

Universidad Católica de Honduras
“Nuestra Señora Reina de la Paz”
Campus Global



Docente: Ing. Cinthia Gabriela Guillen

Presentado por: Genios Unidos Grupo 4

“Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos”

- Alex David Sandoval Velásquez 0819-2001-00077
- Isis Nicolle Zapata Florentino 0801-2001-08392
- Nicolle Nayeli Benavides Ardón 0801-2001-09649
- Melissa Fernanda Yanes Sierra 0801-2001-07594
- Lixa Iomara Padilla Peña 1501-1993-00295
- Emma Alicia Hernandez Cálix 1012-1997-00175
- Daniela María Pavón Castillo 0801-2002-05675

Asignación: Planeación y diseño de un modelo de calidad

Sección: 1201

Fecha de entrega: 09 de marzo de 2022

Tegucigalpa M.D.C.

MANUAL DE CALIDAD



FERRETERIA MARESA

LA MEJOR OPCION PARA TUS NECESIDADES

FERRETERÍA MARESA

**SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD**

ISO 9001:2015

ELABORADO POR:
Genios Unidos grupo#4

ÍNDICE

Introducción	4
Perfil de la empresa ferretería maresa	5
Nuestras líneas.....	5
Glosario de términos del sistema de gestión de calidad.....	5
Visión	7
Misión.....	7
Valores	7
La estructura organizacional	8
Sistema de gestión de calidad.....	8
Requisitos generales	8
Macro procesos	9
Documentación de procesos.....	10
Documentación de procesos del contador	10
Documentación de procesos del operario de bloquera.....	19
Documentación de procesos del guardia de seguridad.....	25
Requisitos de la documentación	38
Generalidades	38
Anexos.....	39
Lista de códigos utilizados en los procesos y su respectivo significado.	40
Perfiles de trabajo de la empresa.....	41

INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), desarrolla todos los epígrafes de la Norma ISO 9001 2015 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC de la Ferretería Maresa. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

El objetivo del Manual de Calidad es facilitar una descripción del Sistema de Gestión de la Organización, que sirva de referencia para la aplicación de este sistema y se complementa con el conjunto de documentación del sistema.

La Adopción del Sistema de Gestión de la Calidad para Ferretería Maresa es una decisión estratégica. El diseño y la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la empresa.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados por la Norma Internacional ISO-9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos que elaboramos.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 4

PERFIL DE LA EMPRESA FERRETERÍA MARESA

FERRETERIA MARESA inició con un aserradero en el año 1990, su trabajo era de exportar y vender madera, con el pasar del tiempo las necesidades de vender otros productos no se hizo esperar fue así como el propietario el Señor Karl Berberecho (de origen alemán) desarrolló la idea de vender productos como cemento, clavos, tubería, etc.

El 25 de enero de 1995, FERRETERIA MARESA (Materiales y Repuestos S.A.) inicia sus operaciones en el Valle de Amarateca debido a que la sucursal del Valle de Sula tuvo un percance natural, las lluvias inundaron la sucursal, y para poder recuperar toda la sucursal decidido vender toda la maquinaria existente en dicho plantel, dejando lamentablemente al personal sin empleo, pero a su vez les dio la opción de que los empleados iniciaran con una ferretería, puso a su disposición los materiales necesarios ya que no se optaba con ningún recurso para que su inicio de operaciones fuera la mejor.

En la actualidad FERRETERÍA MARESA cuenta con 11 empleados de manera permanente, los empleados cuentan con todos los servicios de la ley como IHSS y RAP.

Nuestras líneas

Productos de construcción, pintura y accesorios, cerraduras, baño, electricidad, máquinas y herramientas, químicos etc.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ✓ **Auditado:** organización que se audita.
- ✓ **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría
- ✓ **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Calidad:** grado en el que un conjunto de características de interés cumple con los requisitos.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 5

- ✓ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- ✓ **Conclusiones de la auditoría:** resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría
- ✓ **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- ✓ **Criterio de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos, requisitos, utilizados como referencia.
- ✓ **Documentos:** regla que define cómo se debe realizar una actividad o trabajo.
- ✓ **Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- ✓ **Evidencia de la auditoría:** registro, declaraciones de hechos cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificados.
- ✓ **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
- ✓ **Manual de calidad:** documento que especifica detalla el sistema de gestión de calidad de una organización.
- ✓ **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
- ✓ **Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ✓ **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- ✓ **Registro:** presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, y eficacia de tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- ✓ **Validación:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 6

- ✓ **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Visión

Cada año llegar a ser líderes en el mercado de la construcción, ofreciendo un servicio rápido, eficiente y de calidad basado en la información continua, con un equipo de trabajo capacitado, en el Valle de Amaratéca y las aldeas aledañas.

Misión

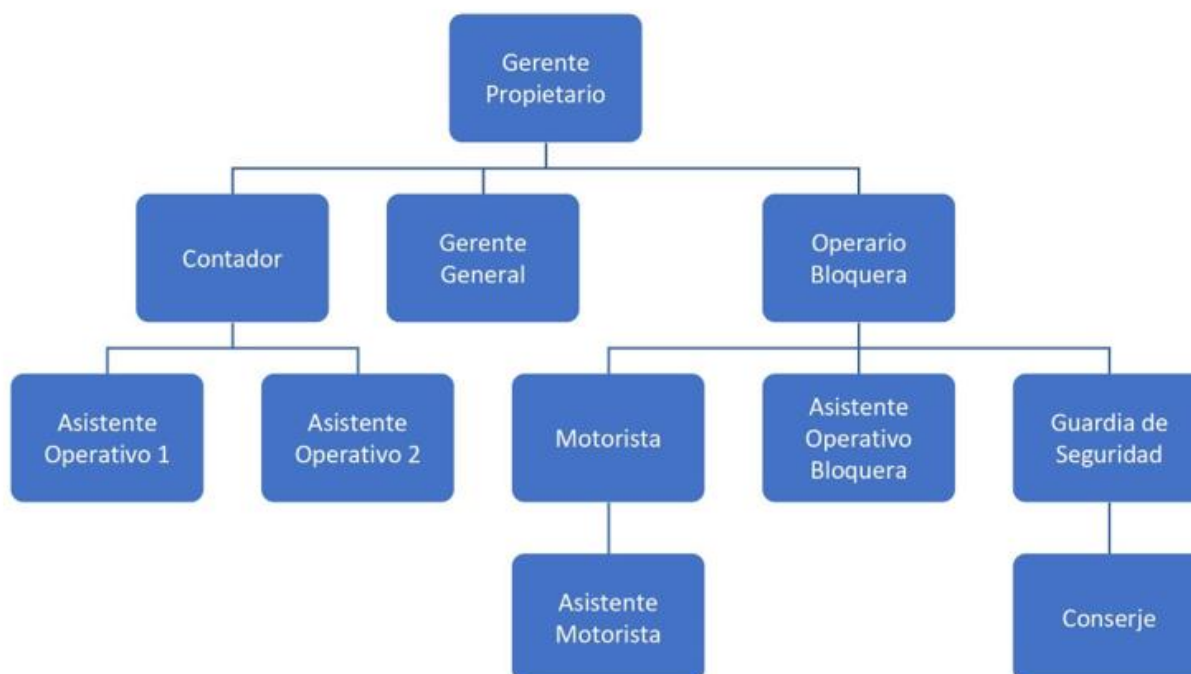
Somos una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad de materiales de construcción y de ferretería en general, bajo las premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, con la finalidad de generar un crecimiento rentable en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

Valores

- ✓ **Honestidad:** Ser íntegros y transparentes con nuestros clientes y en cada una de nuestras actividades.
- ✓ **Innovar:** Ser creativos en las actividades que realizamos, para que nos identifiquen como únicos en nuestros mercados.
- ✓ **Responsabilidad:** Somos responsables en el desempeño de nuestras funciones enfocándonos totalmente en nuestros clientes, que son la razón de ser de la empresa.
- ✓ **Disciplina:** Ser leales a los reglamentos internos de la empresa.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 7

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Requisitos generales

El presente Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada las transacciones de compras de productos, así como también el llenado de inventario y entregas de los pedidos (ventas), bajo los requerimientos de la *Norma ISO 9001:2015*

El Sistema de Gestión de la Calidad está claramente definido, documentado e implementado en la **EMPRESA FERRETERIA MARESA**, tanto en forma electrónica y/o impresa, en cada departamento con el fin de crear un Sistema de Gestión de Calidad ágil y descentralizado que permita a las áreas o departamentos flexibilidad para modificar la documentación asociada a su operación cuando las oportunidades de mejora continua lo permitan.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **Ferretería Maresa** está basado en Procesos, los mismos que se resumen en el “Macro proceso” en el cual se refleja visualmente la interacción de los procesos, los detalles de las interacciones se encuentran definidos en las Especificaciones de Procesos.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 8

