

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO
9001:2015 PARA LA SUNARP ZONA REGISTRAL IX”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

BRIGITTE STEPHANIE CANALES PONCE

LIMA – PERÚ

2024

**La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación
(Art. 24- Reglamento de Propiedad Intelectual).**

BRIGITTE STEPHANIE CANALES PONCE

INFORME DE ORIGINALIDAD

Jimmy Oskar Callohuanca Aceituno

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Privada Boliviana Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Agraria La Molina Trabajo del estudiante	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

LAMOLINA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA SUNARP ZONA REGISTRAL
IX”**

PRESENTADO POR

BRIGITTE STEPHANIE CANALES PONCE

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO DE INGENIERO EN GESTION EMPRESARIAL**

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE EL SIGUIENTE JURADO

MBA. Carlos Alberto Guerrero López
PRESIDENTE

Dr. Ámpelio Ferrando Perea
ASESOR

Mg. Luis Enrique Espinoza Villanueva
MIEMBRO

Dr. Jimmy Oscar Callohuanca Aceituno
MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo monográfico se lo dedico especialmente a Dios por acompañarme en el camino y por llenarme de bendiciones día a día.

A mis padres quienes han sido motor y motivo primordial, gracias a ellos por su apoyo incondicional y ser un gran ejemplo de inspiración para la mejora y desarrollo continuo de mi carrera profesional

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesor, el Dr. Ampelio Ferrando Perea por su constante apoyo y profesionalismo en el avance y desarrollo de este trabajo.

De igual forma un agradecimiento enorme a mi logoterapeuta, Eduardo Ortiz, por ser mi gran apoyo incondicional en mi crecimiento personal.

Gracias a mi gran amiga, mi ángel, Silvia Palga por el apoyo incondicional en la orientación y el desarrollo para la culminación de este trabajo monográfico.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Problemática.....	4
1.2	Objetivos.....	6
1.2.1	Objetivo general	6
1.2.2	Objetivos específicos.....	6
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1.	Antecedentes.....	7
2.1.1.	Antecedentes nacionales de la investigación.....	7
2.1.2.	Antecedentes internacionales de la investigación	11
2.2.	Marco teórico.....	13
2.2.1.	Calidad.....	13
2.2.2.	Sistema de Gestión de la calidad	15
2.2.3.	El ISO 9001: 2015	18
2.2.4.	Cliente.....	19
2.2.5.	Satisfacción del cliente	21
2.3.	Marco conceptual	24
III.	DESARROLLO DEL TRABAJO	26
3.1.	Lugar.....	26
3.1.1.	Lugar de ejecución	26
3.2.	Método de investigación.....	26
3.3.	Diseño de la investigación.....	26
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.4.1.	Análisis documental	27
3.4.2.	Observación directa	27
3.4.3.	Entrevistas	27
3.5.	Población y muestra	27
3.5.1.	Población	27
3.5.2.	Muestra.....	28
3.6.	Procedimiento de análisis de datos.....	28
3.6.1.	Etapa 1: Análisis de Diagnostico Situacional.....	28

3.6.2.	Etapa 2: Ejecución y Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	30
3.7.	Aporte del bachiller en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad	32
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1.	Identificación de brechas en el Sistema de Gestión de la Calidad en la SUNARP	34
4.2.	Discusión	72
V.	CONCLUSIONES.....	73
VI.	RECOMENDACIONES	74
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII.	ANEXOS.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cursos y Especializaciones.....	34
Tabla 2: Formación Académica.....	35
Tabla 3: Resultados del Análisis de Contexto.....	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Oficina zonal: San Juan de Lurigancho.....	69
Figura 2: Oficina zonal: La Molina	69
Figura 3: Oficina zonal: Lima Norte.....	70
Figura 4: Oficina zonal: San Miguel	70
Figura 5: Oficina zonal: Cañete.....	71
Figura 6: Oficina zonal: Coordinación del Registro de Bienes Muebles	71

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Check list ISO 9001: 2015.....	83
Anexo 02: Informe de diagnóstico situacional	102
Anexo 03: Plan de Trabajo: Fase diagnóstico	109

RESUMEN

El actual estudio se elaboró con fines de cumplir lineamientos del reglamento gestor ISO 9001: 2015 para la propuesta de un SGC en la SUNARP Zona Registral IX con fines de precisar la afinidad entre calidad de la prestación y complacencia que del cliente. Así mismo, el estudio está estructurado en tres partes. Inicialmente, se describe el problema con el fin de precisar el estado actual de la firma en lo que se refiere al cumplimiento de las normas, objetivos y métodos utilizados para desarrollar el diagnóstico. Implementar un plan estratégico de acción. Este proceso de comprensión de las debilidades y fortalezas en la organización permitirá realizar mejoras con repercusiones positivas en la empresa. En una segunda etapa, es relevante la implementación y seguimiento de los requisitos para las normas donde, el alcance y nivel de cumplimiento permiten determinar aquellos elementos que son débiles y fuertes. Al determinar este enfoque se pueden diseñar un adecuado plan de estratégico de acción para la propuesta de un SGC para asegurar áreas críticas y así resolver problemas en dimensiones designadas dentro de plazos designados. Adicionalmente, es necesario considerar una evaluación del contexto situacional para determinar cuáles son las primeras acciones a llevar a cabo dentro de nuevas estrategias para gestión de la calidad, teniendo en cuenta el tiempo requerido para las designaciones más remotas. Debido a esto, se necesita considerar un mayor tiempo para que estas actividades se adapten en cumplimiento de las normativas. En la última etapa, se presentarán toda documentación relevante, resultados, conclusiones y recomendaciones relacionados con la actividad realizada, así como también información suplementaria en los anexos con objetivo de presentar una propuesta de estrategia de SGC con fines de incrementar la calidad de servicio y satisfacción en usuarios del SUNARP Zona Registral IX.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, usuario

ABSTRACT

The current study was prepared in order to know guidelines management of the ISO 9001: 2015 regulation for the design of quality management systems in the SUNARP Registry Zone IX in order to specify affinity between service quality and customer satisfaction. Likewise, the study is structured in three parts. Initially, the problem is described in order to determine the current state of the organization in terms of compliance with the standards, objectives and methods used to develop the diagnosis. Implement the action plan. This process of understanding the weaknesses and strengths in the organization will allow improvements to be made with positive repercussions on the company. In a second stage, it is relevant to implement and monitor the requirements for the standards where the scope and level of compliance allow us to determine those elements that are weak and strong. By determining this approach, an appropriate action plan can be designed for the design of quality management systems to ensure critical areas and thus resolve problems in designated dimensions within designated deadlines. Additionally, it is necessary to consider an evaluation of the situational context to determine what are the first actions to be carried out within the quality management systems, taking into account the time required for the most remote designations. Due to this, more time needs to be considered for these activities to adapt in compliance with regulations. In the last stage, all relevant documentation, results, conclusions and recommendations related to the activity carried out will be presented, as well as supplementary information in the annexes with the objective of presenting a quality management system model to improve the quality of service and satisfaction in users of the SUNARP Registry Zone IX.

Keywords: quality, service, satisfaction, user

INTRODUCCIÓN

Aunque principalmente la ejecución e implementación de normativas gestoras ISO 9001-2015 está orientado a organizaciones del sector privado, es factible su aplicación al sector público a través de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) establecido en las normas gestoras ISO 9001-2015.

Es importante entender que la aplicación de esta norma gestora ISO a las organizaciones públicas beneficiará a las empresas privadas, lo cual es equivalente a un mejor desempeño y cumplimiento de todos los objetivos planteados lo cual generan un adecuado flujo de información en todos los niveles de gestión. Paralelamente, el rendimiento es ajustado, así como y la integración de cada proceso participante con el fin de optimizar cada prestación ocurrente, de esta manera, generar nuevos niveles en la satisfacción del cliente o servicio público.

En Perú, existen debilidades en la prestación de servicios públicos que afectan la percepción que la gente tiene de la administración pública y los asuntos nacionales en la actualidad. Por ende, es necesario cuestionar ¿Cuáles son los principales desafíos organizacionales de gestión para manejar esta situación?

- La falta de un sistema de planificación eficaz y los problemas de estructuración del sistema presupuestario estatal.
- La estructura organizacional y funciones cuentan con un diseño óptimo.
- Mecanismos de producción de bienes y servicios públicos deficientes
- Falta de infraestructura, equipamiento y gestión logística
- Gestión inadecuada de políticas, así como de recursos humanos.
- Monitoreo de recursos, protocolos, productos y resultados de programas y actividades desde un enfoque analítico limitada durante la evaluación de resultados, así como impactos.
- Sistemas y métodos de gestión para la información y conocimiento está ausentes

Débil articulación intergubernamental e intersectorial. (Presidencia del Consejo de ministros, 2012).

Entonces, si se consideran las posibles ventajas que le aporta a cualquier entidad del sector público la ejecución de las normativas pertenecientes a ISO 9001: 2015 son:

- Tener una toma de decisiones óptima.
- La implementación de procesos y casos de duplicidades son simplificados y reducidos.
- Niveles de eficacia proyectados se convierten en perfiles accesibles.
- Aumentar el número de servicios y prestaciones, así como su rendimiento.
- Tener proyecciones para optimizaciones constantes.
- Dentro del sector público y cada proceso ocuriente, se busca tener una satisfacción en incremento para todo el personal existente y aquellos que reciben el servicio

La propuesta para diseñar un sistema SGC efectivo tuvo sus cimientos en la norma gestora ISO 9001: 2015 que corresponde a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° IX-Sede Lima lo cual fue la base en donde este estudio se diseñó. Esta superintendencia es independiente al Sector de Justicia es considerado como ente rector del Sistema Nacional de Registros Públicos cuya función radica en el establecimiento de políticas para registros públicos que conforma el Sistema Nacional, así como también a nivel de normativas técnico - registrales que garanticen la planificación, dirección coordinación y supervisión para el seguimiento de registro y divulgación respecto a actividades, permisos que radican en cada registro existente dentro del Sistema (SUNARP, 2022).

El presente estudio representa el Trabajo de Suficiencia Profesional final con el objeto de realizar diagnósticos situacionales mediante una auditoría que reflejará la actual condición del SGC de Sunarp Zona Registral N° IX-Sede Lima, así como la ejecución de cada estándar de calidad y directrices que implementen la norma gestora ISO. 9001: 2015.

Se registra los resultados, dentro un informe de análisis de contexto situacional, el cual describe cada objetivo propuesto, una herramienta administrativa como lo es un plan estratégico de acción, así como la correspondiente terminología, definiciones y la metodología relevante al estudio. El presente trabajo se inclina a refinar un SGC rediseñado y derivado en la norma gestora ISO 9001 de modo que refleje una mejora en la calidad sea paralela en función de los resultados.

Un SGC es considerado un conjunto de estrategias que determinan el avance de la compañía usando enfoques sostenibles, según la ISO 9001 (2015), que pueden ser aprobados como un conjunto de márgenes positivos entre los cuales se tiene: a) la disposición de contar con bienes y servicios que suplan la demanda de clientes, el conjunto de decisiones que permitan ajustar la situación que rodea a los clientes y los objetivos desde un enfoque que refleje los riesgos y oportunidades existentes.

El desarrollo de un Trabajo de Suficiencia Profesional cuyo nombre se designó como “Diseño del sistema de gestión de la calidad en base a la norma gestora ISO 9001: 2015 para la Sunarp Zona Registral N° IX-Sede Lima” cuyo objeto de estudio implica la proyección del SGC cuya esencia recae en el reglamento internacional ISO 9001: 2015 cuyo efecto influye directamente en el nivel satisfactorio por parte del cliente en la SUNARP.

1.1 Problemática

El nivel de servicio brindado es esencial dado su relevancia acorde a la eficiencia y eficacia del producto o trabajo resultante en la actualidad dada la percepción de aquellos usuarios que tienen contacto directo con el servicio adquirido (Yarlaque, 2018, p.13).

El indicador predominante para perfilar el desempeño del servicio es el grado de satisfacción del usuario debido a que es accesible la percepción para los parámetros presentes a nivel de estructura, procesos y resultados. De esta forma todo aquel conjunto de métricas que rodean la satisfacción del usuario se asemeja al perfil de calidad debido a descansan sobre bases como eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y gestión para la atención (Yarlaque, 2018, p.13).

La preservación y mantención de las funciones registrales en el país recae sobre un organismo descentralizado independiente del sector Justicia denominado Superintendencia de los Registros Públicos junto con el Sistema Nacional los cuales iniciaron acorde la Ley N° 26366 así como el origen de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en el marco de la promulgación de esta Ley. El objeto de esta entidad se inclina a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran. Entre las zonas registrales paralelas a la aprobación del estatuto de la SUNARP se tuvo la intención de brindar soporte administrativo a aquella función registral existente en la cual operan independientemente las 14 oficinas registrales dentro del país donde la más reciente está ubicada en Ayacucho (Yarlaque,2018, p. 14).

Existe poca información que detalle la excelencia de un servicio desde la perspectiva de la gestión, y este estudio tiene por intención diseñar un SGC con fines de dimensionar la viabilidad del servicio y la satisfacción que presentan los usuarios que acuden a Sunarp Zona Registral IX y cuentan con acceso a esta atención.

La empresa IPSOS Perú mostró data que refleja en cómo los parámetros calidad de servicio e información brindada por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP son consideradas las variables de mayor contraste debido al ser de mayor importancia por parte de los usuarios encuestados que pertenecen a la entidad registral dentro de las trece ciudades y Lima (Yarleque, 2018, p.15)

El flujo de información entre importadores hacia el registro de usuarios requiere una vía directa de acceso donde la SUNARP, mediante canales teléfonos gratuitos dentro del Centro de Servicios Humanos, así como correos electrónicos que permitan hacer las consultas en forma directa. Del mismo modo, la plataforma web ofrece una conexión gratuita de pago que, en conjunto, se crea una brecha para el flujo de información esencial acerca de los servicios online, así como funciones clave de registro (Yarleque,2018, p. 15).

Entre las transacciones más relevantes como trámites, pagos, reclamos y gestiones de comunicación realizadas en la SUNARP, el 71% de usuarios presentaron satisfacción por la atención brindada. Así mismo, para el censo en mención, se estima que está en aumento hasta un 73% considerando que el área evaluada pertenece a la zona metropolitana donde, la población destaca como característica en contraste la presencia de conocimientos, así como la disposición por parte del personal acorde al proceso de atención hasta en un 67% del margen total. Del mismo modo, se incluye la eficiencia en la atención dada la prontitud en solucionar los problemas como el factor de mayor importancia dentro de cada expediente con un 67% del público encuestado (Yarleque, 2018, p.15).

Existe una cantidad de insatisfacción acorde el servicio brindado por SUNARP y se estima que los resultados son paralelos según el tamaño de la población como lo es la cantidad de usuarios en Lima Metropolitana considerada, así como cada oficina de registro en el país de modo que la data nacional no sufrió cambios significativos. Debido a esta data por complementar, el presente estudio busca perfilar en un aspecto más amplio.

