

# MANUAL DE CALIDAD

# IP InfoCom



IP InfoOut  
Gestión de Talento

Elaborado	Revisado	Aprobado
Anthony Bravo	*Cristian Bautista	Humberto Pereyra
	*Nadia Carhuayo	

\*Proceso Tercerizado

Lima, 03 de Mayo del 2024.

Versión N°2.

## ÍNDICE

Introducción .....	4
0.1 Generalidades .....	4
0.2 principios de la gestión de la calidad .....	7
0.3 enfoque basado en procesos .....	8
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	10
2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....	10
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	11
Términos relativos al SGC.....	11
4. Contexto de la organización.....	13
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto .....	13
FODA DE IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C – IP INFOOUT S.A.C. ....	18
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	19
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	20
5. LIDERAZGO .....	21
5.1 Liderazgo y Compromiso .....	21
5.1.2 Enfoque al Cliente: .....	21
5.2 Política de la Calidad .....	22
5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad. ....	22
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.....	22
6 PLANIFICACIÓN.....	24
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades .....	24
6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.....	24
6.3 Planificación de los Cambios .....	27
6.4 Procedimiento para controlar la revisión, aprobación, control de cambios e identificación de sus documentos y registros.....	27
7. APOYO .....	29
7.1 Recursos .....	29
7.1.1 Generalidades .....	29
7.1.2 Personas .....	29

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	31
7.5.1 Generalidades .....	31
7.5.2 Creación y actualización .....	31
8. OPERACIÓN .....	32
8.1 Planificación y control operacional .....	32
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	33
8.2.1 Comunicación con el cliente .....	33
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos/servicios .....	33
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. ....	34
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. ....	34
8.4.1 Generalidades .....	34
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	34
8.5 Producción y prestación del servicio.....	35
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio .....	35
8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	35
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	37
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	37
9.1.1 Generalidades .....	37
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	37
9.2 Auditoría Interna .....	38
9.2.2 La Organización debe: .....	38
9.3 Revisión por la Dirección.....	39
9.3.1 Generalidades .....	39
10. Mejora .....	40
10.1 Generalidades .....	40
10.2 No conformidad y acción correctiva .....	40

## Introducción

### 0.1 Generalidades

El presente manual tiene el propósito de establecer y difundir la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., considerando los procesos operativos, de dirección y de apoyo como base para su implementación y operación eficaz.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del SGC, para aumentar la satisfacción del cliente, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar". Este documento se estructura siguiendo los apartados de la norma internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

# IP InfoCom

## MISIÓN

Ayudar a empresas y organizaciones a transformarse en digitales. Contribuimos a innovar sus estrategias, modelos de negocios y los asociamos a sus sistemas de gestión, procesos, organización, marketing, operaciones, talento humano y tecnología, según corresponda.

## VISIÓN

El éxito y satisfacción de nuestros clientes está en el corazón de nuestra estrategia de desarrollo y es nuestro motivador más importante para seguir avanzando con profesionalismo y excelencia.

## VALORES

El reflejo de nuestros valores y principios se reflejan en nuestro trabajo





## MISIÓN

Somos una empresa líder en reclutamiento y selección de personal, intermediación laboral y gestión de recursos humanos; brindamos nuestro servicio de forma personalizada y con calidez.

## VISIÓN

Proporcionar el talento idóneo cuando y donde se requiera aumentando la productividad, agilidad y eficiencia de nuestros clientes a nivel nacional e internacional.

## VALORES

El reflejo de nuestros valores y principios se reflejan en nuestro trabajo

- ✓ Calidez.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Respeto.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Compromiso

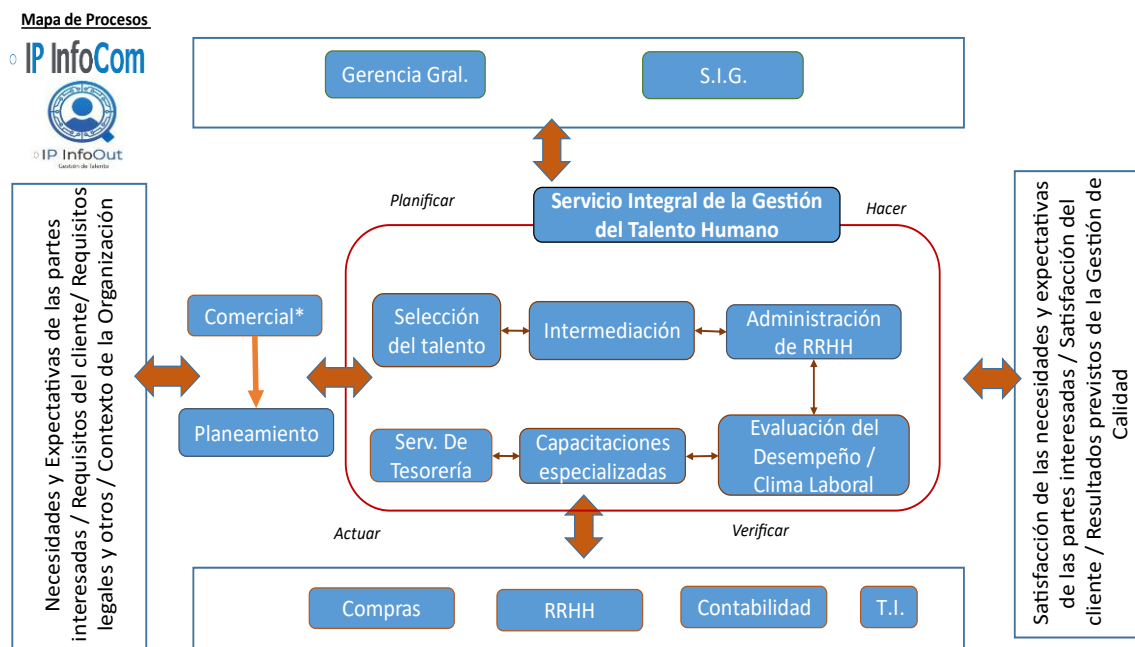
## 0.2 principios de la gestión de la calidad

PRINCIPIO	GUIA
Enfoque al cliente	El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y retiene la confianza de los clientes y otras partes interesadas sobre los cuales depende. Cada aspecto de interacción con el cliente ofrece una oportunidad para crear más valor para el cliente. La comprensión de las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización.
Liderazgo	La creación de una unidad de propósito, dirección y compromiso permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.
Compromiso de las personas	Para gestionar una organización eficaz y eficiente, es importante involucrar a todas las personas en todos los niveles y respetarlos como individuos.  El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las habilidades y conocimientos facilita la participación de las personas en la consecución de los objetivos de la organización.
Enfoque basado en procesos	El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados, la comprensión de cómo los resultados son producidos por este sistema, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones permite a la organización optimizar su rendimiento.
Mejora	La mejora es esencial para una organización para mantener los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar a

	los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades.
Tomas de decisiones basada en la evidencia	A menudo implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas.
Gestión de las relaciones	Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable lograrlo cuando una organización gestiona las relaciones con sus proveedores y la red de socios es a menudo de una importancia especial.