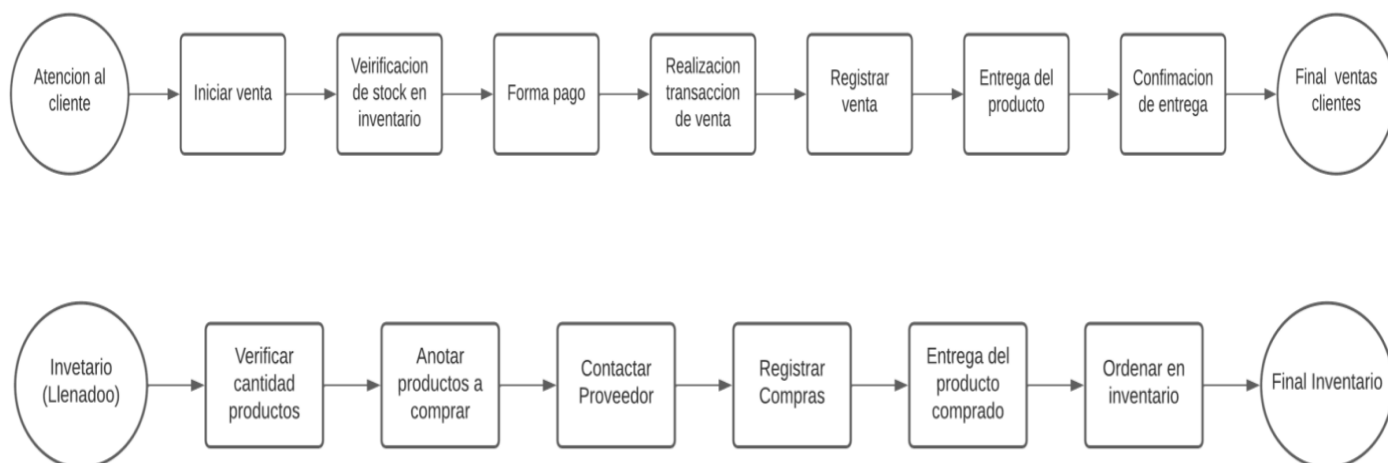
Para asegurar lo anterior, **Ferretería Maresa**, Debe hacer:

1. La identificación de los procesos del sistema de administración de la calidad y sus aplicaciones a través de la organización.
2. Identificar todos los procesos de la empresa.
3. Analizar que los procesos sean efectivos y estén automatizados.
4. La supervisión, medición y análisis de los procesos identificados.
5. Manejo de datos concretos y correctos.

Los procesos identificados son administrados por **FERRETERIA MARESA** de conformidad con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015

Macro procesos

En ferretería Maresa se realizan los siguientes macro procesos:




Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 9

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Documentación de procesos del contador

- Proceso de verificación y registros en sistemas contables

FERRETERÍA MARESA

	Código	Contador	Fecha
	CTD-VRSC-01	Verificación y registros en sistemas contables	08/03/2022

1. Objetivo

Establecer un proceso en el que se realiza la verificación y el registro en sistemas contables.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del proceso de verificación y registro en sistemas contables es permanente.

3. Definiciones

- ✓ **Transacción:** acuerdo comercial que se lleva a cabo entre dos partes, económicamente hablando es un convenio de compra y venta. Sin duda, una transacción también implica un intercambio de bienes y servicios a cambio del pago de una cantidad monetaria (precio).
- ✓ **Facturas:** es un documento, hoja que registra la información ya sea de la compra o venta de productos.

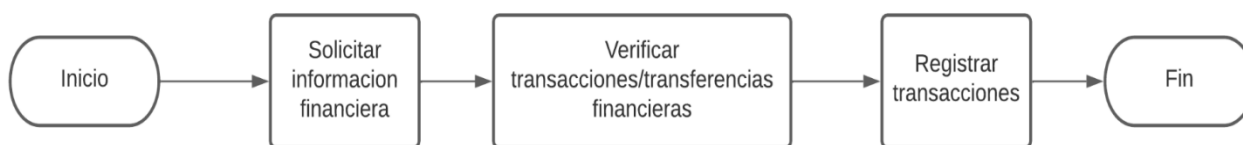
4. Responsables

Contador

5. Descripción/SIPOC verificación y registro en sistemas contables


S(proveedores)	I (insumos)	P(proceso)	O (salida)	C (cliente)
Gerente propietario	Información de compras y ventas	- Solicitud de información financiera. - Verificar las transacciones. - Registro de transacciones.	Información verificada y registro validado	Brindar los resultados al gerente.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 10

6. Diagrama del proceso de la verificación y registros en sistemas contables.

- Proceso de registro de activos tangibles e intangibles**

FERRETERÍA MARESA

	Código	Contador	Fecha
	CTD-ATI-02	Registro de activos tangibles e intangibles	08/03/2022

1. Objetivo

Llevar el registro de los seguros de activos tangibles e intangibles (seguros de incendio, responsabilidad civil, equipos, entre otros).

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del proceso de registro es permanente.

3. Definiciones

- ✓ **Activo:** son los bienes que posee una empresa, pero también los derechos.
- ✓ **Pasivo:** representa la financiación de la empresa. Todo lo que se ha invertido ha tenido que ser financiado de algún modo.

4. Responsables

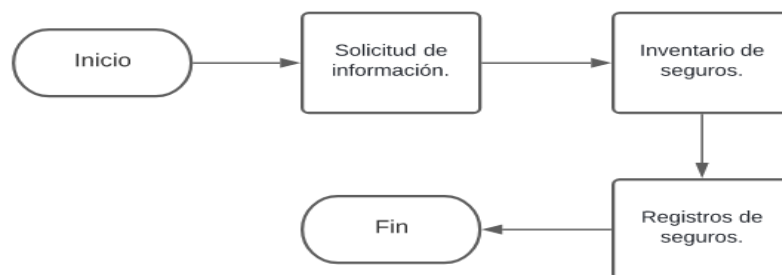
Contador

5. Descripción/SIPOC registro de activos tangibles e intangibles

S(proveedores)	I (insumos)	P(proceso)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	Información sobre los seguros de activos.	- Solicitud de información sobre los seguros (activos). - Hacer inventario de los seguros (activos). - Registro de los mismos	Información de inventario validada y registrada	Gerente propietario


Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 11

6. Diagrama de procesos de registro de activos tangibles e intangibles



• Proceso de registro preparación y emisión de facturas

FERRETERÍA MARESA

	Código CTD-PEFS-03	Contador Preparación y emisión de facturas por los servicios	Fecha 09/03/2022
---	------------------------------	--	----------------------------

1. Objetivo

Establecer un proceso en el que se realice la preparación y emisión de facturas por los servicios brindados por las marcas.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de la preparación y emisión de las facturas es permanente.

3. Definiciones

- ✓ **Facturas:** cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad e importe, y que se entrega a quién debe pagarla.
- ✓ **Cobros:** es aquel dinero que percibimos por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien.

4. Responsables

Contador

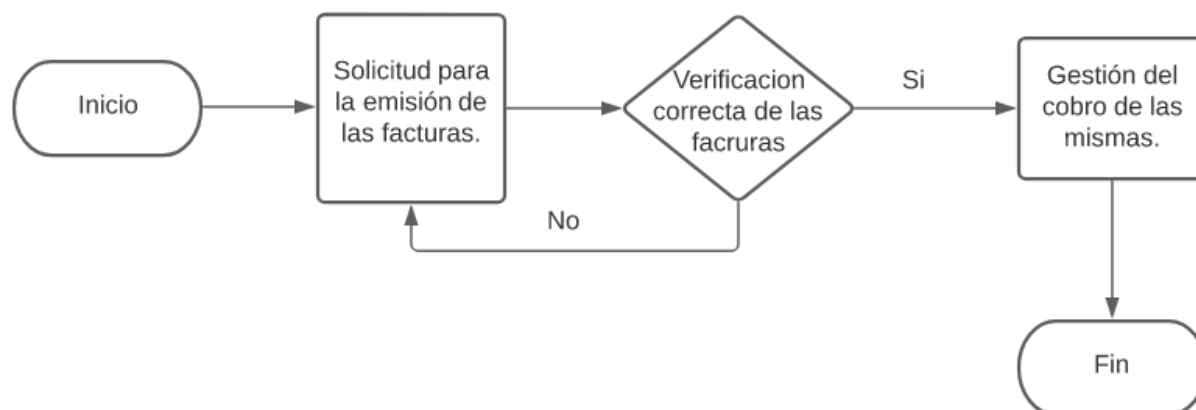
5. Descripción/SIPOC de registro y emisión de factura por los servicios

S (proveedores)	I (insumos)	P (proceso)	O (salida)	C (cliente)
Gerente propietario	Preparación de las facturas.	-Solicitud para la emisión de las facturas.	Información registrada y aprobada.	Brindar la información final al gerente propietario

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 12


		-Verificación correcta de facturas Si: seguir al siguiente proceso. No: regresar al proceso anterior. -Gestión de cobro de las mismas.	
--	--	---	--

6. Diagrama de proceso de la preparación y emisión



• Proceso de registro y balanceo de entradas contables y transacciones

FERRETERÍA MARESA

 FM <small>FERRETERÍA MARESA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS</small>	Código	Contador	Fecha
	CTD-RBECT-04	Registro y balanceo de entradas contables y transacciones	09/03/2022

1. Objetivo

Establecer un proceso en el que se realice el registro y balanceo de entradas contables y transacciones de intercambio semanal de pago a los bancos relacionado con el departamento de servicios.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicabilidad permanente y obligatoria

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 13

3. Definiciones

- ✓ **Balanceo:** Es un documento que refleja la situación patrimonial de determinada institución en un momento específico, mediante la aplicación de la teoría contable.
- ✓ **Entradas:** La entrada de efectivo es un término utilizado para describir todos los fondos recibidos por una organización como resultado de sus actividades.
- ✓ **Transacciones:** Trato o convenio por el cual dos partes llegan a un acuerdo comercial, generalmente de compraventa.