El SGC, tomado como protocolo por la SUNARP Zona Registral IX, puede pasar por constante evaluación de modo que exista retroalimentación que permita adjuntar documentación necesaria para optimizar la calidad de servicio por encima del umbral existente a un nivel nacional.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un SGC según lineamientos de la norma gestora ISO 9001: 2015, para aumentar la satisfacción al cliente en La Sunarp Zona Registral N° IX-Sede Lima durante el periodo de diciembre 2018 a junio 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Ejecutar y reflejar el perfil situacional con respecto a la satisfacción al cliente en la SUNARP.
- Describir la metodología aplicada en la ejecución del plan de trabajo en la SUNARP de en el periodo de diciembre 2018 a junio 2019.
- Mostrar como el diseño del SGC es un elemento promotor para la complacencia del cliente en la SUNARP en el periodo de diciembre 2018 a junio 2019.

I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales de la investigación

Cervantes y Peralta (2018) mencionan que la calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla” donde se planteó evaluar la eficiencia del servicio brindado según la demanda y preferencias de los usuarios mediante herramientas de datos como cuestionarios en una población de estudiantes que cursan, tanto programas de administración empresarial como cursos de contaduría pública. La población muestreada contó con 37 estudiantes de administración de empresas mientras que 44 estudiantes son de contaduría pública distribuidos entre los semestres primero, quinto y décimo semestre. Por ende, el perfil del presente estudio es de naturaleza descriptiva debido a las características que presentan los servicios prestados por programas considerados. Al buscar llenar este difuso enfoque permite considerar un corte propositivo que diseñar y analizar cada periodo de atención dentro de estos programas académicos pertenecientes a ambas carreras. Dentro de la información recopilada se obtuvo que la mitad de la población de estudiantes mostró satisfacción con respecto a las oficinas mientras que el 48% lo consideró como margen aceptable debido a su ubicación de simple acceso. Por ello, la conclusión delimita a protagonizar la logística como una herramienta refinable desde el punto de vista estratégica para aspectos tecnológicos y de novedoso conocimiento para cada periodo de servicio existente.

Las instituciones educativas requieren conocer las vías por las cuales el estudiante recibe conocimiento y servicios independientemente al servicio como tal de modo que se crea un ambiente para perfilar en mayor claridad las necesidades existentes en el entorno educativo (

En el estudio de Camarena (2018) "Calidad del servicio en el puesto de salud Huaca Pando, Distrito de San Miguel Lima, Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú" se propuso precisar las variedades de calidad de servicio acorde características de los pacientes del puesto de Salud

Huaca-Pando ubicado en San Miguel en el 2016. De esta manera, algunas consideraciones se tomaron en cuenta como una población infinita para mejor percepción del estudio que, de la totalidad de pacientes, las encuestas detallaron que 384 personas eran mayores de edad. Dentro de la metodología, la data fue adquirida usando cuestionarios de hasta 24 ítems de los cuales se sustentaron resultados paralelos a un constante análisis debido a mejores niveles respecto a la eficiencia de atención al usuario, estudio que afirma Riveros (2007) al evaluar la calidad de atención. Parte de los resultados indican una mayor satisfacción en adultos de edades que van desde 33 hasta los 59 años con un 43.3% donde los motivos pueden ser imprecisos por ser de distinta naturaleza. Así, se presume que alguno de estos factores puede explicar la baja tasa de atención que necesitan este grupo de usuarios a diferencia de adultos mayores y personas más jóvenes. El estudio en mención, por ende, describe las diferencias significativas respecto a las características de la calidad de servicio para distintos grupos de edades para los pacientes del Centro de Salud Huaca-Pando en el distrito de San Miguel, Lima 2016.

Méndez (2015), estudió la percepción de la calidad de atención en 481 clientes pertenecientes a la gerencia de usuarios de Superintendencia Nacional de Migraciones en el 2015 en sus tesis “Calidad de atención en la gerencia de usuarios de la Superintendencia Nacional de migraciones Breña. Universidad Cesar Vallejo Lima Perú”. La metodología propuesta implicó a 100 usuarios pertenecientes a la gerencia de usuarios de la superentendía nacional de migraciones, deja al estudio con un perfil descriptivo y de tipo no experimental transaccional al usar cuestionarios como instrumentos para la obtención de información. Entre los resultados adicionales para el estudio, lo usuarios de gerencia de usuarios de migraciones se corroboró que las percepciones se distribuyeron en deficiente, regular y buena con 22%, 55% y 23%, respectivamente al analizar la atención a estos 100 sujetos encuestados.

Vizcardo (2016), determinó la eficiencia en la excelencia del servicio de atención a los usuarios en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola SUNAT en el estudio con el nombre de tesis de "Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de

Piérola SUNAT de la universidad Cesar Vallejo, Lima Perú". La metodología del estudio es de tipo descriptivo y tiene un diseño no experimental transversal debido a los instrumentos de encuesta y cuestionarios SERVQUAL adaptados durante la adquisición de la data. Entre las técnicas de adquisición usadas se buscó esclarecer el problema 16 planteado debido a que, de la población de 1150 pacientes en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola la muestra ascendió a 120 usuarios para servicios de guía, trámites y mesa de partes. Así mismo, la metodología buscó describir el entorno y no los parámetros presentes en variables únicas. Por ello, los resultados se inclinan a diferencias entre los niveles del compromiso y eficiencia durante el servicio debido a las expectativas y apreciación por parte del usuario del centro de servicio Nicolás de Piérola. De esta manera, los resultados obtenidos al evaluar la calidad de servicio fueron de 93.7% como un servicio de baja calidad, así como las expectativas y apreciaciones con 3.74% y 4.67%, respectivamente. El índice de insatisfacción llegó hasta un 73% mientras que la satisfacción llegó a un 23.56% e, independientemente, las expectativas superadas con una totalidad del 3.75% dejando como conclusión un nivel de calidad bajo de servicio.

Ramos (2018) describe la eficiencia ocurrente en Procedimientos Registrales en la SUNARP calificándolo como procedimientos de nivel alto al realizar trámites bajo estándares por encima de lo esperado. La tesis desarrollada "Procedimientos Registrales y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión- 2017" mostró una validación pronta para trámites, así como adecuada publicidad donde cada componente o funcionario cuente con las habilidades y conocimientos necesarios respecto a transacciones de aranceles y servicios con toda la documentación necesaria para cada gestión.

Debido a esto cada funcionario dentro de la institución debe tener sintonía con los usuarios mediante trámites eficientes dejando una óptima satisfacción a nivel de la atención como parte de los Procedimientos Registrales.

Allcahuamán (2015), describe el grado de satisfacción dentro de los servicios obtenidos en la ciudad mediante cuestionarios de satisfacción en su tesis del estudio en usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha. De esta forma, el uso de herramientas como cuestionarios permiten realizar análisis estadísticos, así como uso de coeficientes SPSS que reflejan estimar el grado de correlación positiva entre variables como la eficiencia del servicio brindado y la satisfacción reflejada. Esto es equivalente a verificar si existen dependencia significativa por parte el grado de satisfacción ante una mejor eficiencia de servicio para todos aquellos usuarios muestreados. Entre las condiciones para generar una buena atención se considera el factor tiempo y herramientas electrónicas para sintetizar todo trámite dentro de la atención correspondiente.

Arrué (2014) describe la percepción de público para el nivel de satisfacción con respecto la calidad de atención en su tesis “Análisis de la Calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada que pertenece a OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014” para el rubro de telecomunicaciones como servicio público en posicionamiento.

Debido a que se buscó optimizar el servicio mediante estrategias para aumentar la impresión en los clientes mediante regulaciones de forma esperada y que estas no difieran de las regulaciones obtenidas. Así, la variable servicio eficiente está protagonizando escenarios esenciales dentro de las compañías existentes dentro de Latinoamérica como un inevitable proceso de innovación. El estudio tuvo resultados acerca de niveles de satisfacción con un índice del 62% de insatisfacción reflejando desconciertos en Oficinas Desconcentrada de OSIPTEL en Loreto. Para optimizar este servicio a nivel de calidad se está considerando el uso de herramientas estratégicas e implementos acorde a uso que se da actualmente a los dispositivos de comunicación.

Antecedentes internacionales de la investigación

Tejena (2014) describe en su propuesta para un modelo de gestión dentro del área de pediatría dentro del Portoviejo Dr. Verdi Cevallos Balda en estudios realizados en Ecuador. El objetivo se centró en garantizar un mejor proceso de atención para los pacientes mediante enfoques analíticos para cada variable existente y sus correspondientes niveles así cada subnivel existente durante la percepción de algún escenario o complicación. Debido a esto el modelo de gestión debió cumplir ciertos índices y verificaciones tanto para el método elegido, así como para cada resultado dentro del estudio como parte del proceso de análisis. De esta manera las técnicas usadas durante la investigación implicaron cuestionarios en encuestas evaluadas por parte del personal de pediatría, así como labores de fotografías que fueron anexadas a cada encuesta. Entre los resultados se apreciaron escenarios que permitieron concluir ausencia de estrategias de gestión para abarcar todas las urgencias que los pacientes tenían como dificultades, así como también aquellos problemas de mayor incidencia. Por ello, entre herramientas creativas se consideraron que diagramas SUPOC y flujogramas podrían brindar mayor claridad durante el manejo de cada nivel de atención, así como aquellos subniveles que fueron detectados de modo que la atención y trámites implicados tuvieron una optimización adecuada que impacte positivamente en los pacientes dentro del hospital

Rodríguez (2009) realizó una investigación para elaborar una metodología que profile adecuadamente la estructura organizacional según el ambiente y funciones ocurrentes dentro de la compañía para futuras interacciones con otras empresas en la tesis “Hacia una estructura por procesos”. La metodología implicó el enfoque observacional sumado a entrevistas usando cuestionarios de modo que es apreciable la necesidad del usuario y a todo aquel fenómeno o parámetro que rodea a este y su trámite. Por ello, la constitución organizacional refleja a todo aquel componente que participa en el objetivo de la compañía y la eficiencia del servicio que ofrece mediante engranes de mayor complejidad como grupos organizacionales para procesos

de mejor precisión e impacto hacia el cliente dejando así una estructura organizacional más eficiente y de menor complejidad al manejarla.

Morales (2011) utilizó estadística descriptiva con correlación de Spearman para el uso de recursos como un indicador de bienestar social en su disertación “La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de la Administración Pública en Chile (1990-2009)”. Debido a esto, las distintas formas en las que la eficiencia para el servicio va de la mano con una adecuada gestión de recursos disponibles directa e indirectamente que participan en cada proceso. El enfoque con el cual es perceptible esta variable puede ser no considerado como un factor esencial al sólo centrarse en la eficiencia de este; sin embargo, dentro de un servicio eficiente existen valores que sostienen y complementan este término tales como: equidad, honestidad, previsibilidad, coherencia y seguridad como parte de los servicios públicos. De esta manera, esta asociación de valores es asociable y compatible con servicios de calidad en grados de optimización debido a que hay un valor cultural de responsabilidad y dedicación, según la reforma de la "Gestión Pública Moderna" (NGP). Entonces, la inclusión de este enfoque moral es esencial y debe ser evaluado acorde su grado acoplamiento por parte del sistema de evaluación del desempeño tanto a los usuarios como al servicio de calidad que reciben. Por ello, es necesario tener análisis de mayor precisión bajo tres supuestos esenciales: afianzar la mano de obra y coordinación horizontal, una adecuada gestión de recursos y, finalmente, participación activa de la sociedad de modo que se promueva un bienestar colectivo. Adicionalmente, el grado de complementariedad se puede ir refinando a medida que valores tradicionales sean considerados paralelos y aumenten la calidad del servicio durante la atención brindada a nivel de orientación y compromiso que generen, en las instituciones públicas, mayores niveles de satisfacción.

Mejía (2013) realizó un estudio de tipo descriptivo documental a través del uso de literatura, textos y data relacionadas a la conjunción entre métodos analíticos junto con enfoques deductivos e inductivos de modo que se pueda mejorar el canal de difusión de la atención

mediante información precisa dado que la mayoría son clientes recientes y necesitan asistencia durante el trámite del documento de compraventa donde la investigación “Análisis de la eficiencia del procedimiento registral de los documentos de compraventa de inmuebles en el registro público” en República Bolivariana de Venezuela. Así mismo, todo funcionario presente cuenta con las habilidades y conocimientos para generar adecuados procesos de orientación, así como el registro de toda la documentación necesaria.

Partiendo del enfoque para calidad de una prestación, el socio, colaborador o funcionario perteneciente a la institución requiere manejo de simplicidad en la atención y contar con el estado anímico apropiado para generar seguridad en los clientes quienes no cuentan con formación administrativa propia de estos escenarios de interés (Mejía, 2013),

2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad

El grado de aceptación para todo el entorno que rodea a la calidad es difuso bajo enfoques actuales; sin embargo, la percepción por parte de los usuarios ante un proceso adquisitivo radica principalmente en el valor o utilidad que le da al bien o servicio y este será considerado como su nivel de calidad (López et al, 2018).

La Norma gestora ISO 9000 (2015) perfila al término Calidad como un “perfil que describe inmanentemente a un objeto acorde la demanda o interés hacia este según su función o características”.

Según los enfoques y factores presentes durante la atención, la terminología para Calidad puede inclinarse hacia varios conceptos. Por ello, el presente estudio prioriza considerarlo como el

“grado comparativo que presentan los clientes ante la percepción de un servicio” (Seidman y Johnson, 2002).

Del mismo modo, Arias (2013) describe la Calidad como el “conjunto de expectativas acorde a la demanda ante una necesidad ligado a una satisfacción obtenida replicada en un escenario de servicio o atención”.

Arias (2013), adicionalmente, describe cómo es posible adoptar un entorno de atención al usuario tomando en cuenta parámetros esenciales como lo son las necesidades y expectativas dentro de un servicio con fines de generar mejores grados de satisfacción”.

Fontalvo & Vergara (2010) perfila al término Calidad como “toda característica inherente que tiene la capacidad de generar satisfacción aquellos requerimientos y expectativas ocurrientes durante la adquisición de un bien o servicio”.

Cubillos y Roza (2009) mencionan que la “calidad radica como la esencia de la persona debido a que, a lo largo del tiempo, se ha visto que realizar cada actividad en la mejor versión posible genera cierta satisfacción debido a que otorga un resultado competitivo sobre otros usuarios al dominar el ambiente donde se desarrolla la actividad en cuestión”.

La calidad que presentan los productos y todo el entorno de adquisición, implica una estrecha relación con todas las actividades empresariales y todos los tipos de gestión. El concepto de calidad se puede encontrar en cuatro pilares: La conformidad acorde los detalles y especificaciones que el cliente prefiere, la satisfacción al cumplir con lo que el cliente espera, la calidad como el valor otorgado según el bien adquirido y, finalmente el grado de excelencia con

que el bien o producto cuenta categorizándolo en los productos de mayores estándares de calidad. Por ello, se considera a un producto como de excelencia al considerar, dentro de su fabricación, el proceso más eficiente, insumos de mejores características e integración de cada etapa dentro de un enfoque de gestión óptimo (Moreno et al, 2001)

Siendo útil en todo sentido, la calidad es considerada como invaluable pues, al tomar un paso erróneo o como descartado, es necesario realizar todo el proceso de creación ya sea para el mismo producto o para uno nuevo o distinto que cumpla los requisitos de mercado (Crosby, 1998).

Según la literatura revisada, el grado de satisfacción acorde a la percepción del cliente es proporcional a la calidad de servicio. Por ello, cada indicativo propio de los productos es opacado por el atributo de calidad a pesar de que hay otros existentes que le dan valor. En conclusión, se puede afirmar que unidad de medida para medir cualitativamente la calidad es la intensidad que presenta la satisfacción según la excelencia que dispone el producto (Civera, 2008).