### 0.3 enfoque basado en procesos

A continuación, mostramos nuestros Mapa de Procesos:



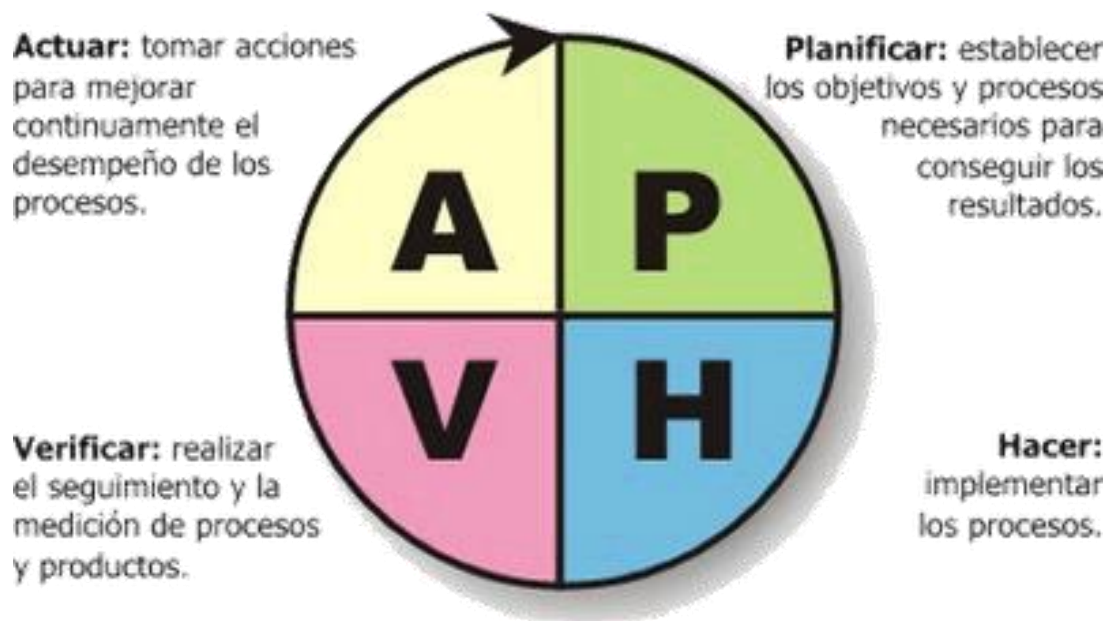
\*Proceso tercerizado



### 0.3.2 Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados
- Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario en todos sus procesos y SGC.



### 0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

Uno de los principales retos para la transición es implementar a nivel proceso el pensamiento basado en riesgos, mismo que considera la versión de la norma ISO 9001:2015 como uno de los principales cambios, en este sentido, para la Evaluación utiliza una herramienta denominada “Matriz de Riesgos”, (MIR) la cual involucra los riesgos a partir de los objetivos y metas organizacionales. La evaluación de los riesgos se integra de los siguientes rubros: Descripción del riesgo, tipo de riesgo, clasificación del riesgo, consecuencia, factor de riesgo, grado de impacto, probabilidad de ocurrencia y acciones de control y sistemas de gestión Esta Norma internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad
- Fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización
- . — Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad; para proporcionar los servicios de Soporte de T.I. Administración Integral de RRHH e Innovación estratégica basada en la gestión integral por procesos, cumpliendo con los requisitos de nuestros(as) Clientes(as) así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Manual Empresarial de Calidad.

Las disposiciones legales y reglamentarias contenidas en sus Manuales de Organización y de Procedimientos. Estas disposiciones se utilizan para normar el desempeño del SGC, el cual se basa, para su desarrollo e implementación, en los siguientes documentos normativos del ámbito de la gestión de la calidad:

- ♣ Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- ♣ ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.
- ♣ ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ♣ ISO 9004:2009 Directrices para La Mejora del Desempeño.

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos relativos al SGC

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Servicio:** Prestaciones de consultoría especializada en transformación digital, sistemas de gestión de calidad, gestión por procesos y pensamiento disruptivo entre la organización y el cliente.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

**Partes interesadas:** Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y cómo lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

**Objetivo de calidad:** Pretensión formalmente establecida que permite ejecutar los procesos para conservar la calidad.

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

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Revisión:** Control específico para la versión de cualquier documento del SGC.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

## ABREVIATURAS

**DCH** Dirección de Capital Humano

**ISO** Organización Internacional de Normalización

**SGC** Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4. Contexto de la organización

### 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

#### IP InfoCom:

Determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y dirección estratégica mediante la herramienta FODA. La cual será de forma anual y se registrarán las respectivas versiones en la carpeta de Aseguramiento de la Calidad.

