

MARTINETTI
& ASOCIADOS
E S T U D I O

IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2015

Código: MC-GC-001

Versión: 1.0

Fecha de Emisión: Junio 2025

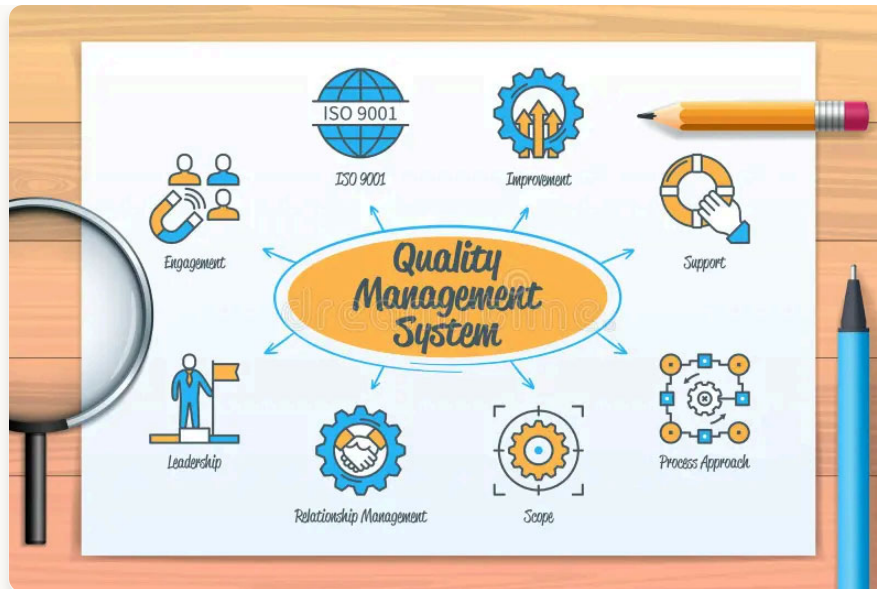
Clasificación: Uso Interno

www.estudiomartinetti.com.ar

ÍNDICE DETALLADO

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

SECCIÓN 1: INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTO	3
SECCIÓN 2: ENFOQUE AL CLIENTE	5
SECCIÓN 3: LIDERAZGO	7
SECCIÓN 4: COMPROMISO DE LAS PERSONAS	10
SECCIÓN 5: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	12
SECCIÓN 6: GESTIÓN COMO SISTEMA	14
SECCIÓN 7: MEJORA CONTINUA	16
SECCIÓN 8: TOMA DE DECISIONES BASADA EN EVIDENCIAS	18
SECCIÓN 9: GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	20
SECCIÓN 10: RELACIONES CON PROVEEDORES	22
SECCIÓN 11: DOCUMENTACIÓN Y CONTROL	24
ANEXOS	26



Principios fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad

INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTO

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

OI

1.1 Presentación del Documento

El presente documento constituye el marco rector del Sistema de Gestión de la Calidad que Martinetti & Asociados Estudio está implementando en cumplimiento estricto de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este decálogo establece las bases conceptuales, los objetivos estratégicos y las líneas de acción para la implementación efectiva de los diez principios fundamentales que sustentan la gestión de calidad en organizaciones de servicios profesionales.

El documento no debe interpretarse como un conjunto de normativas rígidas e inmutables, sino como un marco vivo y dinámico que orienta el comportamiento organizacional hacia la excelencia operativa y la satisfacción plena de nuestros clientes.

La elaboración de este documento responde al compromiso institucional de Martinetti & Asociados Estudio con los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios profesionales de asesoría legal, consultoría empresarial y representación ante organismos públicos y privados.

1.2 Alcance del Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión de la Calidad abarca todos los procesos relacionados con la prestación de servicios profesionales de asesoría legal, consultoría empresarial y representación ante organismos públicos y privados. Este sistema aplica a todas las áreas funcionales de la organización.

