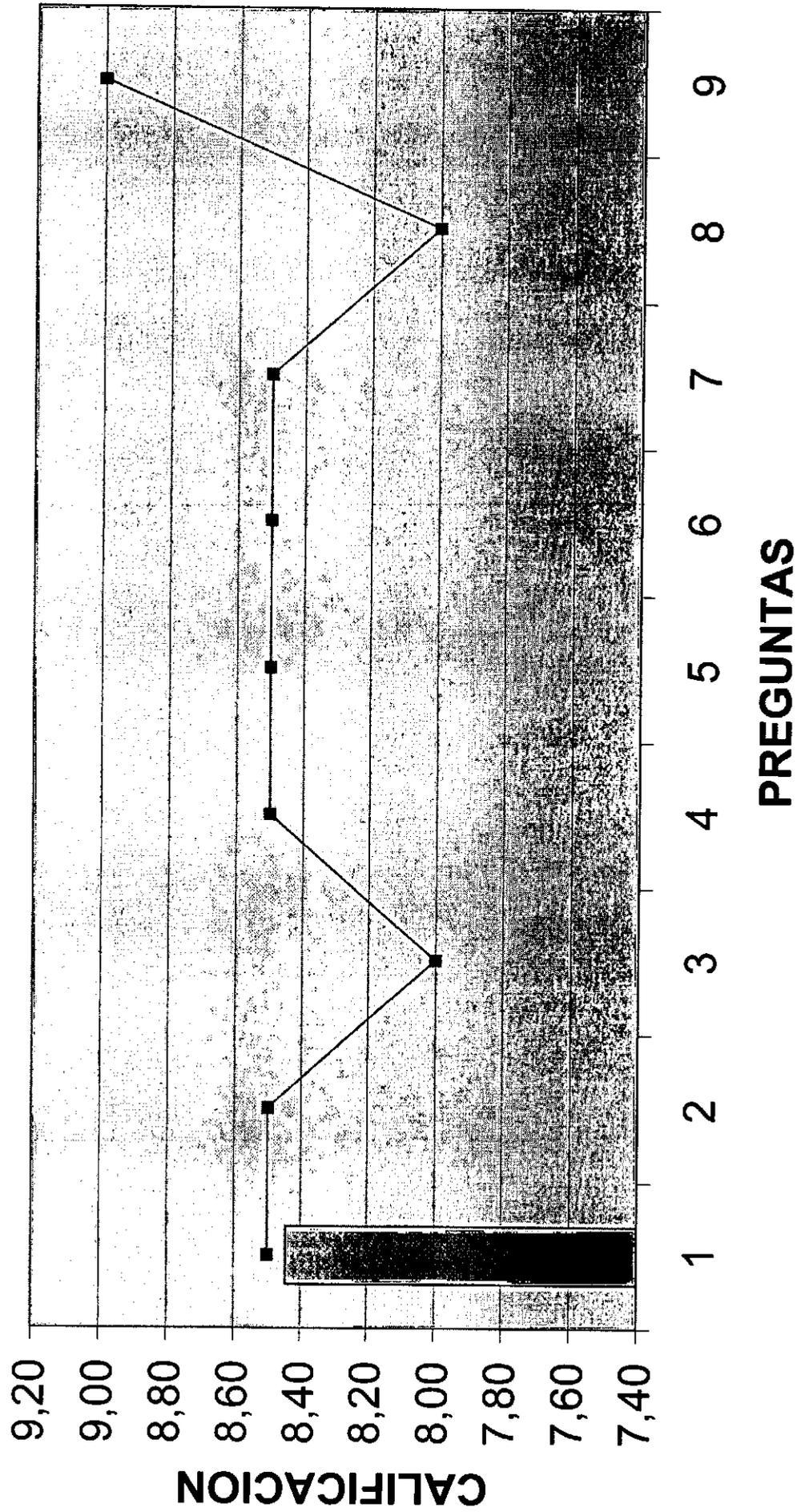
Referencias:    MI: Muy importante    I: Importante    PI: Poco importante

## S.I.I.P.A SRL

|                                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| <b>Cliente</b>                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 1 Transp. Virgen de la peña SRL | 9    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8    | 9    | 8,44         |
| 2 Upetron SRL                   | 8    | 9    | 8    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 9    | 8,44         |
| 3                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 4                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|                                 | 8,50 | 8,50 | 8,00 | 8,50 | 8,50 | 8,50 | 8,50 | 8,00 | 9,00 | 8,44         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**PERTERSER S.R.L.**

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA: PERTERSER S.R.L.**

**PERSONAL DE CONTACTO: Andrés Perterzer**

**FUNCION: Dirección**

**DIRECCION:**

**TELEFONO: 03875-482911**

**E-mail: [perterzer@tartagal.com.ar](mailto:perterzer@tartagal.com.ar)**

**ACTIVIDAD: Servicios integrales para la industria petrolera**

# **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## **RESEÑA HISTORICA**

PERTERZER S.R.L. es una empresa formada a partir de la Asociación de un grupo de trabajadores de la industria del petróleo, con muchos años de experiencia en las siguientes operaciones:

- PERFORACIÓN DE POZOS PETROLIFEROS
- TERMINACIÓN DE POZOS PETROLIFEROS
- REPARACIÓN POZOS PETROLIFEROS

Contando para ello con un equipo Rotary marca oil WELL 66 equipado además con accesorios necesarios.

Este equipo fue adquirido a YPF SA reacondicionándose en su totalidad según las normas establecidas, bombas, generadores, circuitos eléctricos, aire, agua, combustible, y circuitos de inyección y el equipo mecánicamente y con inspecciones de sus diversos elementos, que apuntan a lograr una mejor dinámica y eficiencia necesaria para adaptarse a las exigencias del mercado en el cual están compitiendo.

### **ANTECEDENTES DEL QUIPO**

En forma sistemática se pueden mencionar las perforaciones en los yacimientos de Martínez del Tineo, Macueta, Sachado, Lomitas, etc.

Las Terminaciones y reparaciones de pozos dependientes de los yacimientos Puesto Guardián, Escondido, Cañada Grande, Dos puntitas, Lomas de Olmedo. Otros trabajos realizados en Palmar Largo, El civil, Selava Maria, Tigra Norte, Puesto la entrada, Cañada Rica Provincia de Formosa y Pozos el Caimancito Provincia de Jujuy.

La empresa también cuenta con otros servicios de trabajos especiales como:

Pesca de tubulares de distintas medidas

Fresado de cañerías con fresas de distinto tipo

Pesca de diferentes pescadores, canguros Junk Basket, Overshot, Tijeras mecánicas hidráulicas

Instalaciones finales con Packer simple de producción

Instalaciones finales con Packer dual de producción

Instalaciones de Packer y gas lift

Instalación de pulling

Instalaciones con tubing de 4" y 5 "

Tratamientos ácidos, tratamientos con nitrógeno

Perforación horizontal

Fracturas Hidráulicas

Cementación de pozos

Bombeo de aditivos

La empresa también realiza el servicio de alquiler de herramientas pesadas  
Portamechas de varias medidas  
Barras de sondeo  
Vástagos de perforación  
Cabezas de inyección  
BOP pulling  
BOP 5000 psi  
Bujes impulso  
Motores

Según lo expuesto anteriormente la empresa trata de satisfacer la mayor parte de los requisitos del cliente, como así también adelantarse a las necesidades del cliente proveyendo otros servicios aparte de la terminación de los pozos.

Se cuenta con un sistema de Seguridad e Higiene, el cual consta de un Manual de Seguridad y de procedimientos para la realización de las tareas de producción, donde se utilizan planillas llamadas Análisis de Trabajo Seguro (ATS).

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**

Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

## Listado de clientes

## **LISTADO DE CLIENTES**

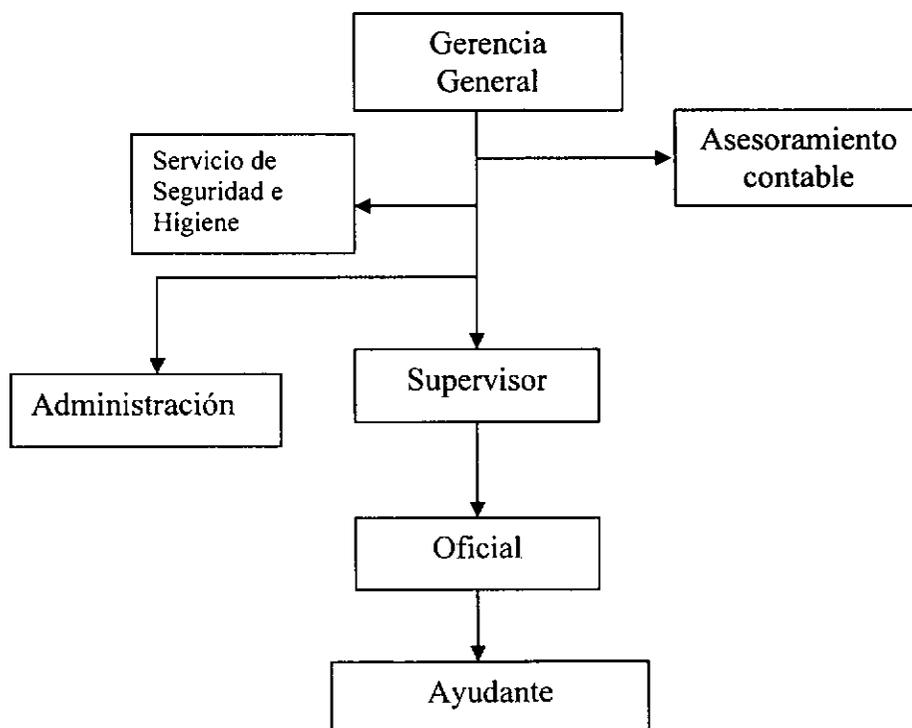
- COMPANIA GENERAL DE COMBUSTIBLE CGC
- DONG WON CORPORATION
- NECON
- PLUSPETROL SA
- TECPETROL SA
- UTE PUESTO GUARDIAN
- TRANSPORTADORA DE GAS DEL SUD
- PANAMERICAN ENERGY
- CONTA
- ORTUBIA
- SERMAQ
- WI CAP

# **ORGANIZACIÓN**

## **LISTADO DE PERSONAL**

Aramayo José  
Aparicio Ramón  
Ulloa Walter  
Casimiro Carlos  
Barrionuevo Luis  
Añes Rolando  
Mendoza Marcelo  
Ayala Andrés  
Ruiz Carlos  
Mamani David  
Cortez Jorge  
Gareca Walter  
Godoy Jorge  
Villagra Dardo  
Eguez José  
Aramayo Mario

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV. 0

CLIENTE: Industria de la Construcción S.A. ..... TE/FAX: ..... FECHA ENCUESTA: ...../...../.....  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

|   | NIVEL DE IMPORTANCIA |    | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | MI                   | PI | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial                                | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 3 Precio del Servicio                               |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |

¿Por qué nos eligió?  Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conozco a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  No

¿Por qué? Satisfecho con el servicio recibido.

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? Siguiendo el mismo ritmo.

Que sugeriría Ud. Que podamos cambiar o mejorar para superar nuestras expectativas de satisfacción?

.....

Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco importante

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV: 0

CLIENTE: *Comercial S.A.* TEL/FAX: ..... FECHA ENCUESTA: .....  
 Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|
|   | MI                   | I | PI | 1 | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial                                |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 3 Precio del Servicio                               |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información) |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |   |   |    |

¿Por qué nos eligió?  
 Precio  Calidad  Precio equitativo a Calidad  Porque no conozco a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI  No

¿Por qué? *Se superó el plazo de entrega*

Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? *Semanalmente*

¿Qué sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?

Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco Importante

| PERTENECER   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES              |   |   |   |   |   |   |   |   |   | REV. 0 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| CLIENTE: <u>RAMA FERRERÍA</u> TEL/FAX: ..... FECHA ENCUESTA: <u>1/1/91</u><br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input checked="" type="checkbox"/>               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| ITEMS A EVALUAR  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| NIVEL DE IMPORTANCIA   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| PUNTAJE  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
|  | MI  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10     |
| 1  | Relación Comercial                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 2  | Calidad del Servicio                              | X |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 3  | Precio del Servicio                               | X |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 4  | Cumplimiento Plazo de entrega                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 5  | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |   | X |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 6  | Calidad de atención del personal de contacto      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 7  | Atención telefónica (administración, información) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 8  | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 9  | Respeto a las normas de seguridad                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| 10   | ¿Por qué nos elegir?                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input checked="" type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| ¿Por qué? <u>Si, la calidad de los trabajos realizados</u>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <u>Siempre</u>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
| Referencias:    MI: Muy Importante    I: Importante    PI: Poco Importante   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

REV. 0

CLIENTE ..... S.A. SANTA ..... TEL/FAX ..... FECHA ENCUESTA: ..... / ..... / .....

Fue atendido por un representante  o directamente en nuestra Empresa

| ITEMS A EVALUAR                                     | NIVEL DE IMPORTANCIA |    | PUNTAJE |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|----------------------|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | MI                   | PI | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 Relación Comercial                                | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2 Calidad del Servicio                              | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3 Precio del Servicio                               |                      | X  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega                     |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto      | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7 Atención telefónica (administración, información) | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                    |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 9 Respeto a las normas de seguridad                 |                      |    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

¿Por qué nos elige?  
 Precio  Calidad  Precio acorde a Calidad  Porque no conoce a otro  Protección Medio Amb.

¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen proveedor de servicio? SI  No

¿Por qué? ..... *El precio es acorde al trabajo realizado* .....

Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? ..... *cada 10 días* .....

Que sugerirle Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?

.....  
 .....  
 .....

Referencias: MI: Muy Importante I: Importante PI: Poco Importante

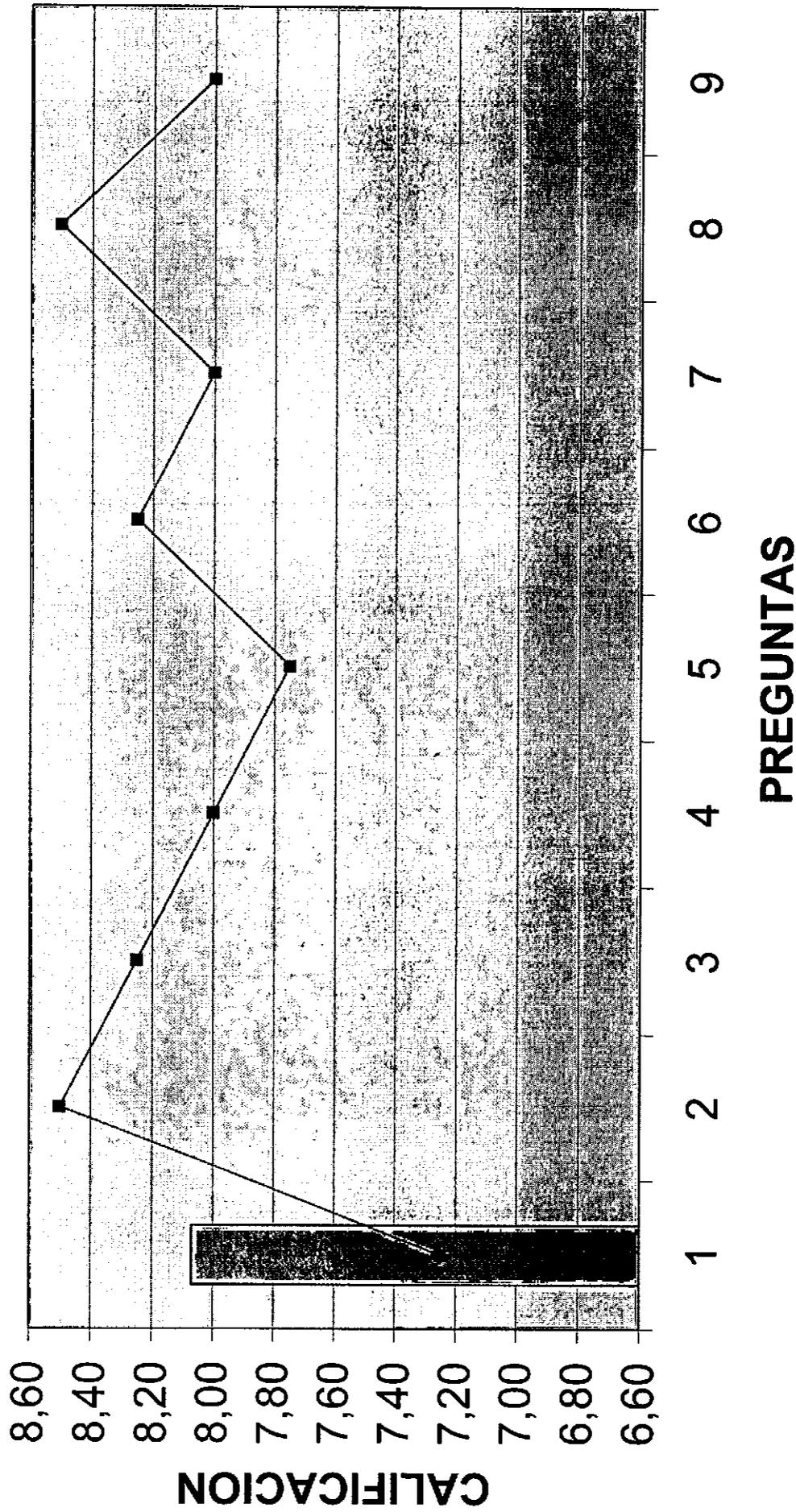


## Perterser SRL

|                  | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1 Tecpetrol SA   | 8    | 9    | 8    |      | 8    | 9    | 7    | 9    | 7    | 8,13         |
| 2 Plus petrol SA | 7    | 9    | 9    |      | 8    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8,38         |
| 3 Conta          | 7    | 8    | 9    | 9    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8,33         |
| 4                | 7    | 8    | 7    | 7    | 7    | 7    | 8    | 8    | 8    | 7,44         |
| 5                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|                  | 7,25 | 8,50 | 8,25 | 8,00 | 7,75 | 8,25 | 8,00 | 8,50 | 8,00 | 8,07         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**HÉCTOR ÁLVAREZ**

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA: HECTOR ALVAREZ S.R.L.**

**PERSONAL DE CONTACTO: Héctor Álvarez**

**FUNCION: Dirección**

**DIRECCION: Ruta 34 parque industrial**

**TELEFONO:**

**E-mail:**

**ACTIVIDAD: Servicios integrales en Gral.**

## **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## RESEÑA HISTORICA

La empresa se creó en el momento del cierre de YPF, donde un grupo de ex empleados se juntaron para formar la empresa y seguir realizando las tareas que desempeñaban en YPF.

Álvarez es una empresa de estructura chica, que realiza trabajos y servicios variados como son de soldadura, maquinados, reparaciones mecánicas y eléctricas, etc.

La empresa cuenta con un galpón en el parque industrial de Gral. Mosconi, dicho galpón tiene una superficie de 7 metros de ancho y 10 de largo, donde se encuentran las herramientas y maquinas necesarias para realizar el servicio.

El lugar se encuentra medianamente ordenado y acomodado y en buen estado de conservación. Se cuenta con varias maquinas para la realización de los servicios como soldadoras, amoladoras, taladros y herramientas portátiles.

En este momento se están realizando pocos servicios debido a que las exigencias del mercado son muchas y la competencia es grande en el rubro. La empresa no cuenta con procedimientos documentados de ningún tipo, este es uno de los puntos más flojos ya que las empresas clientes son muy exigentes en eso.

Tampoco se tienen objetivos planteados, se trata de realizar la mayor cantidad de servicios en el año para tener una buena rentabilidad. Se deberá trabajar mucho en la parte de organización de la empresa.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**. Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

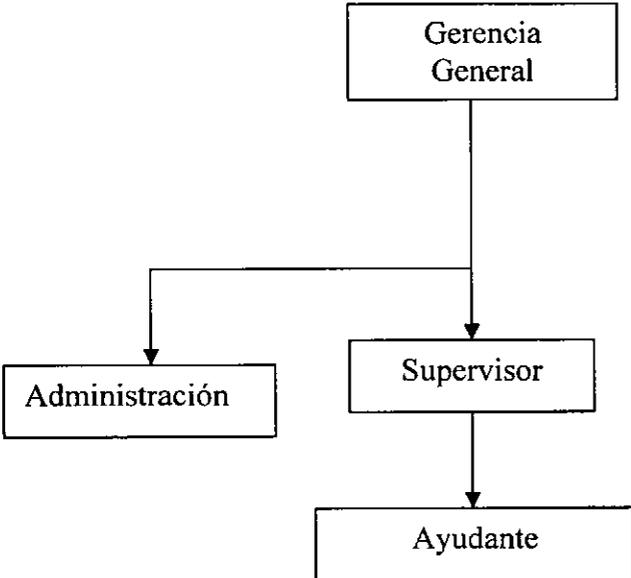
# Listado de clientes

## **LISTADO DE CLIENTES**

- PLUSPETROL S.A.
- TECPETROL S.A.
- UTE PUESTO GUARDIAN
- TRANSPORTADORA DE GAS DEL SUD
- PANAMERICAN ENERGY

# **ORGANIZACIÓN**

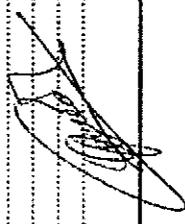
**ORGANIZACIÓN**



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

|  |   |                             |                     |
|--|---|-----------------------------|---------------------|
| ALVAREZ  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>       |                             | REV. 0              |
| CLIENTE: <u>TEC. PÉTRICOL</u> TE/FAX: .....      FECHA ENCUESTA: <u>5.1.2008</u><br>Fui atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>  |   |                             |                     |
| <b>ÍTEM A EVALUAR</b>  |   | <b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b> |                     |
|  |   | M                           | P                   |
|  |   | 1                           | 2                   |
|  |   | 3                           | 4                   |
|  |   | 5                           | 6                   |
|  |   | 7                           | 8                   |
|  |   | 9                           | 10                  |
|  |   | <b>PUNTAJE</b>              |                     |
| 1  | Relación Comercial                                | X                           |                     |
| 2  | Calidad del Servicio                              | X                           | X                   |
| 3  | Precio del Servicio                               | X                           | X                   |
| 4  | Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                           | X                   |
| 5  | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           | X                           | X                   |
| 6  | Calidad de atención del personal de contacto      | X                           | X                   |
| 7  | Atención telefónica (administración, información) | X                           | X                   |
| 8  | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     | X                           | X                   |
| 9  | Respeto a las normas de seguridad                 | X                           | X                   |
| ¿Porqué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                             |                     |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?      Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |                             |                     |
| ¿Porqué? <u>Calidad</u>  |   |                             |                     |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? ..... <u>Alta</u> .....  |   |                             |                     |
| Que sugerencia Ud. que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?<br><u>Trabaja más en el área de atención al cliente</u>   |   |                             |                     |
| Referencias:   |   | Mi: Muy Importante          | Pi: Poco Importante |

| ALVAREZ  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES |   |   |   |   |         |   |   |   |   | REV. 0 |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|--------|
| CLIENTE <u>Aluspetrol</u> ..... TE/ FAX ..... FECHA ENCUESTA: <u>10/12/05</u><br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>                       |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ITEMS A EVALUAR  | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |   |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |        |
|  | M1                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5       | 6 | 7 | 8 | 9 | 10     |
| 1 Relación Comercial   | X                                    |   |   |   |   |         |   |   | X |   |        |
| 2 Calidad del Servicio   | X                                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   | X      |
| 3 Precio del Servicio  | X                                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   | X      |
| 4 Cumplimiento Plazo de entrega  |                                      |   |   | X |   |         |   |   |   |   |        |
| 5 Asesoramiento y Consultas Post-Servicio  |                                      |   |   | X |   |         |   |   |   |   |        |
| 6 Calidad de atención del personal de contacto   |                                      |   |   | X |   |         |   |   |   |   | X      |
| 7 Atención telefónica (administración, información)  |                                      |   |   | X |   |         |   |   |   |   | X      |
| 8 Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.  |                                      |   |   | X |   |         |   |   |   |   | X      |
| 9 Respeto a las normas de seguridad  | X                                    |   |   |   |   |         |   |   |   |   | X      |
| ¿Por qué nos elige?  |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| ¿Por qué? <u>Buen Servicio</u> .....   |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? <u>Constantemente</u> .....  |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?  |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |
| Referencias: MI: Muy importante I: Importante PI: Poco importante  |                                      |   |   |   |   |         |   |   |   |   |        |

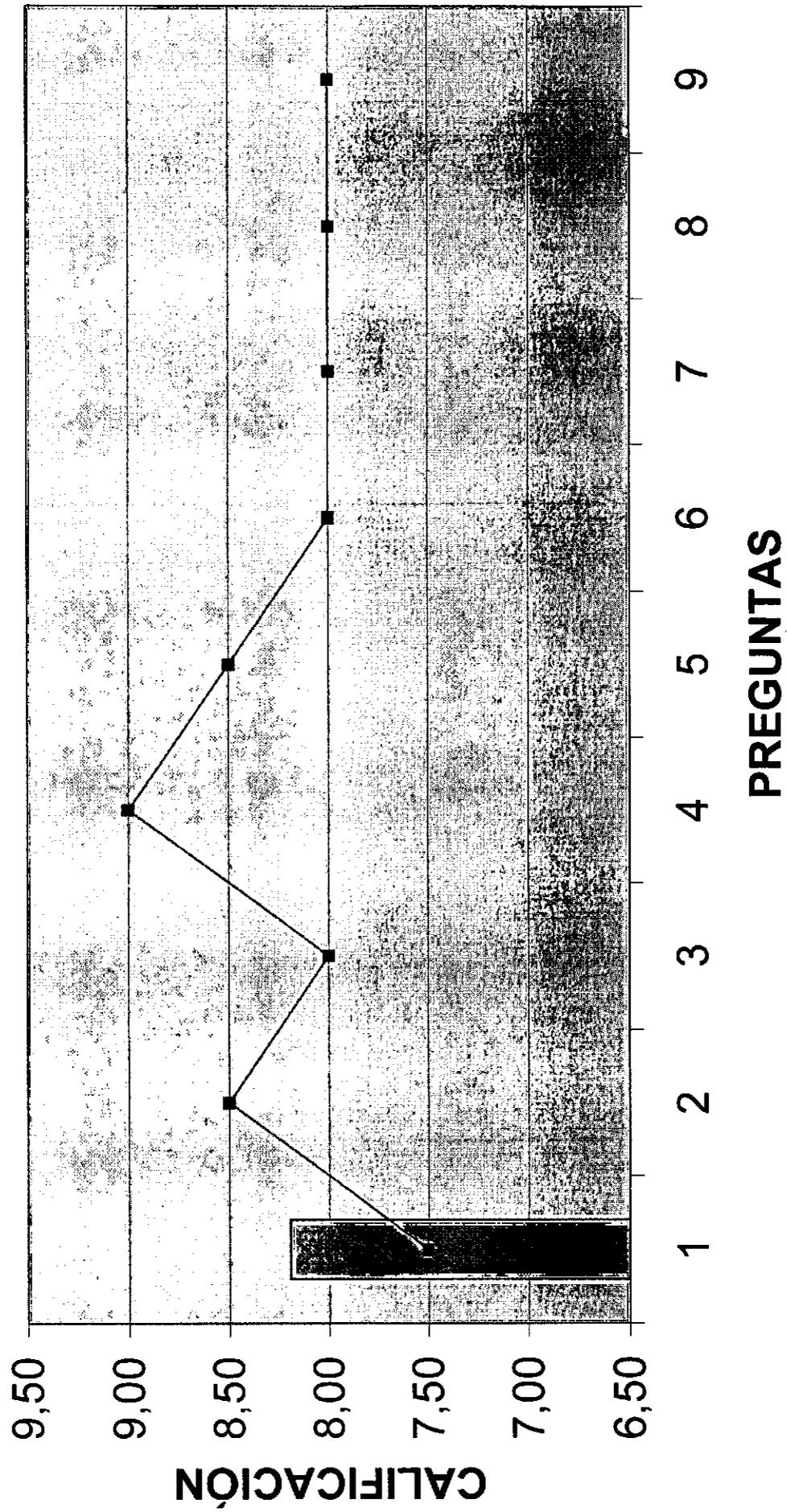


## Hector Alvarez

|               | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1 Tecpetrol   | 7    | 8    | 7    | 9    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    | 7,89         |
| 2 Plus Petrol | 8    | 9    | 9    | 9    | 9    | 8    |      | 8    | 8    | 8,5          |
| 3             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 4             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|               | 7,50 | 8,50 | 8,00 | 9,00 | 8,50 | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,19         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |

# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



**MAFEGA**

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

**EMPRESA: MAFEGA**

**PERSONAL DE CONTACTO: Villafañe José**

**FUNCION: Dirección**

**DIRECCION: Ruta 34 parque industrial**

**TELEFONO: 03875-482380**

**E-mail: [mafega@arnet.com.ar](mailto:mafega@arnet.com.ar)**

**ACTIVIDAD: Servicios de construcciones metálicas y soldaduras en Gral.**

## **RELEVAMIENTO DE LAS CONDICIONES INICIALES**

## RESEÑA HISTORICA

MAFEGA como el resto de las empresas se formo cuando cerró YPF por ex empleados de la misma. Tiene una estructura bastante chica con pocos empleados.

Cuenta con un galpón en el parque industrial de Gral. Mosconi que es de propiedad de la Municipalidad y se lo alquila a MAFEGA. Dicho lugar esta separado en sectores donde hay una oficina administrativa y el resto se divide en los distintos sectores de trabajo. Cuenta con una superficie de 7 metros de ancho y 12 de largo, todo techada.

No se utilizan procedimientos documentados para la realización de los trabajos sino que se confía en la experiencia y entrenamiento del personal que realiza las tareas, de todas maneras se hace bastantes hincapiés en el entrenamiento del personal.

El personal esta capacitado para el llenado de planillas de trabajos que les proveen los clientes para dar conformidad a las tareas realizadas, como así también para las medidas de seguridad que se deben tomar en cada tarea.

No se tienen objetivos planteados ya que se van realizando trabajos de acuerdo a cuando surgen los mismos, se va calculando que cantidad de trabajos se deben realizar para no tener perdidas, pero el mercado en el que se mueven tiene muchos proveedores (competencia para la empresa). Debido a esto se esta tratando de mejorar la organización de la empresa y así posicionarse mejor en el mercado y poder cumplir todas las exigencias de los clientes, siendo una de ellas la certificación del sistema de calidad.

De todo lo visto y expuesto concluimos en que será factible la **implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000**. Esto tiene el respaldo del total compromiso asumido por todos los integrantes de la empresa, lo cual resulta fundamental para el desarrollo del plan de trabajo.

# Listado de clientes

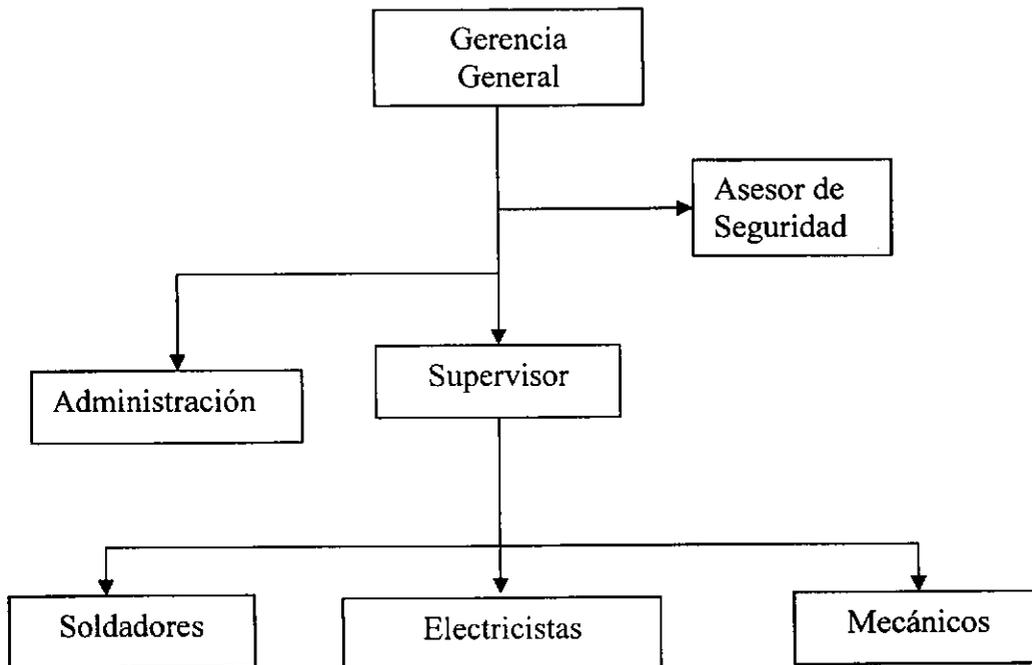
## **LISTADO DE CLIENTES**

- PLUSPETROL S.A.
- TECPETROL S.A.
- UTE PUESTO GUARDIAN
- TRANSPORTADORA DE GAS DEL SUD
- PANAMERICAN ENERGY
- TGN

Se realizan trabajos particulares a clientes del lugar.

# **ORGANIZACIÓN**

## ORGANIZACIÓN



# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

|   |   |                             |  |
|---|---|-----------------------------|--|
| MAFEGA  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>       |                             | REV. 0                                 |
| CLIENTE ..... TE/ FAX ..... FECHA ENCUESTA: .....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>  |   |                             |  |
| <b>ITEMS A EVALUAR</b>  |   | <b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b> | <b>PUNTAJE</b>                         |
|   |   | MI    I    PI               | 1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 |
| 1   | Relación Comercial                                | X                           | X                                      |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X                           | X                                      |
| 3   | Precio del Servicio                               |                             |  |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     | X                           |  |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                             | X                                      |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      | X                           | X                                      |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) | X                           |  |
| 8   | Respuestas y atención a reclamos, quejas, etc.    | X                           | X                                      |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 | X                           | X                                      |
| ¿Porqué nos elige?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                             |  |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?    SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |                             |  |
| ¿Porqué? <i>Muy buena p.c. de</i>   |   |                             |  |
| Con que frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal?   |   |                             |  |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción?   |   |                             |  |
| Referencias:    MI: Muy importante    I: importante    PI: Poco importante  |   |                             |  |

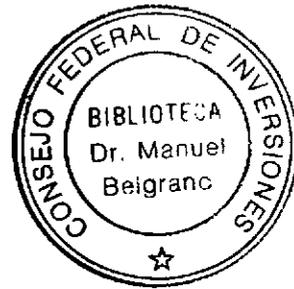
| NAPEGA   |   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES |   |    |   |   |         |   |   |   |   | REV: 0 |   |   |    |
|--|---|--------------------------------------|---|----|---|---|---------|---|---|---|---|--------|---|---|----|
| CLIENTE ..... TE/FAX ..... FECHA ENCUESTA: .....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>  |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ITEMS A EVALUAR  |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                 |   |    |   |   | PUNTAJE |   |   |   |   |        |   |   |    |
|  |   | MI                                   | I | PI |   | 1 | 2       | 3 | 4 | 5 | 6 | 7      | 8 | 9 | 10 |
| 1  | Relación Comercial                                | X                                    |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        | X |   |    |
| 2  | Calidad del Servicio                              |                                      | X |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 3  | Precio del Servicio                               |                                      |   | X  |   |   |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 4  | Cumplimiento Plazo de entrega                     |                                      |   |    | X |   |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 5  | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |                                      |   |    |   | X |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 6  | Calidad de atención del personal de contacto      |                                      |   |    |   |   | X       |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 7  | Atención telefónica (administración, información) |                                      |   |    |   |   |         | X |   |   |   |        |   | X |    |
| 8  | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |                                      |   |    | X |   |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| 9  | Respeto a las normas de seguridad                 |                                      |   |    | X |   |         |   |   |   |   |        |   | X |    |
| ¿Por qué nos eligió?<br>Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Precio acorde a Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/> |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| ¿Por qué? .....  |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....  |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Que sugeriría Ud. Que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....  |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |
| Referencias: MI: Muy Importante I: importante PI: Poco importante  |   |                                      |   |    |   |   |         |   |   |   |   |        |   |   |    |

| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  |   | REV. 0   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| MATEGA<br>CLIENTE .....<br>Fue atendido por un representante <input type="checkbox"/> o directamente en nuestra Empresa <input type="checkbox"/>                      |   | FECHA ENCUESTA: .....<br>TI/FAX .....<br>..... |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ITEMS A EVALUAR   |   | PUNTAJE  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|   |   | NIVEL DE IMPORTANCIA                           |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|   |   | MI    I    PI                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Nº  | Descripción                                       | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1   | Relación Comercial                                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2   | Calidad del Servicio                              | X  |   |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 3   | Precio del Servicio                               |  | X |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 4   | Cumplimiento Plazo de entrega                     |  | X |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 5   | Asesoramiento y Consultas Post-Servicio           |  | X |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 6   | Calidad de atención del personal de contacto      |  | X |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 7   | Atención telefónica (administración, información) |  | X |   |   |   |   |   |   | X |    |
| 8   | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.     |  | X |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| 9   | Respeto a las normas de seguridad                 |  | X |   |   |   |   |   |   |   | X  |
| ¿Porqué nos elige?  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Precio <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/>   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Ud. recomendaría a nuestra Empresa como un buen Proveedor de servicio?   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Porque no conoce a otro <input type="checkbox"/> Protección Medio Amb. <input type="checkbox"/><br>SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Porqué? <u>MUY BUENA SERVICIO REALIZADO</u>  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir la visita de nuestro personal? .....  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ¿Que sugeriría Ud. que podemos cambiar o mejorar para superar vuestras expectativas de satisfacción? .....  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Referencias: <u>MI: Muy Importante    I: Importante    PI: Poco Importante</u>  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

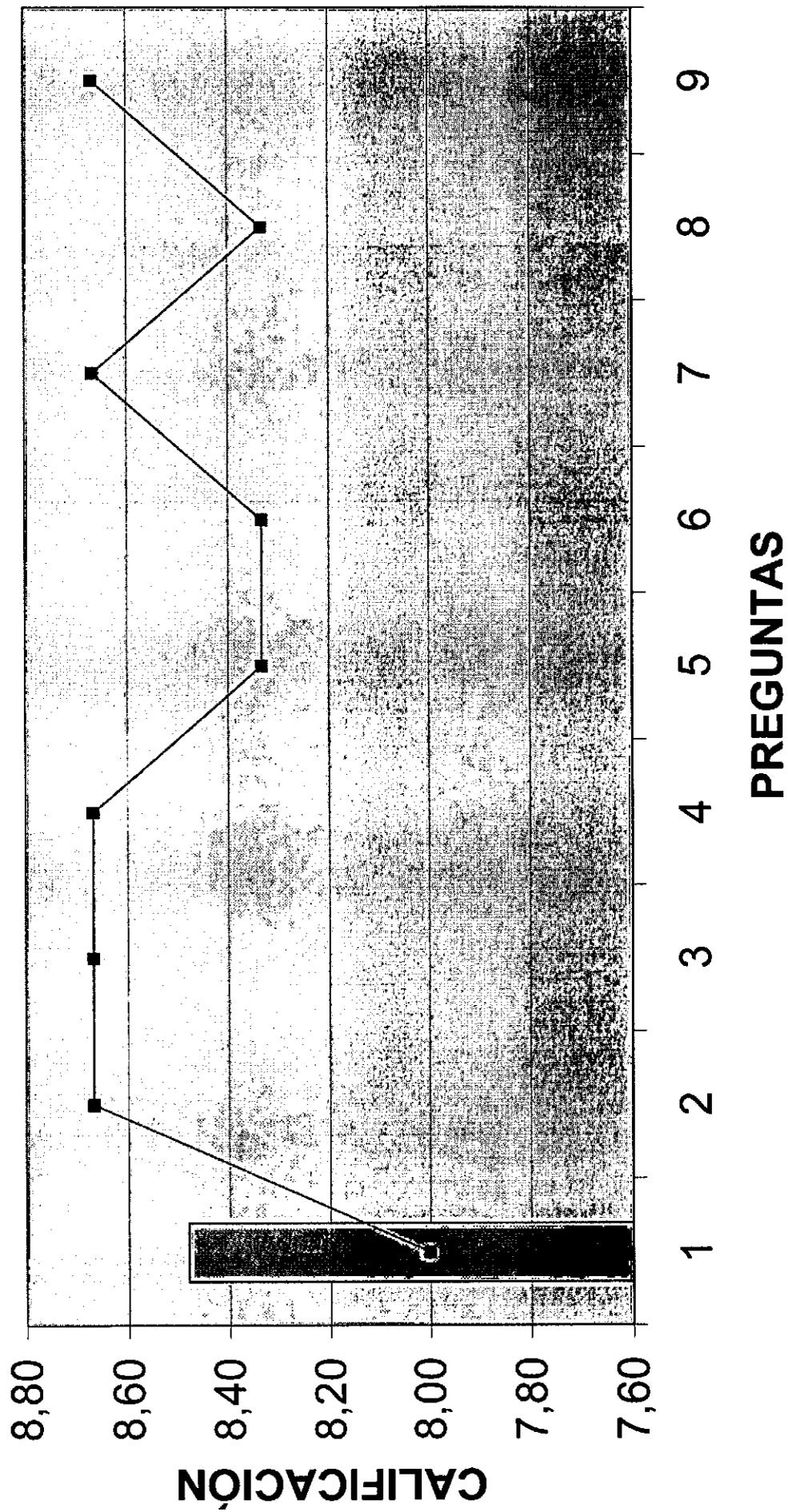
# Mafega

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | Calificación |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| 1  | 8    | 9    | 9    | 9    | 8    | 8    | 9    | 9    | 9    | 8,67         |
| 2  | 8    | 9    | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 9    | 8,44         |
| 3  | 8    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 9    | 8    | 8    | 8,33         |
| 4  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|    | 8,00 | 8,67 | 8,67 | 8,67 | 8,33 | 8,33 | 8,67 | 8,33 | 8,67 | 8,48         |