2.2.2. Sistema de Gestión de la calidad

Es considerado un instrumento estratégico capaz de incrementar el performance a una organización bajo estándares consolidados en estructura.

“La dirección y control dentro de una compañía recae en su capacidad gestora y, del mismo modo, existe la estrategia de gestión para estructurar objetivos y política como proyecciones. Adicionalmente, el SGC unifica cada proceso ocurente con fines de incrementar el valor dentro del margen esperado.” (ISO 9000, 2015).

Un SGC tiene por roles planificar y gestionar cada actividad que circula dentro de la organización, así como la gestión óptima de recursos como lo es a nivel de insumos y plazos establecidos (López et al, 2018).

Dentro del entorno que permite mantener los índices de calidad, el SGC procede mediante modelos normativos para gestiones de calidad. De este modo, la implantación de un SGC requiere una auditoria por entidades acreditadas de modo que puedan certificar las gestiones de calidad en cada organización. (Camisón, 2006)

“Un sistema de manejo es considerado como un engrane maestro dentro de una organización según las normas ISO 9000. Debido a ello, el punto 2.11 acorde la norma gestora ISO 9000: 2015, describe como objetivo de prioridad la complacencia de necesidades, intereses y condiciones de todos los componentes que interactúan dentro de la organización al evaluar los resultados como salidas de los procesos” (Camisón, 2006).

La integración de Sistemas Gestores describe el conjunto de componente, así como una interacción impartida desde un enfoque cultural puede establecer nuevas políticas dentro de un entorno con constante rediseño de objetivos (Fraguela et al, 2011).

Camisón, (2006) describe el proceder de un SGC como la integración sólida dentro de un ciclo de continua optimización manteniendo el horizonte de los objetivos propuestos. Debido a ello, la ISO 9001: 2015 delimita el perfil que permita a cada requisito estar dentro de actividades concretadas por el SGC. Así mismo la extensión de la ISO 9000, la normativa que le precede ISO 9001: 2015, garantiza una certificación que respalda a este proceso de SGC y puede ser aplicada a variadas de compañías de distinta naturaleza.

El proceso que permita al producto contar con el perfil en demanda es la fase de prioridad dentro del modelo de gestión de la calidad debido a que permitirá tener una medición cualitativa por parte del consumidor y será reflejado en constantes *feedbacks* para posteriores procesos con parámetros más precisos y ajustados a nivel de rentabilidad, mejoras en la gestión de recursos y tener a disposición un producto presto a la demanda del mercado dentro de los plazos establecidos. En este sentido la rentabilidad perfila el ingreso neto que se obtiene las su compra y, adicionalmente, es factible disponer cantidades de ahorro si se logra gestionar apropiadamente de modo que es viable contar con optimizaciones constantes para este diseño según el autor previamente mencionado.

La gestión de la calidad se caracteriza por su dinamismo para perfilar y adecuar los requisitos que permiten tener a los clientes un mejor grado de satisfacción, así como cada etapa a nivel administrativo y en el servicio dejando un andamiaje de componentes integrados en constante movimiento. Debido a esto, la normativa actual ISO 9001: 2015 presenta distintas estrategias a nivel táctico y operativo a dentro de cada objetivo específico de modo que es más accesible evaluar cada actividad ocurrente en cada componente.

Dentro de cada empresa u organización es factible habilitar un único sistema de gestión eficaz simplificado gracias al Sistemas de Gestión Integrada debido a la constante prestación para el servicio o bienes según la demanda de mercado. Debido a esto, es necesario priorizar un escenario para generar mayores grados de satisfacción y, al mismo tiempo, generar gran demanda para bienes y servicios. Sánchez, J. M afirma que “la calidad habita como un concepto inherente dentro de un ambiente de producción empresarial” (Carrera et al ,2018).

En consecuencia, que la prioridad del SGC centra sus roles es integrar cada componente dentro de todo proceso, es necesario diseñar o establecer indicadores que permitan reflejar el estado del proceso en si para evaluar y ajustar en caso existan entornos de mejora. Para ello, existen

los denominados Indicadores de Gestión con el fin de brindar información que permita perfilar un plan estratégico de acción propio al manejo ante casos de contingencia.

2.2.3. El ISO 9001: 2015

Para todo proceso que involucre casos de validación de gestión de las actividades y su impacto en el resultado, la norma ISO 9001: 2015 es quien se encarga de permitir esta evaluación para una mejor comprensión de cada proceso dentro de la compañía. Debido a esto, la compañía podrá controlar esta dinámica en cada proceso involucrado de modo que, si existe una interdependencia o no, estas serán destinadas para la optimización con respecto al desempeño global existente. Entonces, la implementación de la norma gestora de gobierno de Calidad requiere constante información con suficiente data de modo que exista evaluación continua para resultados de naturaleza descriptiva y cuantitativa. El proceso metodológico aborda validaciones usando el criterio de cinco alternativas para cada variable detectada y, sumado al interés optimizar toda la estructura organizacional interna, se abren nuevos escenarios con componentes a refinar e integrar procesos de mejor eficiencia para servicios y productos de mejor calidad paralela a las condiciones que detalla la Norma ISO.

Las normas ISO 9001: 2015 ese enfoca en cada componente dentro del entorno de calidad para potenciar y optimizar eslabones frágiles de modo que la productividad, mediante constante análisis, refleje un rendimiento dentro del margen esperado ya que la compañía contará estatus y productos competitivos dentro del mercado nacional.

2.2.4. Cliente

El rol de todo emprendedor líder en las compañías descansa en la comprensión y percepción del usuario, así como sus intereses con respecto al producto que buscan adquirir para satisfacer sus necesidades (Arrascue, J y Segura, E., 2016, p.65).

Zendesk (2023) considera a la cantidad de clientes en crecimiento es el parámetro base para la continuidad de cada compañía debido a la continuidad entre ventas, caja y supervivencia para cada una., descripción que detalla en si estudio “El valor de los clientes”. Del mismo modo, es necesario conocer bien al mercado y su clientela para definir si un cliente nuevo tiene el mismo costo beneficio que uno ya antiguo pese a que, usualmente, un cliente nuevo o la recuperación de este suele ser de mayor inversión que un cliente regular.

En épocas de recesión es casi un hecho la ausencia de compradores mientras que los propietarios de las compañías perciben un decrecimiento en los ingresos. Por ello, como usual estrategia se buscan mantener la cantidad mínima de clientes y aumentar el número con diversas herramientas de marketing como publicidad, promociones cierta incertidumbre en la tasa de éxito dado que cada empresario desarrolla sus propias estrategias dejando el mercado saturado por todas las intenciones de venta (Arrascue y Segura., 2016, p.65).

El eje para mantener e incrementar de una empresa radica en el buen servicio y atención que se les da a los clientes (Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.65).

Los orígenes de la terminología cliente bordean a la persona según su dependencia para algo en particular tal como se menciona en el libro ¿Quién se ha llevado a mi cliente? (2007) al detallar

en cómo "los clientes son individuos con necesidades que pueden ser satisfechas con los productos de una compañía en particular" (Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.66)

Thompson (2009), usando el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., describe al cliente como la persona u ente organizacional con los suficientes recursos para realizar un trámite de adquisición para un bien o servicio. Las diversidades adquisitivas o intenciones específicas de compra suelen ser el objeto de estudio de muchas empresas debido que representan el punto de partida para la generación de un producto.

Según el American Marketing Association (A.M.A), el cliente es considerado como el adquirente por excelencia de productos o servicios (Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.66).

Camacho, J. (2008), afirma que la etimología latina del término cliente tiene por esencia la dependencia de una persona para obtener la ayuda en otra (Citado por Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.65).

El Diccionario Enciclopédico ESPASA detalla a "un especialista o persona erudita con capacidades prestar sus servicios hacia otra" de modo que "el proceso de adquisición dentro de un área sociodemográfica" participa como parte de la definición del concepto dejándolo como el eje central de toda transacción para un servicio en particular. Así mismo, el enfoque empresarial considera la satisfacción de una necesidad de un usuario bajo normas políticas de calidad como objeto de (Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.67).

Por todo lo mencionado queda en prioridad la percepción para la necesidad del cliente bajo consideraciones como herramientas de marketing para predisponer sus necesidades acordes a los beneficios que el producto posee o, futuramente, va a tener como característica. Debido a

esto, la teoría de la miopía del marketing, propuesta por T. Lewint es indispensable encontrar el objeto de interés que tiene el cliente y, según ello, convertirlo como parte de las características del producto o servicio a ofrecer (Arrascue, J., Segura, E., 2016, p.68).

2.2.5. Satisfacción del cliente

La etimología latina para el término “satisfacción” involucra al dinamismo y repercusión a causa de un efecto de satisfacción (López, L., Olivera, S., y Tinoco, D., 2018).

Adicionalmente, por parte del cliente, la satisfacción es un punto o cúspide que supera el umbral de un bien o servicio ya brindado previamente por otra entidad empresarial bajo parámetros de conciencia y discernimiento para el resto de usuarios potenciales. Asimismo, los funcionarios cumplen el delicado rol de crear el contacto y mantener sólidas conexiones entre la empresa y el cliente mediante el conocimiento del producto y, de esta manera, garantizar la calidad del servicio esté en constante optimización (Albrecht & Zenke, 1998).

Zeithaml y Bitner (2002) definen la complacencia en el cliente como la percepción acorde el tipo de servicio obtenido cognitivamente ya que se consideran comparativas entre las experiencias vividas con las expectativas que se esperan por este bien o servicio adquirido. Por ello, se puede apreciar un grado de satisfacción aceptable si y solo si el conjunto de características o beneficios que perfilan el producto superaron el umbral de la expectativa del cliente.

Paralelo a las definiciones mencionadas, Shaw (1997) explica que la Satisfacción es parte de las bases para la percepción del cliente según los niveles de agrado que obtiene al adquirir el producto.

“Toda compañía está en obligación de monitorear los índices que afectan la percepción de modo que, tener una reatrolimentación a nivel de necesidades y expectativas, puede permitir obtener mayor información para analizar y diseñar estrategias nuevas que permitan realizar pasos más complejos acorde el entorno del mercado lo requiera. Entre las herramientas de monitoreo se pueden considerar encuestas que reflejen la percepción del producto o servicio adquirido, así como también meetings para tener la comunicación activa con el cliente” (ISO 9001, 2015).

Toda firma tiene los suficientes recursos para brindar satisfacción, así como el cumplimiento de expectativas para el cliente brindándoles satisfacción al realizar seguimientos activos que permitan determinar futuras estrategias o métodos a corto plazo y así puedan perfilar, acorde a la información obtenida, un producto y servicio de calidad. Entre las estrategias más comunes se encuentra las entrevistas, así como reuniones con los clientes para poder sondearlos apropiadamente ISO (2015).

Kotler y Armstrong (2012) describen a la satisfacción como un fenómeno medible cualitativamente mediante el estado de ánimo después de adquirir un producto debido a que cognitivamente, está presentando un escenario comparativo entre sus experiencias vividas con el conjunto de beneficios que el producto le está ofreciendo. Entonces, si el umbral de las expectativas del cliente son superado, el grado de satisfacción serán las esperadas; mientras que, un grado de insatisfacción estará presente si y solo si el producto o prestación no supera el umbral de la expectativa del mercado.

Zeithami *et al.* (1996), definen que las organizaciones y su escala hacia la prosperidad está en priorizar el grado de satisfacción como el paso crítico para poder avanzar hacia el éxito y solo es posible al generar productos o servicios que puedan exceder los límites que los clientes tienen por expectativas.

Para Zeithmal et al (2009,) la satisfacción que el cliente presenta es, conjuntamente, todo rasgo o característica que perfile un producto o trabajo el cual puede ser contrastado con el desempeño inicial con el cual esperaba.

La satisfacción tiende a ser un efecto consecuente por parte de la naturaleza de cada producto debido al conjunto de factores que tienden a ser comparados con la percepción según la experiencia con el cual el cliente ya cuenta. Debido a ello, todos los aspectos asimilados por el cliente entran en debate para definir un nuevo nivel de satisfacción a medida que nuevos juicios se van añadiendo (López et al, 2018).

Hoffman y Bateson (2002) describen a la satisfacción como una oportunidad que los proveedores pueden ofrecer para su organización debido a que, a mayor venta de productos o servicios hacia clientes satisfechos, se puede generar una variación positiva dentro de la estructura que involucra la cadena de suministros. Del mismo modo, gestionar no adecuadamente las herramientas de marketing y relativas van a generar baja satisfacción y la cual será recuperable a nivel de cifras en un mediano plazo a más.

En síntesis, los enfoques revisados definen al término satisfacción como una siguiente etapa de recopilación y valorización de detalles o datos acerca de la utilidad que tiene un producto o servicio al poner en contrapeso con las expectativas y nociones que se tienen antes de realizar la adquisición (López et al, 2018).

2.3. Marco conceptual

La norma gestora ISO 9000: 2015 para SGC considera palabras clave y vocabularios para la comprensión de la misma:

Acción correctiva: Acción para depurar orígenes de un evento de no conformidad de modo que se vuelva a generar un escenario parecido o de equivalente naturaleza.

Alta Dirección: Entidad interna encargadas de gestionar los niveles más altos en una empresa.

Compromiso: Certeza para la contribución constante de actividades según objetivos compartidos.

Conformidad: Acatar una orden que involucra requisito normativo.

Control de cambios: Procesos de regulación durante las salidas.

Desempeño: Resultado medible.

Medición: Conjunto de pasos para delimitar y determinar un valor.

Mejora continua: Constantes procesos que optimicen el desempeño en la firma.

Mejora: Evento que desencadene un conjunto de incrementos para desempeños realizados.

Objetivo: Resultado a lograr.

Parte interesada: Entidad con poder de influencia ante la presencia de un evento o actividad, así como de tener la sensibilidad ante eventos externos producto de decisiones.

Procedimiento: Evento delimitado por un objetivo para concretar la función designada.

Proceso: Integración de eventos concatenados para aumentar la obtención de algún resultado de interés.

Proveedor: Organización o entidad con la capacidad viable de proporcionar productos o prestaciones.

Queja: Etapa final proveniente de un tratamiento erróneo o que no se acerque al objetivo para la obtención de un resultado, de modo que existan una insatisfacción expresada que amerite un plazo de resolución.

Requisito: Condición esencial establecida de carácter jerárquicamente alto.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Seguimiento: Monitorear el comportamiento de un sistema o proceso hasta que dicho evento finalice.

Servicio: Capacidad de llevar a cabo una actividad que involucre a una organización y al cliente.

Servicio al cliente: Contacto directo de la empresa con el cliente mediante el producto o servicio a adquirir.

Trazabilidad: Seguimiento del comportamiento de un producto, así como su correspondiente aplicabilidad.

II. DESARROLLO DEL TRABAJO

3.1. Lugar

3.1.1. Lugar de ejecución

El presente estudio, con fines de diseñar un SGC tiene las bases en lineamientos en la norma de gestión ISO 9001: 2015 y, por consecuente, se aplicó a nivel de Sunarp Zona Registral N° IX- Sede Lima, particularmente, en Jesús maría, Lima.

3.2. Método de investigación

El estudio de suficiencia profesional tiene in perfil *descriptivo-explicativo* al enfocarse en el diseño de un SGC utilizando un enfoque sistemático que siga los criterios especificados en las normas ISO 9001: 2015. Este proceso surge de la necesidad de aumentar la percepción del cliente a nivel de su satisfacción dentro de ña Superintendencia de los Registros Públicos Zona Registral N° IX-Sede Lima.