Áreas incluidas:	Dirección ejecutiva, atención al cliente, unidades técnicas especializadas, administración, finanzas y recursos humanos
Exclusiones:	Aspectos no correspondientes a la actividad principal o sujetos a regulaciones específicas contradictorias

1.3 Filosofía Institucional

Martinetti & Asociados Estudio adopta la calidad como elemento diferenciador fundamental en un mercado cada vez más competitivo y exigente. Nuestra filosofía institucional se fundamenta en la convicción de que la excelencia en el servicio no es un lujo sino una necesidad imperativa para la supervivencia y el crecimiento sostenible.

1.4 Marco Normativo ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y constituye el marco de referencia seleccionado para estructurar nuestro sistema de gestión. La versión actual introduce importantes cambios respecto a versiones anteriores, incluyendo un mayor énfasis en el pensamiento basado en riesgos y una estructura de alto nivel común a todas las normas de sistemas de gestión.

BENEFITS OF A Quality Management System (QMS)

By implementing a Quality Management System (QMS), whether certified to an ISO standard or another industry-led certification, you can help your organization gain a competitive advantage, improve risk management and expand its potential to achieve many other benefits.

A QMS Can Help Provide Your Organization With:

- Consistent provision of products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements
- Enhanced control of major business processes
- Simplified regulation of successful working practices
- Establishment of a Culture of Continuous Improvement
- Consistency in quality of products and services
- Increased efficiency and reduced waste
- Enhanced understanding of customer needs and requirements
- Improved risk management
- Enhanced employee engagement and commitment to organizational effectiveness

QMS Key Components

01 Quality Manual

Contains organizational goals, measurable, process-specific objectives, and the Quality Policy

02 Standard Operating Procedures (SOPs) and Process Flowcharts

Outline the detailed steps, responsible parties and supporting documents required to complete a process

03 Supporting Documentation

Enable employees and process owners to effectively and efficiently execute steps in each detailed process

04 Quality Records

Establish measurable, process-specific objectives that align with the organization's mission and strategic goals

Total Quality Management

100% Commitment

Detailed Processes

Long-Term Thinking

Continuous Improvement

Employee Empowerment

Customer-Focused

Management and Monitoring

Frequent Auditing

Measuring and Controlling

PLAN

DO

CHECK

ACT

IMPROVE

PERFORM

MONITOR

Embracing QMS is not merely an option, but a strategic imperative for any forward-thinking organization seeking sustained growth and long-term prosperity.

Let our team help you assess a QMS within your organization. Contact us today!

certification@abs-qe.com

www.abs-qe.com

ABS

Quality Evaluations

An ABS Group Company

ABS Group refers to various subsidiaries of ABS Group of Companies, Inc., including ABS Quality Evaluations, Inc. © Copyright 2023 ABS Quality Evaluations, Inc. All rights reserved. 06/23

2.1 Fundamento Conceptual

El enfoque al cliente representa el pilar fundamental sobre el cual se construye todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Este principio reconoce que la existencia, prosperidad y continuidad de nuestra organización dependen fundamentalmente de nuestra capacidad para identificar, comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, actuales y potenciales.

La norma ISO 9001 enfatiza que las organizaciones deben aspirar a ir más allá de la simple satisfacción, buscando activamente superar las expectativas del cliente en cada interacción.

2.2 Objetivos Estratégicos

- Alcanzar una comprensión profunda y dinámica de cada cliente
- Establecer mecanismos sistemáticos para la recopilación de información sobre satisfacción, quejas y sugerencias
- Convertir al cliente en el centro gravitacional de todas las decisiones organizacionales
- Desarrollar relaciones de largo plazo basadas en la confianza mutua

2.3 Acciones de Implementación

La implementación del enfoque al cliente comienza con el establecimiento de un sistema formal de investigación de mercado y análisis de clientes que identifique las necesidades explícitas e implícitas de nuestros diferentes segmentos de clientes objetivo.