INTERNAS			
	CUESTIONES	POSITIVO	NEGATIVO
<b>NORMA ISO 9001:2018</b>	<b>VALORES</b>		
	Responsabilidad	x	
	Respeto	x	
	Transparencia	x	
	Creatividad	x	
	Pasión	x	
	<b>CULTURA</b>		
	Innovación	x	
	Liderazgo	x	
	<b>CONOCIMIENTO</b>		
	Experiencia	x	
	Capacitación	x	
	<b>DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACION</b>		
	Participación	x	
	Indicadores (KPI)	x	
	Cumplimiento de estándares	x	

EXTERNAS			
	Cuestiones	POSITIVO	NEGATIVO
ISO 9001:2015	<b>LEGAL</b>		
	Cambios en la legislación	x	
	Regulación de sindicatos		x
	<b>TECNOLÓGICO</b>		
	Demanda en digitalización	x	
	Alianzas estratégicas con empresas tecnológicas	x	
	Surgimiento de nuevas fuentes de datos y nuevas soluciones	x	
	<b>COMPETENCIA</b>		
	Compañías similares en el rubro		x
	<b>DE MERCADO</b>		
	Tendencias de líderes en el mercado		x
	Tendencias de crecimiento de clientes	x	
	Estabilidad del mercado	x	
	<b>CULTURAL</b>		
	Nivel cultural	x	
	<b>SOCIAL</b>		
	Niveles educativos	x	
	Tasa de desempleo local		x
	Percepción de seguridad ciudadana		x
	<b>ECONÓMICO</b>		
	Tipo de cambio	x	
	Situación económica del país		x
	Inflación		x
Disponibilidad de créditos	x		

**IP InfoOut:**

Determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y dirección estratégica mediante la herramienta FODA. La cual será de forma anual y se registrarán las respectivas versiones en la carpeta de Aseguramiento de la Calidad.

INTERNAS			
	CUESTIONES	POSITIVO	NEGATIVO
<b>NORMA ISO 9001:2015</b>	<b>VALORES</b>		
	Calidez	x	
	Confidencialidad	x	
	Respeto	x	
	Puntualidad	x	
	Comunicación Constante	x	
	<b>CULTURA</b>		
	Innovación	x	
	Liderazgo	x	
	<b>CONOCIMIENTO</b>		
	Experiencia	x	
	Capacitación	x	
	<b>DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACION</b>		
	Participación	x	
	Indicadores (KPI)	x	
	Cumplimiento de estándares	x	

EXTERNAS			
	Cuestiones	POSITIVO	NEGATIVO
ISO 9001:2015	<b>LEGAL</b>		
	Cambios en la legislación	x	
	Regulación de sindicatos		x
	<b>TECNOLÓGICO</b>		
	Demanda en digitalización	x	
	Alianzas estratégicas con empresas tecnológicas	x	
	Surgimiento de nuevas fuentes de datos y nuevas soluciones	x	
	<b>COMPETENCIA</b>		
	Compañías similares en el rubro		x
	<b>DE MERCADO</b>		
	Tendencias de líderes en el mercado		x
	Tendencias de crecimiento de clientes	x	
	Estabilidad del mercado	x	
	<b>CULTURAL</b>		
	Nivel cultural	x	
	<b>SOCIAL</b>		
	Niveles educativos	x	
	Tasa de desempleo local		x
	Percepción de seguridad ciudadana		x
	<b>ECONÓMICO</b>		
	Tipo de cambio	x	
	Situación económica del país		x
	Inflación		x
Disponibilidad de créditos	x		



### **SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA HERRAMIENTA FODA.**

Se aborda aquí la necesidad de llevar a cabo un seguimiento de forma sistemática, minuciosa y en forma continua en acciones de evaluación para efectos de diagnóstico.

FODA DE IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C – IP INFOOUT S.A.C.

		Ítem	Fortalezas = F	Factor	Ítem	Debilidades = D	Factor
<div style="text-align: center;"> <p>Factores Internos</p> <hr/> <p>Factores Externos</p> </div>		F1	Personal calificado y comprometido	Recursos Humanos	D1	Dependencia de grandes clientes	Ojetivos y Estrategias
		F2	Consultores con experiencia comprobada y especialistas en sus campos	Estructura	D2	No contar con mayores estructuras para oficinas	Recursos Materiales
		F3	Buena imagen de la empresa	Ojetivos y Estrategias	D3		
		F4	Calidez hacia a nuestros clientes	Ojetivos y Estrategias	D4		
		F5	Crecimiento económico	Recursos Financieros	D5		
		F6	Estandarización de procesos	Procesos	D6		
		F7	Conocimiento, experiencia en el sector y alianzas estratégicas	Capacidad Tecnológica	D7		
		F8	Precios competitivos al tener estructura MIPYME	Ojetivos y Estrategias	D8		
		F9	Rápida respuesta comercial	Procesos	D9		
Ítem	Oportunidades -O	Factor	F-O Oportunidades		D-O Oportunidades		
O1	Contar con la Certificación ISO 9001:2015, se puede opatar a participar en grandes proyectos privados y públicos	Competitivo	O1-F1,F2,F3,F6: De nuestras capacidades, experiencia y contar con homologaciones de calidad como proveedores para varios de nuestros clientes, podemos implementar satisfactoriamente la certificación ISO		O1-D1: Contar con la Certificación ISO 9001:2015 nos puede abrir las puertas a grandes proyectos nacionales e internacionales		
O2	Crecimiento del HSEQ en la industria	Competitivo	O1,O2,O4-F4,F7,F9,F3: Oportunidades correlacionadas con nuestras fortalezas para el aprovechamiento de la oferta tecnológica y potenciamiento de la marca Vs nuestra experiencia y buena imagen				
O3	Potenciar imagen de la marca	Competitivo					
O4	Más negocios requieren Intermediación y/o Tercerización Nacional e Internacional	Tecnológico					
Ítem	Amenaza=A	Factor	F-A Riesgo		D-A Riesgo		
A1	Cambios en la legislación y/o en las normativas internacionales	Legal	A1-F2: Crear programas trimestrales de seguimiento por especialistas		A3-D1: Mantener y Fidelizar nuestra cartera de clientes ofreciendo alta calidad e innovación en nuestro servicio		
A2	Fuga del talento	Competitivo	A2-F1,F3,F4,F5: Mitigar la fuga de talento sensibilizando su compromiso mediante programas de reconocimiento personal, que se sientan parte de la organización y de su buena y creciente imagen. Así como sus respectivos salarios puntuales.				
A3	Competencia muy agresiva	Competitivo	A3,A4-F8,F5: Brindar propuestas económicas de calidad y con puntos de equilibrio bien estudiados y aprovechar el crecimiento económico de la empresa para investigación, desarrollo y capacitaciones				
A4	Desaceleración económica mundial	Económico					
A5	Inestabilidad política	Político					