4. Responsables

Contador

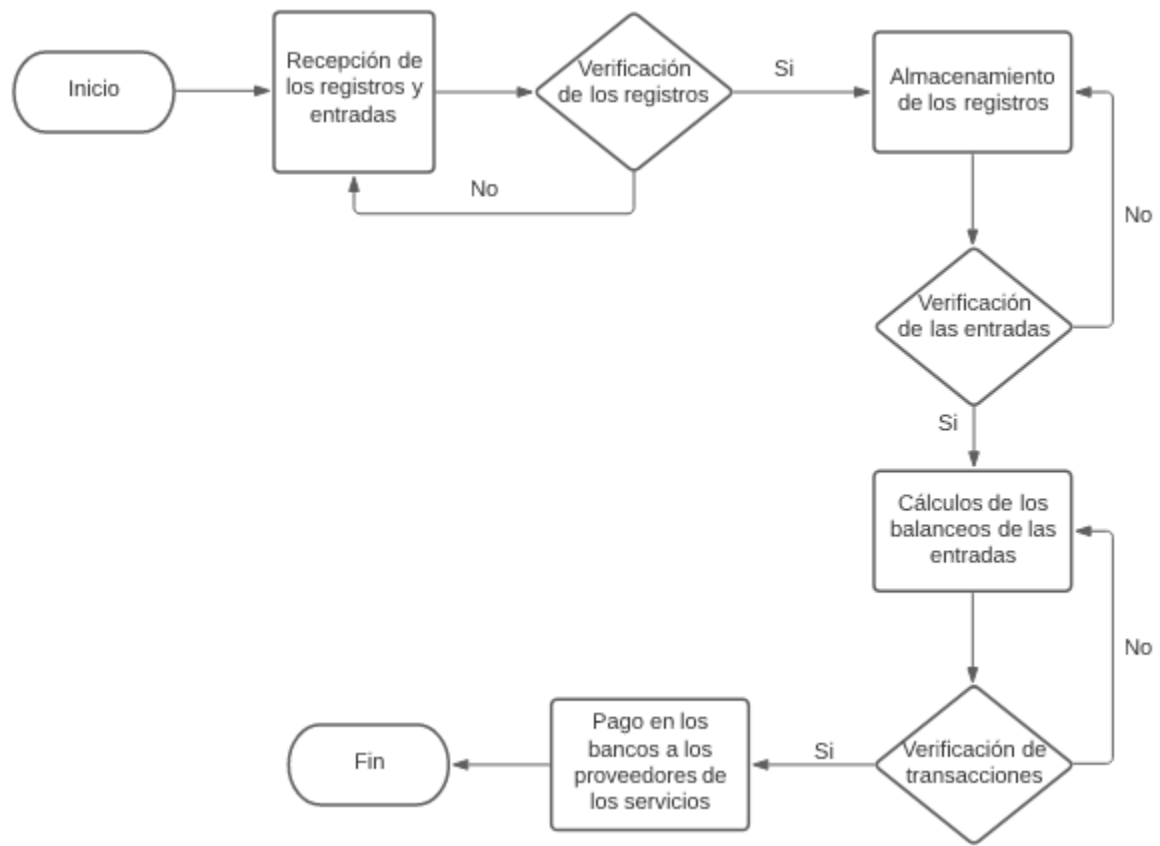
5. Descripción/SIPOC de registro y balanceo de entradas contables y transacciones

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	-Preparación para realizar los registros	-Recepción de los registros y entradas.	-Registros que se encuentran ya en bitácora y aprobados.	Dar a conocer la información final al gerente general y al gerente propietario.
	-Preparación para realizar los balanceos	-Verificación de los registros. Si: seguir al siguiente proceso. No: regresar al proceso anterior. -Almacenamiento de los registros.	-Balanceo de entradas verificados y ya registrados.	
		-Verificación de las entradas. Si: seguir al siguiente proceso. No: regresar al proceso anterior.	-Pagos ya realizados a los proveedores de los servicios.	
		-Cálculos de los balanceos con las entradas -Verificación de transacciones.		

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 14


		<p>Si: seguir al siguiente proceso. No: regresar al proceso anterior.</p> <p>-Pago en los bancos a los proveedores de los servicios</p>		
--	--	---	--	--

6. Diagrama de registro y balanceo de entradas contables y transacciones



- Proceso de asegurar el cálculo de las planillas

FERRETERÍA MARESA

 FM <small>FERRETERÍA MARESA</small> <small>CONSTRUCCIÓN Y MÁS</small>	Código	Contador	Fecha
	CTD-ACP-05	Asegurar el cálculo de las planillas	09/03/2022

1. Objetivo

Generar la información y asegurar el correcto cálculo de la planilla (ya sea efectuado por compañías externas o nivel a nivel interno.) Asegurar la elaboración de informes obligatorios exigidos por la ley relacionados al pago de la misma.

2. Ámbito de aplicación

En el ámbito de la aplicación de la preparación de dicho proceso es permanente.

3. Definiciones

- ✓ **Cálculo:** Operación necesaria para averiguar el resultado, el valor o la medida de algo
- ✓ **Planilla:** Formulario o espacio en blanco para rellenar, en los que se dan informes.
- ✓ **Pago:** Cantidad de dinero que se entrega como forma de pago.

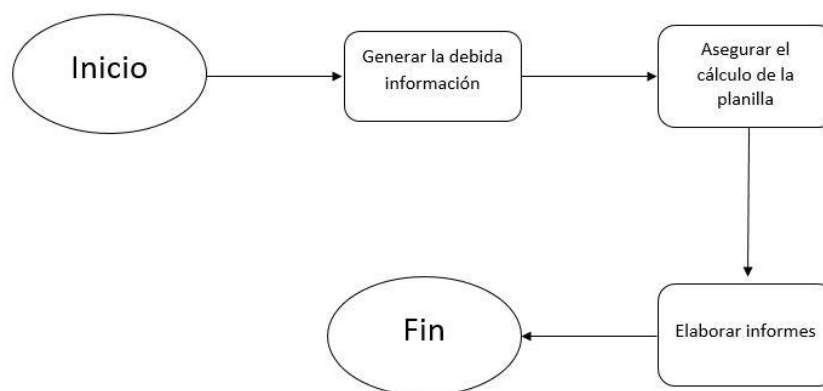
4. Responsables

Contador

5. Descripción/SIPOC de asegurar el cálculo de las planillas.


S (proveedores)	I (insumos)	P (proceso)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	Información sobre planillas aplicadas.	- Generar la debida información. - Asegurar el cálculo de la planilla. - Elaborar informes relacionados al pago de la misma.	Registro de pagos de planillas.	Gerente propietario

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 16

6. Diagrama de flujo de procesos de asegurar el cálculo de las planillas

- **Proceso de la preparación y presentación de estados financieros.**

FERRETERÍA MARESA

	Código	Contador	Fecha
	CTD-PPEF-06	Preparación y presentación de estados financieros	09/03/2022

1. Objetivo

Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores.

2. Ámbito de aplicación

Establecer procesos en el que se realice la preparación y presentación de los estados financieros.

3. Definiciones

- ✓ **Estados financieros:** son informes que se utilizan para dar a conocer la situación económica, financiera de la empresa.
- ✓ **Operaciones:** son todas aquellas actividades que tiene relación con las áreas de la misma que genera el producto o servicio que se ofrece a los clientes.