| PREGUNTAS |  |
|-----------|--|
| 1         | Relación comercial                               |
| 2         | Calidad del servicio                             |
| 3         | Precio del servicio                              |
| 4         | Cumplimiento plazo de entrega                    |
| 5         | Asesoramiento y consultas post servicio          |
| 6         | Calidad de atención del personal de contacto     |
| 7         | Atención telefonica (administración-información) |
| 8         | Respuesta y atención a reclamos, quejas, etc.    |
| 9         | Respecto a las normas de seguridad.              |



# NIVEL SATISFACCION CLIENTES



# **CAPACITACIÓN INICIAL**

# **MATERIAL CHARLA INICIAL**



## *ASG GROUP GESTION DE NEGOCIOS*



### Objetivos Principales ASG GROUP

“BRINDAR UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO ÁGIL, MODERNO Y ADAPTADO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, PARA LOGRAR LA CERTIFICACION DE CALIDAD ISO 9000”

“ACTUAR SOBRE LA ORGANIZACIÓN CON UNA GESTION ADECUADA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y RECURSOS, IMPLEMENTANDO UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD”



## Trayectoria de ASG GROUP

Es una empresa con una sólida experiencia en un amplio campo del Asesoramiento en Certificaciones de Calidad ISO.

Presencia en todo el país.

Mas de cuarenta certificaciones realizadas

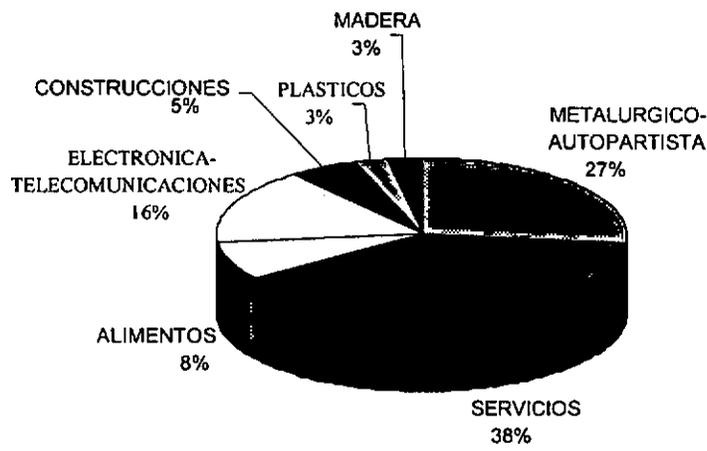


## Presencia en todo el País

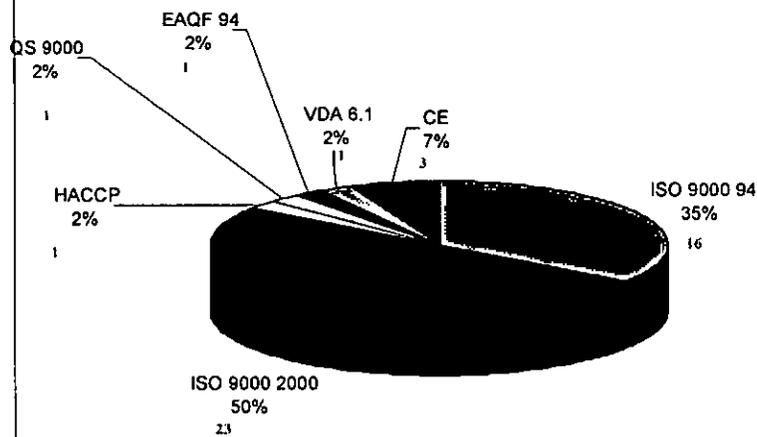




## Sectores ASG GROUP



## Servicios ASG GROUP



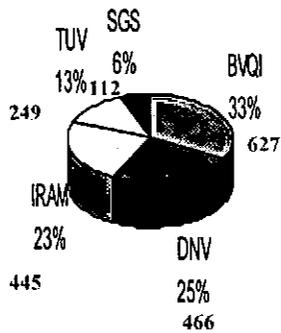


# CERTIFICACIONES DE CALIDAD

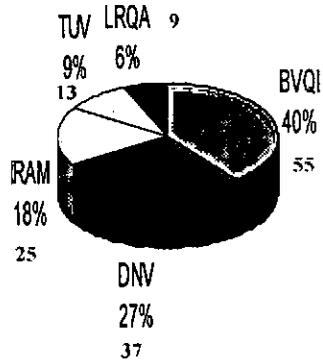


## Certificadora - Participación en el Mercado

CERTIFICADOS EMITIDOS  
POR ENTE SEGÚN ISO 9000

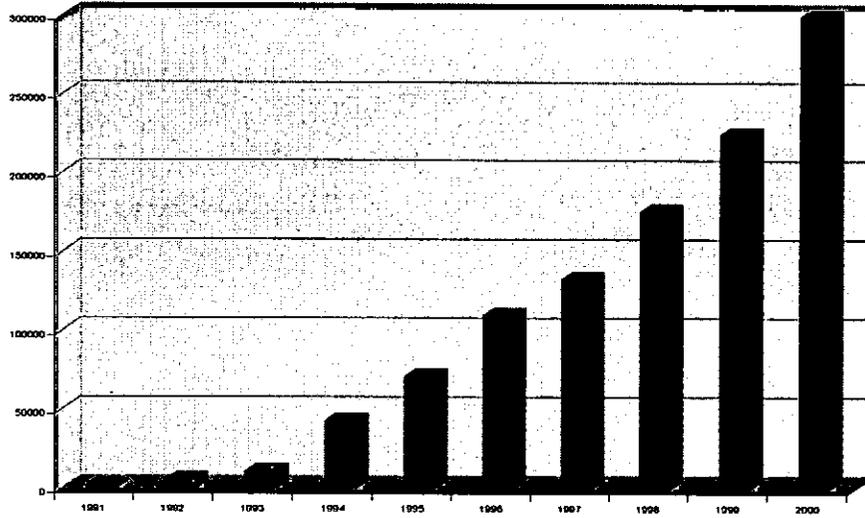


CERTIFICADOS EMITIDOS  
POR ENTE SEGÚN ISO 14000

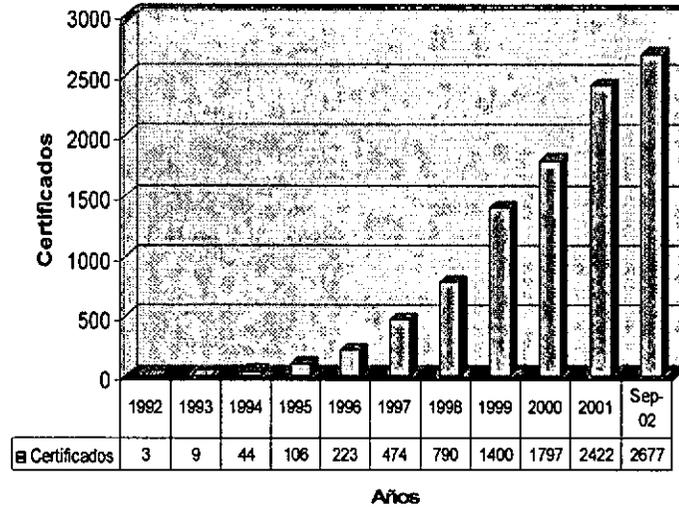




### Evolución de las Certificaciones ISO 9000 en el Mundo

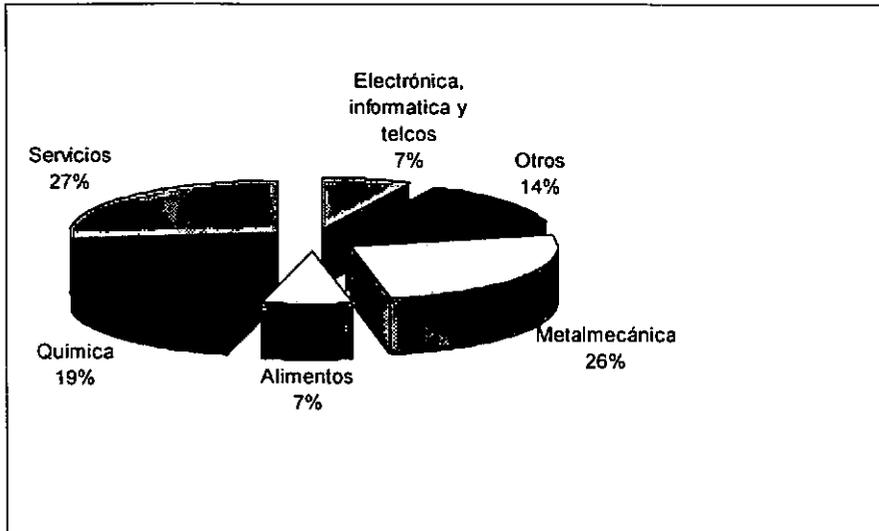


### Evolución del número de certificados emitidos en la Argentina





## Certificaciones según ISO 9000 por actividades en la Argentina



## *SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD*

## **COMPARACIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES**

| <u>CAMBIOS</u>     | <b>EMPRESA 60'</b> | <b>EMPRESA 2000</b>     |
|--------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>COSTOS</b>      | MARGENES GRANDES   | MARGENES PEQUEÑOS       |
| <b>COMPETENCIA</b> | POCA COMPETENCIA   | ALTA COMPETENCIA        |
| <b>CLIENTES</b>    | POCO EXIGENTE      | ALTO NIVEL DE EXIGENCIA |

## **CAMBIARON MUCHAS COSAS; PERO NO TODAS**

- MÉTODOS.
- MAQUINAS.
- FABRICAS.
- PERSONAL → ACTITUD
  
- DINOSAURIO < > CUCARACHA



## ***ES PRECISO CAMBIAR ....***

- NUESTRA EMPRESA.
- NUESTRA ÁREA.
- NUESTRO PUESTO DE TRABAJO.