## 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

PARTES INTERESADAS	NORMA	REQUERIMIENTOS	OBLIGATORIEDAD	NIVEL DE INTERVENCIÓN
CLIENTES	ISO 9001:2015	Relación calidad/precio competitivo		Mantener Satisfechos
		Atención antes y después del producto	si, no legal	
		Alta satisfacción del cliente	si, no legal	
		Garantía del servicio / producto	si, legal	
		Personalización del servicio / producto		
		Servicio y/o producto que cumpla los requisitos del cliente	si, no legal	
PROVEEDORES	ISO 9001:2015	Requisitos y especificaciones en materia de calidad	si, no legal	Mantener Informados
		Relación a largo plazo		
		Pago puntual	Si, legal	
		Exigencias de calidad		
		Rentabilidad beneficio		
ACCIONISTAS	ISO 9001:2015	Interesados en el uso adecuado de los recursos mediante la administración eficiente		Administrar de cerca
		Esperan tener mayor rentabilidad financiera		
TRABAJADORES	ISO 9001:2015	Mantenerse capacitados y en un buen clima laboral idóneo.	si, no legal	Administrar de cerca
		Mantener la calidad del servicio y asegurar la satisfacción	si, no legal	
AUTORIDADES	ISO 9001:2015	Cumplimiento de los requisitos y/o Normativas	Si, legal	Mantenerlos Informados
COMUNIDAD	ISO 9001:2015	Se mantengan las buenas costumbres, así como las atenciones a quejas y reclamos	Si, legal	
COMPETIDORES	ISO 9001:2015	Esperan competencia justa y leal		Administrar de cerca
		Pérdida de clientes de parte de nosotros		

## SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS PARTES INTERESADAS Y LOS REQUISITOS PERTINENTES.

Es muy importante que IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., haya determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Por lo que debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas:

Las cuestiones incluyen factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

Así mismo se consideran cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del SGC de IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., aplica a los servicios de **Intermediación Laboral para el Servicio Integral de la Gestión del Talento Humano,**

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

4.4.1 IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad a través de los procesos necesarios y su aplicación basado en la siguiente estructura documental:

**a) Manual de la Calidad** Es el documento que establece la Política de Calidad y describe el SGC, de acuerdo al modelo de procesos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, aplicable al servicio que ofrece.

El Manual de la Calidad se complementa con los procedimientos y recursos asociados que se aplicarán, para cumplir los requisitos de calidad.

Y para complementar nuestro sistema de calidad contamos con:

- ✓ Modelo de gestión de prevención de delitos según ley peruana N° 30424

#### 4.4.2 IP InfoCom mantiene y conserva la información documentada a través de:

**Procedimientos operativos** Son aquellos procedimientos que describen en forma específica cómo se llevan a cabo las diferentes actividades en los procesos identificados, así como las mejores prácticas a seguir para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

**Carpeta de “Certificación ISO 9001”:** Es una carpeta que mantenemos en **nuestra nube (Dropbox)** donde se documenta toda la información de nuestro sistema de calidad y a futuro se subirán los resultados obtenidos y evidencias de las actividades desempeñadas.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y Compromiso

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso para el desarrollo e implementación del SGC y para la mejora continua de su eficacia, por medio de:

**a) Comunicar a todo el personal** de las metas, la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas como los legales y reglamentarios.

**b) Establecer la Política de Calidad**, la gerencia general establecerá la política de calidad.

**c) Llevar a cabo las revisiones del SGC** por la gerencia general; y se designará a uno de nuestros consultores especialistas para que en conjunto se efectúen dichas actividades y se tomen acciones de mejora.

**d) Gestionar** la disponibilidad de los recursos para el desarrollo eficiente del SGC.

**5.1.2 Enfoque al Cliente:** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., se asegura de que los requisitos del cliente estén claramente definidos y se cumplan, con base en las disposiciones de la presente norma así como de los ordenamientos e instrumentos jurídicos y administrativos descritos en nuestra normativa legal vigente.

## 5.2 Política de la Calidad

**5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad.** La Gerencia General se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Sea adecuada al propósito de la organización.
- b) Incluya el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad. Y que se revise para su mejora continua.

**5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.** La Gerencia General y los líderes de proceso se aseguran de que la Política de Calidad:

- a) Se encuentra disponible en todo momento
- b) Se comunique, entienda y aplique dentro de la organización.
- c) Este disponible para las partes interesadas pertinentes.

## LA POLÍTICA DE CALIDAD DE IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., SE DESCRIBE A CONTINUACIÓN:

En **IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C.** trabajamos para ofrecer a nuestros clientes servicios de consultoría especializada, brindando de forma personalizada las mejores soluciones a sus negocios mediante el servicio integral de la gestión del talento humano, intermediación laboral y alta consultoría para la optimización de procesos y soluciones de TI.

Con la finalidad de mejorar la satisfacción de nuestros clientes, hemos implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, basado en la norma **ISO 9001:2015**, por lo cual definimos en nuestra política los siguientes principios:

- ✓ Planificar y realizar nuestras actividades con una mentalidad de calidad con el objetivo de **mejorar la satisfacción de nuestros clientes**
- ✓ **Cumplir con los requisitos aplicables**, tanto los definidos por nuestros clientes como aquellos derivados de nuestro propio sistema de gestión, incluyendo los requisitos legales.
- ✓ **Mejorar continuamente** el desempeño de nuestros procesos de trabajo y de nuestro sistema de gestión.
- ✓ **Fomentar y dirigir nuestro compromiso hacia la excelencia**, mediante la **participación y promoción de las responsabilidades de calidad** entre todos nuestros colaboradores y terceros a través de estándares, capacitaciones y comunicación efectiva.
- ✓ Tratar de satisfacer las **necesidades y expectativas de las partes interesadas**.

Esta política es la base para el establecimiento de los objetivos de la calidad y señala los principios que deben ser asumidos por todas las personas que formen parte de **IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C.**



Lima, Diciembre del 2023.

Aprobado por la Humberto Pereyra  
Gerente General.

Versión N°3

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., asegura la definición y comunicación de las funciones, responsabilidades, autoridades o atribuciones y su interrelación dentro de la organización.