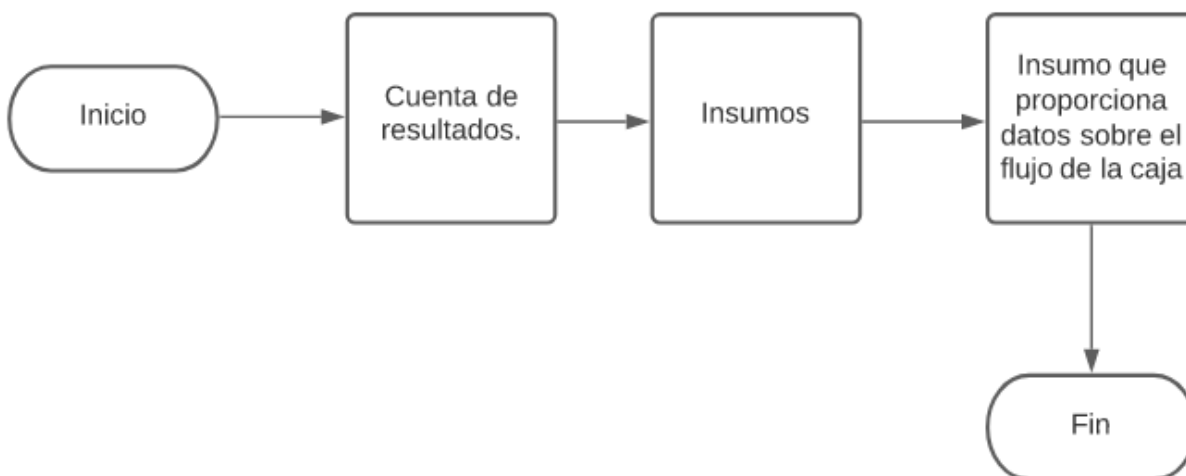
4. Responsables

Contador

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 17

5. Descripción/SIPOC de la preparación y presentación de estados financieros.

S (proveedores)	I (insumos)	P (proceso)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	Pronóstico de ventas. Programa de producción. Estimativos de gastos de fábrica. Estimativos de gastos de operación. Presupuesto de caja.	- Cuenta de resultados. - Insumos. - Insumo que proporciona datos sobre el flujo de caja.	Información supervisada y aprobada.	Gerente propietario


6. Diagrama de flujo de procesos de la preparación y presentación de estados financieros.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 18

Documentación de procesos del operario de bloquera.

- **Proceso de la revisión de la maquinaria y equipo.**

FERRETERÍA MARESA

 FM <small>FERRETERÍA MARESA FORMACIÓN, MANEJO Y CALIDAD</small>	Código	Operario de bloquera	Fecha
	ODB-RME-01	Revisión de la maquinaria y equipo	10/03/2022

1. Objetivo

Realizar un proceso para validar que el uso de la maquinaria de la ferreteria es la correcta.

2. Ámbito de aplicación

En el ámbito de la revisión de maquinaria y equipo es permanente y obligatorio.

3. Definiciones

- ✓ **Caterpillar:** se les conoce a las máquinas pesadas y de gran tamaño como ejemplo los camiones de pedidos.
- ✓ **Prueba:** evidencia verídica, en este caso pruebas prácticas que verifican que una persona está capacitada para una responsabilidad.

4. Responsables

Operario de bloquera

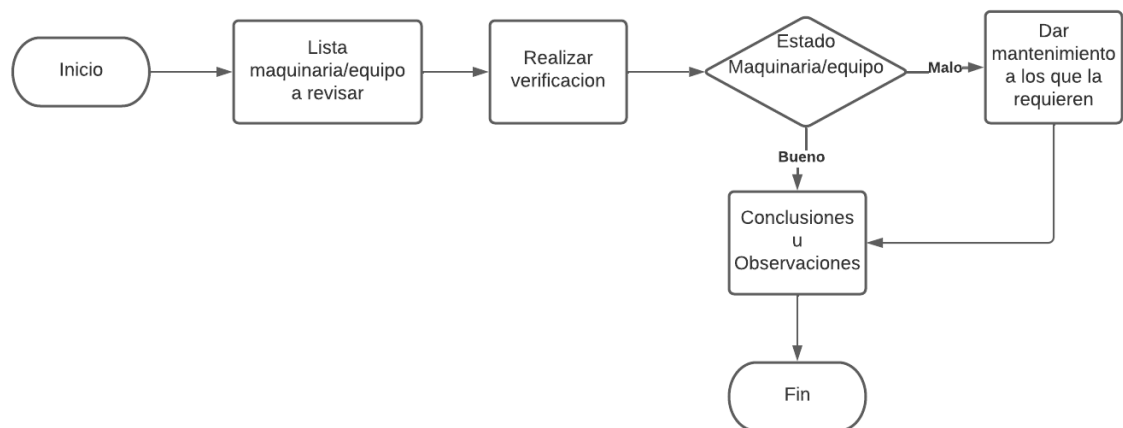
5. Descripción/SIPOC de la revisión de la maquinaria y equipo.

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	Información sobre el uso de maquinaria.	- Lista de maquinarias/equipo a revisar	Licencia/ permiso de uso de maquinaria	Gerente propietario
	Práctica de utilización	- Realizar verificación - Decisión sobre estado de la maquinaria/equipo Bueno: Generar Conclusiones u observaciones Malo: Dar mantenimiento a las que lo requieran		

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 19


- Generar
Conclusiones u
observaciones

1. Diagrama de proceso de la revisión de la maquinaria y equipo.



• Proceso de la capacitación de uso correcto de maquinaria y equipo.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Operario de bloquera	Fecha
	ODB-CUCME-02	Capacitación de uso correcto de maquinaria y equipo	10/03/2022

1. Objetivo

Realizar un proceso para la capacitación del uso correcto de la maquinaria y equipo.

2. Ámbito de aplicación

En el ámbito del uso de la maquinaria es permanente y obligatorio.

3. Definiciones

✓ **Capacitación:** es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

✓ **Maquinaria:** conjunto de máquinas que se usan para un fin determinado.

4. Responsables

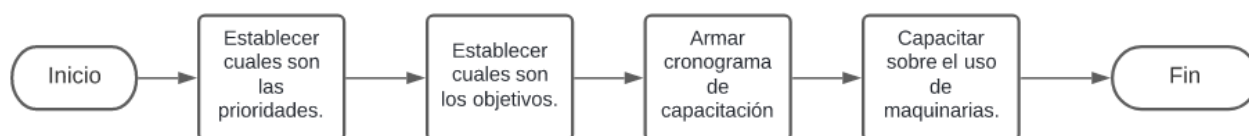
Operario de bloquera

5. Descripción/SIPOC de la capacitación del uso correcto de maquinaria y equipo.

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Elaborado	Actualización	Revisión		
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección		
				pág. 20


Gerente Propietario	<p>Información sobre el uso de maquinaria.</p> <p>Práctica de utilización</p>	<p>- Establecer cuáles son las prioridades.</p> <p>- Establecer cuáles son los objetivos</p> <p>- Armar cronograma de capacitación.</p> <p>- Capacitar sobre el uso de maquinarias.</p>	Capacitación con respecto al uso de las maquinarias.	Gerente propietario
------------------------	---	---	--	---------------------

6. Diagrama de proceso de la capacitación del uso correcto de maquinaria y equipo



• Proceso de operación para la elaboración de bloques

FERRETERÍA MARESA

	Código	Operario de bloquera	Fecha
	ODB-OCB-03	Operación para la elaboración de bloques	16/03/2022

1. Objetivo

Establecer un proceso en el que se está realizando la operación para la elaboración de bloques, así como también tener control sobre materiales y como se está planificando su realización.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del proceso de operación de creación de bloques es permanente.

3. Definiciones

- ✓ **Control:** es tener certeza que el equipo de trabajo está en buen estado.
- ✓ **Operar:** trabajar, ejecutar tareas laborales

4. Responsables

Operario de bloquera

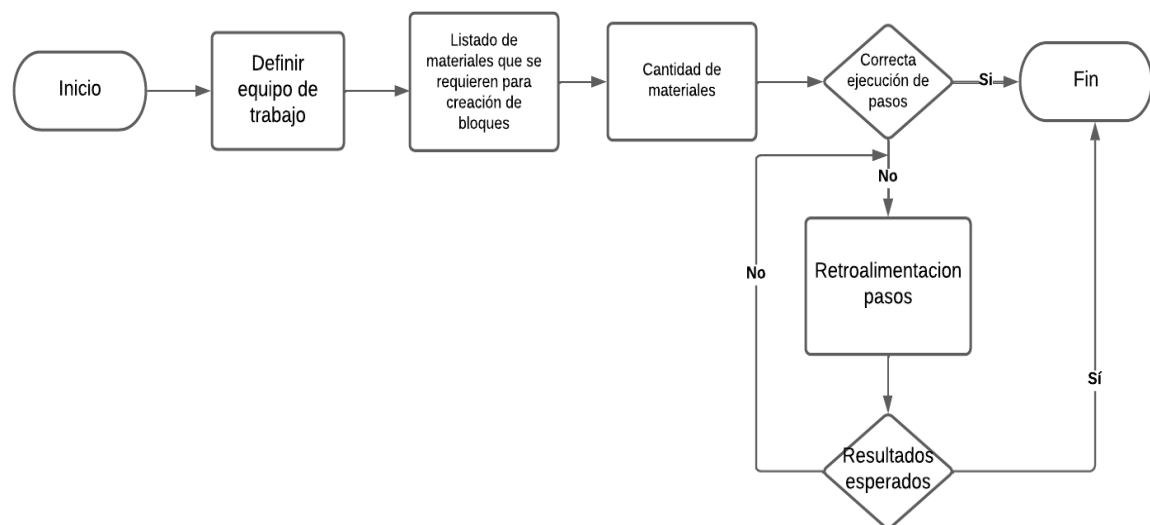
Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 21

5. Descripción/SIPOC para la elaboración y operación de bloques.

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Gerente Propietario	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales para la creación de los bloques. - Especificación para la elaboración de bloques. 	<ul style="list-style-type: none"> -Definir Equipo de Trabajo - Listado de materiales que se requieren para creación de bloques - Control de cantidad de materiales. -Decisión sobre Correcta ejecución de pasos. No: Retroalimentación de pasos. Si: Fin - Decisión de Resultados del producto esperado (diseño, tamaño, solidez). Si: Fin No: Retroalimentación de los pasos 	Resultados del producto esperado	Gerente propietario


6. Diagrama sobre la operación para la elaboración de bloques.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 22



- Proceso de la supervisión a los operarios de procesos de producción de los bloques.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Operario de bloquera	Fecha
	ODB-SOPPB-04	Supervisión a los operarios de proceso de producción de bloques.	16/03/2022

1. Objetivo

Supervisar a los operarios de proceso de producción de los bloques para validar que se está realizando de manera correcta.