3.3. Diseño de la investigación

Dado que la compilación de datos fue a través de observación directa, no abarca a los procesos de producción. Así mismo, la descripción de variables para su posterior análisis y comprensión permitirá entender la dependencia entre la productividad con la satisfacción acorde los procesos existentes en el SGC de la Sunarp Zona Registral N° IX- Sede Lima

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Análisis documental

La bibliografía de la literatura referente SGC, ISO 9001: 2015 y documentos institucionales de la SUNARP fue gestionada mediante el enfoque de Análisis.

3.4.2. Observación directa

La observación directa brinda información acerca de la normativa presente en lineamientos de gestión ISO 9001-2015 al usar la lista “Checklist” ISO 9001: 2015 – Sistema de calidad. Revisar, en el anexo 1, la “Checklist”.

3.4.3. Entrevistas

El contacto directo con la población de clientes fue de manera personalizada en oficinas receptoras y registrales de la SUNARP con personal especializado y complementario (como facilitadores) para recopilar data usando considerando la esencia integradora del SGC.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Conformada por cada empleado según el enfoque del SGC ocurrente en las oficinas de admisión e ingreso dentro de la empresa. Esta integración de procesos para las normativas es toda aquella que está detalladas en las condiciones de la Norma ISO 9001: 2015.

3.5.2. Muestra

La muestra para el trabajo de suficiencia profesional fue la siguiente:

En total 17 entrevistas a funcionarios participantes en el plan SGC de SUNARP fueron realizadas de modo que sea factible obtener resultados según la Norma ISO 9001: 2015.

3.6. Procedimiento de análisis de datos

El presente trabajo de suficiencia profesional, se dividió en dos etapas:

3.6.1. Etapa 1: Análisis de Diagnostico Situacional

- Acorde la norma gestora ISO 9001: 2015, se contrastó cada actividad realizada por la SUNARP para evaluar el margen de cumplimiento, para cada actividad realizada en la Zona Registral N° IX en las oficinas detalladas en el anexo 01.
- Se implementó un Plan Estratégico de Acción con el fin de diseñar y ejecutar el SGC en oficinas delimitadas según la normativa Zona Registral N° IX – Sede Lima, así como las posibles brechas existentes dentro del Plan Estratégico.

Comprenden las siguientes actividades:

3.6.1.1. Análisis de Contexto

- Se realizó la reunión de presentación con el dueño del proceso y la Coordinadora de Calidad y mejora continua.
- Se identificaron a los responsables y sus compromisos de cada proceso.
- Se elaboró el plan de actividades del trabajo.

3.6.1.2. Diagnóstico Inicial

- Se realizó la Auditoria de diagnóstico en los servicios (determinación de brechas).
- Se realizó la sensibilización de beneficios potenciales y justificación de la implementación del SGC.

3.6.1.3. Levantamiento de la Información y Diseño del SGC

- Se detallaron los análisis de cuestiones internas y externas en los servicios en el análisis de contexto del SGC.
- Se identificaron las condiciones que los clientes buscan en un producto, así como las partes interesadas de mayor prioridad.
- Se verifico el alcance actual del SGC en los servicios de las oficinas delimitados por la Zona Registral N° IX - Sede Lima.
- Se hizo la revisión de los procesos estratégicos, claves y de soporte.
- Se rediseñaron los procesos estratégicos y de los procesos clave de los servicios registrales del SGC
- Se desarrollaron las recomendaciones de las auditorias de simulación y certificación.
- Se determinaron las funciones de las autoridades y responsables de cada proceso.
- Se realizó el levantamiento y análisis de la documentación existente en SGC.
- Se realizaron las entrevistas con el personal pertinente dentro del sistema SGC.
- Se redefinió cada objetivo del SGC (que incluyan a todos los procesos y prestaciones registrales) con sus respectivos indicadores.
- Se realizó la formulación (formato) de un tablero de mando de indicadores que contemple la gestión alineada y balanceada de los indicadores establecidos por parte del SGC con los indicadores de los procesos.
- Se revisaron los factores intervinientes en los procesos del SGC (diagramas de caracterización) y reformularlo (de ser necesario). Se identificaron los factores intervinientes en los procesos de los servicios registrales a incluir (diagramas de caracterización) para garantizar el seguimiento de cada condición estipulada en la Norma gestora ISO 901: 2015.

- El análisis se presentó al Comité de Calidad conjuntamente con el plan de trabajo (Acciones ejecutadas, responsables e involucrados, área, tiempo de cada actividad y tiempo total de ejecución) y las recomendaciones para la aprobación.

3.6.2. Etapa 2: Ejecución y Diseño del SGC

- Se implementó a partir de la aprobación del plan de trabajo (ver anexo 02) donde se iniciaron las acciones según lo programado.
- Se implementaron las actividades del plan de trabajo para el diseño y ejecución de la Norma gestora ISO 9001: 2015 en los servicios de las oficinas de la SUNARP, según los requisitos exigidos.
- En base al Plan de Trabajo y procesos establecidos resultante de la Etapa 1, se establecieron meetings con cada responsable de procesos relacionados con la documentación desarrollada, de modo que sea viable la obtención de información detallada durante el desarrollo de un “documento borrador” que responda a los lineamientos de la normativa de gestión.
- Se tuvo que realizar los cambios necesarios en la documentación antes de ser entregado al responsable de cada proceso de la Zona Registral N° IX para dicha revisión y aprobación.

Comprenden las siguientes actividades:

3.6.2.1. Política y Objetivos del Sistema de Gestión

- Se delimitó la normativa organizacional del SGC (Revisión de enlace con la política general de la organización).
- Se realizó la re-estructuración para cada objetivo del SGC.

3.6.2.2. Toma de Conciencia

- Se elaboró y propuso la metodología para que el personal involucrado del SGC tome conciencia de la normativa para la complacencia en el cliente, así como y los objetivos proyectados.

3.6.2.3. Establecer, Documentar e Implementar

- Se elaboró la documentación del SGC acorde las condiciones establecidas por la norma ISO descrita.
- Se elaboró la documentación del SGC, así como documentación complementaria de modo que se mantengan los niveles de eficacia, planificación y la gestión óptima de cada proceso ocurrente.
- Garantizar la eficacia, planificación y gestión de procesos mediante documentación pertinente como indicadores, reportes y entre otros, son parte del protocolo del SGC.
- Se realizó la revisión e implementación de la documentación y registros del sistema, así como las recomendaciones para su adecuación.
- Se programó y realizó una capacitación de la información documentada nueva generada para el SGC.
- Una vez dada la aprobación de la documentación que soporta el SGC, se coordinó con el responsable de área, quien fue el encargado de realizar el despliegue, la comunicación y puesta en marcha por parte de todo el personal involucrado a fin de monitorear el desempeño y realizar ajustes que sean necesarios para que los procesos se encuentren definidos y controlados, posibilitando así las acciones para su mejora continua.

3.7. Aporte del bachiller en el diseño del SGC

Es esencial el aporte por parte de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial en el actual estudio debido a la optimización, tanto para el análisis situacional como para un diseño de SGC destinada hacia la organización considerando los grados y especializaciones existentes (Tabla 1).

Tabla 1

Cursos y especializaciones

Curso de Especialización / Diplomados	Centro De Estudios	Periodo Y Año
Programa de especialización en Gestión de Calidad Total y Productividad	Universidad Nacional Agraria La Molina	Marzo 2016 a Setiembre 2016
Programa de especialización en Gestión Pública	Universidad del Pacífico	Marzo 2019 a Setiembre 2019
Curso Online Implementador y Auditor Interno en las Normas gestoras ISO 9001: 2015, 14001: 2015 y 45001:2018	JCM Consultoría & Asesoría E.I.R.L.	Junio 2020
Interpretación y Ejecución de la Norma gestora ISO 9001: 2015 Virtual	Inocua	Abril 2020
Gestión por procesos Virtual	Inocua	Abril 2020
Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas Virtual	Inocua	Abril 2020
Implementación de los Sistemas Integrados de Gestión Virtual	Inocua	Abril 2020
Interpretación de las Normas gestora ISO 9001: 2015, 14001: 2015 y 45001: 2018	Inocua	Abril 2020

Nota: Información de malla de curricular 2009- 2021

La formación profesional por la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial ofrece una perspectiva nítida que promueva una mejor gestión dentro de la organización que tiene por objetivo optimizar cada proceso ocurrente dentro de esta a través de cursos clave como: administración general, administración de recursos humanos, técnicas de negociación, planeamiento estratégico, cultura organizacional, organización y métodos, desarrollo empresarial y dirección estratégica.

Tabla 2

Formación académica

Curso formativo	Herramienta aplicada
Administración General	Gestión de la empresa y del Talento Humano
Administración de Recursos Humanos	Recurso Humano con el capacidad productiva de la firma
Planeamiento Estratégico	Implementación de los planes operativos para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos
Técnicas de negociación	Herramientas de resolución de conflictos Estrategias utilizadas en un proceso de negociación
Cultura Organizacional	Principios relacionados con la estructura de una empresa con los métodos de desempeño del trabajo
Organización y métodos	Análisis de los problemas estructurales y procedimientos de la empresa
Desarrollo Empresarial	Capacitación humana constante con el objetivo de promover productividad
Dirección Estratégica	Conjunto de acciones utilizados para implementar estrategias para alcanzar metas en la empresa

Nota: Formación profesional por la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Identificación de brechas en el SGC en la SUNARP

La información propia de cada departamento y brecha perteneciente a la SUNARP está relacionada con ejecución de cada ítem propia de la normativa internacional previamente definida. De esta manera, un análisis situacional para la organización está descrita en el presente capítulo, de modo que un conjunto de estrategias consideradas en la metodología involucra al rediseño de implementación de formatos, registros y procedimientos presto al entorno ocurrente. Posteriormente, se procura la interpretación de los resultados acorde al análisis considerado para el presente estudio.

Según el Análisis del Contexto – Diagnóstico Situacional los resultados reflejan toda posible brecha dentro de las condiciones instaurado dentro de lineamientos gestores en ISO 9001: 2015 para dejar ventanas de oportunidad para diseñar nuevos planes de acción en cada proceso y procedimiento considerado en los procesos ocurrentes.

De esta manera se generaron entrevistas a 17 empleados involucrados al SGC de SUNARP para detallar los resultados reflejados por el análisis en la Tabla 3.

Tabla 3*Resultados del Análisis de Contexto*

Requisito	Nivel de cumplimiento	Oficina Registral y/o Receptora	Brecha del requisito
4.Contexto de la organización	82 %		<ol style="list-style-type: none">1. Se encuentra en proceso la ampliación del alcance según el propósito del servicio, así como las excepciones y la no aplicabilidad.2. Se encuentra en proceso la modificación del mapa de procesos para incluir los procesos de publicidad e inscripción registral y la realización de los flujogramas y caracterizaciones de los procesos a incorporar en el SGC los cuales son los siguientes: Inmatriculación de Vehículos Nuevos Importados de Manera Definitiva, Cambio o Modificación de Características de Vehículo y Cambio Voluntario de Placa Única de Rodaje.
5.Liderazgo	92%		<ol style="list-style-type: none">1. Está pendiente concientizar a los jefes de oficinas zonales la responsabilidad de gestionar los procesos que ejecutan siempre en la coordinación con el dueño del proceso.2. No se cuenta con la concientización del Jefe Responsable de las oficinas zonales respecto a la difusión y responsabilidad ante los riesgos y oportunidades del proceso.
6.Planificación	72%		<ol style="list-style-type: none">1. No se ha identificado el tratamiento de amenazas y oportunidades en los procesos de las nuevas oficinas a reincorporar en el SGC.2. Los objetivos de calidad no se han identificado indicadores para los procesos a estandarizar en las oficinas zonales indicadas previamente en el SGC.

7.Soporte	85%	Oficina San Juan de Lurigancho	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de infraestructura de la Oficina Receptora-San Juan de Lurigancho son limitadas para la atención al usuario lo que no les permite desarrollar sus actividades cotidianas. (climatización averiada) 2. Las acciones para la gestión del conocimiento de los abogados certificadores no se han considerado para esta sede. 3. Se necesita requerimiento de personal debido a las ausencias por motivo de descanso médico, vacaciones. Eso genera las altas colas y demoras en la atención al usuario. 4. Limitaciones en la banda ancha del servidor lo que no permite el uso total de los equipos instalados (cartelería digital, pantallas para el modelo del formulario). 5. Presenta 5 extintores vencidos en la oficina (fecha de vencimiento: Enero-2019).
		Oficina La Molina	<ol style="list-style-type: none"> 1. En las instalaciones se necesita dar un mantenimiento a la fachada principal de la infraestructura de la Oficina Receptora SUNARP-La Molina. Así como hacer cambios externos (cambio de manija de la puerta principal, cambio de letreros de señalización,) e internos (paredes averiadas debido a filtraciones de agua) de la sede. 2. Limitaciones en acciones para la gestión de recursos informáticos necesarios en las distintas áreas de la sede para reducir el tiempo de atención al usuario. 3. Se tiene pendiente la revisión de la distribución del personal para optimizar el tiempo de atención y reducir las reclamaciones en la Oficina Receptora SUNARP-La Molina, la cual se va a incorporar en el SGC. 4. Limitaciones en la banda ancha del servidor.

Limitaciones de climatización para las áreas registrales.

- | | |
|--------------------|--|
| Oficina San Miguel | <ol style="list-style-type: none">1. Se necesita remover adquisiciones antiguas que están siendo almacenadas en un ambiente muy amplio del primer piso de la infraestructura de la Oficina Registral SUNARP-San Miguel la cual se van a incorporar en el SGC. Dicho espacio será utilizado para las diferentes actividades de atención al usuario.2. Se necesita implementar nuevas áreas (ampliación del comedor, oficinas registrales, sala de capacitaciones, etc.) en los ambientes libres del primer y tercer piso de la oficina zonal, así como también adicionar los recursos necesarios para esas nuevas áreas.3. Limitaciones en la banda ancha del servidor.
Cuenta con 19 extintores de los cuales 14 extintores están vencidos en la oficina (fecha de vencimiento: Febrero-2019). |
| Oficina Lima Norte | <ol style="list-style-type: none">1. Se necesita ampliar nuevas áreas (comedor, servicios higiénicos, oficinas registrales, sala de reuniones y/o capacitaciones) y realizar una revisión a la distribución de los espacios de la Oficina Registral-SUNARP Lima Norte.2. Se requiere personal multifuncional con suma urgencia debido a que es la única oficina zonal que atiende de lunes a domingo. Existe una alta demanda en los servicios y como consecuencia no es suficiente la cantidad de colaboradores para cada operación ocurrente en los servicios que ofrece la sede.3. Limitaciones en la banda ancha del servidor lo que no permite el uso total de los equipos instalados (cartelería digital, pantallas para el modelo del formulario). |
-

		<p>Cuentan con 12 extintores, pero 10 de ellos se encontraron vencidos (fecha de vencimiento: Enero-2019).</p>
	<p>Oficina Cañete</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tiene que adicionar recursos necesarios (equipos de cómputo e impresión, equipos de climatización adecuada) para el establecimiento para poder mejorar el ambiente laboral. 2. El recurso humano es afectado por las salidas del personal por vacaciones, licencias, renuncias, entre otros, ocasionando insatisfacción al usuario por las demoras e incremento de colas. 3. Limitaciones en la banda ancha del servidor. <p>Cuenta con todos los extintores vencidos (fecha de vencimiento: Enero-2019).</p>
	<p>Oficina Bienes Muebles</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El orden y limpieza de los almacenes se encuentra en mal estado y la desorganizado. 2. Limitaciones en la climatización de las áreas para la atención al usuario. <p>Limitaciones en la banda ancha del servidor.</p>
8.Operación	96%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentra pendiente la implementación de los procedimientos de los procesos certificados como Copia Informativa, Boleta Informativa y Certificado Literal en las oficinas registrales y receptoras a incorporar en el SGC. 2. Se encuentra pendiente la elaboración de los procedimientos de los procesos de Coordinación del Registro de Bienes Muebles en el SGC. 3. Está pendiente la implementación de personal de apoyo para las acciones de contingencia que se pueden presentar y así no se paralice el proceso.