**“ NUESTRA MENTE “**



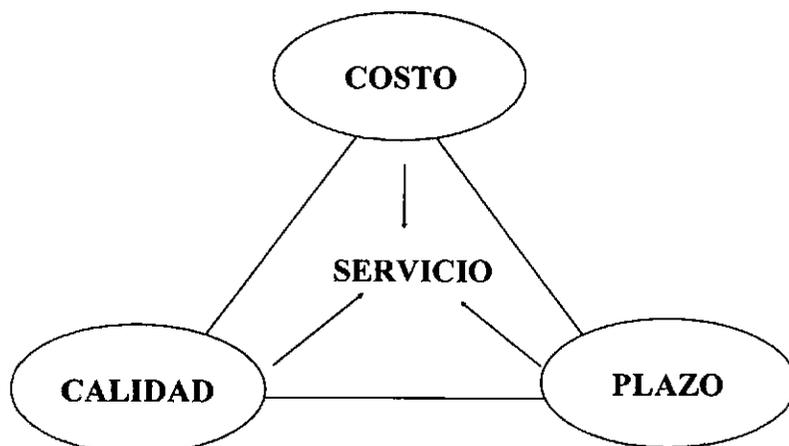
**SE HABLA DE**

**CALIDAD**

**¿ QUE ES ?**

***“NO SABEMOS EXIGIR CALIDAD  
PORQUE NO CONOCEMOS EL  
CONCEPTO”.***

## ***CALIDAD***



**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”**

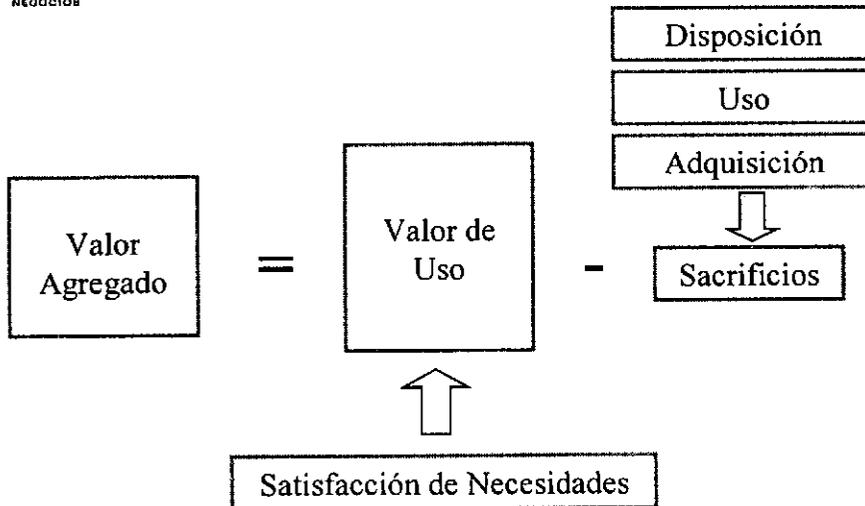
## ***IDEALES DE TRABAJO***

- **CALIDAD** MEJORAR CONTINUAMENTE
- **COSTOS** LOS MAS BAJOS POSIBLES
- **PLAZOS** JUSTO A TIEMPO

## **FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN MODERNA DE LA CALIDAD**

|                                       |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>0- TODO TRABAJO ES UN PROCESO.</b> | CLIENTE -<br>PROVEEDOR     |
| <b>1- CUMPLIR CON LOS REQUISITOS.</b> | DEFINICIÓN<br>DE CALIDAD   |
| <b>2- PREVENCIÓN.</b>                 | SISTEMA DE<br>CALIDAD      |
| <b>3- CERO (0) DEFECTOS.</b>          | STANDARD DE<br>REALIZACIÓN |
| <b>4- PRECIO DEL INCUMPLIMIENTO</b>   | MEDICIÓN DE<br>LA CALIDAD  |

## COMPETITIVIDAD



## COMPETITIVIDAD & MEJORA CONTINUA

**GESTION**



**PRODUCTIVIDAD**

+

**VALOR  
AGREGADO**

=

**MEJORA  
CONTINUA**

## GESTION

Contribuye a:

**Controlar  
Procesos**



**Disminución del  
Riesgo**

**Mejorar  
la eficiencia**



**Aprovechar  
Recursos**

**Mejorar el  
Proceso de  
toma de  
Decisiones**



**Elimina  
componentes  
subjetivos**

**Generar Valor**



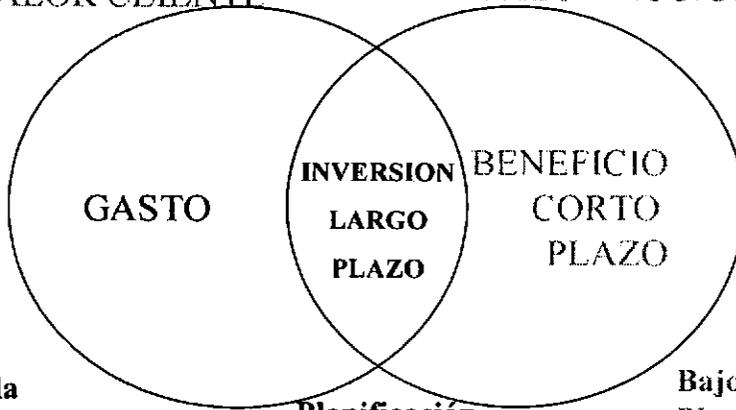
**Rediseño  
Continuo de  
Procesos**



## OBJETIVOS DE LA GESTION

VALOR CLIENTE

VALOR ACCIONISTA



**Mala Planificación**

**Planificación Adecuada**

**Bajo Nivel de Planificación**



**Dos cosas son infinitas: El universo y la estupidez humana; no estoy tan seguro del universo.**

**A.Einstein**

# ISO 9000 - VERSION 2000

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. ISO 9001  
PARA

Demostrar Capacidad  
De CONSISTENCIA



Conseguir la  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



1.2. EXCLUSIONES PERMITIDAS

Debidas a:

- No afecten la Capacidad Organización
- Absuelvan de Responsabilidad
- Requisitos Cláusula 7 (Procesos)

|  |
|--|
| Naturaleza Producto<br>Requisitos del Cliente<br>Requisitos reglamentarios |
|--|

ANTES

AHORA

ISO 9002 } = ISO 9001 + EXCLUSIONES  
 ISO 9003 }

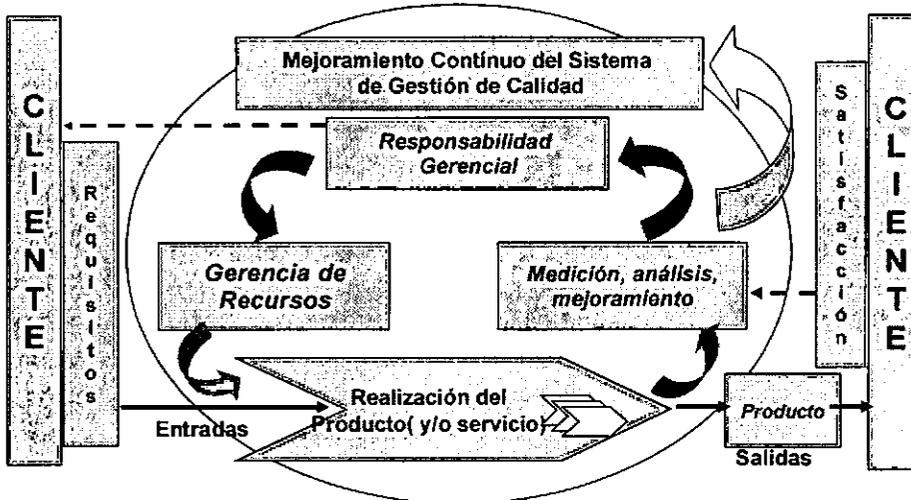


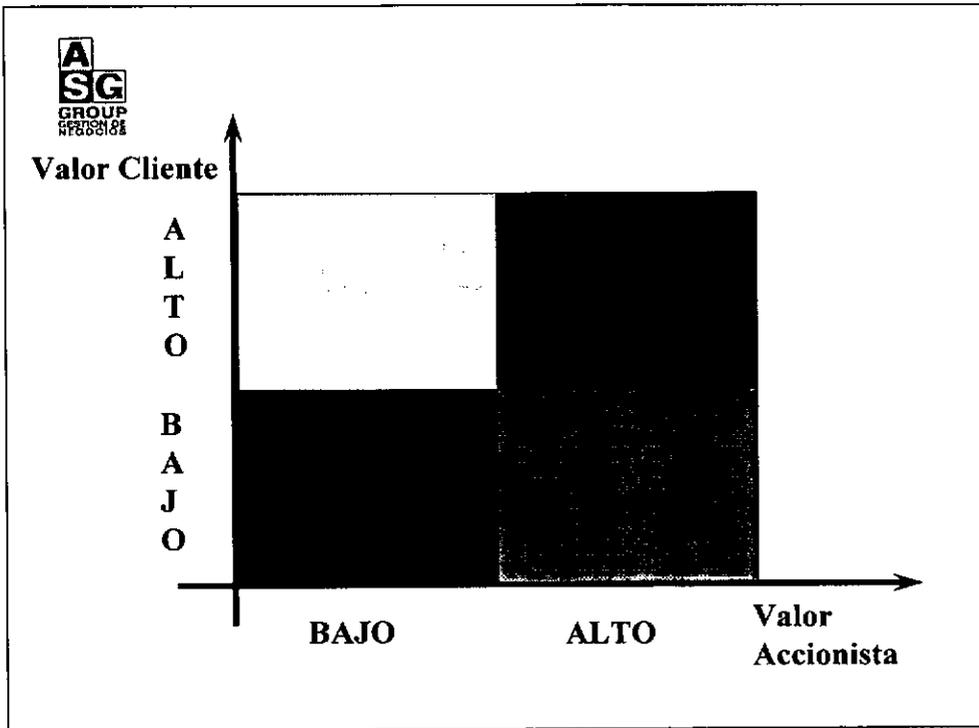
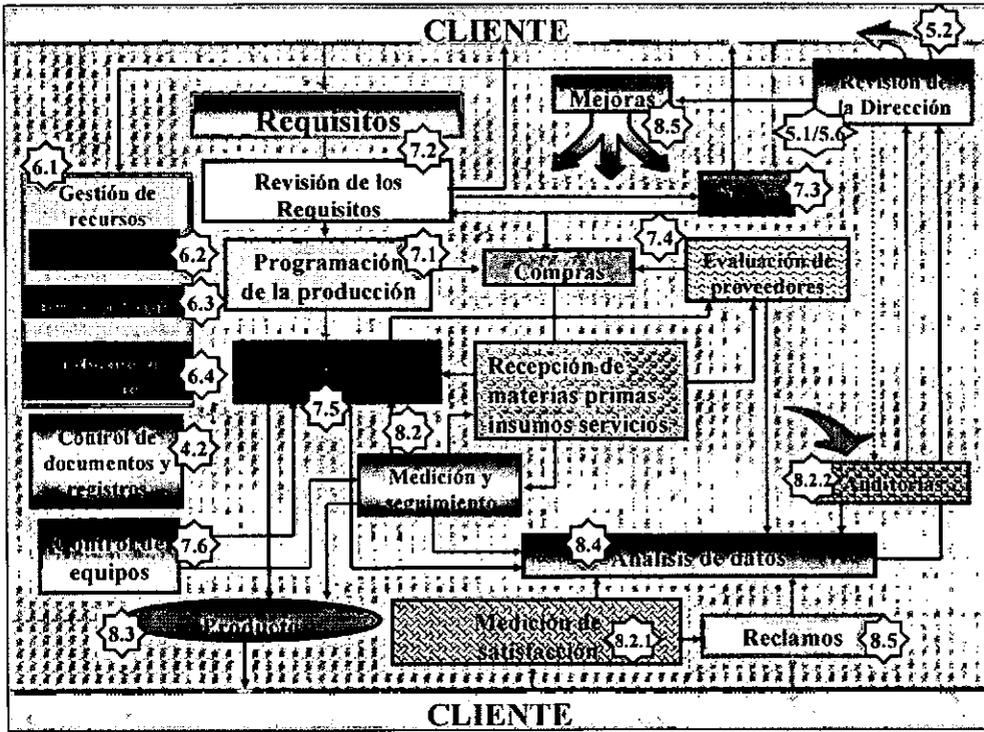
## PRINCIPIOS GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ENFOQUE AL CLIENTE
- LIDERAZGO
- PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- ENFOQUE SISTEMA PARA LA GESTIÓN
- MEJORA CONTINUA
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN
- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR



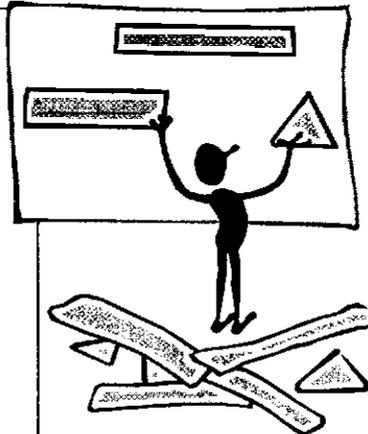
## ISO/DIS 9001 : 2000



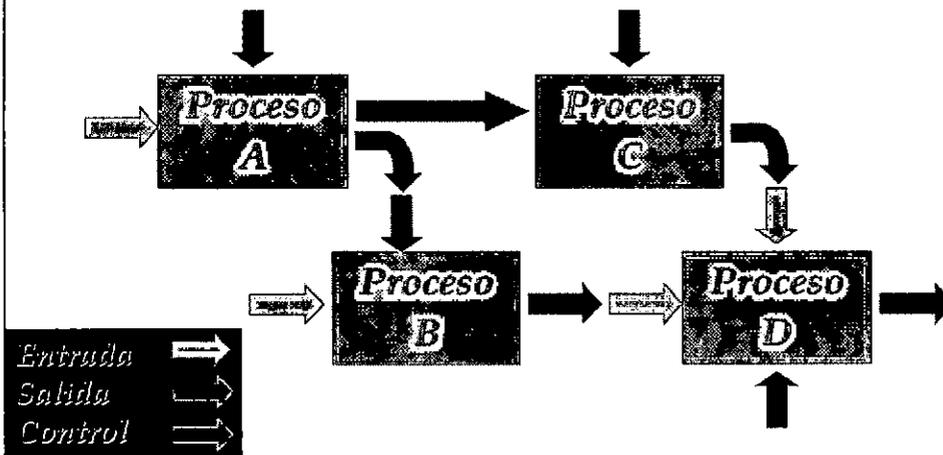


Identificar :

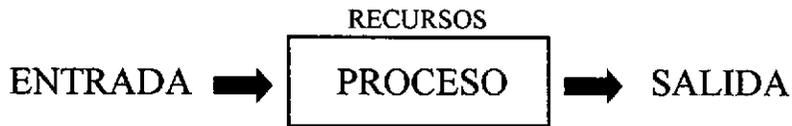
- **Procesos**
- **Entradas y salidas**
- **Controles**
- **Secuencia**
- **Interacciones**



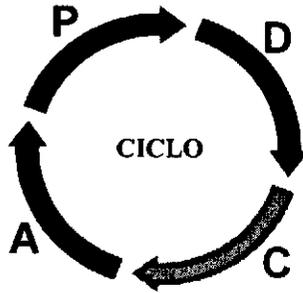
## Procesos - Interacciones



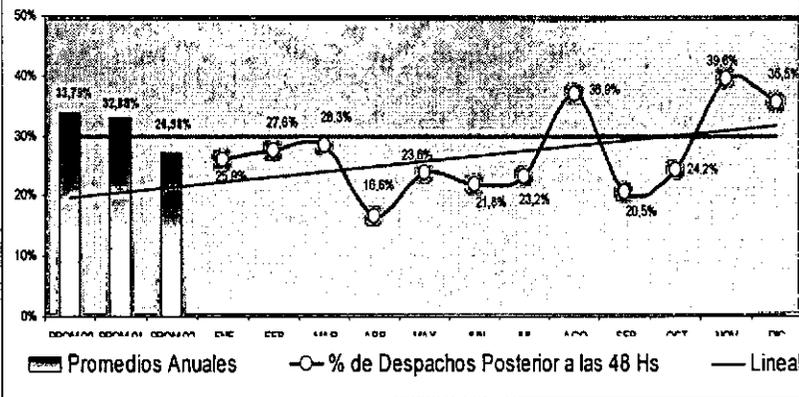
# Mejora Continua



¿CÓMO LA MIDO?