Mecanismos de recopilación:

CUANTITATIVOS

- Encuestas periódicas de satisfacción

CUALITATIVOS

- Entrevistas en profundidad

- Análisis de comportamiento de consumo
- Monitorización de percepción en redes
- Indicadores NPS (Net Promoter Score)

- Grupos focales con clientes estratégicos
- Análisis de tendencias del sector
- Feedback de representantes

2.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Índice de Satisfacción	Nivel general de satisfacción con los servicios	Trimestral	≥ 90%
Net Promoter Score	Probabilidad de recomendación	Semestral	≥ 45 puntos
Tasa de Resolución	Quejas resueltas satisfactoriamente	Mensual	≥ 95%
Tiempo de Respuesta	Horas hasta primer contacto	Mensual	≤ 4 horas
Índice de Retención	Clientes que renuevan servicios	Anual	≥ 85%

3.1 Fundamento Conceptual

El liderazgo constituye el catalizador esencial que transforma los principios abstractos de la calidad en realidades concretas, observables y medibles. La norma ISO 9001:2015 establece que la alta dirección tiene la responsabilidad indeclinable de demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

Este liderazgo no puede delegarse ni formalizarse únicamente en documentos normativos; debe manifestarse de manera tangible y consistente en las decisiones cotidianas, en la asignación de recursos y en la respuesta ante las desviaciones.

Ocho aspectos fundamentales del liderazgo ISO 9001:2015:

1. Asumir responsabilidad y obligación de rendición de cuentas
2. Establecer política y objetivos de calidad coherentes
3. Asegurar integración de requisitos en procesos de negocio
4. Promover enfoque basado en procesos y pensamiento basado en riesgos
5. Asegurar disponibilidad de recursos necesarios
6. Comunicar importancia de la gestión de calidad eficaz
7. Dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia
8. Promover la mejora continua

3.2 Objetivos Estratégicos

El desarrollo del liderazgo en calidad busca crear una cadena de mando comprometida donde cada nivel jerárquico entienda claramente su responsabilidad específica en la generación de valor para el cliente.

CULTURA DE RESPONSABILIDAD

Promover que cada empleado se sienta propietario de la calidad en su ámbito de

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Formar líderes de equipo capaces de guiar, motivar y desarrollar a sus

actuación y esté genuinamente comprometido con la mejora continua.

colaboradores, fomentando comunicación bidireccional genuina.

3.3 Acciones de Implementación

La implementación del liderazgo efectivo comienza con el establecimiento formal de un **Comité de Dirección de Calidad** que se reúne con periodicidad mensual para revisar exhaustivamente el desempeño del sistema, analizar indicadores clave, evaluar riesgos emergentes y tomar decisiones estratégicas.

3.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Cumplimiento de Revisiones	Revisiones realizadas según programación	Trimestral	100%
Acciones Completadas	Acciones derivadas de revisiones ejecutadas	Mensual	≥ 90%
Comunicación de Calidad	Efectividad de comunicación sobre calidad	Semestral	≥ 85%
Liderazgo Percibido	Percepción del personal sobre liderazgo	Anual	≥ 4.0/5.0

4.1 Fundamento Conceptual

El compromiso de las personas reconoce que el personal competente, motivado y adecuadamente empoderado constituye el activo más valioso de Martinetti & Asociados Estudio para la creación de valor sostenible. La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajo bajo su control.

Este principio trasciende la simple contratación de personal cualificado, invitando a la organización a crear las condiciones que permitan a cada persona desarrollar todo su potencial y contribuir significativamente al éxito colectivo.

Pilares fundamentales:

- Comunicación abierta y bidireccional
- Reconocimiento sistemático y oportuno del trabajo bien realizado
- Oportunidades reales de desarrollo profesional
- Participación significativa en decisiones que afectan su trabajo
- Ambiente laboral seguro, respetuoso y estimulante

4.2 Objetivos Estratégicos

Crear una fuerza laboral que no solo cumpla eficientemente con los requisitos del sistema de gestión, sino que busque activamente oportunidades de mejora y contribuya con ideas innovadoras.