2. Definiciones

- ✓ **Supervisión:** Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.
- ✓ **Producción:** Fabricación o elaboración de un producto mediante el trabajo.
- ✓ **Bloque:** Trozo grande y sin labrar de un material compacto y duro, en especial piedra o madera.
- ✓ **Control de producción:** Es el control de todas las funciones que abarca el área de producción, es decir funciones tales como control de inventarios y de calidad pertenecen al control de producción en su sentido amplio.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 23

3. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de supervisión de los procesos de producción de los bloques.

4. Responsables

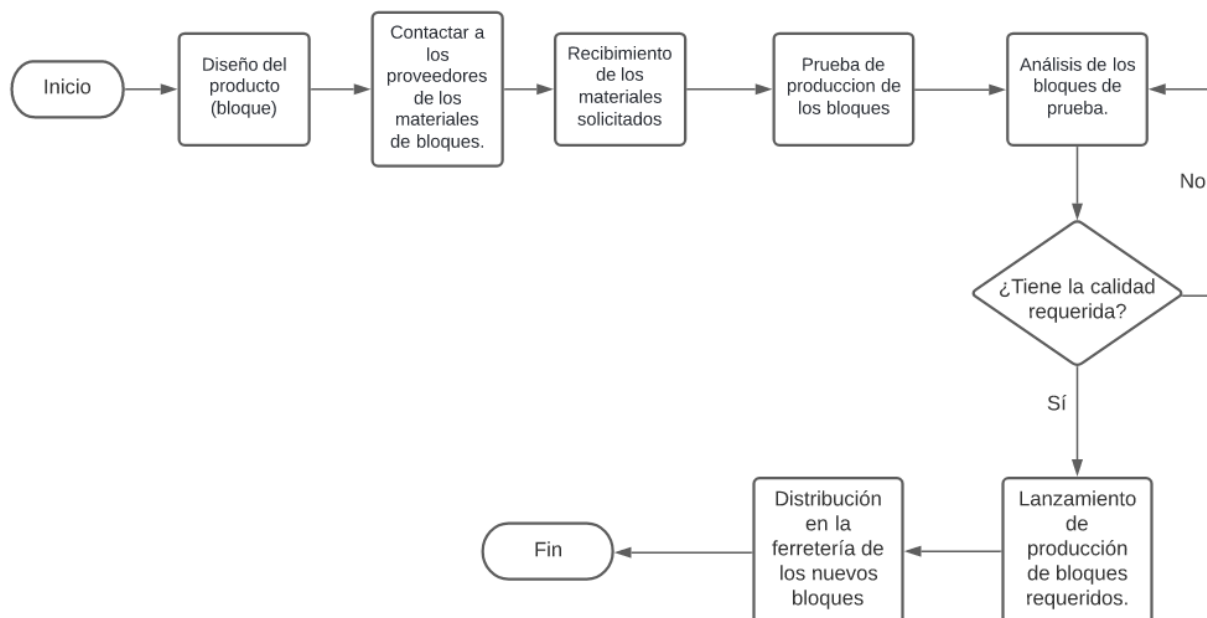
Operario de bloquera

5. Descripción/SIPOC de la supervisión de proceso para la producción de bloques.

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Gerente propietario.	Información /documentación de cómo se lleva a cabo el proceso de producción de bloques.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del producto (bloques). - Contactar a los proveedores de los materiales de bloques. - Recibimiento de los materiales solicitados. - Prueba de producción de los bloques. - Análisis de los bloques de prueba. - ¿Tiene la calidad requerida? No: Regresar al proceso anterior. Si: - Lanzamiento de producción de bloques requeridos. - Distribución en la ferretería de los nuevos bloques. 	Bloques.	Gerente propietario

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 24


6. Diagrama de la supervisión de proceso para la producción de bloques.



Documentación de procesos del guardia de seguridad

- Proceso de sucesos extraños

FERRETERÍA MARESA

 FM FERRETERÍA MARESA COMERCIO DE PRODUCTOS DE SEGURIDAD	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-SE-01	Sucesos extraños	10/03/2022

1. Objetivo

Tomar notas exactas de sucesos extraños.

2. Definiciones

- ✓ **Defensa:** habilidades técnico tácticas encaminadas a impedir o pelear una agresión.
- ✓ **Violencia:** uso de la fuerza para conseguir un fin, especialmente para dominar algo.
- ✓ **Vida:** existencia de los seres que tiene esa propiedad.
- ✓ **Fuerza:** aplicación de esta capacidad física sobre algo o alguien.

3. Ámbito de aplicación

El proceso de guardia de seguridad es de carácter obligatorio y permanente en la empresa.

4. Responsable

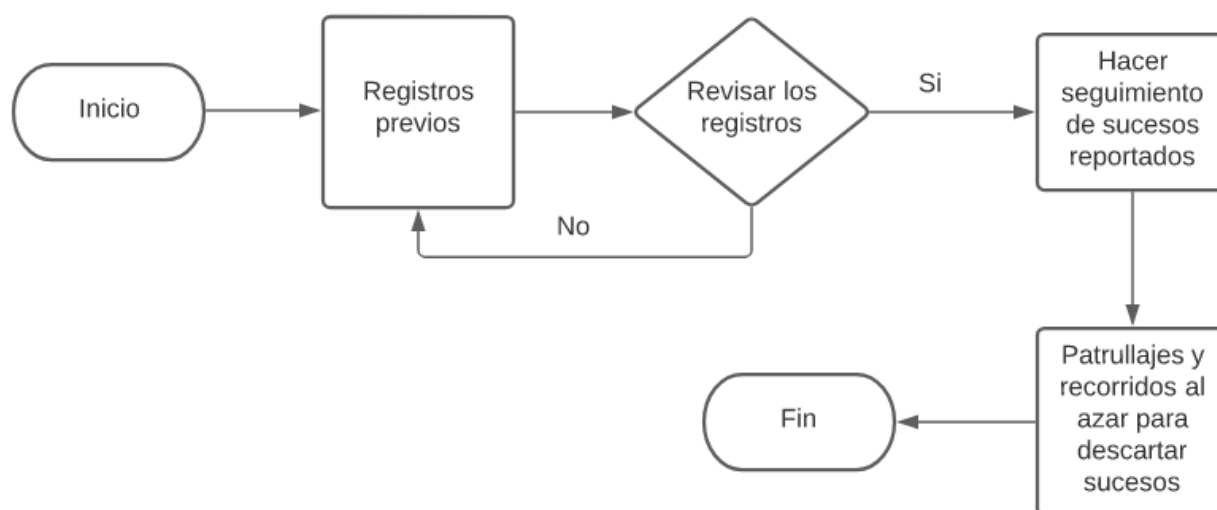
Guardia de seguridad.

5. Descripción/SIPOC de tomar notas exactas de sucesos extraños

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 25


S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Guardia de seguridad	Documentos de identificación de cada miembro que trabaja en la ferretería.	<ul style="list-style-type: none"> - Registros previos. - Revisar los registros Si: pasa al siguiente proceso. No: regresa al proceso anterior. - Hacer seguimientos de sucesos reportados. - Patrullajes y recorridos al azar para descartar sucesos. 	Registros detallados de incidentes.	Operario de bloquera.

6. Diagrama de proceso de notas de sucesos extraños.



• Proceso para informar incidentes sospechosos.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-IIS-02	Informar incidentes sospechosos	10/03/2022

1. Objetivo y alcance

Informar detalladamente sobre cualquier incidente sospechoso.

2. Definiciones

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 26

- ✓ **Credencial:** documento que sirve para que un empleado se poseione de su trabajo y el permiso de ejercer su profesión.
- ✓ **Inspección:** visita realizada a los servicios de vigilancia y seguridad priva con el fin de controlar su buen funcionamiento y cumplimiento de los requisitos de ley.
- ✓ **Notificación:** documento en que consta la resolución comunicada.