% de Pedidos NO entregados a las 48 Hs



***Solo si usted puede  
expresar algo en números  
supondré que algo entiende  
del tema***

***Lord Kelvin***

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DIRECCIÓN



Satisfacer requisitos  
Política y Objetivos  
Revisiones  
Recursos

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

NECESIDADES Y ESPECTATIVAS  
+  
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

= REQUISITOS A SATISFACER

5.3. POLITICA DE LA CALIDAD



Mejora Continua  
Marco de objetivos  
Comunicada y entendida  
Revisada

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.4. PLANIFICACIÓN = **OBJETIVOS** + **PLANIFICACIÓN**



Todas las funciones  
Medibles.  
Consistentes con  
Política.  
Requisitos producto.

Recursos para objetivos  
Procesos del SGC.  
Mejora continua.  
Cambios

### 5.5. ADMINISTRACIÓN



-RESPONSABILIDAD  
Y AUTORIDAD

-REPRESENTANTE  
DE LA DIRECCIÓN

-COMUNICACIÓN INTERNA

-MANUAL DE CALIDAD

-CONTROL DE DOCUMENTOS

-CONTROL REGISTROS

-RESPONSABILIDAD  
Y AUTORIDAD

{ Definir y Comunicar  
Funciones y su interrelación

-REPRESENTANTE  
DE LA DIRECCIÓN

{ Funcionamiento SGC  
Promover conocimiento Requisitos

-COMUNICACIÓN INTERNA

{ Efectiva

-MANUAL DE CALIDAD

{ Campo de aplicación (Exclusiones)  
Procedimientos y referencias  
Secuencia e Interacción Procesos SGC

-CONTROL DE  
DOCUMENTOS

{ Aprobar, revisar, actualizar,  
Legibles y disponibles  
Documentos Externos identificados

-CONTROL REGISTROS

{ Conformidad requisitos  
Funcionamiento efectivo SGC

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**INFORMACIÓN DE ENTRADA**



**RESULTADOS**

Resultados Auditorías  
Realimentación Clientes  
Funcionamiento Actual  
Acciones Correctoras y Preventivas  
Revisiones anteriores  
Cambios

Acciones asociadas a:

Mejora del SGC  
Mejora de Procesos  
Mejora del Producto  
Necesidades de Recursos

**REVISIÓN** ← **A Intervalos PLANIFICADOS**  
Para asegurar Consistencia y efectividad  
Cambios SGC (Políticas y Objetivos)

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. SUMINISTRO DE RECURSOS PARA

Implementar y mejorar Procesos  
Lograr satisfacción de Clientes



6.2. RECURSOS HUMANOS

Asignación de Personal competente  
Determinar competencia necesaria  
Formación: evaluar efectividad  
Sensibilización: importancia



6.3. INSTALACIONES

Necesarias para Conformidad Del Producto  
(Instalaciones, equipos, software Y servicios de apoyo)



6.4. ENTORNO DE TRABAJO

Identificar y Gestionar factores Físicos y humanos

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.4. COMPRAS

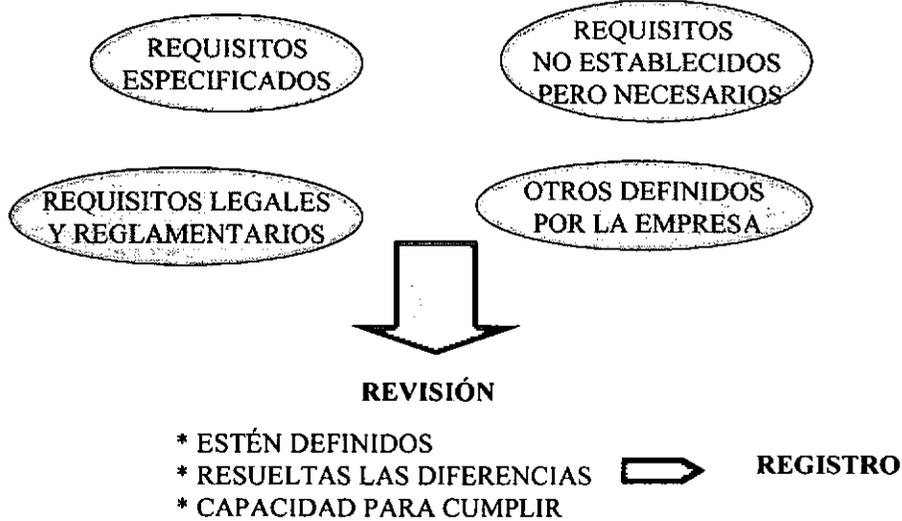
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

### 7.1. PLAN DE CALIDAD



## 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE



**¡ IMPLEMENTAR DISPOSICIONES EFICACES DE COMUNICACIÓN!**

## 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO





## 7.4. COMPRAS



## 7.5. PRODUCCIÓN DEL PRODUCTO





## 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN



## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

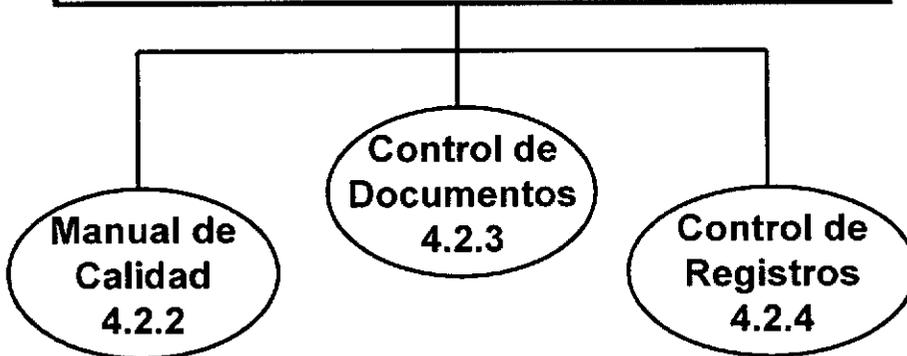


**Si tuviera ocho horas  
para talar un árbol  
gastaría seis afilando  
el hacha.**

Abraham Lincoln

**SISTEMA DE GESTION  
DE LA CALIDAD**

**REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**





#### 4.2.2. **MANUAL DE CALIDAD**

**Definición:** “ Documento que especifica el sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.”

**Donde Sistema de Gestión es:**

“Conjunto de elementos relacionados o que interactúan (sistema) para establecer la política y los objetivos a lograr en la organización con respecto a la Calidad”



#### **Debe Incluir También:**

##### **1) Procedimientos:**

**Definición:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**Nota:** Los procedimientos pueden estar documentados o no, excepto aquellos que por norma son obligatorios

## **2) Descripción de la interacción entre los Procesos.**

*Donde proceso es:* Conjunto de actividades mutuamente relacionados ó que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### **4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

**Definición Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, norma, procedimiento, informe, etc.

**Misión de este Requisito:**

- Aprobar los documentos antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos
- Asegurar que los cambios se identifiquen
- Asegurar que están disponibles en los puntos de uso
- Que sean legibles y fáciles de identificar.
- Asegurar la identificación de documentos externos
- Prevenir y asegurar el no uso de documentos obsoletos

#### 4.2.4 **CONTROL DE LOS REGISTROS**

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

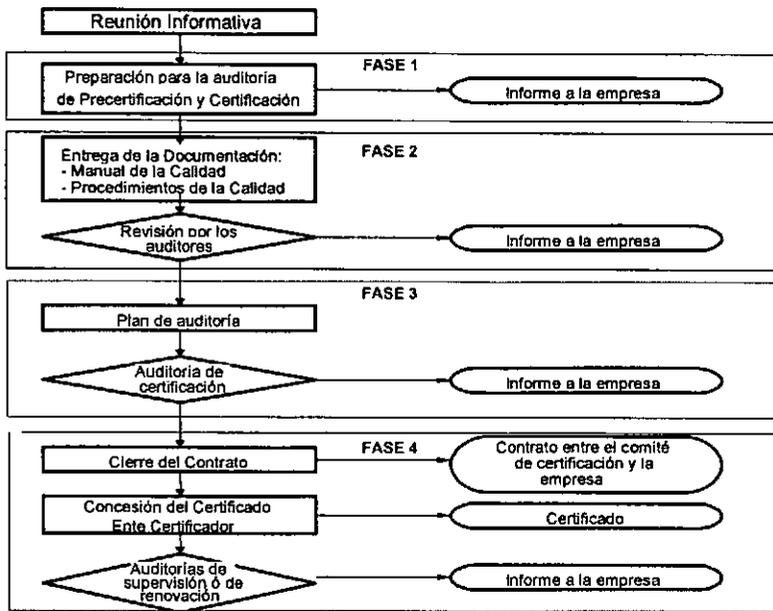
Se debe establecer un procedimiento para la identificación, protección, recuperación tiempo de retención y disposición.

#### *Definición de:*

- **Registro**: Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito**: Necesidad ó expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

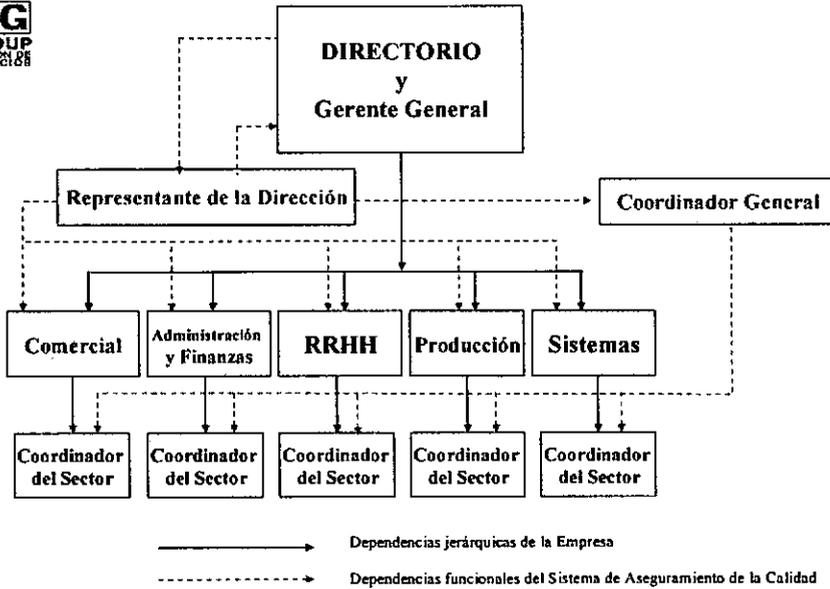


## CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD DIAGRAMA DE FLUJO



## ESQUEMA DE LA CERTIFICACIÓN ISO

| PROCEDIMIENTOS   | RESPONSABLE |
|--|-------------|
| PG 01 "Control de los documentos"                        |             |
| PG 02 "Responsabilidad de la Dirección"                  |             |
| PG 03 "Gestión de los Recursos"                          |             |
| PG 04 "Proceso de Facturación y Cobranzas"               |             |
| PG 05 "Atención de Clientes"                             |             |
| PG 06 "Compras"  |             |
| PG 07 "Control de la Producción"                         |             |
| PG 08 "Control y Mantenimiento del Servicio"             |             |
| PG 09 "No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas" |             |
| PG 10 "Auditorías Internas"                              |             |



## ACTORES

- **Dirección (Directorio y Gerente General):** Responsables de establecer la Política de la Calidad y las estrategias necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Representante de la Dirección:** Responsable máximo por la certificación ISO 9000 de la Empresa dentro de los plazos previstos. Coordina con la Dirección y los Gerentes para la implementación y mantenimiento del Sistema Gestión de Calidad.
- **Coordinadores Generales:** Dependen del Representante de la Dirección, son los responsables de la coordinación del proyecto de Certificación con los distintos sectores y de la interrelación de los distintos sectores entre sí.
- **Gerentes:** Encargados de conseguir los recursos necesarios para la implementación y aplicación del Sistema Gestión de Calidad en su área.
- **Coordinador del Sector:** Responsable de coordinar, implementar, aplicar y mantener el Sistema Gestión de Calidad dentro del Sector.