4.3 Acciones de Implementación

La implementación comienza con la elaboración de un **mapa integral de competencias** que defina con precisión los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para cada puesto de trabajo en relación con la calidad.

Establecemos un sistema integral que garantiza la recepción atenta, evaluación objetiva, implementación oportuna y reconocimiento merecido de las ideas aportadas por el personal, incluyendo desde menciones públicas hasta incentivos económicos significativos.

4.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Participación en Sugerencias	$(\text{Empleados con sugerencias} / \text{Total}) \times 100$	Trimestral	$\geq 25\%$
Implementación de Sugerencias	$(\text{Implementadas} / \text{Aprobadas}) \times 100$	Trimestral	$\geq 80\%$
Horas de Formación	$\text{Total horas} / \text{Número de empleados}$	Anual	≥ 40 horas
Compromiso del Personal	Encuesta estructurada escala 1-5	Anual	$\geq 4.2/5.0$
Rotación de Personal	$(\text{Personal que sale} / \text{Promedio}) \times 100$	Anual	$\leq 10\%$

5.1 Fundamento Conceptual

El enfoque basado en procesos representa una forma de pensar y trabajar que reconoce que los resultados deseados se alcanzan de manera más eficaz cuando las actividades se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.

Beneficios del enfoque por procesos:

- Comprensión de interrelaciones entre actividades
- Identificación de interfaces críticas
- Indicadores de desempeño significativos
- Mejora continua focalizada
- Pensamiento basado en riesgos integrado
- Optimización de recursos

5.2 Objetivos Estratégicos

Que toda la organización opere bajo un modelo común de gestión donde cada persona comprenda su rol dentro de los procesos clave y cómo su trabajo impacta en la satisfacción del cliente.

5.3 Acciones de Implementación

La implementación comienza con la identificación y clasificación de todos los procesos de la organización:

Procesos Estratégicos	Definen y dirigen la organización (planificación, revisión por la dirección)
Procesos Operativos	Crean valor para el cliente (asesoría legal, consultoría, representación)

5.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Tiempo de Ciclo	Tiempo total desde entrada hasta salida	Semanal	Según proceso
Tasa de Conformidad	Actividades conformes / Total	Mensual	≥ 98%
Eficiencia del Proceso	Salidas generadas / Recursos consumidos	Mensual	+5% vs línea base
Costo de No Calidad	Costos no calidad / Ventas × 100	Mensual	≤ 3%

6.1 Fundamento Conceptual

La gestión como sistema reconoce que la organización es un conjunto complejo de procesos interrelacionados que deben gestionarse de manera coherente e integrada para alcanzar los objetivos deseados. Este principio trasciende el enfoque basado en procesos al enfatizar la importancia de comprender las interacciones entre los diferentes componentes del sistema.

La aproximación sistémica implica abandonar la optimización local de departamentos en favor de la optimización del sistema completo, reconociendo que las acciones en una parte del sistema pueden tener consecuencias inesperadas en otras partes.

6.2 Objetivos Estratégicos

- Crear una organización donde las decisiones consideren sus impactos en todo el sistema
- Garantizar que la información fluya libremente entre las áreas
- Subordinar objetivos parciales a objetivos globales de calidad
- Asegurar coherencia mediante revisión periódica de políticas y objetivos

6.3 Acciones de Implementación

La implementación requiere el establecimiento de una **estructura de gobernanza clara** que defina inequívocamente los niveles de decisión, las autoridades delegadas y los mecanismos de escalamiento.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Comité de Dirección: Aspectos estratégicos del sistema

Comités de Proceso: Gestión de interacciones entre procesos

Equipos de Proyecto: Iniciativas transversales

6.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Alineación de Objetivos	Objetivos parciales alineados con globales	Trimestral	≥ 90%
Cumplimiento de Interfaces	Entregas entre procesos según acuerdo	Mensual	≥ 95%
Integración de Procesos	Evaluación estructurada escala 1-5	Anual	≥ 3.5/5.0
Respuesta Transversal	Tiempo de respuesta a solicitudes interáreas	Mensual	≤ 24 horas

7.1 Fundamento Conceptual

La mejora continua representa el motor que impulsa la evolución constante del Sistema de Gestión de la Calidad hacia niveles cada vez superiores de excelencia. La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema.