3. Ámbito de aplicación

El proceso de guardia de seguridad es de carácter obligatorio y permanente en la empresa

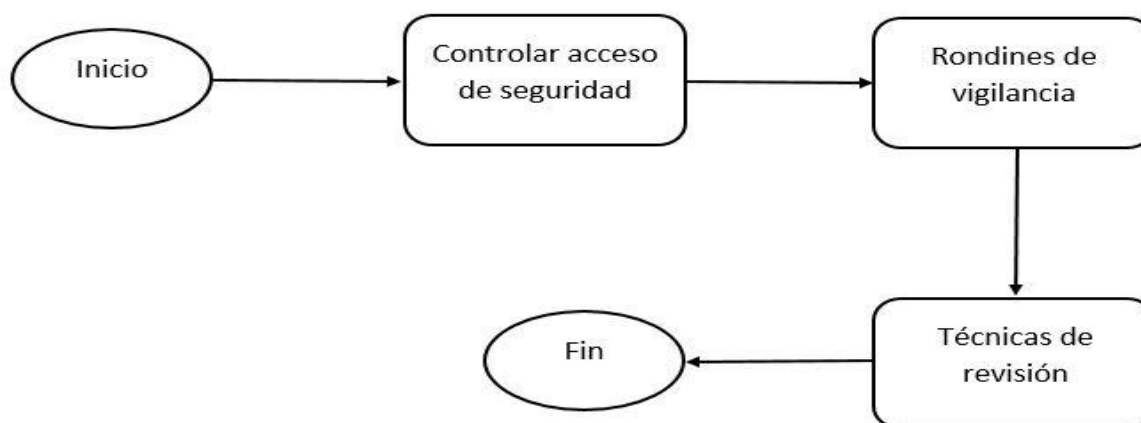
4. Responsables

Guardia de seguridad.

5. Descripción/SIPOC informar detalladamente sobre cualquier incidente sospechoso.

S (proveedores)	I (insumos)	P (procesos)	O (salida)	C (cliente)
Guardia de seguridad	Sistema de cámaras de seguridad, registros y fuentes de información de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar el acceso de seguridad. - Rondines de vigilancia. - Técnicas de revisión de seguridad. 	Informe detallado sobre incidentes sospechosos.	Operario de bloquera


6. Diagrama de proceso de informar cualquier incidente sospechoso.



Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 27

- **Proceso de actuar en defensa de la vida o la propiedad.**

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-ADVP-03	Actuar en defensa de la vida o la propiedad.	10/03/2022

1. Objetivo

Actuar legítimamente en defensa directa de la vida o la propiedad

2. Definiciones

- ✓ **Defensa:** habilidades técnico tácticas encaminadas a impedir o pelear una agresión.
- ✓ **Violencia:** uso de la fuerza para conseguir un fin, especialmente para dominar algo.
- ✓ **Vida:** existencia de los seres que tiene esa propiedad.
- ✓ **Fuerza:** aplicación de esta capacidad física sobre algo o alguien.

3. Ámbito de aplicación

El proceso de guardia de seguridad es de carácter obligatorio y permanente en la empresa.

4. Responsable

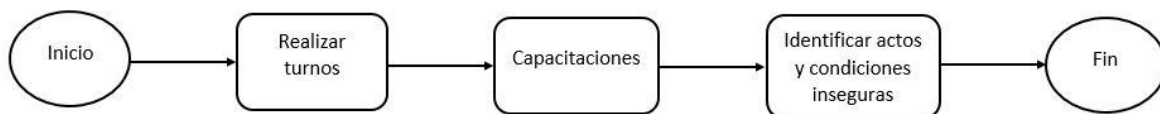
Guardia de seguridad.

5. Descripción/SIPOC actuar legítimamente en defensa directa de la vida o de la propiedad.

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario bloquera	Vigilar y proteger bienes muebles e inmuebles, así como las personas que se encuentra dentro de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar turnos conforme al personal. - Capacitaciones en defensa propia y área de trabajo. - Identificar actos y condiciones inseguras en las instalaciones y personal de la empresa. 	Brindar la confianza necesaria para los consumidores y empleados de la empresa.	Operario bloquera


6. Diagrama de proceso de actuar en defensa de la vida o de la propiedad.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 28



- **Proceso de arrestar delincuentes y desalojar los infractores.**

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-ADI-04	Arrestar delincuentes y desalojar a los infractores	10/03/2022

1. Objetivo y alcance

Arrestar a los delincuentes y desalojar a los infractores

2. Definiciones

- ✓ **Desalojo:** acto mediante el cual se despoja a una persona de la posesión material de un inmueble.
- ✓ **Infractores:** persona que transgrede una ley o comete una infracción.
- ✓ **Arrestar:** detener provisionalmente a una persona sospechosa de haber cometido un delito.

3. Ámbito de aplicación

El proceso de guardia de seguridad es de carácter obligatorio y permanente en la empresa.

4. Responsable

Guardia de seguridad.

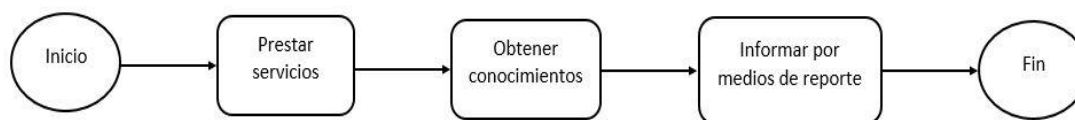
5. Descripción/SIPOC de arrestar delincuentes y desalojar infractores.

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario bloquera	La facilidad del equipo necesario para actuar de manera correcta según la ley.	<ul style="list-style-type: none"> - Prestar servicio de respuesta a las alarmas. - Obtener los conocimientos necesarios para resolver eficientemente una emergencia operativa. - Informar 	Que el cliente se sienta seguro y satisfecho con la actuación del personal en todos los sentidos.	Operario bloquera

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 29

siempre por medio de reportes las anomalías que se presenten.

6. Diagrama de proceso de vigilancia.



- Proceso de patrullar el edificio y el perímetro.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-PEP-05	Patrullar el edificio y el perímetro.	11/03/2022

1. Objetivo

Patrullar el edificio y el perímetro de forma aleatoria o periódica.

2. Definiciones

- ✓ **Perímetro:** es la longitud que corresponde al contorno de una figura, es decir, es la sumatoria de los lados que lo forman.
- ✓ **Aleatoria:** es una característica que presenta todo aquello que depende del azar. En otras palabras, algo aleatorio es algo que no es certero, sino que presenta una probabilidad de que lo sea.
- ✓ **Periódica:** que sucede, aparece o se realiza con intervalos regulares de tiempo o con cierta frecuencia.

3. Ámbito de aplicación

El proceso de guardia de seguridad es de carácter obligatorio y permanente en la empresa.

4. Responsable

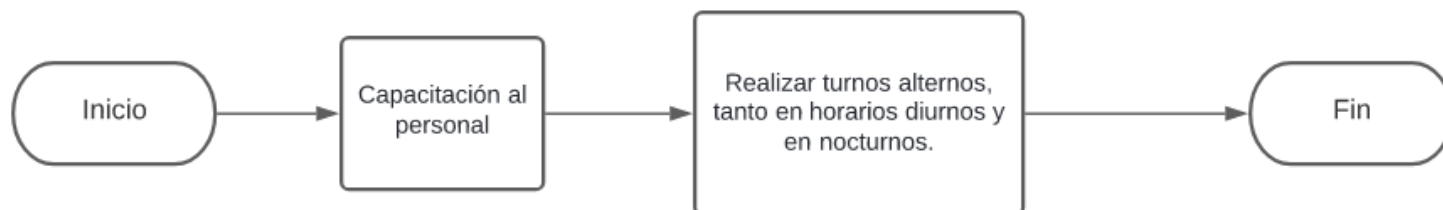
Guardia de seguridad

5. Descripción/SIPOC de patrullar el edificio y el perímetro

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario bloquera	Un equipo necesario para actuar de	- Capacitación al personal.	La seguridad y confianza del cliente al	Operario bloquera
Elaborado		Actualización		Revisión
Fecha: 2022		Fecha: 2022		Alta dirección
				pág. 30


	manera correcta según la ley, para protección de inmuebles, personal y clientes.	- Realizar turnos alternos, tanto en horarios diurnos como en nocturnos.	momento de ingresar y permanecer en las instalaciones.	
--	--	--	--	--

6. Diagrama del proceso de patrullar el perímetro y el edificio



- Proceso de supervisar y controlar el acceso a las entradas del edificio.

FERRETERÍA MARESA

 FM FERRETERÍA MARESA LA TIENDA ESPECIALIZADA DE HERRAMIENTAS	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-SCAEE-06	Supervisar y controlar el acceso a las entradas del edificio	11/03/2022

1. Objetivo y alcance

Supervisar y controlar el acceso en las entradas del edificio y las entradas para vehículos.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de carácter obligatorio y permanente en la empresa.

3. Definiciones

- ✓ **Supervisar:** vigilar o dirigir la realización de una actividad determinada (una persona que tiene la autoridad o capacidad para ello).

4. Responsables

Guardia de seguridad.

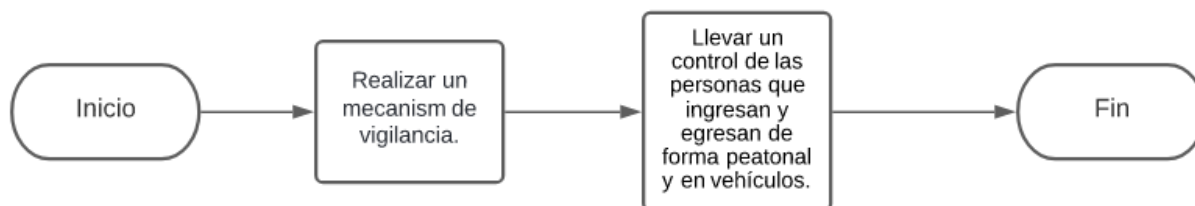
5. Descripción/ SIPOC de la supervisión y el control de acceso al edificio.

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario bloquera	Un equipo apto para mantener el control de ingresos y	- Realizar un mecanismo de vigilancia.	La seguridad y confianza del cliente y empleados	Operario bloquera

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 31


	egresos de peatones y vehículos.	- Llevar un control de las personas que ingresan y egresan de forma peatonal y en vehículos.	dentro de la instalación.	
--	----------------------------------	--	---------------------------	--

6. Diagrama del proceso de supervisión de entradas al edificio.



- **Proceso de protección de bienes y empleados.**

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-PBE-07	Protección de bienes y empleados	12/03/2022

1. Objetivo

Establecer un proceso en el que se lleve a cabo la protección de los bienes y de los empleados de la empresa.

2. Definiciones

- ✓ **Bienes:** es un objeto tangible o intangible que posee valor económico y es producido con el fin de satisfacer una determinada necesidad o deseo.
- ✓ **Entorno seguro:** se define como un espacio de buen trato afectivo que esté libre de cualquier forma de violencia, abuso o explotación y en el que las personas se rijan por el respeto a los derechos humanos.

3. Ámbito de aplicación

El ámbito de la aplicación de protección de bienes y empleados es de carácter obligatorio y permanente.

4. Responsables

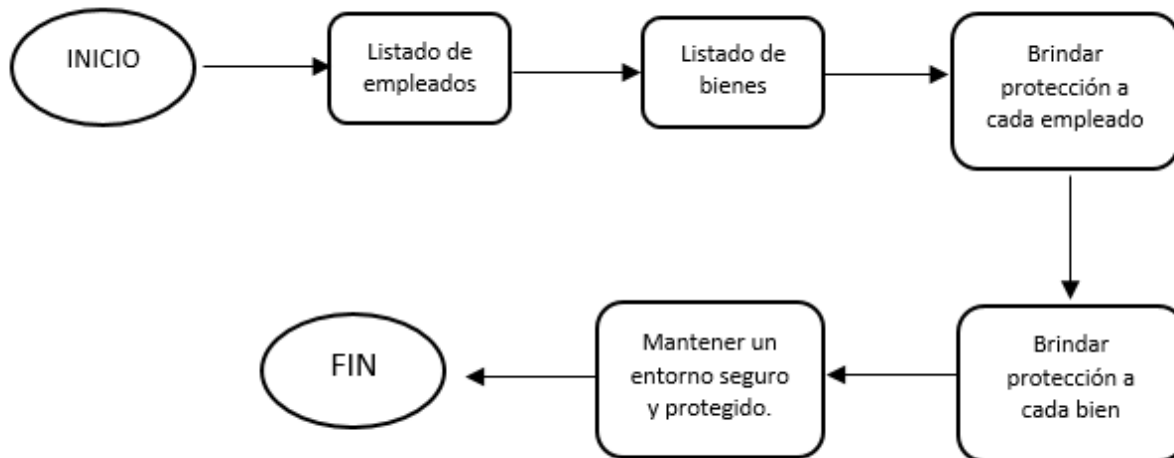
Guardia de seguridad

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 32

5. Descripción/SIPOC protección de bienes y empleados


S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Gerente Propietario Operario Bloquera	Equipo de trabajo para mantener la seguridad tanto de los bienes como de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de los empleados de la empresa. - Listado de los bienes - Brindar protección a cada empleado. - Brindar protección a cada bien. - Mantener un entorno seguro para la empresa. 	Informe detallado de la protección y seguridad de los bienes y de los empleados.	Brindar los resultados al gerente propietario y al operario bloquera.

6. Diagrama de protección de bienes y empleados



- Proceso de atención e investigación de delitos.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-AID-08	Atención e investigación de delitos	12/03/2022

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 33

1. Objetivo y alcance

Establecer un proceso en el que se lleve a cabo la atención e investigación a los indicios de delitos.

2. Definiciones

- ✓ **Indicio:** cosa material, señal o circunstancia que permite deducir la existencia de algo o la realización de una acción de la que no se tiene un conocimiento directo.
- ✓ **Delito:** acción típica, antijurídica, imputable, culpable, sometida a una sanción penal y a veces a condiciones objetivas de punibilidad.
- ✓ **Altercado:** disputa o discusión.

3. Ámbito de aplicación

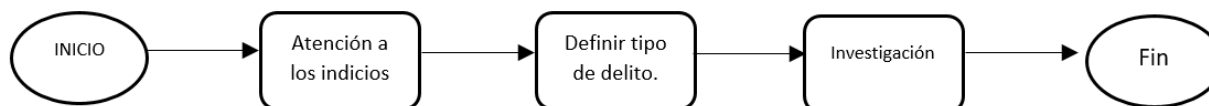
El ámbito de atención e investigación de delitos es de carácter obligatorio y permanente.

4. Responsables

Guardia de seguridad

5. Descripción/SIPOC atención e investigación de delitos.


S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Gerente Propietario Operario Bloquera	Información de delitos o desordenes ocurridos en la empresa.	- Prestar atención a los indicios de delitos. - Definir el tipo de delito ocurrido. - Investigar la razón de altercado	Delito definido e investigado.	Brindar los resultados al gerente propietario y al operario bloquera.

6. Diagrama de atención e investigación de delitos

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 34

- Proceso de vigilar los sistemas de alarma o cámaras de video.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-VSA-09	Vigilar los sistemas de alarma o cámaras de video.	13/03/2022

1. Objetivo y alcance

Establecer un proceso en el que se lleve a cabo la vigilancia de los sistemas de alarma o cámaras de video y manejar el equipo de detección y emergencia.

2. Definiciones

- ✓ **Vigilar:** Observar atentamente a una persona o cosa y estar pendiente de ella para evitar que sufra o cause algún daño o peligro.
- ✓ **Sistema de alarma:** es un elemento de seguridad pasiva. Esto significa que no evitan una situación anormal, pero sí son capaces de advertir de ella, cumpliendo así, una función disuasoria frente a posibles problemas.

3. Ámbito de aplicación

El ámbito de la vigilancia de los equipos de seguridad es de carácter obligatorio y permanente.

4. Responsables

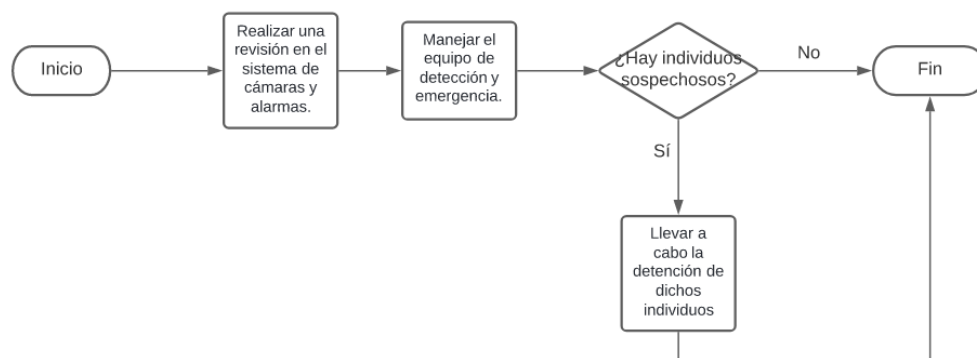
Guardia de seguridad

5. Descripción/SIPOC de la vigilancia del equipo de seguridad.

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario Bloquera	Equipo de seguridad (cámaras y sistemas de alarma)	- Realizar una revisión en el sistema de alarmas y cámaras. - Manejar el equipo de detección y emergencia - ¿Hay individuos sospechosos?	Manejo exitoso de vigilancia.	Brindar los resultados al operario de bloquera.
Elaborado		Actualización		Revisión
Fecha: 2022		Fecha: 2022		Alta dirección
				pág. 35


- Llevar a cabo la detención de dichos individuos.

6. Diagrama de la vigilancia del equipo de seguridad.



• Proceso de realizar primeros auxilios o RCP.

FERRETERÍA MARESA

	Código	Guardia de seguridad	Fecha
	GDS-RPA-10	Realizar primeros auxilios o RCP	13/03/2022

1. Objetivo y alcance

Establecer un proceso en el que se lleve a cabo la realización de los primeros auxilios a aquellas personas que lo necesiten.

2. Definiciones

- ✓ **Primeros auxilios:** ayuda inmediata y adecuada que se le brinda a una persona en caso de accidente, trauma o enfermedad repentina.
- ✓ **RCP:** es un conjunto de maniobras temporales y normalizadas, destinadas a asegurar la oxigenación de los órganos vitales.

3. Ámbito de aplicación

El ámbito de la realización de los primeros auxilios es de carácter obligatorio y permanente.

4. Responsables

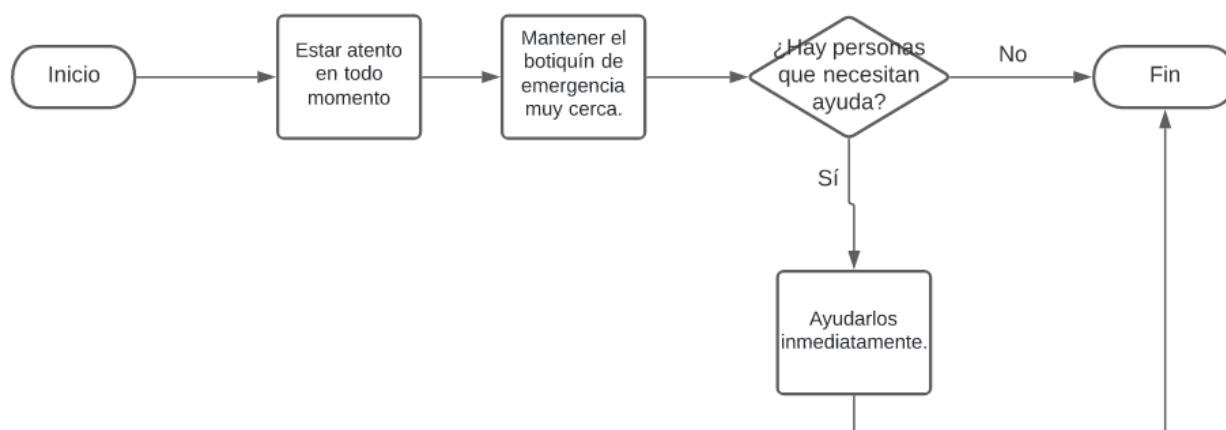
Guardia de seguridad

5. Descripción/SIPOC de la vigilancia del equipo de seguridad.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 36

S (Proveedores)	I (Insumos)	P (Proceso)	O (Salida)	C (Cliente)
Operario Bloquera	Insumos necesarios para realizar los primeros auxilios (botiquín de emergencia).	<ul style="list-style-type: none"> - Estar atento en todo momento. - Mantener el botiquín de emergencia muy cerca. - ¿Hay personas que necesitan ayuda? - Ayudarlos inmediatamente. 	Realización correcta de los primeros auxilios.	Brindar los resultados al operario de Bloquera.

6. Diagrama de la realización de primeros auxilios.



Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 37

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- A. La declaración documentada de la “Política de Calidad” (**ESP GEC 02**) y de los objetivos corporativos del SGC (**ESP GEC 03**).
- B. El presente “Manual de Calidad” (**MAN GEC 01**).
- C. Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2015, los mismos que tienen la siguiente denominación y código:

Control de Documentos	(PG GEC 01)
Control de Registros	(PG GEC 02)
Manejo de Producto No Conforme	(PG GEC 03)
Auditorías de Internas	(PG GEC 04)
Acciones Correctivas	(PG GEC 05)
Acciones Preventivas	(PG GEC 06)

- D. Los documentos que la **EMPRESA FERRETERÍA MARESA** requiera para asegurar la planeación, operación y control de los procesos, y que son:

Procedimientos Departamentales	(PR0)
Procedimientos Generales	(PG)
Especificaciones	(ESP)
Manuales	(MAN)

- E. Los procedimientos documentados siguientes: Control de Registros de Calidad; Auditorías Internas al Sistema de Calidad; para el Control del Producto/Servicio No Conforme; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, los anteriores para dar cumplimiento a lo establecido en la Norma internacional ISO 9001:2015.
- F. Planes de calidad para asegurar la planeación efectiva, operación y control de los procesos identificados.
- G. Los registros requeridos por el **SGC** y la Norma internacional ISO 9001:2015.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 38

ANEXOS

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 39

Lista de códigos utilizados en los procesos y su respectivo significado.

Procesos del perfil del contador	
Código	Significado
CTD-VRSC-01	Contador Verificación y registros en sistemas contables primer proceso.
CTD-ATI-02	Contador Registro de activos tangibles e intangibles segunda proceso.
CTD-PEFS-03	Contador Preparación y emisión de facturas por los servicios tercer proceso.
CTD-RBECT-04	Contador Registro y balanceo de entradas contables y transacciones cuarto proceso.
CTD-ACP-05	Contador Asegurar el cálculo de las planillas quinto proceso.
CTD-PPEF-06	Contador Preparación y presentación de estados financieros sexto proceso.

Procesos del perfil del operario de bloquera	
Código	Significado
ODB-RME-01	Operario de bloquera Revisión de maquinaria y equipo primer proceso.
ODB-CUCME-02	Operario de bloquera Capacitación de uso correcto de maquinaria y equipo segundo proceso.
ODB-OCB-03	Operario de bloquera Operación para creación de bloques tercer proceso.
ODB-SDPPB-04	Operario de bloquera Supervisión de proceso de producción de los bloques cuarto proceso.

Procesos del perfil de guardia de seguridad	
Código	Significado
GDS-SE-01	Guardia de seguridad Sucesos extraños primer proceso.
GDS-IIS-02	Guardia de seguridad Informar incidentes sospechosos segundo proceso.
GDS-ADVP-03	Guardia de seguridad Actuar en defensa de la vida a o la propiedad tercer proceso.
GDS-ADI-04	Guardia de seguridad Arrestar delincuentes y desalojar a los infractores cuarto proceso.
GDS-PEP-05	Guardia de seguridad Patrullar el edificio y el perímetro quinto proceso.
GDS-SCAEE-06	Guardia de seguridad Supervisar y controlar el acceso a las entradas del edificio sexto proceso.
GDS-PBE-07	Guardia de seguridad Protección de bienes y empleados séptimo proceso.
GDS-AID-08	Guardia de seguridad Atención e investigación de delitos octavo proceso.
GDS-VSA-09	Guardia de seguridad Vigilar los sistemas de alarma o cámaras de video noveno proceso.
GDS-RPA-10	Guardia de seguridad Realizar primeros auxilios o RCP décimo proceso.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 40

Perfiles de trabajo de la empresa**- Contador****Generalidades del puesto:**

- ✓ Gerencia Ejecutiva: Servicios Compartidos
- ✓ Gerencia: Finanzas y Administración
- ✓ Reporta a: Gerente de Finanzas y Administración
- ✓ Supervisa a: N/A.

Descripción

- ✓ **Misión del puesto:** Analizar y registrar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realicen en la empresa, así como preparar reportes y estados financieros acordes a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.

Funciones y responsabilidades principales:

- ✓ Registrar y verificar en el sistema los movimientos y transacciones contables realizadas en la empresa (pagos a proveedores, cargos bancarios, transferencias, facturas, inventario, entre otras).
- ✓ Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores.
- ✓ Generar la información y asegurar el correcto cálculo de la planilla (ya sea efectuado por compañías externas o a nivel interno). Asegurar la elaboración de informes obligatorios exigidos por la Ley relacionados al pago de la misma.
- ✓ Registrar y balancear las entradas contables y las transacciones de intercambio semanal de pago a los bancos, relacionadas al Departamento de Servicios Internacionales.
- ✓ Preparar y emitir facturas por los servicios brindados por las marcas, bajo la aprobación del supervisor directo, así como llevar el control de la gestión de cobros de las mismas.
- ✓ Llevar el registro de los seguros de activos tangibles e intangibles (seguros de incendio, responsabilidad civil, equipos, entre otros).

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 41

- Operario de bloquera

Las características, rasgos o cualidades deben poseer son los siguientes:

- ✓ Realizar la revisión de la maquinaria y equipo.
- ✓ Realizar capacitación de uso correcto de maquinaria y equipo.
- ✓ Apoyar en la operación de los equipos necesarios para realizar la producción.
- ✓ Supervisar a los operarios del proceso de producción.

- Guardia de seguridad

Las características, rasgos o cualidades que debe poseer son las siguientes:

- ✓ Proteger los bienes y a los empleados de la empresa manteniendo un entorno seguro y protegido.
- ✓ Prestar atención a los indicios de delito o desorden e investigar los altercados.
- ✓ Actuar legítimamente en defensa directa de la vida o la propiedad.
- ✓ Arrestar a los delincuentes y desalojar a los infractores.
- ✓ Tomar notas exactas de sucesos extraños.
- ✓ Informar detalladamente sobre cualquier incidente sospechoso.
- ✓ Patrullar el edificio y el perímetro de forma aleatoria o periódica.
- ✓ Supervisar y controlar el acceso en las entradas del edificio y las entradas para vehículos.
- ✓ Vigilar los sistemas de alarma o cámaras de vídeo y manejar el equipo de detección y emergencia.
- ✓ Realizar primeros auxilios o RCP.

Elaborado	Actualización	Revisión
Fecha: 2022	Fecha: 2022	Alta dirección
		pág. 42



FM

FERRETERIA MARESA

LA MEJOR OPCION PARA TUS NECESIDADES