9.Desempeño	69%	<ol style="list-style-type: none">1. Se encuentra pendiente la determinación de metas de indicadores para las oficinas zonales a incorporar a los procesos certificados.2. Se encuentra pendiente la determinación de metas de indicadores para procesos de Coordinación del Registro de Bienes Muebles a incorporar al SGC.
. 10.Mejora	100%	No se encontraron brechas en este ítem.

Revisar el Anexo 05-Informe de Infraestructura.

En las figuras 1, 2, 3, 4, 5 y 6 A se observan las estadísticas según el grado de cumplimiento por oficinas receptoras y oficinas registrales.

Figura 1

Oficina zonal: San Juan de Lurigancho

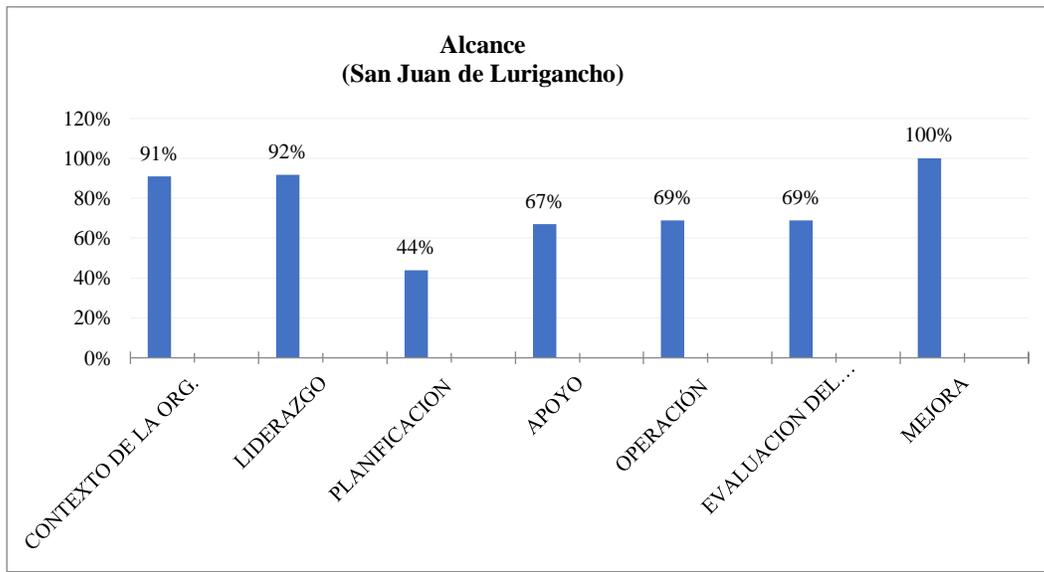


Figura 2.

Oficina zonal: La Molina

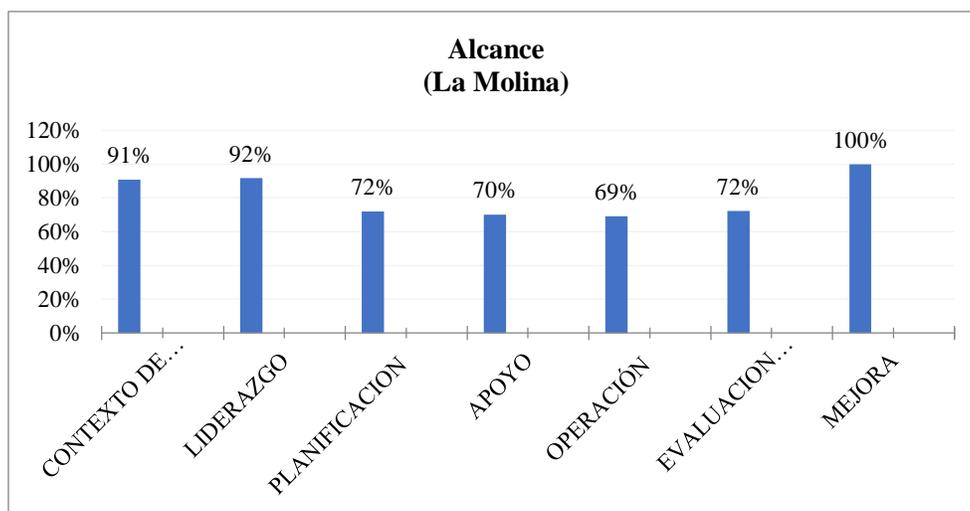


Figura 3

Oficina zonal: Lima Norte

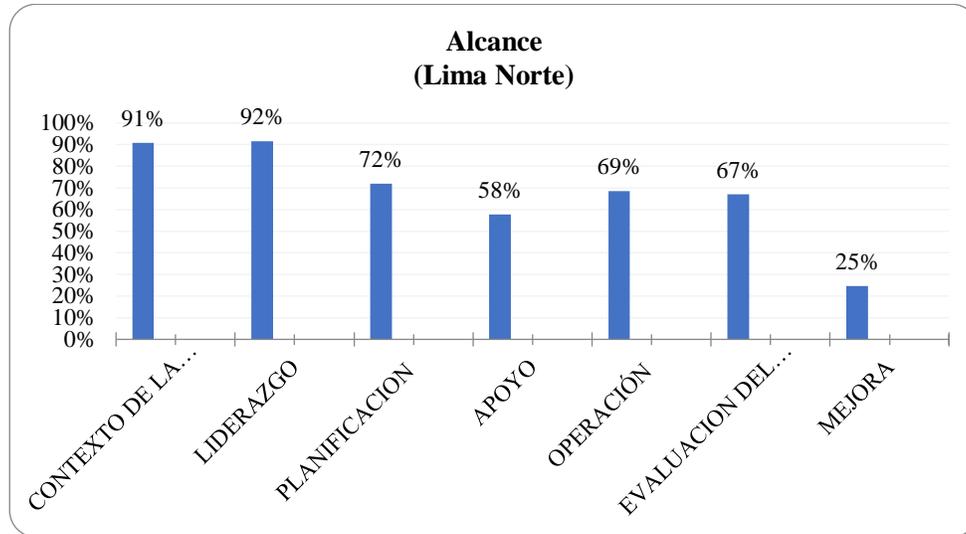


Figura 4

Oficina zonal: San Miguel

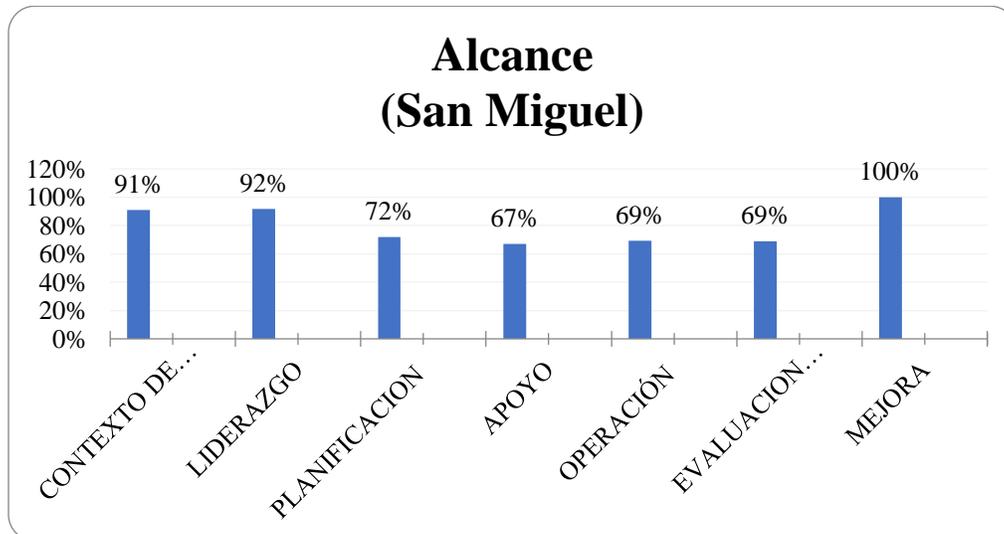


Figura 5

Oficina Zonal: Cañete

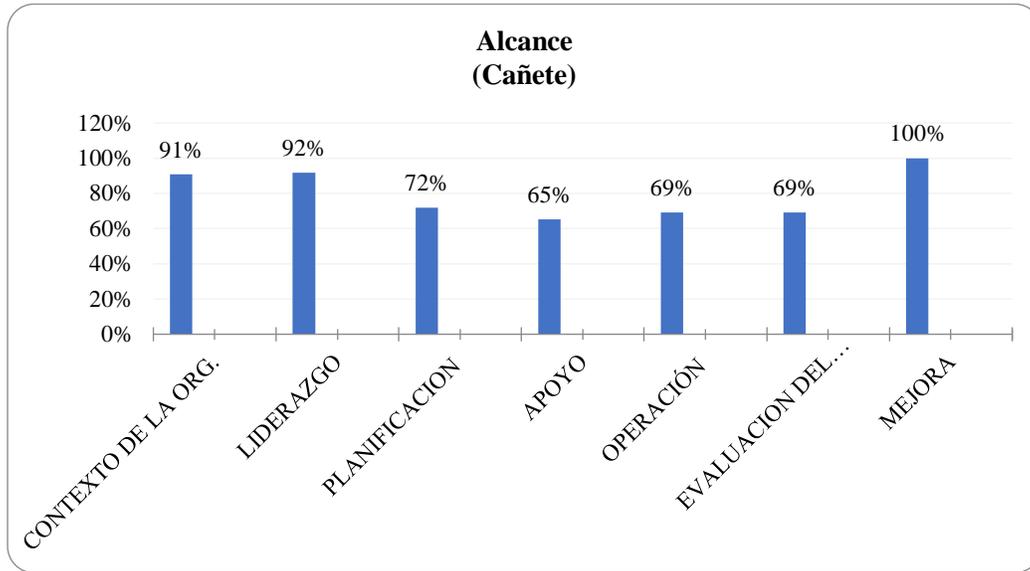
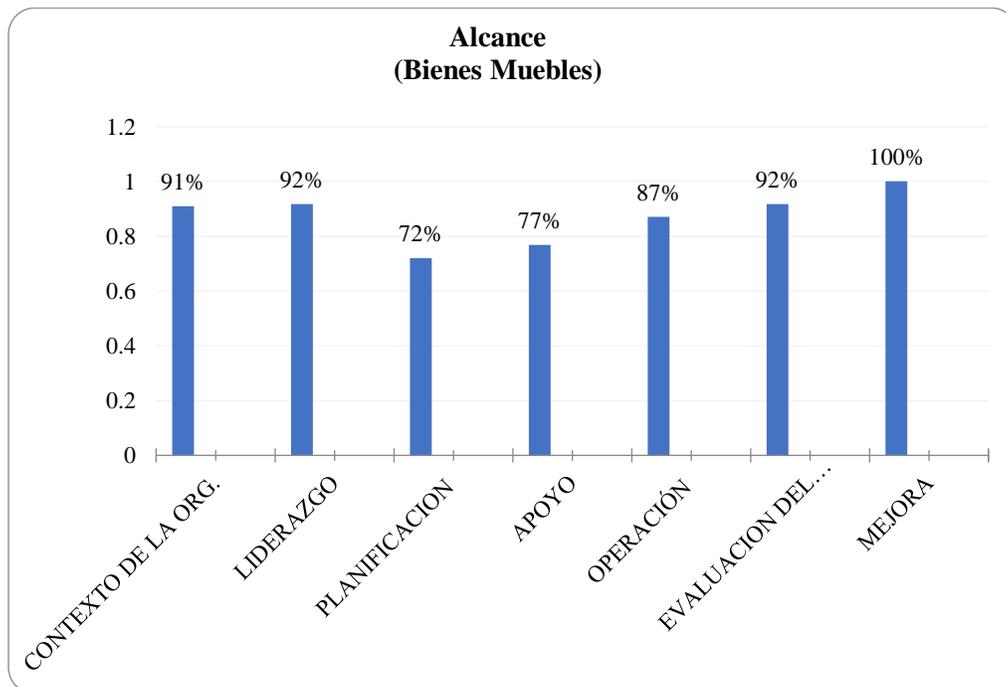


Figura 6

Oficina zonal: Coordinación del Registro de Bienes Muebles



4.2. Discusión

- El estudio reveló la ausencia de concientización para el personal responsable con respecto a las oficinas zonales debido a la poca difusión, gestión planes de acción y ventanas de mejora ante la presencia de riesgos.
- Entre las validaciones verificadas, se corroboró falta de control respecto a las condiciones en que las infraestructuras de las oficinas de la SUNARP se encuentran, dejando un incumplimiento para los requisitos 7.1.3 y 7.1.4 que describen las condiciones necesarias para el entorno y el espacio físico donde se darán cada procesos. Así mismo, las oficinas con mayores índices de ausentismo para estos requisitos se encuentran en los distritos de Lima Norte y San Juan de Lurigancho.
- Dado la implementación del SGC existen parámetros e indicadores que permiten ajustar esta implementación objetivo. Entre estos se encuentran el tratamiento de riesgos y oportunidades para todo proceso ocurrente que pueden ser adecuadas a oficinas que estén en camino a reincorporación al SGC. Del mismo modo, no hubo validación para procesos a estandarizar en oficinas zonales de la SUNARP en el SGC.
- El diseño de este SGC acorde la normativa gestora ISO 9001: 2015 busca incrementar el grado de complacencia en clientes pertenecientes a la Sunarp Zona Registral N° IX- Sede Lima usando procedimientos y estrategias en constante rediseño para todas las oficinas zonales. Debido a ello, la capacitación de personal bajo el perfil “multi-skill” será esencial para la variedad de servicios que se estén prestando en todas las sedes.

IV. CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones y recomendaciones se presentan a continuación:

1. Se logró una optimización a nivel de la Complacencia en usuarios a nivel de servicios brindados dentro del año 2019 mediante la ejecución de SGC acorde a lineamientos gestores ISO 9001: 2015.
2. La Superintendencia Nacional de Registros Públicos y el conocimiento del cumplimiento de las condiciones detalladas en la normativa internacional gestora ISO 9001: 2015 permitieron la elaboración del informe concreto para un Análisis Situacional, de modo que se estructuró un conjunto de estrategias y herramientas, así como metodologías que promuevan el diseño de un SGC para un funcionamiento de mayor eficiencia y efectividad en una organización. El proceso tuvo por protocolo escalar cada implementación a encargados de áreas y jefes de procesos dado que los lineamientos de la ISO requerían difusión de este escenario de sostenibilidad.
3. Dentro del procedimiento considerado para la estructuración del SGC según los lineamientos de gestión ISO 9001: 2015 se consideró como fuente de información e interacción a las entrevistas hacia el personal y colaboradores, revisión con levantamiento de información conservada y viable debido al uso de Check list ISO 9001: 2015 y observación directa.
4. Entre los resultados de mayor contraste se perfiló un grado de satisfacción aceptable junto a mejor diseño o reacciones para planes de acción y detecciones de oportunidades de optimización en la estandarización de procesos de gestión, así como la disponibilidad de personal especializado dentro del área de la Superintendencia de los Registros Públicos.

V. RECOMENDACIONES

1. Reestructurar cada proceso estratégico o punto clave que promuevan mayor solidez en empresas mediante el uso de un Sistema Estandarizado de Gestión para un continuo dinamismo de optimización de procesos.
2. El SGC seguirá optimizándose a medida que se integren estrategias de mejora, planes de acción y detección de mayor grado de sensibilidad ante brechas en los requisitos de la ISO 9001: 2015 para redirigirlo a un entorno de crecimiento de la productividad, así como una mejor percepción de la satisfacción por parte de los usuarios de la SUNARP.
3. Se propone aumentar el umbral de objetivos a nivel de indicadores para la atención brindada, así como el performance para todo proceso que involucre los objetivos de calidad planteados.
4. Se busca implementar un área de difusión y capacitación para las oficinas para una mejor gestión de la disponibilidad a nivel de personal y tiempo que permitan aumentar su desempeño. Estas oficinas podrán tener la flexibilidad de tratar con la documentación pertinente, capacidad de gestión, consciencia política a nivel de un servicio eficiente como parte de la inclusión a un SGC.
5. Todo colaborador tendrá que recibir capacitación continua para garantizar el entorno y objetivos de la organización complementados con estrategias que promuevan sus habilidades a nivel de percepción y diseño de propuestas positivas hacia el SGC de la SUNARP.
6. Promover una cultura de crecimiento continua para disponer de procesos de gran demanda estandarizados de modo que sea viable tener en las oficinas descentralizadas mayores niveles de productividad por parte de futuros proyectos de la institución SUNARP Zona IX-Sede Lima.

7. El acatamiento de los requisitos para su cumplimiento está precisado en el Anexo 03 “Grado de cumplimiento del Sistema de Gestión” sumado a un resumen ejecutivo para la presentación del informe de diagnóstico en el Anexo 04, correspondientemente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. y Zenke, R. (1998). *Gerencia de Servicio* (7.a ed.). Colombia: Editorial Legis.
- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*, 2015. Perú.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del Usuario*. Madrid: Ciencias de la Documentación ISBN-10 84-695-6933-3.
- Arias, J. (2012). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 90001:2008*. (Tesis de pregrado, Universidad Libre de Colombia, Bogotá D.C., Colombia). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER"*. Tesis para la obtención del título de Maestro en Gestión Empresarial. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014*. Perú.
- Camarena, A. (2016). *Calidad del servicio en el puesto de salud Huaca Pando, Distrito de San Miguel Lima 2016*. Lima.

Camisión, C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson

Carrera, C., Ligña, C., Morales, C., y Suntaxi, D. (2017) *Sistemas de Gestión de la Calidad* (1ª ed.). Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/481/4/Sistemas%20integrados.pdf>

Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., y Morales, R. (2018) *Sistemas de Gestión de la Calidad* (1ª ed.). Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

Cervantes, V., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*.

Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral). Universitat Jaume, España.

Crosby, P. (2006). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*, (1º.Ed.). Mcgraw Hill.

Cubillos Rodríguez, M. C. y Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle*, 0(48), 80-99.

Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 48, 80-99. Recuperado de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>.

- Fida B., Ahmed U., Al-Balushi, Y., y Singh D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Open*, 10(2), 1-10. doi.org/10.1177/2158244020919517
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Cartagena: Editorial Eumed.
- Fraguela, J.A., Carral, L., Iglesias, G., Castro, A. y Rodríguez, M.J. (2011). *La Integración de los Sistemas De Gestión. Necesidad De Una Nueva Cultura Empresarial*. *Dyna*, 167, 45-49. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v78n167/a05v78n167.pdf>
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una microempresa. Para la obtención del título de Maestro en Gestión de la Calidad*. Universidad Veracruzana, Xalapa. Recuperada por <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios* (2.a ed.). México: Editorial Thomson.
- Inafuku, B. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepen, 2021*. Para la obtención del título de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Recuperada por <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73886>
- Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (2021). *El Sistema de Gestión Normalizado y el PDCA para mejorar los Procesos y reducir los riesgos*. Recuperado de <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que->

Mercado, M. y Munarriz, E. (2019). *La teoría de colas y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP*, Jesús María. Para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada por <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53798>

Merino, G. (2020). *Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, Periodo 2020*. Para la obtención del título profesional de Contador Público con mención en Auditoría. Universidad Privada de Tacna. Recuperada por <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1773>.

Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009)*. México.

Moreno, L. M. D., Peris, F. J. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. Teoría y Estudio de Casos. Prentice Hall, España.

Ossco, O. y Ramos, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima*. Para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperada por <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2292>

Página oficial de la SUNARP. Recuperado de <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp#:~:text=La%20SUNARP%20es%20un%20organismo,el%20Sistema%20Nacional%2C%20planificar%20y>

Presidencia del Consejo de ministros -AC Pública (2012). *Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores*. Lima Consultora AC Pública para la Secretaría de Gestión Pública. Lima, Julio de 2012.

- Ramos, A. (2018). *Procedimientos Registrales y calidad de servicios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos*. Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión, 2017. Perú.
- Ramos, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en SUNARP zona registral N° IX, sede Lima, 2021*. Para optar el título de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada por <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69986>
- Ramos, Y. (2019). *Factores de percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Huancayo*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Huancayo, Perú. Universidad Continental. Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7091>
- Rivera, A. (2021). *Implementación de un Sistema de Gestión en el área de reclutamiento y selección de la empresa Liderman en el periodo 2018*. Para la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Rodríguez, A. (2002). *Evaluación y Calidad en las Organizaciones Públicas*. España: Editorial Panamericana.
- Seidman, A., y Johnson, W. (2002). An Examination of the Relationship Between Employee Behavior/ Non-Behavior and Customer Satisfaction in Quick Service Restaurants. *Journal of Food service Business Research*, 5, 51-68. https://doi.org/10.1300/J369v05n03_05
- Shaw, J. (1997). *El Cliente quiere Calidad*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

- Tejada, J. L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARO Oficina Tarapoto, 2019*. Para la obtención del título de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46349>
- Tejena V. (2014). *Modelo de gestión por procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo “Dr. Verdi Cevallos Balda*. Tesis de Maestría en Gestión Empresarial. Universidad Tecina Particular de Loja. Ecuador.
- Thompson, I (2026). *El Mercado Meta*. https://www.academia.edu/40243191/Art%C3%ADculo_MERCADO_META_OBJETIVO_1
- Vizcardo, S. A. (2016). *Calidad del servicio en el centro de servicios al contribuyente Nicolas de Pierola Sunat Lima 2016*. Lima, Perú.
- Yarlaque, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018*. Para la obtención del título de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27613>
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios (2.a ed.)*. México: McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioural consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46
- Zeithmal, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios (5.a ed.)*. México: Ediciones McGraw-Hill.
- Zendesk (2023). *¿Cómo calcular el crecimiento de ventas? Paso a paso*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/crecimiento-ventas>

VII. ANEXOS

ANEXO 1. Lista de verificación de la norma gestora ISO 9001: 2015

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015											
CRITERIOS DE CALIFICACION: 1) A-V. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); 2) H. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); 3) P. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); 4) N/S. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene).											
N	NUMERALES	ALCANCE (03 PROCESOS, REBAGLIATI)				Comentario sobre el nivel de cumplimiento - Rebagliati	ALCANCE REDUCIDO (01 PROCESO, OFICINA ZONALES)				Comentario sobre el nivel de cumplimiento - Rebagliati
		A- V	H	P	N/S		A- V	H	P	N/S	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0		10	5	3	0	
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0		10	5	3	0	
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	x				Cuentan con un Planeamiento Estratégico Institucional, Planeamiento Operativo Institucional y se deberá revisar según los resultados del año 2019. Además, cuentan con el Análisis FODA Zonal. * Cambios FODA, Temas de anticorrupción, verificar si afecta a calidad.	x				Cuentan con un Planeamiento Estratégico Institucional, Planeamiento Operativo Institucional y se deberá revisar según los resultados del año 2019. Además, cuentan con el Análisis FODA Zonal. * Cambios FODA, Temas de anticorrupción, verificar si afecta a calidad.
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	x					x				Ejecutan el PEI y las tareas específicas del POI
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		10	5	3	0		10	5	3	0	
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0		10	5	3	0	

3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	x				*En la matriz de partes interesadas se agregaron nuevas partes interesadas Municipalidades.	x				*Las municipalidades brindan las licencias de funcionamiento a los locales.
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	x				*Si realizan seguimiento en cada revisión por la dirección	x				*Si realizan seguimiento en cada revisión por la dirección
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD											
Primer Párrafo Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		x			Nuevo Alcance se quedó tal cual a septiembre, se deberá agregar los productos a incorporar		x			Nuevo Alcance se quedó tal cual a septiembre, se deberá agregar los productos a incorporar
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	x				El alcance se relaciona al Core del negocio Publicidad.	x				El alcance se relaciona al Core del negocio Publicidad.
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	x				Documentado en el Manual de Calidad	x				Documentado en el Manual de Calidad
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?	x				Documentado en el Manual de Calidad	x				Documentado en el Manual de Calidad
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		x			Modificar el mapa de procesos. Agregar Alta Dirección y caracterizaciones de los nuevos procesos. Además de flujogramas por cada uno de los productos		x			Modificar el mapa de procesos. Agregar Alta Dirección y caracterizaciones de los nuevos procesos. Además de flujogramas por cada uno de los productos

10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			x		Sobre los servicios de vigencia poder de persona jurídica sí se ha mapeado más la información, sin embargo, para los demás procesos a incorporar los documentos están en cero.			x		Sobre los servicios de vigencia poder de persona jurídica sí se ha mapeado más la información, sin embargo, para los demás procesos a incorporar los documentos están en cero.
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			x		Se deben elaborar la lista maestra de documentos para cada uno de los procesos.			x		Se deben elaborar la lista maestra de documentos para cada uno de los procesos.
SUBTOTAL		7	2	2	0		7	2	2	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		78%				78%					
5. LIDERAZGO		10	5	3	0		10	5	3	0	
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL		10	5	3	0		10	5	3	0	
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	x				Sí, nivel alto de compromiso	x				Sí, nivel alta de compromiso
5.1.2 Enfoque al cliente		10	5	3	0		10	5	3	0	
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	x				TUPA actualizado al 29 de diciembre de 2017 y un Reglamento de Publicidad	x				TUPA actualizado al 29 de diciembre de 2017 y un Reglamento de Publicidad
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			x		Se cuentan con Riesgos relacionado Certificados Literales, vigencia poder de persona jurídica a plazo. No hay un mayor análisis sobre SID, ni vigencia poder de persona jurídica servicio rápido (3 horas); así como de persona natural. Sin embargo, cuenta con el procedimiento de gestión de riesgos.			x		Se cuentan con Riesgos relacionado Certificados Literales, vigencia poder de persona jurídica a plazo. No hay un mayor análisis sobre SID, ni vigencia poder de persona jurídica servicio rápido (3 horas); así como de persona natural. Sin embargo, cuenta con el procedimiento de gestión de riesgos.
5.2 POLITICA											
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA											

4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	x				Sí está acorde, pero desean mejorarla. Ya hay una propuesta de política de calidad	x				Sí está acorde, pero desean mejorarla. Ya hay una propuesta de política de calidad
5.2.2 Comunicación de la política de calidad		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunidad dentro de la organización.	x				sí, se cuenta con información clarificada en la intranet SUNARP y charlas de sensibilización	x				Solo disponible por murales y protectores de pantalla y charlas de sensibilización
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	x				La oficina de calidad menciona que a variado el organigrama administrativo, solo que sí continúa la misma estructura de calidad. Ahora todos son auditores líderes. Algunos facilitadores también ocupan un cargo operativo diario.	x				Las funciones del personal clave se encuentran en el Manual. Ha variado el organigrama administrativo. Sigue la misma estructura de calidad. Ahora todos son auditores líderes.
SUBTOTAL		5	0	1	0		5	0	0	1	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		88%				83%					
6. PLANIFICACION		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			x		No para los procesos que desean lograr su certificación. Además, se debe incentivar el uso de las matrices por todas las áreas. Cada tres meses se hacen seguimiento de riesgos. Vigencia poder Jurídica cuenta con los registros de gestión de riesgos.			x		Se debe incentivar el uso de las matrices por todas las áreas. Matriz de riesgos de calidad. Cada tres meses se hacen seguimiento de riesgos. Aun las oficinas zonales no lo tienen sensibilizado.

2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			x		Se previsto esto para vigencia poder de persona jurídica a plazo (3 días) en Rebagliati, más no para los otros servicios a incorporar.			x		Los riesgos de las oficinas zonales son gestionados por la Zona IX,
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
3	Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?	x				Sí se tomaron acciones para el logro de los objetivos (tienen evidencia). Se cuenta con el registro de Programa de objetivos del sistema de gestión de calidad.	x				Sí se tomaron acciones para el logro de los objetivos (tienen evidencia). Se cuenta con el registro de programa de objetivos
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	x				Los objetivos para los procesos a incorporar aún se encuentran pendientes.	x				Los objetivos para los procesos a incorporar aún se encuentran pendientes.
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	x				Se encuentra registrado en el Manual de Calidad.	x				Se encuentra registrado en el Manual Calidad.
SUBTOTAL		3	0	2	0		3	0	2	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		72%				72%					
7. APOYO		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
7.1 RECURSOS											
7.1.1 Generalidades											
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			x		Registrado en las caracterizaciones de procesos, aun no se ha documentado de los servicios nuevos a incorporar.			x		Registrado en las caracterizaciones de procesos, aun no se ha documentado de los servicios nuevos a incorporar.
7.1.2 Personas		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
2	La organización ha determinados el personal competente para sus actividades		x			Cuentan con perfil de puestos y MOF, el personal es capacitado constantemente		x			Cuentan con perfil de puestos y MOF, el personal es capacitado constantemente
7.1.3 Infraestructura		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	

3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	x				Cuenta con infraestructura adecuada y se realizan mantenimientos . * Podrían considerar que el abogado certificador esté cerca del asistente para lograr un mejor apoyo. (SID).	x				Cuenta con infraestructura adecuada y se realizan mantenimientos .
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
4	La Organización establece, mantiene y mejora un ambiente adecuado para sus actividades		x			Revisar la distribución del personal es adecuada para optimizar el tiempo de atención y reducir las reclamaciones.		x			Revisar la distribución del personal es adecuada para optimizar el tiempo de atención y reducir las reclamaciones.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
7.1.5.1 Generalidades											
5	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	x				Cuentan con los equipos para la conservación de la información en UTI.	x				Cuentan con los equipos para la conservación de la información en UTI.
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
6	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	x				Cuenta con reportes de productividad, sólo de número de atenciones por servicio. Todo registro en el sistema o manual se relacionan con el producto por le número de partida y número de asiento.	x				Cuenta con reportes de productividad, sólo de número de atenciones por servicio. Todo registro en el sistema o manual se relacionan con el producto por le número de partida y número de asiento. (errores recurrentes).
7.1.6 Conocimientos de la organización		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	

7	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				x	No se ha realizado ninguna acción para administrar la gestión de conocimiento de los abogados certificadores.				x	No se ha realizado ninguna acción para administrar la gestión de conocimiento de los abogados certificadores.
7.2 COMPETENCIA		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
8	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	x				Sí, se incorpora al personal de acuerdo a los requerimientos del perfil de puesto o MOF. Incorporaron mayor personal por la alta demanda.	x				Sí, se incorpora al personal de acuerdo a los requerimientos del perfil de puesto o MOF.
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
9	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	x				Charlas de sensibilización y aula virtual.	x				Charlas de sensibilización y aula virtual.
7.4 COMUNICACIÓN		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
10	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	x				Plan de comunicación (correos, Protectores de pantalla, murales). Los usuarios tienen acceso al mural del al y cartelería digital	x				Plan de comunicación (correos, Protectores de pantalla, murales). La cartelería digital se encontraba sin funcionar.
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
7.5.1 Generalidades											
11	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	x				Se ha determinado la actualización y creación mediante el procedimiento y el reglamento del intranet	x				Se ha determinado la actualización y creación mediante el procedimiento y el reglamento del intranet
12	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	x				Se ha determinado la actualización y creación mediante el procedimiento y el reglamento del intranet	x				Se ha determinado la actualización y creación mediante el procedimiento y el reglamento del intranet
7.5.3 Control de la información documentada		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	

1 3	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	x				Cuenta con procedimiento de control de cambios. Los procedimientos están para desarrollarse desde el inicio.	x				Cuenta con procedimiento de control de cambios
SUBTOTAL		9	2	1	1		9	2	1	1	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		79%				79%					
8. OPERACIÓN		10	5	3	0		10	5	3	0	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL		pts.	pts.	pts.	pts.		pts.	pts.	pts.	pts.	
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			x		El jefe de cada proceso revisa la información recibida y asigna a su personal la carga de tareas. Aun no se cuenta con procedimientos estandarizados.			x		Toda la carga lo asume el mismo abogado certificador. (solo uno a dos)
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			x		Cada proceso conoce los estándares de sus salidas			x		Cada proceso conoce los estándares de sus salidas
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	x				Tercerizan el proceso de transporte a oficinas zonales Hermes y el inventario de documentos a GMD. En el contrato se encuentra los controles a realizar.	x				Tercerizan el proceso de transporte a oficinas zonales Hermes y el inventario de documentos a GMD
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	x				La validación del servicio es por el mismo usuario a través de la firma de voucher preliminar y formulario. En caso errores existe la rectificatoria gratuita.	x				La validación del servicio es por el mismo usuario a través de la firma de voucher preliminar y formulario. En caso errores existe la rectificatoria gratuita.
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		10	5	3	0		10	5	3	0	
8.2.1 Comunicación con el cliente		pts.	pts.	pts.	pts.		pts.	pts.	pts.	pts.	
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	x				Rogatoria verbal	x				Rogatoria verbal

6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	x				Con el libro de reclamaciones manejado por Defensoría del usuario, y el buzón de sugerencias (por la intranet).	x				Con el libro de reclamaciones manejado por Defensoría del usuario, y el buzón de sugerencias (por la intranet).
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			x		En cuanto ausencia de personal los presentes asumen la carga y en cuanto al sistema se paraliza el proceso.			x		En cuanto ausencia de personal los presentes asumen la carga y en cuanto al sistema se paraliza el proceso.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		x			Se basan en el reglamento de Publicidad		x			Se basan en el reglamento de Publicidad.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	x				Sí, siguiendo lo dispuesto en el TUPA	x				Todos los procedimientos se basan en el TUPA donde determinan los requisitos.
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	x				Sí, siguiendo lo dispuesto en el TUPA	x				Todos los procedimientos se basan en el TUPA donde determinan los requisitos.
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	x				Voucher preliminar y/o formulario	x				La confirmación de los requisitos lo realiza el mismo usuario (firma).
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	x				Se realiza rectificatoria gratuita en caso de errores en los documentos.	x				No existen diferencias porque todo se basa en el TUPA y la verificación del cliente.
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	x				Los requisitos están determinados en el TUPA.(NA)	x				Los requisitos están determinados en el TUPA.(NA)
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	x				No cambia desde el 2016	x				No cambia desde el 2016
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
8.3.1 Generalidades											

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	N A	N A	N A	N A	NA	N A	N A	N A	N A	NA

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
8.4.1 Generalidades											
3 2	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			x		No mencionaron la involucración de un tercero en sus actividades Core. La actividad de inventario es manejada por GMD y envió por Hermes.			x		No mencionaron la involucración de un tercero en sus actividades Core. La actividad de inventario es manejada por GMD y envió por Hermes.
3 3	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	x				Los controles se encuentran en los contratos.	x				Los controles lo supervisan la zona IX.
3 4	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	x				Manejan registros para la evaluación de proveedores (Logística)	x				Manejan registros para la evaluación de proveedores (Logística)
3 5	Se conserva información documentada de estas actividades	x				Existe información documentada en el archivo de Logística.	x				Existe información documentada en el archivo de Logística.
8.4.2 Tipo y alcance del control		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
3 6	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	x				Sí, pues las actividades son ajenas a los procesos que se certificarán	x				Se designa un líder por proceso que monitoree el desempeño del proveedor.
3 7	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	x				Términos de la licitación. (También en TDR)	x				Términos de la licitación. (También en TDR)
3 8	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				x	No se han determinado los riesgos relacionados a los servicios de los proveedores externos.				x	No se han determinado los riesgos relacionados a los servicios de los proveedores externos.
3 9	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	x				Cada externo presenta un plan de trabajo o fechas en las cuales presentará su trabajo.	x				Tienen indicadores por procesos externos y trabajan en la misma sede
4 0	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	x				Se realiza la evaluación del servicio de cantidad de atenciones	x				Realizan la evaluación del servicio
8.4.3 Información para los proveedores externos		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
4 1	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	x				Términos de referencia en licitación	x				Términos de referencia en licitación
4 2	Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	x				Términos de referencia en licitación	x				Términos de referencia en licitación

4 3	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	x				Términos de referencia en licitación , Perfiles de puestos	x				Términos de referencia en licitación , Perfiles de puestos
4 4	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	x				Términos de referencia en licitación , Perfiles de puestos	x				Términos de referencia en licitación , Perfiles de puestos
4 5	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	x				Resultados de la evaluación de desempeño de proveedores	x				Resultados de la evaluación de desempeño de proveedores
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio											
4 6	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		x			Establecen procedimientos (Sólo Vigencia poder a plazo)		x			Establecen procedimientos (Sólo Vigencia poder a plazo)
4 7	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		x			TUPA		x			TUPA
4 8	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		x			Indicadores de productividad en proceso de implementación .		x			Ficha de proceso, procedimientos
4 9	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			x		Aún no determinan a sus facilitadores			x		Supervisión de los Facilitadores para confirmar el cumplimiento del procedimiento.
5 0	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			x		Se logrará con la participación de los Facilitadores e involucramiento del Dueño de proceso.			x		Supervisión de los Facilitadores para confirmar el cumplimiento del procedimiento.
5 1	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		x			Tienen registros de mantenimiento de infraestructura		x			Tienen registros de mantenimiento de infraestructura
5 2	Se controla la designación de personas competentes.		x			Contratación por perfiles de puesto .Solicitud a recursos humanos.		x			Contratación por perfiles de puesto .Solicitud a recursos humanos.
5 3	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		x			Reuniones con miembros del equipo.		x			Reuniones con miembros del equipo.
5 4	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		x			En la emisión del voucher preliminar y formulario.		x			En la emisión del voucher preliminar y formulario.

5 5	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		x			Reingreso de los productos por mesa de partes y generación del reclamo.		x		Reingreso de los productos por mesa de partes y generación del reclamo.
8.5.2 Identificación y trazabilidad		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.
5 6	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		x			Toda información del servicio contiene el número de asiento o partida registral.		x		Toda información del servicio contiene el número de publicidad o partida registral.
5 7	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			x		Se identifica en la mesa de partes			x	Se identifica en la mesa de partes.
5 8	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		x			Generan registros por sistema (a modo de retroalimentación)		x		Generan registros por sistema (a modo de retroalimentación)
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos										
5 9	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		x			El documento expedido se queda en mesa de partes hasta su entrega. Cuenta con un plazo de 30 días hasta que se eliminen.		x		En caso el usuario no recoja el servicio solicitado se almacena en mesa de partes hasta 30 días hábiles, la pasar el plazo son desechados.
6 0	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		x			Se almacena en mesa de partes.		x		Se almacena en mesa de partes.
6 1	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		x			Se comunica por orientación		x		Se comunica por orientación
8.5.4 Preservación		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.
6 2	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		x			Toda información esta digitalizada en el sistema de caja.		x		Toda información esta digitalizada en el sistema de caja.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.
6 3	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	x				No tienen actividades post a la entrega	x			No tienen actividades post a la entrega
6 4	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	x				No tienen actividades post a la entrega	x			No tienen actividades post a la entrega
6 5	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				x	Mejoras en las correcciones en los índices.				x
6 6	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	x				No aplica.	x			No aplica.

67	Considera los requisitos del cliente.	x				TUPA	x				TUPA
68	Considera la retroalimentación del cliente.	x				Mantienen un buzón de sugerencias (por la intranet). También usan el libro de reclamaciones	x				Mantienen un buzón de sugerencias (por la intranet). También usan el libro de reclamaciones
8.5.6 Control de cambios		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	x				Aumento en la capacidad de atención	x				Aumento en la capacidad de atención
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	x				Los cambios son menores, todo se basan en el TUPA.	x				Los cambios son menores, todo se basan en el TUPA.
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		x			Cajero revisa el servicio brindado antes de la entrega del documento		x			Cajero revisa el servicio brindado antes de la entrega del documento
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		x			Cajero revisa el servicio brindado antes de la entrega del documento		x			Cajero revisa el servicio brindado antes de la entrega del documento
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		x			Registro en el sistema		x			Registro en el sistema
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		x			Registro en el sistema		x			Registro en el sistema
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		x			Existe el documento "Procedimiento para el control de salidas no conformes". Solo no se contemplan los procesos que desean incorporarse a la certificación.			x		Existe el documento "Procedimiento para el control de salidas no conformes". Solo no se contemplan los procesos que desean incorporarse a la certificación.
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x			Determinan una matriz de Procedimiento de Salidas No Conformes y acciones a tomar		x			Determinan una matriz de Procedimiento de Salidas No Conformes y acciones a tomar
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x			Registros del Procedimiento de Salidas No Conforme		x			Registros del Procedimiento de Salidas No Conforme

7 8	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		x			Existe una relación de principales salidas no conformes codificadas (matriz).		x			Existe una relación de principales salidas no conformes codificadas (matriz).
7 9	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x			De acuerdo al PSCN se documenta la información ya sea física o virtual (Ej. si es de caja, en el SCUNAC, El coordinador de mesa de parte a CCA de forma virtual o física, etc.).		x			De acuerdo al PSCN se documenta la información ya sea física o virtual (Ej. si es de caja, en el SCUNAC, El coordinador de mesa de parte a CCA de forma virtual o física, etc.).
SUBTOTAL		29	24	7	2		30	23	8	2	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		70%				71%					
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		10	5	3	0		10	5	3	0	
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION		pts.	pts.	pts.	pts.		pts.	pts.	pts.	pts.	
9.1.1 Generalidades											
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	x				Sí, desde el procedimiento de Evaluación del Desempeño de Recursos Humanos	x				auditoria interna 1: SAC.
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	x				Sí, de acuerdo al proceso que revisa (cuadro de indicadores).	x				auditoria externa, cuadro de indicadores por proceso queda pendiente los nuevos servicios.
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	x				Se determina en la revisión por la dirección y comité de indicadores. Se ha realizado un diagnostico adicional.	x				Se determina en la revisión por la dirección y comité de indicadores.
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	x				Se evalúa en el cronograma de revisión por la dirección, fichas de indicadores y según procedimiento de RRHH.	x				Se evalúa en el cronograma de revisión por la dirección, fichas de indicadores y según procedimiento de RRHH.
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	x				Sí, desde la revisión por la dirección	x				Sí, desde la revisión por la dirección

6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	x				Evidencias de cumplimiento de desempeño (sistema de indicadores, registros de RRHH, programa de objetivos).	x				Evidencias de cumplimiento de desempeño (sistema de indicadores, registros de RRHH, programa de objetivos).
9.1.2 Satisfacción del cliente		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	x				Encuestas de satisfacción del cliente. En febrero saldrán los resultados del usuario.	x				Encuestas de satisfacción del cliente. En febrero saldrán los resultados del usuario.
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	x				Informe de las encuestas realizadas	x				Informe de las encuestas realizadas
9.1.3 Análisis y evaluación		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	x				Responsable de dueño de proceso , Comité de Calidad	x				Responsable de dueño de proceso , reuniones del Comité de calidad
9.2 AUDITORIA INTERNA		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	x				Procedimiento de Auditoría. Programan auditorías para todas las sedes.	x				Procedimiento de Auditoría. Programan auditorías para todas las sedes.
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	x				Hallazgos mal identificados. Se recomienda mejorar la competencia de los auditores internos porque algunas de las observaciones no deberían aplicar	x				Hallazgos mal identificados. Se recomienda mejorar la competencia de los auditores internos porque algunas de las observaciones no deberían aplicar
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	x				Mantiene un programa de auditoría, una vez por año	x				Mantiene un programa de auditoría, una vez por año

1 3	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	x				Sí, como consta en el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad	x				En el programa de auditorías son consideradas las sedes que se encuentran dentro del SGC.
1 4	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	x				Se seleccionan a los auditores según el perfil. Aumentar las competencias del auditor líder respecto a su experiencia.	x				Se seleccionan a los auditores según el perfil. Aumentar las competencias del auditor líder respecto a su experiencia.
1 5	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	x				Informe de auditoría a la Alta Dirección	x				Informe de auditoría a la Alta Dirección
1 6	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	x				sí, las contabilizadas en el sistema por errores humanos de los cajeros ellos mismos lo pueden corregir	x				sí, las contabilizadas en el sistema por errores humanos de los cajeros ellos mismos lo pueden corregir
1 7	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	x				Registros del procedimiento de auditorías internas y externas.	x				Registros del procedimiento de auditorías internas y externas.
9.3 REVISION POR LA DIRECCION		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
9.3.1 Generalidades											
1 8	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	x				La revisión por la dirección lo realizan por lo menos una vez al año	x				La revisión por la dirección lo realizan por lo menos una vez al año
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
1 9	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	x				Registro de revisión de la dirección anterior.	x				Registro de revisión de la dirección anterior.
2 0	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	x				Se revisan en las reuniones con la alta dirección	x				Se revisan en las reuniones con la Alta Dirección

2 1	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	x				Revisan el desempeño del SGC por objetivos y los resultados de los indicadores de los procesos	x				Revisan el desempeño del SGC por objetivos y los resultados de los indicadores de los procesos por oficinas zonales.
2 2	Considera los resultados de las auditorías.	x				Revisan los informes de las auditorías y acciones tomadas para las no conformidades. Algunos refieren que no se han registrado estas "no conformidades" (propriadamente dicho)	x				Revisan los informes de las auditorías y acciones tomadas para las no conformidades. Algunos refieren que no se han registrado estas "no conformidades" (propriadamente dicho)
2 3	Considera el desempeño de los proveedores externos.	x				Resultados de la evaluación de proveedores en las reuniones de la Alta Dirección.	x				Resultados de la evaluación de proveedores en las reuniones de la Alta Dirección.
2 4	Considera la adecuación de los recursos.	x				Revisión de presupuesto. Cantidad de personal	x				Revisión de presupuesto. Cantidad de personal
2 5	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			x		Se revisan los riesgos y oportunidades de los procesos certificados, falta incorporar de los nuevos procesos.			x		Se revisan los riesgos y oportunidades de los procesos certificados, falta incorporar de los nuevos procesos.
2 6	Se considera las oportunidades de mejora.	x				Las oportunidades de mejora solo se enfocan en los procesos certificados.	x				Las oportunidades de mejora solo se enfocan en los procesos certificados.
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.		10 pts.	5 pts.	3 pts.	0 pts.	
2 7	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	x				Registro de revisión por la dirección	x				Registro de revisión por la dirección
2 8	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	x				Registro de revisión por la dirección	x				Registro de revisión por la dirección
2 9	Incluye las necesidades de recursos.	x				Presupuesto para el SGC	x				Presupuesto para el SGC a la zona IX
3 0	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	x				Registro de revisión por la dirección	x				Registro de revisión por la dirección

SUBTOTAL					29	1	0	0						29	1	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)					98%				98%								
10. MEJORA					10	5	3	0						10	5	3	0
10.1 Generalidades					pts.	pts.	pts.	pts.						pts.	pts.	pts.	pts.
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	x											x				
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					10	5	3	0						10	5	3	0
					pts.	pts.	pts.	pts.						pts.	pts.	pts.	pts.
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	x						Registros de no conformidades, Registros de SAC.					x				Registros de no conformidades, Registros de SAC.
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	x						El personal del proceso y dueño de proceso están mas concientizados en el funcionamiento del SGC.					x				Falta mayor comunicación del estado del SGC respecto al proceso en las oficinas zonales.
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	x						En las reuniones se determinan el compromiso para la implementación					x				En las reuniones se determinan el compromiso para la implementación
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	x						La revisión lo realiza el comité de seguridad					x				La revisión lo realiza el comité de seguridad
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	x						No revisan las oportunidades y riesgos. Lo saben solo que de forma verbal y así lo resuelven					x				No revisan las oportunidades y riesgos. Lo saben solo que de forma verbal y así lo resuelven
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	x						Software de manejo de indicadores.					x				Software de manejo de indicadores.
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	x						Indicadores productivos por electrónica.					x				Indicadores productivos por electrónica.
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	x						Los indicadores se mantienen, solo cambia las metas.					x				Los indicadores se mantienen, solo cambia las metas.
10.3 MEJORA CONTINUA																	
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	x						Acta de revisión de la dirección y registros de mejora					x				Acta de revisión de la dirección y registros de mejora
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	x						Acta de revisión de la dirección y registros de mejora					x				Acta de revisión de la dirección y registros de mejora
SUBTOTAL					11	0	0	0						11	0	0	0
Valor estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)					100%				100%								

INFORME DE ANÁLISIS DE CONTEXTO

Cliente: Superintendencia de los Registros Públicos en las Oficinas Receptoras (San Juan de Lurigancho y La Molina), Registrales (Lima Norte, San Miguel y Cañete) y Coordinación del Registro de Bienes Muebles.

Servicio: Servicio de Consultoría para el diagnóstico de los procesos e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Oficinas Receptoras (San Juan de Lurigancho y La Molina), Registrales (Lima Norte, San Miguel y Cañete) y Coordinación del Registro de Bienes Muebles.

Fecha: 18.02.2019

1. Presentación

OPEX S.A.C. es una empresa dedicada a la consultoría de implementación SIG, auditorías internas y entrenamiento. Contamos con los mejores profesionales del mercado en sistemas de gestión con dominio en diversas áreas de conocimiento como planeamiento estratégico, gestión de procesos y operaciones, tecnologías de la información, gestión de proceso del Estado, métodos cuantitativos para el análisis de datos y modelos de mejora continua como PDCA, Kaizen, Lean y Six Sigma.

2. Objetivos del servicio

- Levantamiento y análisis de la documentación para la implementación en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar entrevistas con el personal involucrado en el SGC en las oficinas receptoras y registrales.
- Revisión y apreciación de indicadores u objetivos del SGC.
- Determinar el grado de cumplimiento de las actividades (procesos) de las Oficinas Receptoras (San Juan de Lurigancho y La Molina), Registrales (Lima Norte, San Miguel y Cañete) y Coordinación del Registro de Bienes Muebles con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.
- Tabulación de la información.
- Entrega de diagnóstico.

3. Términos y definiciones

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Consultor del sistema de gestión de la calidad:** Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad
- **Compromiso:** Participación Activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- **Gestión de la calidad:** Gestión con respecto a la calidad.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Salida No Conforme:** Aquel producto (generado durante el proceso) o servicio final que no satisface algún requisito especificado.

4. Plan de trabajo

Descripción de las actividades realizadas para el diagnóstico que se detallan en el “Plan de Trabajo - Fase de diagnóstico” se realizó según los siguientes alcances:

1. Servicios de Publicidad Registral en las Oficinas Receptoras (San Juan de Lurigancho y La Molina), Registrales (Lima Norte, San Miguel y Cañete) y Coordinación del Registro de Bienes Muebles, como:
 - a. Copia Informativa de partida registral
 - b. Certificado Literal de partida registral
 - c. Boleta Informativa de propiedad vehicular.
2. Servicios de Inscripción Registral en las oficinas de Coordinación del Registro de Bienes Muebles
 - a. Inmatriculación de vehículos nuevos importados de manera definitiva
 - b. Cambio o Modificación de Características del Vehículo
 - c. Cambio Voluntario de Placa Única de Rodaje.

Además, se incluye un itinerario o recorrido de diagnóstico por los procesos y centros de actividad pertinentes para obtener los resultados, Anexo 01 Plan de Trabajo – fase de diagnóstico.

5. Personal auditado

En el siguiente Directorio se detallan al personal entrevistado:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Unidad	Sede
1		Responsable de Oficina Registral	Área Registral	San Miguel
2		Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad	Área Registral	San Miguel
3		Encargada de caja	Área Registral	San Miguel
4		Certificador	Área Registral	San Miguel
5		Jefe Responsable de Oficina	Área Registral	Lima Norte
6		Asistente Administrativo	Oficina Administrativa	Lima Norte
7		Abogado	Publicidad	Lima Norte
8		Jefe Responsable de Oficina	Oficina Registral	Cañete
9		Abogado	Área Registral	Cañete
10		Abogado	Área Registral	Cañete
11		Abogado	Publicidad	Cañete
12		Responsable de Oficina/Abogado certificador	Oficina Registral	La Molina
13		Mesa de partes/Digitador	Publicidad	La Molina
14		Mesa de partes	Publicidad	La Molina
15		Responsable de Oficina	Área Registral	San Juan de Lurigancho
16		Certificador	Publicidad	San Juan de Lurigancho
17		Digitación	Publicidad	San Juan de Lurigancho
18		Cajero/Abogado Certificador	Área Registral	San Juan de Lurigancho
19		Responsable de oficina	Área Registral	Bienes Muebles
20		Defensoría al Usuario/Orientación	Publicidad	Bienes Muebles

21		Caja	Publicidad	Bienes Muebles
----	--	------	------------	-------------------

6. Resultados

Se realizaron 17 entrevistas al personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad de SUNARP, obteniendo los siguientes resultados por requisito:

➤ Requisito 4:

Según nivel de cumplimiento del requisito 4 se encuentra en general en un 82% teniendo como brechas:

Brecha del requisito
<ol style="list-style-type: none">1. Se encuentra en proceso la ampliación del alcance según el propósito del servicio, así como las excepciones y la no aplicabilidad.2. Se encuentra en proceso la modificación del mapa de procesos para incluir los procesos de publicidad e inscripción registral y la realización de los flujogramas y caracterizaciones de los procesos a incorporar en el SGC los cuales son lo siguientes: Inmatriculación de Vehículos Nuevos Importados de Manera Definitiva, Cambio o Modificación de Características de Vehículo y Cambio Voluntario de Placa Única de Rodaje.

➤ Requisito 5:

Según nivel de cumplimiento del requisito 5 se encuentra en general en un 92% teniendo como brechas:

Brecha del requisito
<ol style="list-style-type: none">1. Está pendiente concientizar a los jefes de oficinas zonales la responsabilidad de gestionar los procesos que ejecutan siempre en la coordinación con el dueño del proceso.2. No se cuenta con la concientización del Jefe Responsable de las oficinas zonales respecto a la difusión y responsabilidad ante los riesgos y oportunidades del proceso.

➤ Requisito 6:

Según nivel de cumplimiento del requisito 6 se encuentra en general en un 72% teniendo como brechas:

Brecha del requisito
<ol style="list-style-type: none">1. No se ha identificado el tratamiento de riesgos y oportunidades en los procesos de las nuevas oficinas a reincorporar en el Sistema de Gestión de Calidad.2. Los objetivos de calidad no se han identificado indicadores para los procesos a estandarizar en las oficinas zonales indicadas anteriormente en el Sistema de Gestión de Calidad.

➤ Requisito 7:

Según nivel de cumplimiento del requisito 7 se encuentra en general en un 85% teniendo como brechas:

Oficina San Juan de Lurigancho: Brecha del requisito
Visita: 08.02.19

1. Las condiciones de infraestructura de la Oficina Receptora-San Juan de Lurigancho son limitadas para la atención al usuario lo que no les permite desarrollar sus actividades cotidianas. (climatización averiada)
2. Las acciones para la gestión del conocimiento de los abogados certificadores no se han considerado para esta sede.
3. Se necesita requerimiento de personal debido a las ausencias por motivo de descanso médico, vacaciones. Eso genera las altas colas y demoras en la atención al usuario.
4. Limitaciones en la banda ancha del servidor lo que no permite el uso total de los equipos instalados (cartelería digital, pantallas para el modelo del formulario).
5. Presenta 5 extintores vencidos en la oficina (fecha de vencimiento: Enero-2019).

Oficina La Molina: Brecha del requisito
Visita: 07.02.19

1. En las instalaciones se necesita dar un mantenimiento a la fachada principal de la infraestructura de la Oficina Receptora SUNARP-La Molina. Así como hacer cambios externos (cambio de manija de la puerta principal, cambio de letreros de señalización,) e internos (paredes averiadas debido a filtraciones de agua) de la sede.
2. Limitaciones en acciones para la gestión de recursos informáticos necesarios en las distintas áreas de la sede para reducir el tiempo de atención al usuario.
3. Se tiene pendiente la revisión de la distribución del personal para optimizar el tiempo de atención y reducir las reclamaciones en la Oficina Receptora SUNARP-La Molina, la cual se va a incorporar en el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Limitaciones en la banda ancha del servidor.
5. Limitaciones de climatización para las áreas registrales.

Oficina San Miguel: Brecha del requisito
Visita: 05.02.19

1. Se necesita remover adquisiciones antiguas que están siendo almacenadas en un ambiente muy amplio del primer piso de la infraestructura de la Oficina Registral SUNARP-San Miguel la cual se van a incorporar en el Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho espacio será utilizado para las diferentes actividades de atención al usuario.
2. Se necesita implementar nuevas áreas (ampliación del comedor, oficinas registrales, sala de capacitaciones, etc.) en los ambientes

- libres del primer y tercer piso de la oficina zonal, así como también adicionar los recursos necesarios para esas nuevas áreas.
3. Limitaciones en la banda ancha del servidor.
 4. Cuenta con 19 extintores de los cuales 14 extintores están vencidos en la oficina (fecha de vencimiento: Febrero-2019).

Oficina Lima Norte: Brecha del requisito
Visita: 06.02.19

1. Se necesita ampliar nuevas áreas (comedor, servicios higiénicos, oficinas registrales, sala de reuniones y/o capacitaciones) y realizar una revisión a la distribución de los espacios de la Oficina Registral-SUNARP Lima Norte.
2. Se requiere personal multifuncional con suma urgencia debido a que es la única oficina zonal que atiende de lunes a domingo. Existe una alta demanda en los servicios y como consecuencia no es suficiente la cantidad de colaboradores para las actividades de los servicios que ofrece la sede.
3. Limitaciones en la banda ancha del servidor lo que no permite el uso total de los equipos instalados (cartelería digital, pantallas para el modelo del formulario).
4. Cuentan con 12 extintores, pero 10 de ellos se encontraron vencidos (fecha de vencimiento: Enero-2019).

Oficina Cañete: Brecha del requisito
Visita: 11.02.19

1. Se tiene que adicionar recursos necesarios (equipos de cómputo e impresión, equipos de climatización adecuada) para el establecimiento para poder mejorar el ambiente laboral.
2. El recurso humano es afectado por las salidas del personal por vacaciones, licencias, renuncias, entre otros, ocasionando insatisfacción al usuario por las demoras e incremento de colas.
3. Limitaciones en la banda ancha del servidor.
4. Cuenta con todos los extintores vencidos (fecha de vencimiento: Enero-2019)

Oficina Coordinación Bienes Muebles: Brecha del requisito
Visita: 12.02.19

1. El orden y limpieza de los almacenes se encuentra en mal estado y la desorganizado.
2. Limitaciones en la climatización de las áreas para la atención al usuario.
3. Limitaciones en la banda ancha del servidor.

Revisar el Anexo 05-Informe de Infraestructura.

➤ Requisito 8:

Según nivel de cumplimiento del requisito 8 se encuentra en general en un 96% teniendo como brechas:

Brecha del requisito
<ol style="list-style-type: none">1. Se encuentra pendiente la implementación de los procedimientos de los procesos certificados como Copia Informativa, Boleta Informativa y Certificado Literal en las oficinas registrales y receptoras a incorporar en el Sistema de Gestión de calidad.2. Se encuentra pendiente la elaboración de los procedimientos de los procesos de Coordinación del Registro de Bienes Muebles en el Sistema de gestión de calidad.3. Está pendiente la implementación de personal de apoyo para las acciones de contingencia que se pueden presentar y así no se paralice el proceso.

➤ Requisito 9:

Según nivel de cumplimiento del requisito 9 se encuentra en general en un 69% teniendo como brechas:

Brecha del requisito
<ol style="list-style-type: none">1. Se encuentra pendiente la determinación de metas de indicadores para las oficinas zonales a incorporar a los procesos certificados.2. Se encuentra pendiente la determinación de metas de indicadores para procesos de Coordinación del Registro de Bienes Muebles a incorporar al Sistema de gestión de calidad.

➤ Requisito 10:

Según nivel de cumplimiento del requisito 10 se encuentra en un 100% por el compromiso e implementación de mejoras y acciones correctivas constantes en el Sistema de gestión de calidad de SUNARP Zona IX, sin embargo, puede ser afectados por demoras o limitaciones por las instituciones de mayor poder de gestión.

Luego de la revisión de los diferentes procesos en las oficinas zonales y procesos a incorporar al Sistema de gestión de calidad se concluye que en promedio se encuentra en con un grado de avance de un 89%, identificándose que las principales brechas se encuentran en el requisito 7, requisito 8 y requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015 ver Anexo 02 -Grado de cumplimiento del sistema de gestión de la ISO 9001).

A continuación, se mencionan las estadísticas por el grado de cumplimiento por oficinas receptoras y oficinas registrales.