El concepto de mejora continua va más allá de la simple corrección de errores. Implica una actitud proactiva de búsqueda constante de oportunidades de optimización en todos los aspectos del sistema de gestión.

Ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar):

PLANIFICAR

Identificar oportunidades de mejora y planificar acciones

HACER

Implementar las acciones planificadas

VERIFICAR

Evaluar los resultados obtenidos vs. lo esperado

ACTUAR

Estandarizar mejoras exitosas o ajustar el enfoque

7.2 Objetivos Estratégicos

Crear una cultura organizacional donde la búsqueda de la excelencia sea un valor compartido y una práctica cotidiana, desarrollando la capacidad del personal para identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras.

7.3 Acciones de Implementación

Formalización de un proceso estructurado de gestión de la mejora que incluya:

- Identificación sistemática de oportunidades (sugerencias, indicadores, auditorías)
- Registro centralizado de oportunidades
- Evaluación según criterios de impacto, viabilidad y alineación estratégica
- Implementación mediante ciclo PHVA
- Documentación y difusión de mejoras exitosas

7.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Mejoras Implementadas	$(\text{Implementadas} / \text{Identificadas}) \times 100$	Trimestral	$\geq 70\%$
Tasa de Éxito	$(\text{Exitosas} / \text{Total implementadas}) \times 100$	Trimestral	$\geq 75\%$
Cultura de Mejora	Encuesta estructurada escala 1-5	Anual	$\geq 4.0/5.0$
Ahorros por Mejoras	Total ahorros documentados	Anual	$\geq 5\%$ costos
Mejoras por Empleado	Total sugerencias / Número de empleados	Trimestral	≥ 0.5

8.1 Fundamento Conceptual

La toma de decisiones basada en evidencias constituye uno de los pilares fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad, reconociendo que las decisiones más efectivas son aquellas que se fundamentan en el análisis objetivo de datos e información relevante.

La norma ISO 9001:2015 establece que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información, enfatizando la importancia de la evidencia como base para la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

Este principio invita a desarrollar una cultura de gestión basada en hechos, donde las afirmaciones se sustenten en datos verificables, los argumentos se construyan sobre evidencia objetiva, y las decisiones se tomen tras un análisis riguroso.

8.2 Objetivos Estratégicos

- Crear una organización donde la gestión por datos sea una práctica cotidiana
- Establecer un sistema integral de medición del desempeño
- Asegurar calidad y confiabilidad de los datos recopilados
- Desarrollar capacidades analíticas en el personal

8.3 Acciones de Implementación

La implementación comienza con la identificación de los **indicadores clave de desempeño (KPI)** necesarios para evaluar el progreso hacia los objetivos de calidad, definidos siguiendo el principio SMART.

CRITERIOS SMART PARA INDICADORES

S - Específicos | **M** - Medibles | **A** - Alcanzables | **R** - Relevantes | **T** - Tiempo definido

8.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Disponibilidad de Datos	Datos disponibles cuando se requieren	Mensual	≥ 98%
Decisiones Documentadas	Decisiones con evidencia documentada	Mensual	≥ 90%
Precisión de Datos	Exactitud de los datos reportados	Trimestral	≥ 95%
Generación de Informes	Tiempo para producir informes de gestión	Mensual	≤ 5 días hábiles

9.1 Fundamento Conceptual

La gestión de riesgos y oportunidades representa un componente esencial del Sistema de Gestión de la Calidad, alineado con el pensamiento basado en riesgos que fundamenta la versión 2015 de la norma ISO 9001.