# **MATERIAL ENTREGADO**



## **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

***Curso de Capacitación:***

**"INTRODUCCIÓN A LAS  
NORMAS ISO 9000-2000"**

**"Un Sistema de Gestión con  
Enfoque Basado en Procesos"**

## **INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001 - VERSION 2000**

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las Normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

## PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## **REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

### **1 Objeto y campo de aplicación**

- 1.1 Generalidades
- 1.2 Aplicación

### **2 Referencias Normativas**

### **3 Términos y definiciones**

### **4 Sistema de gestión de la calidad**

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación
  - 4.2.1 Generalidades
  - 4.2.2 Manual de la calidad
  - 4.2.3 Control de los documentos (PD)
  - 4.2.4 Control de los registros (PD)

### **5 Responsabilidad de la dirección**

- 5.1 Compromiso de la dirección
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de la calidad
- 5.4 Planificación
  - 5.4.1 Objetivos de la calidad
  - 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
  - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
  - 5.5.2 Representante de la dirección
  - 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 Revisión por la dirección
  - 5.6.1 Generalidades
  - 5.6.2 Información para la revisión
  - 5.6.3 Resultados de la revisión

### **6 Gestión de los recursos**

- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos humanos
  - 6.2.1 Generalidades
  - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

### **7 Realización del producto**

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
  - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
  - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
  - 7.2.3 Comunicación con el cliente

- 7.3 Diseño y desarrollo
  - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
  - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
  - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
  - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
  - 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
  - 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
  - 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
  - 7.4.1 Proceso de compras
  - 7.4.2 Información de las compras
  - 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 Producción y prestación del servicio
  - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
  - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
  - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
  - 7.5.4 Propiedad del cliente
  - 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

## **8 Medición, análisis y mejora**

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
  - 8.2.1 Satisfacción del cliente
  - 8.2.2 Auditoría interna (PD)
  - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
  - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
- 8.3 Control del producto no conforme (PD)
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora
  - 8.5.1 Mejora continua
  - 8.5.2 Acción correctiva (PD)
  - 8.5.3 Acción preventiva (PD)

Nota: Los puntos de la Norma señalados con (PD) son los que requieren de forma mandataria poseer un Procedimiento Documentado.

## **DEFINICIONES DE LA NORMA ISO 9001:2000**

### **Sistema de gestión de la calidad:**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (sistema) para establecer la política y los objetivos y lograr dichos objetivos (de gestión) de la organización con respecto a la calidad.

### **Capacidad:**

Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto

NOTA En la Norma ISO 3534-2 se definen términos relativos a la capacidad de los procesos en el campo de la estadística.

### **Producto:**

Resultado de un proceso.

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos:

- servicios (por ejemplo, transporte);
- software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
- hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
- materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante. Por ejemplo, el producto ofrecido "automóvil" está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

El software consiste de información y generalmente es intangible; puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos. El hardware es generalmente tangible y su cantidad es una característica contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica continua. El hardware y los materiales procesados frecuentemente son denominados como bienes.

NOTA 3 El aseguramiento de la calidad está principalmente enfocado en el producto que se pretende.

NOTA 4 En español los términos ingleses "software" y "hardware" tienen un alcance más limitado del que se le da en esta Norma, no quedando éstos limitados al campo informático.

**Requisito:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**Cliente:**

Organización o persona que recibe un producto.

EJEMPLO Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

NOTA El cliente puede ser interno o externo a la organización.

**Satisfacción del cliente:**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**NOTA 2** Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**Eficacia:**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Mejora continua:**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NOTA:** El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoria, las conclusiones de la auditoria, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

**Conformidad:**

Cumplimiento de un requisito

**NOTA** Esta definición es coherente con la Guía ISO/CEI 2 pero difiere de ella en su redacción para ajustarse mejor a los conceptos ISO 9000.

**Organización:**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

**EJEMPLO** Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

**NOTA 1** Dicha disposición es generalmente ordenada.

**NOTA 2** Una organización puede ser pública o privada.

**NOTA 3** Esta definición es válida para los propósitos de las Normas de sistemas de gestión de la calidad. El término "organización" tiene una definición diferente en la Guía ISO/CEI 2.

**Proceso:**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**NOTA 1** Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

**NOTA 2** Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

**NOTA 3** Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

**Documento:**

Información y su medio de soporte

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, Norma.

**NOTA 1** El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

**NOTA 2** Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

**NOTA 3** Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

**Política de la Calidad:**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**NOTA 1** Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

**NOTA 2** Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

**Manual de la Calidad:**

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**NOTA** Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

**Procedimiento:**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".

**Registro:**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

**Alta Dirección:**

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Objetivo de la Calidad:**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

**Revisión:**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos  
EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

NOTA La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.

**Plan de la Calidad:**

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico

NOTA 1 Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

NOTA 2 Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.

NOTA 3 Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

**Verificación:**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como

- la elaboración de cálculos alternativos,
- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado,
- la realización de ensayos/pruebas y demostraciones, y
- la revisión de los documentos antes de su liberación.

**Validación:**

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas

**Inspección:**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones [Guía ISO/CEI 2]

**Ensayo/ prueba:**

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento

**Auditoria:**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria

NOTA Las auditorias internas, denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorias externas incluyen lo que se denomina generalmente "auditorias de segunda o tercera parte".

Las auditorias de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

Las auditorias de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001:1996.

Cuando se auditan sistemas de gestión ambiental y de la calidad juntos, se denomina "auditoria combinada".

Cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único audita, se denomina "auditoria conjunta".

**Acción Correctiva:**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

**Acción Preventiva:**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

**NOTA 2** La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

**Competencia:**

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

**Infraestructura:**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización

**Ambiente de Trabajo:**

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

NOTA Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

**Diseño y Desarrollo:**

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema

NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto, o diseño y desarrollo del proceso).

**Especificación:**

Documento que establece requisitos

NOTA Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo/ prueba, o a productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

**Característica:**

Rasgo diferenciador

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

**NOTA 2** Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

**NOTA 3** Existen varias clases de características, tales como:

- físicas, (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas);
- sensoriales, (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído);
- de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad);
- de tiempo, (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad);
- ergonómicas, (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana);
- funcionales, (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

**Proceso de Medición:**

Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud

**Equipo de Medición:**

Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición

**Trazabilidad:**

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

**NOTA 1** Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes;
- la historia del procesamiento;
- la distribución y localización del producto después de su entrega.

**NOTA 2** En el campo de la Metrología se acepta la definición dada en el apartado 6.10 del VIM:1993.

**Criterios de Auditoría:**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

**Auditor:**

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría

**No Conformidad:**

Incumplimiento de un requisito

**Corrección:**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

**Concesión:**

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

**Proveedor:**

Organización o persona que proporciona un producto

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

## CASO PRÁCTICO N°1:

### RESOLUCION DE PROBLEMAS

Trabajo grupal intersectorial (25 min.)

Exposición grupal (5 min. p/grupo)

#### Fundamentos:

La herramienta de trabajo para la Resolución de Problemas es una secuencia de hechos lógicos, basados en hechos y datos, cuyo objetivo es determinar la causa fundamental del problema, para solucionarla y evitar que se repita. El resumen está en el siguiente cuadro:

| PASO | QUÉ                                 | CÓMO  |
|------|-------------------------------------|---|
| 1    | Identificar el problema             | Definir claramente el problema; debe ser entendido por todos, con datos, cifras y hechos.<br>Reconocer su importancia. Establecer meta.         |
| 2    | Buscar las causas                   | Analizar el problema, buscar su origen en: Materiales, Método, Máquina, Mano de obra, etc.<br>Preguntarse 5 veces ¿Por qué? Proponer y escuchar |
| 3    | Analizar                            | Listar las causas y definir la más importante.  |
| 4    | Establecer medidas - Plan de acción | Elaborar un plan para eliminar la causa más importante (Qué hacer, cómo, quién, cuándo).  |
| 5    | Revisión del Plan de Acción         | Según la importancia, tipo de problema, inversiones.<br>Si no satisface volver a Paso 2.  |
| 6    | Ejecutar                            | Implementar mejoras según el Plan aprobado.<br>Entrenar al personal afectado.   |
| 7    | Verificar efectividad               | Comparar los resultados obtenidos con los anteriores.<br>Cuantificar, graficar. Si no satisface, volver a paso 2                                |
| 8    | Estandarizar                        | Incorporar a las rutinas establecidas.<br>Elaborar / modificar los documentos.<br>Controlar que se mantiene.                                    |

#### Descripción del caso:

Ud. es el responsable de la implementación del SGC; junto con las jefaturas y la dirección, quiere hacer un relevamiento de los procesos de su empresa, definir los procesos claves y los indicadores necesarios para realizar su seguimiento y medición.

#### Tareas:

- Priorizar los 5 problemas que se le presentan en el cumplimiento de sus tareas con mayor magnitud y repetición.
- Elegir el problema que su solución definitiva le brindará mayor beneficios para Ud. y la empresa.
- Completar la columna "COMO" con una breve descripción de cada uno de los pasos.

| PASO | QUÉ                                 | COMO |
|------|-------------------------------------|------|
| 1    | Identificar el problema             |      |
| 2    | Buscar las causas                   |      |
| 3    | Analizar                            |      |
| 4    | Establecer medidas - Plan de acción |      |
| 5    | Revisión del Plan de Acción         |      |
| 6    | Ejecutar                            |      |
| 7    | Verificar efectividad               |      |
| 8    | Estandarizar                        |      |

## CASO PRÁCTICO N°2:

### **EVALUACION CONOCIMIENTOS REQUISITOS** **NORMA ISO 9001:2000**

Trabajo individual (10 min.), grupal (15 min.) y evaluación (5 min.)

**1. La norma ISO 9001:2000 es aplicable a:**

- a. solo organizaciones industriales y manufactureras
- b. solo organizaciones industriales, manufactureras y de servicio, con fines de lucro, sin importar su tamaño
- c. todas las organizaciones, sin importar su tipo y tamaño

**2. Pueden ser declarados no aplicables algunos requisitos de la norma, siempre que:**

- a. los requisitos excluidos no sean aquellos relacionados con la actividad de diseño y desarrollo del producto
- b. los requisitos excluidos no sean aquellos relacionados con el control de los instrumentos de medición
- c. tales exclusiones no comprometan la capacidad del producto de satisfacer los requisitos especificados
- d. tales exclusiones estén limitadas al Capítulo 7 "Realización del producto y prestación del servicio"

**3. La norma ISO 9001:2000 establece respecto de la Política de la Calidad, que debe:**

- a. gestionarse como un documento controlado
- b. ser colocada en lugares visibles en las instalaciones de la empresa
- c. incluir un compromiso con la mejora continua de la eficiencia del Sistema
- d. ser revisada por lo menos anualmente

**4. Según la norma ISO 9001:2000, el Representante de la Dirección:**

- a. debe ser el Gerente General
- b. puede tener otras responsabilidades en la organización
- c. debe ser responsable de las auditorías internas y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente
- d. debe informar a la alta dirección de cualquier necesidad de mejora en el Sistema

**5. El objetivo de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección es:**

- a. revisar la aplicación de la política de la calidad y asegurar que se cumpla con los planes de la calidad
- b. asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema
- c. asegurar que se cumple con los requisitos del contrato con el cliente y revisar la satisfacción del cliente

**6. El requisito relativo al control de los documentos (Ap. 4.2.3) exige que:**

- a. los documentos sean aprobados en cuanto a su adecuación antes de uso
- b. los documentos sean revisados anualmente y se proceda a su actualización de ser necesario
- c. los documentos, procedimientos e instrucciones vigentes se encuentren en carpetas en los lugares de uso
- d. los documentos obsoletos sean destruidos

**7. Los registros de la calidad (Ap. 4.2.4) deben:**

- a. mantenerse por el tiempo que dura la certificación del Sistema
- b. mantenerse por un tiempo ilimitado
- c. estar almacenados y disponibles en el lugar o por la función de emisión o en su defecto de recepción
- d. ser dispuestos según lo establece el procedimiento documentado respectivo

**8. El requisito de recursos humanos (Ap. 6.2), establece que la organización debe:**

- a. determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto
- b. incorporar personal con la competencia necesaria para realizar los trabajos que afectan a la calidad
- c. establecer y mantener procedimientos documentados para identificar y proveer las necesidades de formación

**9. El requisito de diseño y desarrollo (Ap. 7.3):**

- a. puede ser no aplicable en organizaciones cuyo objetivo solo es la distribución de productos a nivel nacional
- b. exige la participación del cliente en las etapas de diseño y desarrollo
- c. exige incluir los requisitos legales y reglamentarios como elemento de entrada
- d. exige que siempre la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**10. El requisito de la norma referido a las compras (Ap. 7.4) exige que:**

- a. en la documentación de compras estén siempre especificados los precios y condiciones de pago
- b. todos los proveedores sean evaluados y todos los productos comprados sean verificados en la recepción
- c. todos los proveedores tengan un sistema de la calidad según la norma ISO 9001:2000
- d. estén disponibles registros de los proveedores que han sido evaluados

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**11. El requisito relativo a la producción y prestación del servicio (Ap. 7.5); exige:**

- a. la disponibilidad de instrucciones de trabajo para todas las actividades
- b. la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición
- c. la validación de todos los procesos de producción

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**12. El requisito de identificación y trazabilidad del producto (Ap. 7.5.3); exige:**

- a. solo la identificación de todos los productos terminados
- b. identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición
- c. controlar y registrar la identificación única del producto (trazabilidad) en todos los casos

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**13. La preservación de la conformidad de los productos (Ap. 7.5.5):**

- a. involucra las etapas durante el proceso interno y la entrega al destino previsto
- b. se refiere solo a los productos terminados
- c. se refiere solo al embalaje y almacenamiento del producto, cualquiera sea su etapa y estado
- d. puede ser declarado no aplicable en una organización cuyo objetivo es el desarrollo de software