## **6 PLANIFICACIÓN**

### **6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**

**6.1.1** A partir de la operación integral de IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., la Gerencia General en trabajo conjunto con cada una de las áreas, identifican factores de riesgo, los cuales se relacionan con los compromisos por parte de la empresa para el Plan de Acción para tratar los Riesgos y Oportunidades de mejora.

**6.1.2** Los factores de riesgo identificados se analizan y documentan en la Matriz de Riesgos y Oportunidades de IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., utilizando una categorización de acuerdo al grado de ocurrencia e impacto, se asignan valores de probabilidad de ocurrencia y valores de impacto de los riesgos potenciales identificados. El criterio para la asignación de los valores de probabilidad y de impacto de los factores de riesgo previamente identificados se realiza con base en un análisis cualitativo que considera a tres importantes elementos:

- Antecedente de eventos anteriormente ocurridos
- Referentes
- Recursos

### **6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos**

#### **6.2.1 Objetivos de Calidad**

A continuación, se muestra el siguiente cuadro con los objetivos de calidad, indicadores y meta.



N°	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META
a)	<b>Planificar y realizar nuestras actividades con una mentalidad de calidad con el objetivo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes.</b>	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y sensibilizar una cultura de calidad en la empresa.	% de encuesta de satisfacción de un servicio "n" del Cliente "X" + % de encuesta de satisfacción del mantenimiento o levantamiento de observaciones del servicio "n" del Cliente "X" = 90% de Satisfacción en el tiempo que dure el servicio.	Todos los servicios de nuestros clientes deben ser terminados con una satisfacción al 90% en el tiempo que dure el servicio. El seguimiento se realizará de manera semestral.
b)	<b>Cumplir con los requisitos aplicables, incluyendo los requisitos legales.</b>	Impulsar la revisión periódica de las normativas y/o cambios en la legislación para el cumplimiento efectivo de los requisitos legales.	Total del chek list de las normativas legales aplicables a IP InfoCom < a 60 días	Crear en el check list en el tercer bimestre del año y luego efectuar su revisión cada dos meses
c)	<b>Mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos de trabajo y de nuestro sistema de gestión.</b>	Hacer seguimiento efectivo de los indicadores identificados para cada tipo de servicio, así como el monitoreo de nuestro SGC	(Total de Indicadores Revisados / Total Indicadores Propuestos) x 100 > = 80%	Cumplimiento mensual
			OM's detectadas = OM's implementadas	Revisión trimestral
d)	<b>Fomentar y dirigir nuestro compromiso hacia la excelencia, mediante la participación y promoción de las responsabilidades de calidad entre todos nuestros colaboradores y terceros a través de estándares capacitaciones y comunicación efectiva.</b>	Fomentar el desarrollo de la capacidad y personalidad de todos nuestros colaboradores mediante acciones sistemáticas de formación anual, buscando aumentar su nivel de compromiso y desarrollando un clima organizacional óptimo.	Número de capacitaciones integrales > = 4 Capacitaciones al año	Formar a nuestros colaboradores en temas de calidad, seguridad, entre otros de manera bimestral.
			% de valoración del clima organizacional >= 90%	La medición anual de nuestro clima laboral debe ser superior al 90%

e)	<p><b>Tratar de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b></p>	<p>Mantener una interacción constante con el cliente, brindándole los canales de comunicación necesarios y dando respuesta oportuna a sus inconformidades; generando acciones correctivas, preventivas o de mejora según requiera en un plazo máximo de respuesta efectiva de 20 días.</p>	<p>número de interacciones del cliente en los "n" canales de IP InfoCom = número de respuestas brindadas al cliente en los "n" canales de IP InfoCom</p>	<p>Medir en el primer semestre del año el número de Conformidades e Inconformidades</p>
			<p>número de acciones requeridas postservicio = número de respuestas atendidas antes de los 20 días</p>	<p>Establecer un porcentaje aceptable de las mediciones para el siguiente semestre</p>

**6.2.2** Para el control de calidad la gerencia general determino las funciones a realizar para garantizar que el proceso de servicio sea el deseado.

De manera anual, conformar un **COMITÉ DE CALIDAD**, el cual estará integrado inicialmente por:

a) Gerente General:	Humberto Pereyra
b) Jefa de Gestión de Talento:	Tiffani Vásquez
c) Coordinador SIG (Encargado del área de Aseguramiento de la Calidad) :	Anthony Bravo

Para que en conjunto puedan desarrollar las siguientes actividades:

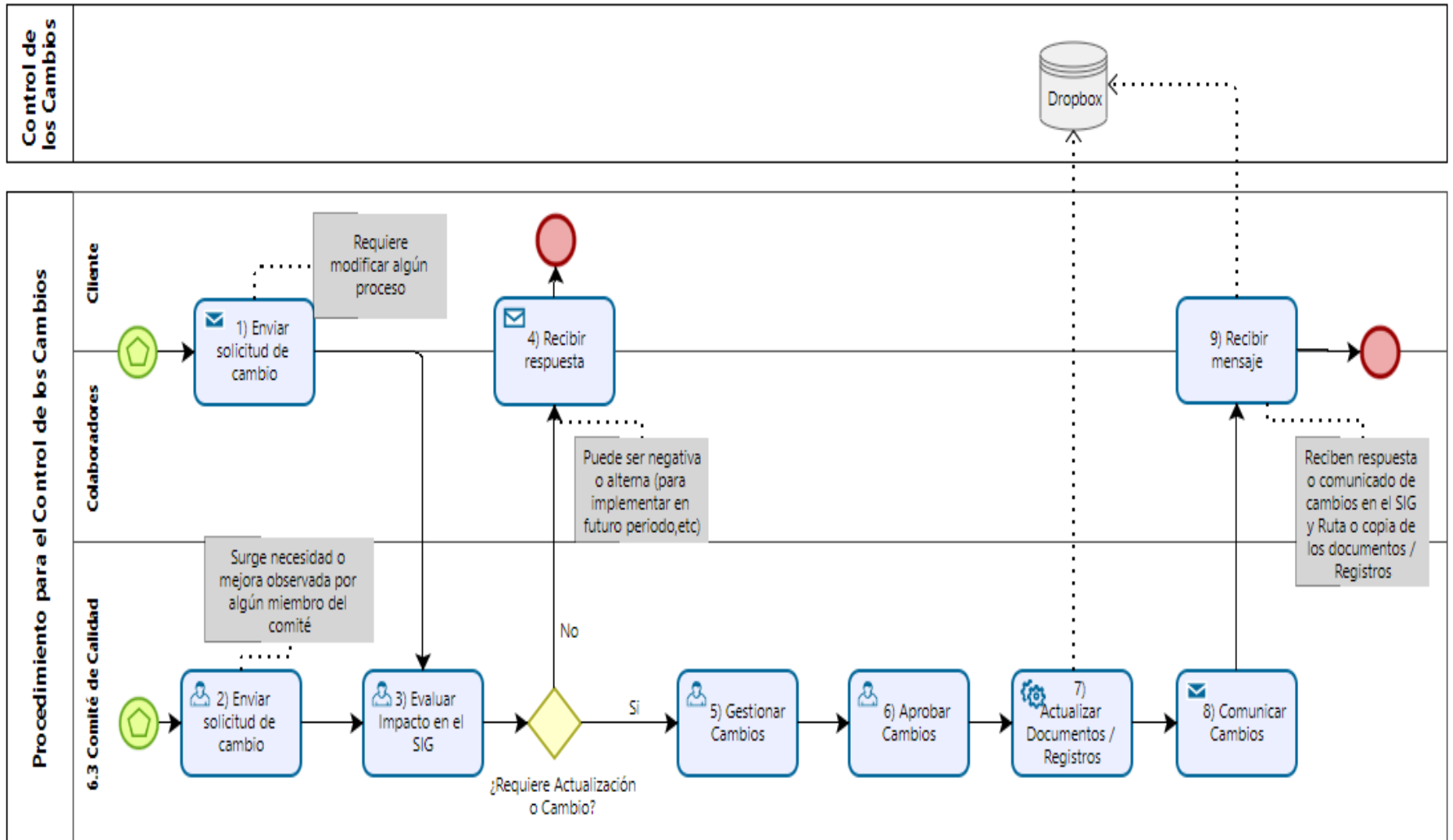
- Revisar a intervalos definidos el sistema de calidad.
- Enfocar energía en la aportación de ideas para solucionar los problemas.
- Planear la implementación del sistema y verificar que cada una de las actividades planeadas se ejecuten en tiempo y forma.
- Fomentar la participación y modelos a los integrantes del equipo de mejora cumpliendo con sus compromisos del plan.
- Documentar y difundir los documentos del sistema de calidad de acuerdo con su área de responsabilidad.
- Asegurar la implantación de éstos.
- Definir acciones correctivas y preventivas.
- Comunicar avances a la organización.

### 6.3 Planificación de los Cambios

A través del Comité de Calidad, asegura que: La planificación se realiza de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad de Cambios del SGC, con el fin de mantener un control de los cambios y la integridad del SGC. **A la fecha de la redacción y Revisión N°2- No se tuvieron cambios en el SGC.**

### 6.4 Procedimiento para controlar la revisión, aprobación, control de cambios e identificación de sus documentos y registros

Por lo expuesto en los puntos anteriores, a se procede a formalizar el siguiente flujo.



## 7. APOYO

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

a) IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C cuenta con un presupuesto establecido, que considera la provisión de recursos financieros para atender las necesidades de recursos humanos, materiales y de servicios, con el fin de garantizar la operación de la organización, así como implementar, mantener y mejorar el SGC. Se cuenta con evidencias: comunicación mediante correos electrónicos, resumidas en un Word con los respectivos screenshots.

#### 7.1.2 Personas

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., determina y proporciona las personas necesarias para la implantación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos, a través de la contratación de un coordinador SIG.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1 Generalidades

#### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., Declara que para el rubro en que se desempeña, el de: Intermediación Laboral y el Servicio Integral para la Gestión del Talento Humano no requiere el uso de instrumentos de medición, por lo que **Justifica la No Aplicabilidad** a los siguientes puntos de la norma

- a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Identificarse para determinar su estado;
- c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

**7.1.6 Conocimientos de la organización** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios a través de perfiles

específicos con base en la actividad de desempeñar, documentados en el plan de calidad del proceso.

**7.2 COMPETENCIA** El personal que realiza trabajos conforme a los requisitos del servicio, son competentes con base en el nivel de estudios, la formación, habilidades y/o experiencias apropiadas de acuerdo a los perfiles de los puestos establecidos.

Y Para lograr lo anterior, se toman las acciones pertinentes para la detección de las necesidades de competencia, toma de conciencia y formación, mediante la planeación de la capacitación realizada de manera interna y con ayuda del área de Gestión del Talento, con base en los perfiles de puestos ya existentes, es el encargado de llevar a cabo los procesos necesarios con el fin de que se realicen las siguientes actividades:

- ♣ Detectar necesidades de acciones formativas.
- ♣ Programar la capacitación anual.
- ♣ Evaluar la eficacia de las acciones formativas.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C, se asegura, que todo el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye a la consecución de los Objetivos de la Calidad. A través de dinámicas como Círculos de Calidad y Capacitaciones Internas.

### 7.4 COMUNICACIÓN

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., tiene la responsabilidad de comunicar al personal de la Unidad sobre: La política y los objetivos de calidad.

1. La importancia de cumplir tanto los requisitos de los clientes como con los regulatorios
2. La promoción de la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes a través de toda la Organización.
3. Las responsabilidades definidas del personal y la conciencia de la relevancia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

4. Cuando los requisitos del producto cambian, asegurarse que el personal relevante sea informado de los cambios.

Para lo anterior el director, en coordinación con la Gerencia General mantiene los siguientes canales de comunicación formales para el seguimiento, retroalimentación y funcionamiento del SGC:

- Correos Electrónicos
- Sesiones de difusión directa
- Extensión telefónica.

Adicionalmente se cuenta con el uso de páginas virtuales y una Carpeta Compartida en el DROPBOX, para la gestión de proyectos, respaldo de información y evidencias de trabajo, así como calendarios electrónicos con notificaciones a las cuentas de correo empresarial.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

**7.5.1 Generalidades** El Sistema de Gestión de la Calidad incluye información documentada requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015, así como la necesaria para la eficacia del sistema.

Por lo que mantiene el presente Manual de la Calidad que incluye:

- a) El alcance del SGC, considerando los detalles y la justificación de las exclusiones pertinentes.
- b) Los procedimientos y procesos documentados establecidos para el SGC denominados de calidad y los procedimientos operativos descritos en la lista de documentos del mismo
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC

**7.5.2 Creación y actualización** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., se asegura que, al crear y actualizar la información documentada, sea la apropiada conforme al propósito y alcance de los procesos y procedimientos en el alcance del SGC, sustantivos, estratégicos y de apoyo.

### 7.5.3 Control de información documentada

**7.5.3.1** Los documentos requeridos por el SGC se controlan de manera electrónica y física (cuando aplique) y su acceso queda restringido al personal autorizado, donde se definen los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos de acuerdo a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Identificar los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Confirmar que las versiones de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Garantizar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada si tienen que mantenerse por cualquier razón.

Como medio de control específico, se mantiene un listado maestro de documentos.

**7.5.3.2 Control de los registros** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., establece y mantiene registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en los procesos, así como el funcionamiento efectivo del SGC. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., planifica y desarrolla los procesos necesarios para lograr satisfacer las necesidades del cliente. Dicha planificación de la realización del producto/servicio, es consistente con los requisitos de los procesos identificados en el presente manual, y se incluye en el Plan de Calidad de los procesos sustantivos, estratégicos y de apoyo.

En la planificación de la realización del producto, se determina lo siguiente:

- a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos para el producto/servicio que realiza están contenidos tanto en la normativa vigente aplicable como en los diferentes documentos desarrollados para tal fin, como son: el Manual de la Calidad, el Plan de Calidad de los Procesos, Procedimientos de Calidad y Procedimientos Operativos.



- b) El establecimiento de procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la realización de dicho producto
- c) Las actividades requeridas para verificación, seguimiento, medición, inspección, específicas para el producto, así como criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos especificados.

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

**8.2.1 Comunicación con el cliente** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., identifica e implementa disposiciones para la comunicación con el cliente, relativas a:

- a) Información sobre el Producto/ Servicio brindado.
- b) Atención y solución a cuestionamientos, peticiones e inconformidades documentadas.
- c) Retroalimentación del cliente/usuario, incluyendo sus quejas

La retroalimentación con el cliente se lleva a cabo con la captación de los comentarios, sugerencias o felicitaciones recibidas a través de la cuenta de correo electrónico de la empresa.

**8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos/servicios.** Los requisitos son expresados como las acciones necesarias para cumplir las expectativas

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos/servicios.**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., revisa los requisitos relacionados con el producto/servicio, esta revisión se efectúa antes de comprometerse a proporcionarlo al cliente/usuario, asegurándose de que:

- a) Los requisitos del producto/servicio están definidos en los procedimientos operativos.
- b) Las diferencias existentes que pudieran presentarse relacionadas con el cumplimiento de los requisitos del producto/servicio, se resuelven con base en lo establecido en la normatividad Empresarial.

c) IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, contando con el personal competente, la infraestructura, los recursos financieros y materiales necesarios, se mantiene registros de los resultados de la revisión indicada y de las acciones originadas por la misma.

Debido a las características del producto/servicio otorgado, el cliente/usuario nos proporciona una declaración documentada de los requisitos

**8.2.4 cambio de los requisitos para los productos y servicios.** Cuando cambian los requisitos del producto/servicio, se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal apropiado conozca las modificaciones.

Las características y alcances del producto/servicio otorgado por IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., están documentados en nuestra nube

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** Para el alcance del SGC de IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., se declara que el requisito, diseño y desarrollo de los productos/servicios. Se efectúan en base a las especificaciones solicitadas por el cliente y con la experiencia acumulada de servicios anteriores.

**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministros externamente.**

**8.4.1 Generalidades** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., es responsable de asegurar que los productos comprados, de recursos autogenerados cumplan con las especificaciones establecidas y de uso. Se selecciona a los proveedores en función de su capacidad de cumplimiento en tiempo y forma de acuerdo a los requisitos especificados por la Dirección de Recursos Financieros quien los registra en el sistema empresarial para aceptación de los mismos.

**8.4.2 Tipo y alcance del control** La evaluación de proveedores se realiza con ayuda de documentos que sustenten la veracidad de los mismos, recomendaciones y son evaluados en nuestro formato de "Evaluación de Proveedores".

**8.4.3 Información para los proveedores externos** La información de las compras describe el producto/servicio a comprar, incluyendo, cuando sea necesario:

- a) Requisitos para la aprobación del producto/servicio, procedimientos, procesos y equipo.
- b) Requisitos para la calificación del personal.

## **8.5 Producción y prestación del servicio**

**8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., planifica y realiza el producto/servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, según aplique:

- a) Disponibilidad de información que describa las características del producto/servicio.
- b) Disponibilidad de los procedimientos operativos.
- c) Disponibilidad y utilización del equipo apropiado (hardware y software).
- d) Implementación de actividades de seguimiento y medición (con base en los indicadores)
- e) Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto/servicio.

Este requisito se cumple con la aplicación de los planes de calidad.

## **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C.,

- ♣ Identifica el estado de la realización del producto/servicio con respecto a los requisitos de medición y seguimiento a través de toda la realización del producto/servicio.
- ♣ Controla y registra la identificación única del producto/servicio y mantiene registros, los cuales se encuentran en nuestra nube y correo corporativo.
- ♣ Identifica el producto/servicio, a través de los medios necesarios para su desarrollo en cada etapa del proceso.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., y su personal que efectúe Intermediación Laboral en las instalaciones del cliente, conserva y resguarda los bienes del cliente/usuario que se requieran para la realización del producto/servicio,

mientras estén bajo su control o siendo utilizados por la misma. Las áreas interesadas de los clientes, que así lo requieran identifican, verifican, protegen, salvaguardan y controlan los bienes suministrados para su utilización en el transcurso de la realización del producto/servicio.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega** Este requisito de la norma ISO 9001:2015. Es aplicable por lo que el servicio post entrega está inmersa en nuestros procesos del producto/servicio que brindamos.

**8.5.6 Control de los Cambios** se revisa y controla los cambios para la producción a través de nuestro proceso de control de los cambios en cada documento y en la lista maestra de documentos internos con el fin de mantener un control de los cambios y la integridad del SGC.

**8.6 Liberación de los productos y servicios** se hace el seguimiento y mide las características del producto/servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas en la realización del producto/servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas en los propios planes de calidad establecidos. Se mantiene evidencia de la conformidad de los **criterios de aceptación** de acuerdo a las políticas de operación de los procedimientos operativos, los cuales se registran en las comunicaciones entre las áreas pertinentes de los clientes y nuestro supervisor designado a cada usuario y cliente.

Los registros indican la autoridad responsable que autoriza la liberación del producto/servicio al usuario.

La liberación y prestación del producto/servicio al usuario no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobada por alguna autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente/usuario.

**8.7 Control de las salidas no conformes** se asegura que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos del producto/servicio, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionados.

Se establece el Procedimiento de Calidad “Control de Producto/Servicio No Conforme” para definir las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto/servicio no conforme. Se trata el producto/servicio no conforme, cuando sea aplicable, mediante una o más de las siguientes condiciones:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión cuando sea aplicable por el cliente/usuario.

Cuando se corrige un producto/servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada

Posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., realiza un seguimiento del avance y cumplimiento de las tareas definidas en los planes de calidad desarrollados, como se señala en el Plan de Calidad de Proceso de Medición, Análisis y Mejora en los registros correspondientes; con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando existan desviaciones en lo especificado en los diferentes procesos, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, y los cambios se efectuarán según nuestro proceso para la gestión de los cambios.

El Líder del proceso define el tipo y frecuencia de las mediciones requeridas por los diferentes procesos sustantivos establecidos.

**9.1.2 Satisfacción del cliente** Como una de las medidas del desempeño del SGC, IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente/usuario del grado en que se han satisfecho los requisitos del producto/servicio brindado, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información, mediante lo establecido en el ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN No de Medición, Análisis y Mejora, la aplicación de una encuesta de satisfacción, el seguimiento a los indicadores de desempeño de cada proceso, el análisis cuantitativo y cualitativo de la satisfacción del cliente/usuario, así como las actividades indicadas en el requisito 5.2 del presente manual.

Nota: El seguimiento de la percepción del cliente incluye la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente/usuario, los

datos del cliente sobre la calidad del producto/servicio, las encuestas de opinión del usuario y/o recurso y las quejas y felicitaciones.

**9.1.3 Análisis y evaluación** se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la conformidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas a éste.

Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente pertinente. El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente/usuario, de acuerdo a lo establecido en los requisitos 5.2 y 8.2.1 del presente manual.
- b) La conformidad con los requisitos del producto/servicio realizado, considerando los registros generados por cada área responsable.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios realizados, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a los resultados obtenidos por cada área responsable en los indicadores del desempeño de procesos.

**9.2 Auditoría Interna** IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., contempla llevar a cabo anualmente, al menos una auditoría interna, para determinar si el SGC implementado se está desarrollando conforme a las disposiciones planificadas, acordes a lo establecido en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **9.2.2 La Organización debe:**

- a) IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., Cuenta con un Procedimiento de Auditoría Interna y Externa.
- b) Los criterios de la auditoría están definidos dentro del Procedimiento y el Plan de Auditoría.
- c) Se Seleccionó a los auditores (Servicio Tercerizado) para efectuar la primera auditoría de Calidad a nuestro SGC.
- d) Se demostró Imparcialidad durante el proceso de auditoría al ser un servicio tercerizado.
- e) El resultado de la Auditoría es informado dentro del plazo establecido a la Gerencia General y al Comité de Calidad.
- f) Se elaboró una Matriz de Hallazgos y Observaciones que contiene las oportunidades de mejora para fortalecer nuestro SGC.

- g) Se conserva la información en medios digitales en nuestra Carpeta ISO 9001 la cual está en la nube (Dropbox Corporativo)

### 9.3 Revisión por la Dirección

**9.3.1 Generalidades** La Gerencia General se asegura que el SGC se revise por lo menos 2 veces al año, para garantizar su integridad, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la Política y Objetivos de Calidad.

**9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección** Para llevar a cabo la revisión por la Gerencia General, se incluye información sobre:

**a) Resultados de Auditoría de Calidad:**

- Tras la primera auditoría de Calidad efectuada entre el 11 y el 14 de abril del 2024, se evidenció que el sistema contaba con 4 No conformidades, por lo que inmediatamente se estructuró un plan de acción para levantar dichas Inconformidades. El cual se estimó un plazo de 4 semanas para abordar las oportunidades de mejoras y también se designó a los responsables de llevar a cabo satisfactoriamente dichas actividades.

**b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad**

- No se efectuaron cambios en las cuestiones externas ni internas

**c) Información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas a:**

- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección.
- Cambios planeados o que se presenten en el entorno y que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones de mejora continua.

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección** Los resultados de la revisión realizada por el Comité de Calidad, incluyen todas las decisiones y acciones asociadas a:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.

- b) La mejora del producto/servicio considerando en todo momento la normatividad empresarial.
- c) Las necesidades de recursos para implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a fin de cumplir con las metas establecidas.

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad de Proceso y en el Acta de Revisión por la Dirección SGC-RVG-01.

## **10. Mejora**

### **10.1 Generalidades**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, las cuales incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

- a) Reaccionar ante a la no conformidad al revisar no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir y determinar las causas de la no conformidad
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados de las acciones tomadas.
- d) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinadas, durante la planificación.
- f) Y si fuera necesario hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.



IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; los resultados de cualquier acción correctiva, a través de sus registros en la carpeta asignada para la Gestión de Calidad en el Dropbox.

### **10.3 Mejora continua**

IP INFOCOM OUTSOURCING S.A.C. - IP INFOOUT S.A.C., mejora continuamente la eficacia del SGC, a través de la implementación y seguimiento de las siguientes acciones:

- ♣ Cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad.
- ♣ Análisis de resultados de las auditorías.
- ♣ Análisis de datos.
- ♣ Análisis de producto/servicio no conforme.
- ♣ Aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- ♣ Revisión del SGC.