La cláusula 6.1 establece que la organización debe considerar los factores de contexto para determinar los riesgos y oportunidades que necesitan ser abordados, con el fin de dar confianza en que el sistema puede lograr sus resultados previstos.

Este principio reconoce que la incertidumbre es una característica inherente a cualquier actividad empresarial, y que la capacidad de identificar, evaluar y gestionar proactivamente los riesgos y oportunidades determina en gran medida el éxito sostenible.

9.2 Objetivos Estratégicos

- Crear una cultura donde la identificación y gestión de riesgos sea una responsabilidad compartida
- Desarrollar sensibilidad del personal para reconocer riesgos potenciales
- Establecer proceso estructurado de evaluación de riesgos
- Planificar acciones proporcionales a la complejidad de la organización

9.3 Acciones de Implementación

Establecimiento de un **marco de gestión de riesgos** que defina criterios para identificación, evaluación y tratamiento, responsabilidades por nivel organizacional, y mecanismos de reporte.

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Evaluación considerando **probabilidad de ocurrencia** e **impacto potencial**, permitiendo clasificar riesgos en niveles de prioridad y definir acciones de tratamiento (eliminar, reducir, aceptar o transferir).

9.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Riesgos Identificados	Total riesgos en inventario	Trimestral	Según contexto
Tratamiento de Riesgos	Riesgos con acciones / Total identificados	Trimestral	≥ 90%
Eficacia de Controles	Controles eficaces / Total evaluados	Semestral	≥ 85%
Riesgos Materializados	Riesgos que se han materializado	Trimestral	≤ 3
Oportunidades Capitalizadas	Oportunidades aprovechadas / Identificadas	Semestral	≥ 70%

RELACIONES CON PROVEEDORES

Asociaciones estratégicas mutuamente beneficiosas

IO

10.1 Fundamento Conceptual

Las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores constituyen un principio fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad, reconociendo que la capacidad de la organización para crear valor para sus clientes depende en gran medida de la calidad de los productos y servicios que adquiere de sus proveedores externos.

Este principio trasciende la visión transaccional tradicional para adoptar una perspectiva de asociación estratégica donde ambas partes se benefician de la colaboración, cultivando relaciones basadas en confianza mutua, comunicación abierta y compromiso compartido con la calidad.

10.2 Objetivos Estratégicos

- Crear una red de socios estratégicos comprometidos con nuestra visión de excelencia
- Establecer criterios claros de selección basados en capacidad técnica, solidez financiera y alineación de valores
- Desarrollar mecanismos de comunicación bidireccional efectivos
- Implementar programas de desarrollo conjunto con proveedores estratégicos

10.3 Acciones de Implementación

La implementación comienza con la **clasificación de proveedores** según su criticidad para la calidad del servicio, considerando impacto en calidad final, disponibilidad de alternativas, riesgo de dependencia y contribución a la competitividad.

EVALUACIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES

- Revisión de documentación técnica
- Verificación de referencias
- Evaluación financiera

MONITOREO CONTINUO

- Desempeño en entregas
- Calidad de productos/servicios
- Cumplimiento de requisitos
- Atención de no conformidades

- Auditorías en instalaciones (si aplica)

10.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Proveedores Aprobados	Proveedores que cumplen criterios	Trimestral	≥ 80%
Desempeño de Proveedores	Evaluación ponderada promedio	Trimestral	≥ 4.0/5.0
No Conformidades	Productos/servicios no conformes	Mensual	≤ 2%
Satisfacción de Proveedores	Percepción sobre la relación	Anual	≥ 4.0/5.0

II.1 Fundamento Conceptual

La documentación y control constituye el sistema nervioso del Sistema de Gestión de la Calidad, proporcionando el marco de información necesaria para operar y controlar los procesos de manera consistente. La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para la información documentada del sistema.

La documentación cumple múltiples funciones esenciales: preserva el conocimiento organizacional, proporciona criterios claros para la ejecución, evidencia la conformidad, facilita la comunicación consistente y permite la verificación objetiva del desempeño.

Principios de documentación:

- **Proporcionalidad:** Solo la información necesaria para cumplir requisitos y asegurar control efectivo
- **Claridad:** Documentos comprensibles para quienes deben utilizarlos
- **Accesibilidad:** Información disponible cuando se necesite
- **Actualización:** Reflejar cambios en procesos y requisitos

II.2 Objetivos Estratégicos

Crear un sistema documental útil, accesible, actualizado y fácil de manejar, estableciendo controles efectivos que prevengan el uso de versiones obsoletas y garanticen la trazabilidad de cambios.

II.3 Acciones de Implementación

Determinación de la información documentada requerida considerando:

- Requisitos de las cláusulas 4 a 10 de la norma ISO 9001
- Procesos necesarios para asegurar operación y control efectivos
- Requisitos legales y regulatorios aplicables
- Expectativas de las partes interesadas

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Estructura clara de clasificación, repositorio centralizado, control de versiones inequívoco, sistema de distribución que asegura acceso a versiones actualizadas, y controles de registros con periodos de retención definidos.

11.4 Indicadores de Seguimiento

INDICADOR	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	META
Documentos Controlados	Documentos con control vigente	Mensual	100%
Cumplimiento de Revisiones	Documentos revisados según programación	Trimestral	≥ 95%
Actualización de Documentos	Tiempo para actualizar documentos	Mensual	≤ 10 días
Acceso a Documentación	Documentos accesibles para usuarios	Mensual	≥ 98%
Cumplimiento de Retención	Registros conservados según política	Anual	100%



Anexo A: Matriz de Indicadores por Principio

PRINCIPIO ISO 9001	INDICADORES CLAVE	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Enfoque al Cliente	ISC, NPS, Tasa de Quejas, Tiempo Respuesta	Mensual	Dirección de Calidad
Liderazgo	Cumplimiento Revisiones, Acciones Completadas	Mensual	Alta Dirección
Compromiso de las Personas	Participación Sugerencias, Formación, Compromiso	Trimestral	Recursos Humanos
Enfoque Basado en Procesos	Tiempo Ciclo, Conformidad, Eficiencia	Semanal	Dueños de Proceso
Gestión como Sistema	Alineación Objetivos, Cumplimiento Interfaces	Trimestral	Comité de Dirección

Anexo B: Formularios de Registro

CÓDIGO	FORMULARIO	PROPÓSITO	RESPONSABLE
MC-FR-001	Acta de Revisión por la Dirección	Documentar decisiones de la revisión	Dirección de Calidad
MC-FR-002	Registro de Sugerencias de Mejora	Capturar propuestas del personal	Dirección de Calidad
MC-FR-003	Informe de No Conformidad	Registrar desviaciones y acciones	Calidad/Operaciones
MC-FR-004	Evaluación de Proveedores	Documentar evaluación de proveedores	Adquisiciones
MC-FR-005	Plan de Formación	Registrar necesidades formativas	Recursos Humanos

Anexo C: Cronograma de Implementación

FASE	ACTIVIDADES	PLAZO	ENTREGABLES
Fase 1	Diagnóstico inicial y gap analysis	Meses 1-2	Informe de brechas
Fase 2	Diseño del sistema de gestión	Meses 2-3	Manual y procedimientos
Fase 3	Documentación de procesos	Meses 3-5	Documentos controlados
Fase 4	Implementación piloto	Meses 5-7	Registro de ajustes
Fase 7	Auditoría de certificación	Meses 9-10	Informe de certificación
Fase 8	Certificación inicial	Meses 10-11	Certificado ISO 9001

Anexo D: Información de Contacto

Martinetti & Asociados Estudio

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Basado en Norma ISO 9001:2015

Sitio Web: www.estudiomartinetti.com.ar

Correo Electrónico: contacto@estudiomartinetti.com.ar

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad y está sujeto a los controles de documentación establecidos.

Queda prohibida su reproducción o distribución sin autorización expresa del Representante de la Dirección.