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**14. El requisito de control de los dispositivos de seguimiento y de medición establece:**

- a. todos los equipos de medición deben ser calibrados o verificados;
- b. usados para inspección del producto; deben ser calibrados o verificados a intervalos prefijados o antes del uso
- c. deben ser calibrados o verificados por un Organismo Oficial
- d. los programas informáticos usados en actividades de seguimiento y medición deben ser verificados

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**15. Según la norma, la organización debe planificar actividades de seguimiento y medición:**

- a. de todos los procesos del Sistema
- b. de todos los procesos productivos y/o de prestación del servicio
- c. de las prestaciones del personal
- d. de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**16. Las auditorias internas del sistema de la calidad (ap. 8.2.2), deben ser:**

- a. gestionarse según procedimientos documentados
- b. deben ser realizadas por lo menos semestralmente
- c. deben ser realizadas por el Jefe de Calidad o personal superior

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

d. deben ser efectuadas periódicamente

**17. El requisito relativo al seguimiento y medición del producto (Ap. 8.2.4):**

- a. no es aplicable a servicios
- b. exige la existencia de registros para evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación
- c. debe estar previsto en el contrato con el cliente
- d. debe ser ejecutado según lo establecido en la planificación de la realización del producto

**18. El requisito de control del producto no conforme (Ap. 8.3) exige que:**

- a. se tomen acciones para eliminar la no conformidad detectada en el producto no conforme
- b. bajo ninguna circunstancia puede ser entregado al cliente el producto no conforme
- c. cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación
- d. se notifique al cliente de las no conformidades detectadas

**19. El análisis de datos (Ap. 8.4), debe proporcionar información sobre:**

- a. la satisfacción del cliente
- b. la satisfacción del personal
- c. las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo su costo y su precio
- d. los proveedores

**20. El requisito de acción correctiva (Ap. 8.5.2) exige:**

- a. tomar acciones para corregir, reclasificar o eliminar el producto no conforme;
- b. solo determinar e implementar las acciones correctivas necesarias
- c. revisar las no conformidades, determinar sus causas e implementar las acciones necesarias
- d. registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones correctivas tomadas

Nota: Realizar la evaluación primero en forma individual y luego analizarla en el grupo de trabajo





## CASO PRÁCTICO N°5:

### ARBOL DE DOCUMENTOS

Trabajo grupal por sector (40 min.) y exposición (5 min. p/grupo)

#### Fundamentos:

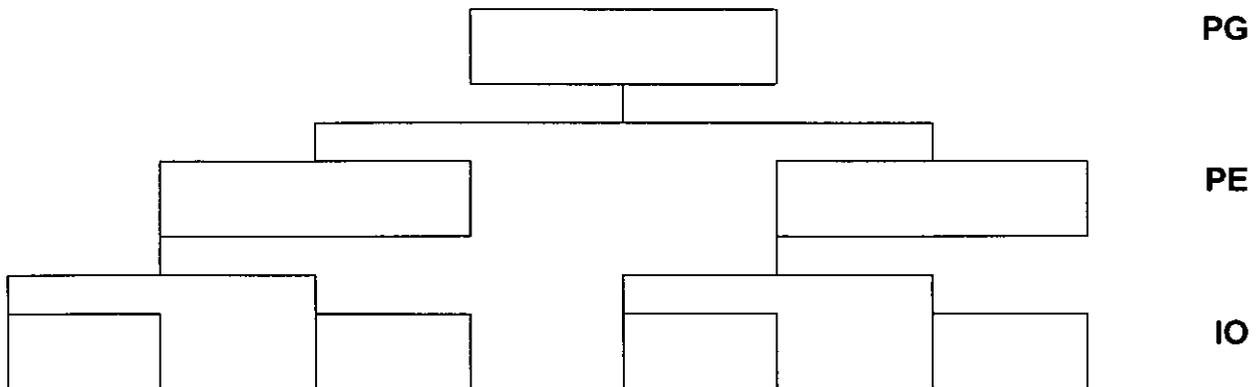
El diseño del árbol de procedimientos es la primera tarea a realizar previo a la redacción de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Descripción del caso:

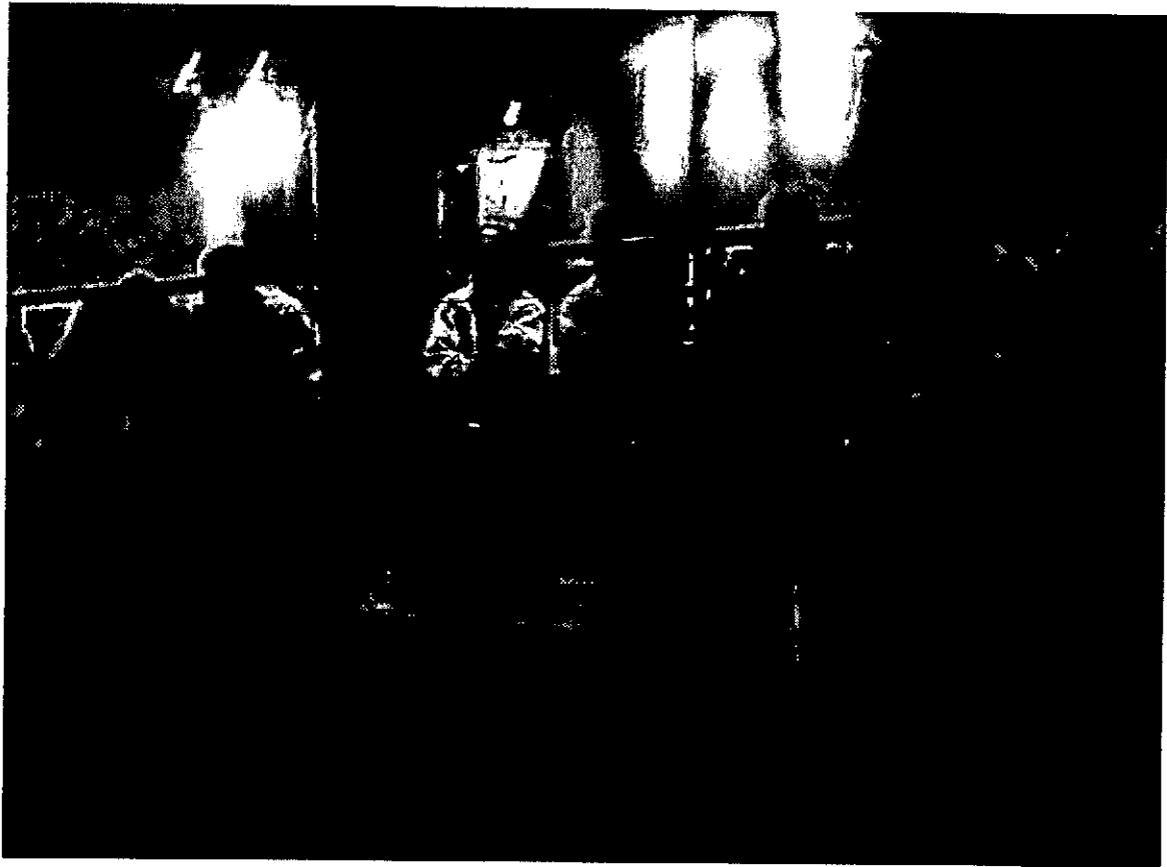
Como responsable de la redacción de los procedimientos del SGC, necesita diseñar el árbol de procedimientos de su área-sector, como paso previo a la redacción de los documentos.

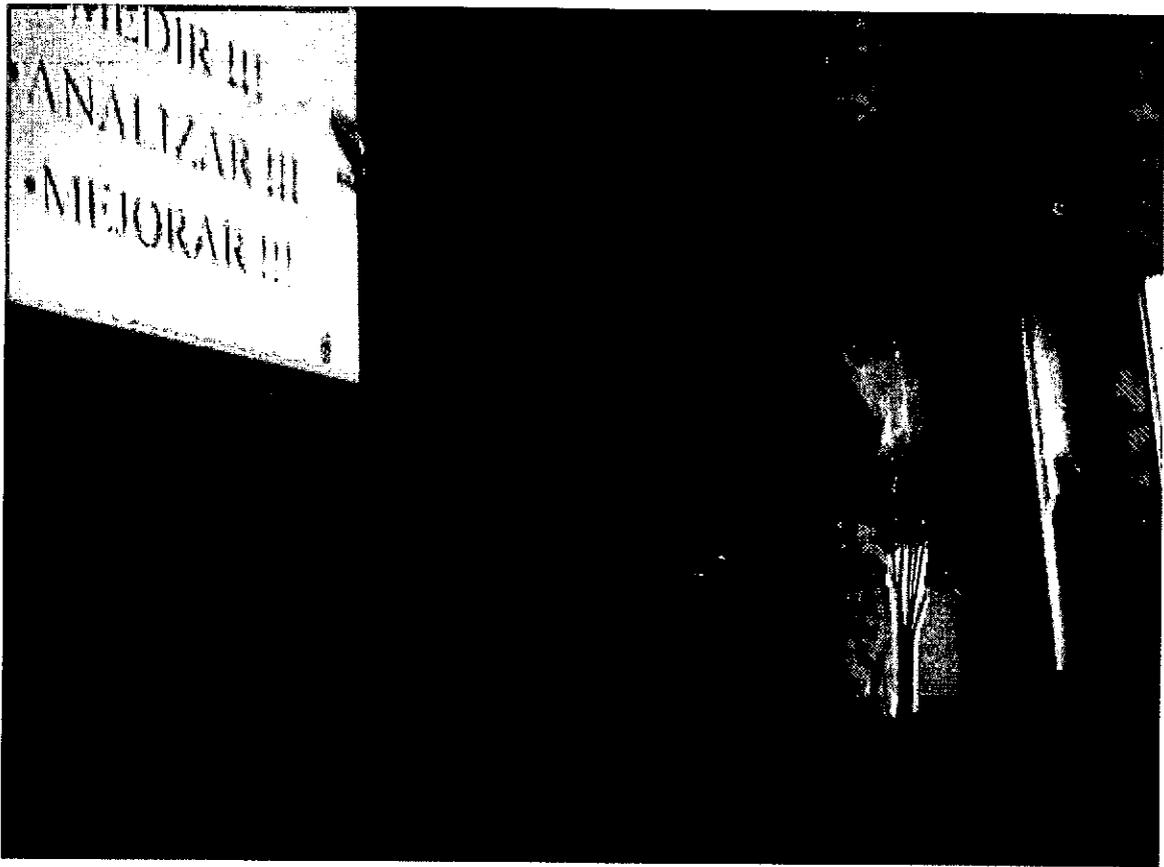
#### Tareas:

- En base al listado de Procesos Claves del ejercicio anterior, elegir el mas importante para desarrollar el árbol de procedimientos.
- Establecer el tipo de documentos necesarios para cada proceso (PG-PE-IO).
- Colocar el título de cada documento y su grado de dependencia, siguiendo el siguiente esquema (utilizar hojas adicionales)



# **FOTOS CAPACITACIÓN**





# **REGISTRO DE CAPACITACIÓN**

|           |                                 |                    |
|-----------|---------------------------------|--------------------|
| <b>SE</b> | <b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN</b> | RPG 03-02<br>Nº De |
|-----------|---------------------------------|--------------------|

TEMA DE LA CAPACITACIÓN: **Introducción a sistemas de Gestión de Calidad**

OBJETIVO GENERAL: **Exponer conceptos básicos de sistemas de gestión y requerimientos de la norma ISO 9001**

PROGRAMA DE CONTENIDO:

FECHA DE REALIZACIÓN: **6/11/05**

CANTIDAD DE HORAS: **10 hs.**

EXPOSITORES: **Ing. Pablo Carpiñero**

ALCANCE: **Dirección**

NIVEL: **Medio**

METODOLOGÍA: **Charla - Diapositivas**

|     | PERSONAL               | DEPARTAMENTO    | LEGADO     | FIRMA   | CONTROL DE ASISTENCIA<br>a) Presente b) Ausente c) Tarde |
|-----|------------------------|-----------------|------------|---------|--|
| 01. | Sergio Parodi          | Montelatorre    | Gerente    | [Firma] |  |
| 02. | Julio P. Chincero      | Perforación     | Gerente    | [Firma] |  |
| 03. | Rosario A. Perez       | Perforación     | Gerente    | [Firma] |  |
| 04. | Juan M. Sanguino       | S.I.S. 501      | Gerente    | [Firma] |  |
| 05. | Pablo Rey Alejo        | Gr. V. K. 18    | Abogado    | [Firma] |  |
| 06. | José Roberto Alejo     | "               | Supervisor | [Firma] |  |
| 07. | Flora Pizarro          | "               | Empleado   | [Firma] |  |
| 08. | Lepura D.              | L.A.H.          | Q. C.      | [Firma] |  |
| 09. | Azuarmendi Venicio     | Montelatorre    | Abogado    | [Firma] |  |
| 10. | Teresa Fabiana Cabral  | SUPA SEL        | GERENTE    | [Firma] |  |
| 11. | FELIPE ASTRANA         | T.P. INGENIERIA | GERENTE    | [Firma] |  |
| 12. | Villalón José          | Mafego          | Gerente    | [Firma] |  |
| 13. | ALVAREZ, HECTOR E.     | S.I.C.          | TITULAR    | [Firma] |  |
| 14. | Luís María Torres Ruiz | Integración     | Gerente    | [Firma] |  |
| 15. |                        |                 |            |         |  |
| 16. |                        |                 |            |         |  |

JUSTIFICACIÓN DE INASISTENCIAS:

EVALUACIÓN DE EFICACIA: