



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
(SGC) SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 EN SERVICIOS
EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.”**

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:

Br. Fátima Michelle Flores Alvarado

Br. Esthefany Alejandra Hernández López

Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda

SANTA TECLA, JULIO DE 2025



**Universidad Técnica
Latinoamericana**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. ROSENDO MAURICIO SERMEÑO PALACIOS

RECTOR

DOC. FRANCISCO ALFREDO CARRILLO LARREYNAGA

VICE-RECTOR

ING. ROOSELVET ADOLFO OSORIO

SECRETARIO GENERAL

LIC. CARLOS ALBERTO COCA MUÑOZ

FISCAL

LIC. ÁLVARO LEMUS MARTÍNEZ

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LIC. ULISES SALAZAR FLORES

DIRECTOR DE ESCUELA DE LICENCIATURA EN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTA TECLA, JULIO DE 2025



ASESOR

Licda. Jeny Xiomara Rivas

JURADO EVALUADOR

Lic. Juan José Aquino

Licda. Zoila Gloria Hernández Platero

Lic. Tomás Enrique Sánchez Sicilia

SANTA TECLA, JULIO DE 2025

UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

No. TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO

A las ocho horas y treinta minutos, del sábado cinco de julio de dos mil veinticinco. Reunidos los Miembros del Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación presentado por FATIMA MICHELLE FLORES ALVARADO en el salón de sesiones de la UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA. Se procedió:

PRIMERO: Que habiendo analizado el Trabajo de Graduación titulado:

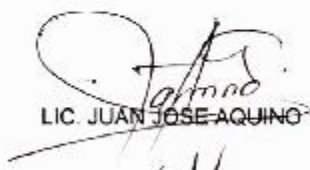
"PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015; EN SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS S.A. DE C.V."

Se dio por aprobada, la parte escrita.

SEGUNDO: Que, con base a dicha aprobación de la parte escrita, se procedió a instalar la respectiva defensa oral del trabajo.

De conformidad a los resultados en dicha defensa, este Tribunal Examinador acuerda dar por APROBADA, con una calificación de OCHO PUNTO OCHO (8.8), el Trabajo de Graduación presentado por la alumna arriba detallada, obteniendo a partir de esta fecha su calidad de: LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

No habiendo más que hacer constar, damos por terminada el acta que firmamos.


LIC. JUAN JOSE AQUINO


LICDA. ZOILA GLORIA HERNANDEZ PLATERO


LIC. TOMAS ENRIQUE SANCHEZ SICILIA


ING. ROOSELVEY ADOLFO OSORIO
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

No. TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO

A las ocho horas y treinta minutos, del sábado cinco de julio de dos mil veinticinco. Reunidos los Miembros del Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación presentado por ESTHEFANY ALEJANDRA HERNANDEZ LOPEZ en el salón de sesiones de la UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA. Se procedió:

PRIMERO: Que habiendo analizado el Trabajo de Graduación titulado:

"PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015; EN SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS S.A. DE C.V."

Se dio por aprobada, la parte escrita.

SEGUNDO: Que, con base a dicha aprobación de la parte escrita, se procedió a instalar la respectiva defensa oral del trabajo.

De conformidad a los resultados en dicha defensa, este Tribunal Examinador acuerda dar por APROBADA, con una calificación de OCHO PUNTO OCHO (8.8), el Trabajo de Graduación presentado por la alumna arriba detallada, obteniendo a partir de esta fecha su calidad de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

No habiendo más que hacer constar, damos por terminada el acta que firmamos.


LIC. JUAN JOSE AGUIÑO


LICDA. ZOILA GLORIA HERNANDEZ PLATERO


LIC. TOMAS ENRIQUE SANCHEZ SICILIA


ING. ROOSELVEY ADOLFO OSORIO
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

No. TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS

A las ocho horas y treinta minutos, del sábado cinco de julio de dos mil veinticinco. Reunidos los Miembros del Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación presentado por ADITSON OSMARO MARROQUIN MIRANDA en el salón de sesiones de la UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA. Se procedió:

PRIMERO: Que habiendo analizado el Trabajo de Graduación titulado:

"PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015; EN SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS S.A. DE C.V."

Se dio por aprobada, la parte escrita.

SEGUNDO: Que, con base a dicha aprobación de la parte escrita, se procedió a instalar la respectiva defensa oral del trabajo.

De conformidad a los resultados en dicha defensa, este Tribunal Examinador acuerda dar por APROBADA, con una calificación de OCHO PUNTO Seis (8.6), el Trabajo de Graduación presentado por el alumno arriba detallado, obteniendo a partir de esta fecha su calidad de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

No habiendo más que hacer constar, damos por terminada el acta que firmamos.


LIC. JUAN JOSE AQUINO

LICDA. ZOILA GLORIA HERNANDEZ PLATERO


LIC. TOMAS ENRIQUE SANCHEZ SICILIA


ING. ROOSELVEY ADOLFO OSORIO
SECRETARIO GENERAL



AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, agradezco a Dios por la oportunidad de haber culminado esta etapa en mi vida, por la sabiduría, paciencia y fuerza que me dio a lo largo de estos años.

A mi madre que ha sido el pilar y la fuente de motivación principal de todo, sin duda Dios no pudo haberme premiado de mejor manera que poder llamarla mamá y que hoy pueda brindarle este triunfo a ella que estoy segura de lo feliz y orgullosa que esta de su hija, dicen que la inteligencia se hereda de la madre y yo con pruebas puedo dar fe que así es.

A mi hermana Karina que me ha apoyado incondicionalmente desde el primer día en que le conté lo emocionada que me encontrará por iniciar la universidad, hasta el último día que comparto la culminación de la misma.

A mi hermanita Nathaly porque sin darse cuenta ha sido motivación en mi para no darme por vencida en esto ni en ninguna cosa que emprenda y servir como un pequeño ejemplo a seguir en su vida.

A mi novio Riquelmi, por ir de la mano conmigo día con día viviendo todo este proceso, brindarme su amor y palabras de aliento ante toda situación.

A todas las personas que pudieron compartir un poco de estos años a mi lado, mis compañeros de trabajo que también puedo llamar amigos, por celebrar conmigo un poco de mis triunfos y escucharme en cada fracaso para brindarme su más sincero apoyo.

Y finalmente a mí, por el simple hecho de haberlo logrado.

Fátima Michelle Flores Alvarado

En primer lugar, agradezco a Dios por la sabiduría, fortaleza y provisión que a lo largo de este tiempo me ha brindado, reconozco que sin la ayuda de Él hubiese sido imposible culminar esta meta.

También agradezco a mis padres que lucharon conmigo durante esta trayectoria, gracias por su amor y apoyo incondicional en los momentos más difíciles y la confianza que han puesto en mi han sido el motor que me permitió culminar este camino. Mis hermanos por su paciencia, ayuda y sus palabras de alientos en los momentos más difíciles.

A cada docente que este camino me dio la oportunidad de conocer y aprender de cada uno de ellos, agradezco por el conocimiento que con mucho empeño nos compartieron a lo largo de la carrera.

A mis compañeros de equipo y amigos, gracias por la compañía y apoyo en los momentos de estrés y de alegría. La amistad que surgió desde el primer día que entramos a la universidad y que se fortaleció en los momentos más frustrantes y en los cuales pensábamos que no era posible llegar al final.

A mi esposo Edgardo Aguilar, por brindarme su apoyo incondicional para poder cumplir este sueño y por la comprensión que durante todo este tiempo me brindo.

Finalmente, gracias a todos por ser parte de este viaje.

Esthefany Alejandra Hernández López

Primero doy gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta estas instancias de mi estudio. Reconozco que sin el sería imposible estar aquí.

También doy gracias a mis padres que siempre me han apoyado y me han impulsado a seguir adelante, han sido otra pieza fundamental para mí.

Además, agradecer a mi esposa, dado que ha sido una persona que muchas veces me ha levantado el ánimo para poder continuar.

No puedo dejar fuera de mis agradecimientos a mis compañeras de equipo ya que a lo largo de la carrera han sido personas dedicadas y esforzadas, es por ello que les doy toda mi gratitud también a ellas.

Por último, pero no menos importante agradecer a nuestra asesora del trabajo de graduación, ha sido una persona que ha ido paso a paso en este camino junto al equipo es por ello que también merece mi agradecimiento.

Aditson Osmaro Marroquín Miranda

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3.- JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.4.1.- Delimitación Teórica.....	10
1.4.2.- Delimitación espacial.....	10
1.4.3.- Delimitación temporal.....	10
1.4.4.- Delimitación del sujeto.....	11
1.5.- LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	11
1.6.1.- Objetivo General	12
1.6.2.- Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II - MARCO DE REFERENCIA	13
2.1.- MARCO HISTÓRICO.....	13
2.2.- RESEÑA ORGANIZACIONAL	16
2.3.- MARCO TEÓRICO.....	18
2.3.1.- Orígenes del Concepto de Gestión de la Calidad	18
2.3.2.- ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?.....	18
2.3.3.- Características claves de un SGC	19
2.3.4.- Importancia de un SGC	20
2.3.5. Norma ISO 9001:2015.....	20
2.3.6.- Evolución de la Norma ISO 9001.....	21
2.3.7.- Enfoque Basado en Procesos	23
2.3.8.- Ciclo de Deming o PHVA.....	25
2.3.9.- Gestión del Riesgo	31
2.3.9.1.- Factores de la Gestión del Riesgo.....	34
2.3.9.2.- Ventajas de la Gestión del Riesgo	36

2.3.10.- PARTICIPACIÓN DEL LIDERAZGO Y DEL PERSONAL	37
2.3.11.- PROCESO DEL LIDERAZGO	40
2.4.- MARCO LEGAL.	46
2.4.1.- INSCRIPCIÓN DE ESCRITURA Y REPRESENTANTE LEGAL EN EL REGISTRO DE COMERCIO	47
2.4.2.- REGISTRO EN MINISTERIO DE HACIENDA.....	47
2.4.2.1.- <i>Identificación Tributaria</i>	48
2.4.2.2.- <i>Registro de Contribuyente</i>	48
2.4.2.3.- <i>Legalización de Contabilidad</i>	49
2.4.3.- SOLICITUD DE MATRICULA EN CENTRO NACIONAL DE REGISTROS (CNR).....	49
2.4.4.- INSCRIPCIÓN EN EL MINISTERIO DE TRABAJO	49
2.4.5.- REGISTRO EN INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL Y ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES.	50
2.4.6.- NORMATIVAS TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS.	52
2.4.7.- DECLARACIONES TRIBUTARIAS	53
2.4.8.- LEGISLACIÓN LABORAL.....	55
2.5.- NORMATIVAS DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	57
2.5.1.- <i>Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea</i>	58
2.5.2.- <i>Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos en El Salvador</i>	58
2.6.- CONTRATOS Y ACUERDOS COMERCIALES.....	58
2.7.- PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	59
2.8.- MARCO CONCEPTUAL	61
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
3.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA	64
3.3.- DISEÑO DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	65
3.4.- TÉCNICAS DE ANÁLISIS	66
3.4.1.- <i>Análisis de resultados</i>	67
CAPÍTULO IV- PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	74
4.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL ANÁLISIS FODA PARA LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE	

GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	79
4.1.1.- Introducción.....	79
4.1.2.- Objetivo del Proyecto	79
4.1.2.1.- Objetivo General	79
4.1.2.2.- Objetivos Específicos.....	79
4.2.- VALORACIÓN ECONÓMICA.	79
4.2.1.- Propuesta inicial.....	82
4.2.2.- Análisis de crecimiento con la implementación de la propuesta de inversión inicial	85
4.2.3.- Criterios considerados para la estimación del incremento de ingresos	85
4.2.4.- Conclusiones de la propuesta.....	85
4.3.- ALCANCE Y LIMITACIÓN DEL PROYECTO	86
4.4.- METODOLOGÍA	86
4.4.1.-Fase 1: Planificación y Preparación.....	86
4.4.2. Fase 2: Análisis Interno y Externo	90
4.4.3. Fase 3: Desarrollo de la Matriz FODA.....	94
4.4.4. Fase 4: Estrategias y Plan de Acción	96
4.5.- CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA	109
4.5.1.- Fortalezas	109
4.5.2.- Debilidades.....	109
4.5.3.- Oportunidades	109
4.5.4. Amenazas	110
4.5.5. Ejes Estratégicos y Objetivos Definidos	110
4.5.6.- Objetivos Tácticos.	111
4.6.- PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL SGC	112
4.6.1- Presupuesto y recuperación para la certificación de la Norma ISO 9001:2015.....	115
4.7. POLÍTICA DE CALIDAD	119
4.7.1. Introducción.....	121
4.7.2. Propósito de la Política de Calidad.....	121
4.7.3. Declaración de los principios de calidad.....	122
4.7.4. Alcance de la Política de Calidad	124

4.7.4. Misión, Visión y Valores	125
4.7.5. Compromiso con la Calidad	126
4.7.6. Cumplimiento de Requisitos Legales y Regulatorios.....	127
4.7.7. Mejora Continua	128
4.7.8. Satisfacción del Cliente.....	129
4.7.9. Evaluación y Auditoría de los Procesos	130
4.7.10. Conclusión	131
4.8.- MANUAL DE CALIDAD.	132
CAPÍTULO V. - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	279
5.1.- CONCLUSIONES.....	279
5.2.- RECOMENDACIONES.	280
BIBLIOGRAFÍA.....	281
ANEXOS	285

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ...	34
Aspectos básicos del ciclo PHVA.....	34
Tabla 2	38
Diferencia entre riesgo e incertidumbre.....	38
Tabla 3	48
Acciones para ejercer el liderazgo.....	48
Tabla 4	56
Aportaciones para cobertura de Régimen General de Salud.....	56
Tabla 5.....	57
Cotizaciones mensuales para El Sistema de Pensiones.....	57
Tabla 6	59
Declaraciones obligatorias de la sociedad.....	59
Tabla 7	91
Matriz FODA del Grupo SEA.....	91
Tabla 8	92
Formulación de ejes estratégicos.....	92
Tabla 9	94
Formulación de objetivos estratégicos de las fortalezas y las oportunidades.....	94
Tabla 10	95
Formulación de objetivos estratégicos de las fortalezas y las amenazas.....	95
Tabla 11	96
Formulación de objetivos estratégicos de las debilidades y las oportunidades.....	96
Tabla 12	97
Formulación de objetivos estratégicos de las fortalezas y las amenazas.....	97
Tabla 13 .	98
Formulación de objetivo táctico del Eje Estratégico Expansión Sostenible y Liderazgo en el Mercado de las fortalezas y las oportunidades.....	98
Tabla 14	99
Formulación de objetivo táctico del Eje Estratégico Expansión y sostenibilidad de la excelencia Operacional y de Mercado.....	99

Tabla 15	100
Formulación de objetivo táctico del Eje Estratégico Desarrollo del talento Humano....	100
Tabla 16	100
Formulación de objetivo táctico del Eje Estratégico Fortalecimiento del capital	
Humano.....	100
Tabla 17	103
Plan de acción FODA	103
Tabla 18.....	103
Presupuesto para la implementación y certificación de la propuesta del SGC.....	108

INDICE DE FIGURAS.

Figura 1.....	19
Ubicación.....	19
Figura 2.....	30
Beneficios del enfoque a procesos.....	30
Figura 3.....	31
Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	31
Figura 4.....	32
Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	32
Figura 5.....	39
Etapas de la gestión de Riesgo.....	39
Figura 6.....	43
Integración del liderazgo en el ciclo PHVA.....	43
Figura 7.....	47
Proceso para ejercer el liderazgo.....	47
Figura 8.....	51
Acciones básicas de la gestión del conocimiento.....	51
Figura 9.....	71
Sexo.....	71
Figura 10.....	72

Cargo.....	72
Figura 11.....	73
Identificación de problemas.....	73
Figura 12.....	75
Conocimiento.....	75
Figura 13.....	77
Expectativas.....	77
Figura 14.....	86
Organigrama.....	86
Figura 15.....	86
Flujo de efectivo primer año.....	86
Figura 16.....	86
Flujo de efectivo segundo año.....	86
Figura 17.....	86
<i>Resultado Teórico</i>	86

Introducción

En un mundo empresarial cada vez más competitivo y enfocado a la calidad, los sistemas de gestión de la calidad en adelante (SGC) se han vuelto fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la mejora continua. En este contexto, la Norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional reconocido que proporciona políticas, procesos y procedimientos documentados para establecer, implementar, mantener y mejorar la forma en que las empresas desarrollan y entregan un producto o servicio a sus clientes buscando siempre la satisfacción de ellos.

En el capítulo I, se plantea la problemática actual de Servicios Empresariales Administrativos, S.A. de C.V en lo sucesivo Grupo SEA, S.A. de C.V., dedicada a la prestación de servicios administrativos y logísticos para gestionar trámites de placas provisionales de automotores, específicamente para motocicletas. La empresa se ha visto en dificultades por no contar con sus procesos establecidos y estandarizados. Al conocer superficialmente la problemática, se observa la necesidad de desarrollar una propuesta de un SGC, que sirva de guía para encaminar a la empresa a cumplir sus objetivos trazados.

En el capítulo II, se describe un breve relato sobre los antecedentes de la empresa, así también se define qué es un SGC y su implementación a través de la historia. En el marco teórico se define el origen, evolución, enfoque, ciclo y la estructura de un SGC fundamental para desarrollar la propuesta, además, se describe la base legal que se debe cumplir para diseñar la propuesta del SGC para Grupo SEA, S.A. de C.V.

En el siguiente capítulo se describe la metodología que se implementó en la investigación considerando completamente la población con la que se cuenta, la cual está conformada por todos los empleados de Grupo SEA, S.A. de C.V. Se prepararon encuestas

con preguntas abiertas y cerradas con el objetivo de revelar la situación problemática de la empresa mediante herramientas que ayudaron a recolectar datos relevantes.

En el cuarto capítulo, se encuentra la propuesta para el proyecto, en la cual se detallan las fases y acciones que deberá llevar a cabo la empresa; además, se desarrolló una política de calidad que cuenta con las directrices y pautas que la empresa debe seguir para cumplir con los estándares deseados. Se elaboraron mapas de procesos con el objetivo de que la organización pueda identificarlos, así como sus interrelaciones según el orden de ejecución. También se elaboró un manual de procedimiento para ayudar a la empresa a establecer la manera adecuada de realizar un proceso de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la propuesta del SGC para Grupo SEA, el cual le permitirá a la empresa mejorar su eficiencia operativa y la satisfacción de sus clientes. Y las recomendaciones para la adopción del SGC, la capacitación constante del personal y un seguimiento riguroso para asegurar la mejora continua de los procesos.

Capítulo I – Planteamiento del Problema

1.1.- Descripción del Problema

En un mundo cada vez más interconectado y competitivo, la calidad se erige como un factor determinante en el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. En este contexto una de las herramientas fundamentales para que las empresas puedan avanzar y obtener buenos resultados es adoptar un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 que les permita organizar y coordinar los procesos de la organización para poder controlarlos.

El objeto principal de la Norma ISO 9001: 2015 es satisfacer siempre al cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continua. Grupo SEA, S.A. de C.V., es una empresa cuya actividad principal la constituye la prestación de servicios administrativos y logísticos en la tramitología de placas provisionales para automóviles, específicamente para motocicletas a nivel nacional.

Para Grupo SEA, S.A. de C.V., es muy importante mantener una ventaja competitiva ante sus competidores. Debido a esta exigencia y al desarrollo de las actividades en el día a día, se fueron identificando problemas relacionados con la gestión administrativa, entre ellos la inexistencia de una política de calidad, manual de procesos, poco personal, falta de capacitación a los empleados, deficiencias en la comunicación interna, falta de control en el desarrollo de cada una de las actividades de los servicios y la inadecuada planificación de las actividades en operación.

El enfoque de mejora continua en Grupo SEA, S.A. de C.V., se encuentra en un estancamiento, lo cual ha limitado poder identificar y corregir estas deficiencias de manera proactiva y efectiva. El conjunto de estos problemas ha implicado costos

adicionales, pérdidas de tiempo productivo, incremento en los reclamos de los clientes, la pérdida de confianza en la marca y la disminución en la lealtad de los clientes.

1.2.- Formulación del Problema

En un contexto empresarial donde la satisfacción del cliente es clave para mantener la competitividad, Grupo SEA, S.A. de C.V. enfrenta desafíos significativos relacionados con la calidad de sus servicios. A partir de la experiencia directa de uno de los investigadores, quien es trabajador de la empresa, se identificaron problemáticas operativas y administrativas que han impactado en la eficiencia interna y en la percepción del cliente. Entre estas problemáticas destacan la falta de políticas de calidad, deficiencias en la comunicación interna, insuficiencia de personal capacitado, falta de control en los procesos y planificación inadecuada de las actividades operativas.

Estas deficiencias han generado costos adicionales, pérdida de tiempo productivo y un aumento en los reclamos de los clientes, afectando su percepción del servicio. Actualmente, la empresa no cuenta con un mecanismo formal para medir la satisfacción de sus clientes, lo que ha limitado la posibilidad de incorporar su retroalimentación de manera sistemática en esta etapa del diagnóstico. Sin embargo, a partir del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto, se busca integrar herramientas y procesos que permitan, en el futuro, valorar de forma estructurada la experiencia y satisfacción tanto de los clientes directos como de los indirectos.

Esta investigación, fundamentada en el análisis interno y en la experiencia del investigador como trabajador, se alinea con los principios de la Norma ISO 9001:2015, que exige considerar las expectativas de las partes interesadas y promover una mejora

continua. La propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad se presenta como una oportunidad estratégica para abordar las deficiencias actuales, mejorar la eficiencia operativa y sentar las bases para un modelo sostenible que permita incrementar la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial. Por lo cual surge la siguiente interrogante:

¿Cómo diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en Grupo SEA, S.A. de C.V., basada en el análisis interno de sus operaciones, que permita mejorar la eficiencia operativa y establecer los cimientos para valorar la satisfacción del cliente y aumentar la competitividad empresarial?

1.3.- Justificación

Para una empresa es importante que pueda plantear objetivos de mejora en sus procesos definiendo los estratégicos, claves y de soporte, todo esto con el fin de satisfacer al cliente.

El principal propósito de un SGC es lograr que las organizaciones sean altamente eficientes y eficaces, capaces de ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de los clientes. Según datos de la International Organization for Standardization (ISO), hasta el año 2020 más de 1.3 millones de organizaciones en todo el mundo han obtenido la certificación de la Norma ISO 9001, lo que evidencia la amplia aceptación y adopción de esta norma a nivel internacional (ISO, 2020). Esta tendencia refleja la creciente importancia que las organizaciones otorgan a la calidad como un elemento diferenciador y generador de valor en un entorno empresarial cada vez más exigente y competitivo.

La propuesta de un SGC conforme a la Norma ISO 9001:2015 en Grupo SEA, S.A. de C.V. se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, la adopción de estándares de calidad reconocidos internacionalmente como la ISO 9001 es una práctica ampliamente aceptada en el ámbito empresarial, que permite mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado de tramitación de placas (ISO, 2015).

La norma ISO 9001:2015 establece un marco sólido y estructurado para la gestión de la calidad, basado en principios como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia. La propuesta de un SGC conforme a estos principios proporcionará a Grupo SEA, S.A. de C.V. una guía clara y efectiva para mejorar sus procesos internos y cumplir con los requisitos y expectativas de sus clientes.

Además, la adopción de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 puede contribuir a la mejora de la reputación y la imagen de la empresa, tanto a nivel nacional como internacional. La certificación ISO 9001 es ampliamente reconocida y valorada por clientes, proveedores y otras partes interesadas, lo que puede generar nuevas oportunidades de negocio y fortalecer la posición competitiva de Grupo SEA, S.A. de C.V.

1.4.- Delimitación del problema.

La propuesta de un SGC según la Norma ISO 9001:2015 en Grupo SEA, S.A. de C.V. se presenta como una necesidad estratégica para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en la prestación de servicios. Sin embargo, es crucial delimitar el

alcance y contexto de esta investigación para enfocar adecuadamente los esfuerzos y recursos disponibles.

1.4.1.- Delimitación Teórica

La investigación se basará en fundamentos teóricos de la gestión de la calidad y la normativa ISO 9001:2015, incluyendo principios de calidad, requisitos de la norma y mejores prácticas de implementación. Se considerarán también estudios previos exitosos sobre la implementación de SGC en empresas de servicios.

1.4.2.- Delimitación espacial

El estudio se enfocará exclusivamente en Grupo SEA, S.A. de C.V., una empresa de servicios empresariales ubicada en calle El Mirador, N° 520, Colonia Escalón, distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, excluyendo cualquier otro contexto empresarial o geográfico.

Figura 1.
Ubicación.



1.4.3.- Delimitación temporal

El tiempo de duración del desarrollo del proyecto fue de 8 meses, inició el 14 de febrero de 2024 y concluyó en octubre del mismo año.

1.4.4.- Delimitación del sujeto

Los sujetos de la investigación fueron todos los colaboradores de Grupo SEA, S.A. de C.V., incluyendo gerente y personal operativo. Se excluyeron de la investigación sujetos externos a la empresa, como clientes o proveedores.

1.5.- Limitantes de la investigación

El desarrollo de la propuesta de un SGC según la Norma ISO 9001:2015, presenta limitaciones a considerar y que describen a continuación:

- La poca apertura por parte de la gerencia para adquirir detalles sobre los procesos internos y específicos de la empresa por aspectos de confidencialidad.
- Los cambios en el entorno o contexto, puesto que pueden surgir variantes o reformas a las leyes aplicables al tipo de servicio prestado en el transcurso de la investigación los cuales afecten directamente el desarrollo de este.
- El alcance del tema, teniendo en cuenta que la ISO 9001:2015 es sumamente extensa, lo que puede dificultar la recopilación de datos suficientes o la realización de una investigación completa dentro de los límites de tiempo y recursos.

A pesar de estas limitaciones, la investigación sobre la propuesta de un SGC según la Norma ISO 9001:2015 en Grupo SEA, S.A. de C.V. sigue siendo relevante y valiosa para mejorar la calidad y la eficiencia operativa de la empresa.

1.6.- Objetivos de la Investigación.

1.6.1.- Objetivo General

- Diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en Grupo SEA, S.A. de C.V., con el fin de mejorar en términos de eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial.

1.6.2.- Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial de la situación en la que se encuentra Grupo SEA, S.A. de C.V. mediante la identificación sistemática de fortalezas, debilidades y áreas de mejora.
- Diseñar una política de calidad para Grupo SEA, S.A. de C.V. basados en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
- Realizar un manual de procesos para a Grupo SEA, S.A. de C.V. que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Capítulo II - Marco de Referencia

2.1.- Marco Histórico

La ISO 9001:2015, última versión de la norma ISO 9001, se caracteriza por su enfoque basado en procesos, que busca asegurar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios. Este enfoque se alinea estrechamente con los objetivos de Grupo SEA, S.A. de C.V. de optimizar sus operaciones y fortalecer su posicionamiento en el mercado de tramitación de placas de servicios empresariales administrativos.

Diversos estudios han demostrado los beneficios tangibles que las organizaciones pueden obtener al implementar un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015. Por ejemplo:

- **Consultoría sobre Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 y Transición a ISO 9001:2015 para CASART.**

Este trabajo de investigación, parte del proyecto de graduación para la obtención del título de Maestría en Consultoría Empresarial, se enfoca en el desarrollo de un diagnóstico, diseño y propuesta de la estructura documental para el sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Artesanos de El Salvador (CASART), inicialmente basado en la norma ISO 9001:2008 y con transición a la norma ISO 9001:2015. A través de una metodología que incluyó el análisis de la estructura organizativa de CASART, diagnóstico de la situación actual, fundamentos teóricos de la calidad y requisitos de ambas normas ISO, se propuso una estructura documental coherente con los estándares de calidad y las necesidades de la organización.

Los resultados incluyeron lineamientos claros para la implementación y transición hacia la norma ISO 9001:2015, así como recomendaciones para asegurar la integridad y confiabilidad de los procesos. En conclusión, esta consultoría proporcionó una hoja de ruta

para mejorar la gestión de la calidad en CASART, alineándola con los estándares internacionales y promoviendo la mejora continua, (Cruz de Gutiérrez & Guidos Moreno, 2017).

Asimismo, el estudio sobre Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015, aborda los desafíos que enfrentan las organizaciones en el contexto globalizado, destacando la importancia de competir en el mercado tramitación de placas nacional e internacional mediante la oferta de productos/servicios de calidad que satisfagan las necesidades del cliente. Se enfoca en la implementación de la Norma ISO 9001 como herramienta para estandarizar y controlar los procesos, buscando la mejora continua y la satisfacción del cliente. La metodología incluyó un análisis de la situación actual de la organización, la identificación de procesos clave y la definición de requisitos ISO 9001. Los resultados mostraron una mejora en la calidad de los productos/servicios, una mayor eficiencia operativa y una mayor satisfacción del cliente. En conclusión, la adopción de la Norma ISO 9001 se revela como una estrategia efectiva para mejorar la competitividad y la calidad en un entorno empresarial globalizado, (Carriel Palma et al., 2018).

- **Eficacia de la Introducción del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en**

- Empresas de Transporte: Estudio de Caso de Eslovaquia**

Este estudio analizó el impacto de la implementación de la norma ISO 9001 en el desempeño de 17 empresas de transporte. Utilizando análisis financiero, regresión y correlación, se encontró que tras la certificación ISO 9001, indicadores como rentabilidad de activos y ventas, tamaño y antigüedad de las empresas mostraron mejoras significativas. Durante la pandemia de COVID-19 en 2020, las empresas certificadas

mantuvieron valores positivos en estos indicadores, indicando una mayor resiliencia y capacidad para retener clientes. En conclusión, la implementación de la norma ISO 9001 se presenta como un paso estratégico para mejorar la competitividad y el desempeño de las empresas de transporte en Eslovaquia, (Czódörövá, R. y Gnap, J., 2023).

- **Diagnóstico y Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para AUTONIZA S.A., Pereira Risaralda.**

Este diagnóstico se enfocó en mejorar y actualizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, específicamente en los puntos 4.1, 4.2 y 4.3 relacionados con el contexto de la organización, identificando áreas de mejora en el Concesionario AUTONIZA S.A., en Pereira Risaralda. Utilizando como referencia la experiencia de compra de vehículos nuevos, se realizó un diagnóstico situacional para formular un plan de acción dirigido a mejorar la experiencia de compra, el respaldo posventa y las condiciones de entrega de vehículos. Se investigaron tendencias tecnológicas, necesidades y preferencias de los clientes, y se diseñaron estrategias comerciales adaptadas a la situación actual del concesionario y a las demandas de los clientes. Los resultados incluyeron casos y experiencias específicas para mejorar la experiencia de compra y el servicio posventa de vehículos nuevos en AUTONIZA S.A. (Marín Londoño, 2024)

En este contexto, con los resultados de estos estudios se hace evidente la relevancia y oportunidad para presentar una propuesta de un SGC conforme a la Norma ISO 9001:2015 para Grupo SEA, S.A. de C.V. Este sistema no solo contribuirá a mejorar la calidad de sus servicios, sino que también fortalecerá su reputación en el mercado de tramitación de placas y su capacidad para competir de manera efectiva en la industria de servicios empresariales administrativos.

2.2.- Reseña Organizacional

En el mercado automotriz salvadoreño Grupo SEA, S.A. de C.V. se erige como un faro de innovación y excelencia. Mejor conocida en el mercado como Servicios Empresariales Administrativos, fundada el 9 de agosto de 2022 en San Salvador, esta empresa, constituida como sociedad anónima de régimen de capital variable, nació de la visión y el empuje empresarial de dos individuos visionarios: Christian Herzel Najarro López y Misael Geovanni Valencia Quintanilla. Su misión inicial, al establecer Grupo SEA, S.A. de C.V., era clara y audaz en revolucionar el panorama automotriz salvadoreño a través de la prestación de servicios administrativos y logísticos para la gestión de trámite de placas provisionales de automotores.

Desde sus humildes comienzos, Grupo SEA, S.A. de C.V., demostró un compromiso implacable con la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente. En sus primeros años, la empresa se centró en establecer sólidas relaciones con distribuidores de automotores, tanto a nivel nacional como internacional, garantizando así un fuerte lazo entre sociedades para la gestión antes mencionada.

El crecimiento exponencial de la empresa no pasó desapercibido en la escena empresarial salvadoreña. A medida que la empresa expandía su alcance, se ganó una reputación envidiable por su integridad, profesionalismo y compromiso con la excelencia en sus servicios. Su enfoque centrado en el cliente, combinado con una sólida ética de trabajo y una visión a largo plazo, sentaron las bases para su ascenso meteórico en el sector automotriz y de servicios.

Uno de los pilares fundamentales del éxito de Grupo SEA, S.A. de C.V., fue su enfoque en la responsabilidad social corporativa. Reconociendo su papel como agente de

cambio en la sociedad salvadoreña, la empresa se comprometió activamente en iniciativas destinadas a mejorar la calidad de su asistencia, para brindar una experiencia inigualable para cada cliente a quien se les presta sus servicios. A medida que pasaban los años, Grupo SEA, S.A de C.V. continuó consolidando su posición como líder indiscutible en el mercado salvadoreño. Su reputación como proveedor confiable de productos y servicios de calidad atrajo a una base de clientes cada vez más amplia y diversa. Además, su red de distribución en todo el país le permitió llegar a cada rincón de El Salvador, llevando consigo la promesa de calidad y satisfacción del cliente.

A pesar del éxito exponencial, Grupo SEA, S.A. de C.V., nunca perdió de vista sus valores fundamentales. La integridad, la honestidad y el respeto siempre fueron el núcleo de sus operaciones, guiando cada decisión y acción que tomaban. Esta dedicación inquebrantable a sus principios fundamentales no solo contribuyó a su éxito empresarial, sino que también les valió el respeto y la admiración de sus colegas, competidores y clientes por igual.

Hoy, Grupo SEA, S.A. de C.V. se erige como un testimonio vivo del poder de la visión, la dedicación y la excelencia empresarial. A lo largo de los años, ha superado desafíos y adversidades con valentía y determinación, estableciéndose como un faro de esperanza e inspiración en el competitivo mundo empresarial. Con una historia rica en logros y un futuro lleno de promesas, la empresa continúa su misión de transformar el mercado automotriz salvadoreño y dejar una huella indeleble en la historia empresarial del país.

2.3.- Marco Teórico

2.3.1.- Orígenes del Concepto de Gestión de la Calidad

El concepto de gestión de la calidad tiene sus raíces en los albores de la revolución industrial en el siglo XVIII. En este período, las empresas comenzaron a enfrentarse al desafío de producir bienes en masa, lo que condujo a la necesidad de controlar la calidad de los productos y así garantizar que los clientes estuvieran satisfechos. A medida que la competencia en el mercado de tramitaciones se intensificaba, surgió la necesidad de la calidad y era un factor crucial para el éxito empresarial.

2.3.2.- ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos establecidos por una organización para asegurar que sus productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad establecidos por la propia empresa, sus clientes y las normativas aplicables. El objetivo principal de un SGC es garantizar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos (ISO 9001, 2015).

Los SGC se centran en la gestión de procesos para identificar áreas de mejora, optimizar recursos, y aumentar la eficiencia organizacional. (ISO, 2015).

Es por esto que, este trabajo de investigación se enfoca específicamente en el diseño de dicho sistema como una herramienta clave para optimizar procesos y fortalecer el trabajo en equipo. Aunque la implementación del sistema propuesto queda fuera del alcance de este proyecto, se considera que su correcta formulación sentará las bases para una futura aplicación efectiva. De este modo, se espera que el cliente final se vea beneficiado a largo plazo mediante productos y servicios de mayor calidad y consistencia,

una atención más eficiente y personalizada, menor incidencia de errores o fallos, y una mayor capacidad de respuesta por parte de la organización. Estos beneficios no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también fortalecen su confianza y fidelización hacia la empresa.

2.3.3.- Características claves de un SGC

- Enfoque al cliente: Un SGC debe estar orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. El cumplimiento de los requisitos del cliente es esencial para garantizar la competitividad y la satisfacción del mismo. Como se menciona en la ISO 9001:2015, "la organización debe comprender las necesidades y expectativas de sus clientes" (ISO, 2015, p. 4).
- Mejora continua: Un principio fundamental de los SGC es la mejora continua, que implica la evaluación constante de procesos para identificar oportunidades de optimización y asegurar que la calidad del producto o servicio se mantenga en niveles superiores. "La mejora continua es un objetivo permanente de la organización" (ISO, 2015, p. 8).
- Involucramiento de la alta dirección: El liderazgo y compromiso de la alta dirección son fundamentales para el éxito de un SGC. La alta dirección (AD) debe garantizar los recursos necesarios y la alineación de los procesos de calidad con los objetivos estratégicos de la organización.
- Gestión del riesgo: Un SGC efectivo también incluye la gestión de riesgos, con el fin de prevenir errores y minimizar impactos negativos en la calidad del producto o servicio. "La organización debe considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la capacidad de alcanzar los resultados previstos" (ISO, 2015, p. 10).

2.3.4.- Importancia de un SGC

La implementación de un SGC no solo mejora los productos y servicios, sino que también fortalece la reputación de la organización y la fidelización de los clientes. La certificación de un SGC, como la ISO 9001:2015, permite a las empresas demostrar su compromiso con la calidad y la mejora continua, lo cual es un factor diferenciador clave en mercados altamente competitivos.

Además, un SGC eficiente ayuda a reducir costos operativos al optimizar los procesos y eliminar ineficiencias. Al mejorar los estándares de calidad, las organizaciones también reducen el riesgo de fallos, devoluciones de productos y quejas de los clientes (Oakland, 2014).

2.3.5. Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 es un estándar que establece una ruta organizada hacia la administración de la calidad con directrices concretas. La norma mejora la imagen de las empresas y les genera nuevas posibilidades de mercado. Las revisiones regulares y el perfeccionamiento constante contribuyen a acelerar las operaciones e incrementan la satisfacción del cliente.

Esta norma es reconocida por los sistemas de administración de calidad, que asiste al usuario en el control y mejora constante de la calidad de sus productos y servicios.

Las empresas de diversas industrias y dimensiones buscan incrementar la calidad de sus productos y servicios, adaptándolos a las expectativas de los consumidores. La norma ISO 9001, funciona como un eficaz instrumento para la optimización de la empresa, ordenamiento administrativo y mejora de procesos. (Instituto Británico de Normas, 2015)

2.3.6.- Evolución de la Norma ISO 9001.

- **ISO 9000:1987**

La primera versión de la serie de normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Estas normas proporcionaban una guía para establecer un SGC en una organización centrándose en la documentación de procesos y procedimientos relacionados con calidad.

- **ISO 9001:1994**

En 1994, se publicó la segunda edición de la norma ISO 9001, que introdujo requisitos específicos para la implementación de un SGC. Esta versión de la norma estableció un enfoque estructurado para la gestión de la calidad, haciendo hincapié en la planificación, el control y la mejora continua de los procesos.

- **ISO 9001:2000**

En la tercera edición de la norma ISO 9001 se publicó en el año 2000. Esta revisión incluyó una mayor orientación hacia el enfoque basado en procesos y la satisfacción del cliente, así como la alineación con otros sistemas de gestión, como el medio ambiente y la salud ocupacional.

- **ISO 9001:2008**

En 2008, se publicó la cuarta edición de la norma ISO 9001. Esta revisión realizó cambios menores destinados a mejorar la claridad y la consistencia de la norma, así como, abordar las preocupaciones y comentarios de los usuarios de versiones anteriores.

- **ISO 9001:2015**

La quinta y actual edición de la norma ISO 9001 se publicó en 2015, esta revisión representó un cambio significativo en el enfoque de la norma, centrándose en el contexto de la organización, el liderazgo, el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua. Se

hizo hincapié en la adaptabilidad del SGC a diferentes tipos de organizaciones y entornos empresariales.

Esta norma se basa en una serie de principios de gestión de la calidad, como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia, las cuales establecen los estándares internacionales para los SGC.

Algunos de los elementos básicos y esenciales que según autores debe tener esta norma son:

- El enfoque basado en procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.
- El ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (de aquí en adelante PHVA) permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.
- El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements).

Para Grupo SEA, S.A. de C.V., como para cualquier empresa que quiera adoptar esta certificación, podría ser complejo el cumplimiento de estos principios y/o requisitos,

ya que se pueden ver en la necesidad de hacer correcciones y cambios abruptos en la organización, sin embargo, estos son fundamentales para el logro de los objetivos a través de la innovación y la reorganización.

Para contextualizar a profundidad cada uno de los principios iniciamos con la descripción de cada uno bajo el enfoque a procesos.

2.3.7.- Enfoque Basado en Procesos

La Norma ISO 9001:2015 adopta un enfoque basado en procesos para la gestión de la calidad, lo que significa que la organización debe identificar, comprender y gestionar sus procesos interrelacionados de manera sistemática para lograr los resultados deseados de manera consistente.

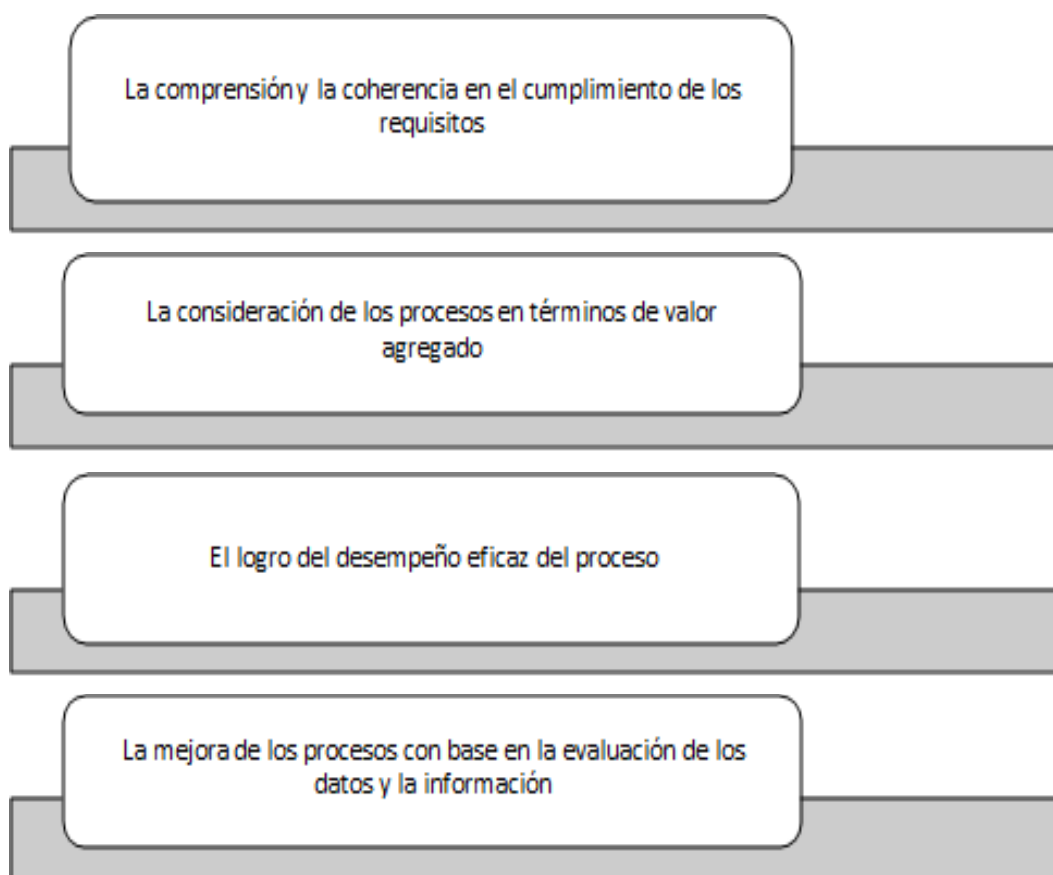
Este enfoque se centra en la idea de que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. De acuerdo con ISO (2015). “Esta Norma promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente”.

El enfoque de procesos según ISO (2015), implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones para alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. Además, indica que el ciclo PHVA, que utiliza un enfoque global de pensamiento basado en riesgos y enfocado en aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados, podría ayudar a administrar los procesos, esto significa que se deben identificar, comprender y

gestionar los procesos interrelacionados como un sistema coherente a fin de que todo trabaje en conjunto.

Este enfoque será beneficioso para la organización, como se muestra en la figura 2.

Figura 2.
Beneficios del enfoque a procesos.



Nota: Representación esquemática de cualquier proceso junto a la relación entre sí y los puntos de control y medición para cada uno los cuales variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

Elaboración propia (2024)

Figura 3.

Representación esquemática de los elementos de un proceso



Fuente. ISO (2015)

2.3.8.- Ciclo de Deming o PHVA

El ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) es un enfoque de mejora continua que se utiliza comúnmente en la implementación de sistemas de gestión de la calidad. Este ciclo implica la planificación de actividades, la implementación de los planes, el monitoreo y la medición de resultados, y la toma de acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente el desempeño del sistema.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente de acuerdo con Vásquez Lema, M. R. (2020) a través de sus siglas de la siguiente manera:

Planificar (P): En este punto, se establecen los objetivos y procedimientos necesarios para lograr resultados que se ajusten a los requisitos del cliente, las políticas organizacionales y los objetivos de mejora continua. Esto implica identificar los problemas o áreas de mejora, establecer metas claras y desarrollar un plan de acción detallado para abordarlos.

Hacer (H): Posterior a la planeación, se llevan a cabo las actividades según lo establecido en la misma. Incluyendo, la capacitación del personal, la asignación de recursos, la puesta en marcha de procesos y la recolección de datos para ser analizados en la siguiente etapa.

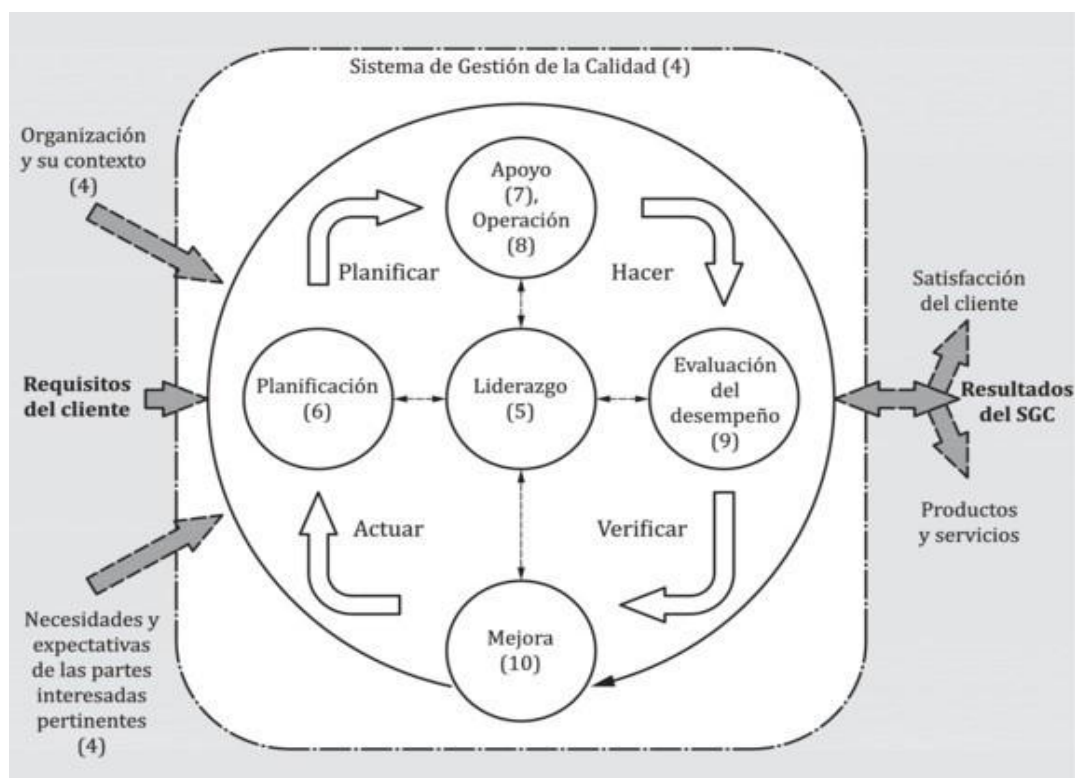
Verificar (V): Aquí se realiza un seguimiento y una evaluación del desempeño de los procesos y los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos. Se recopilan y analizan datos relevantes para determinar si se están logrando los resultados esperados y si se están cumpliendo los requisitos especificados desde la primera etapa del plan.

Actuar (A): Basándose en los resultados de la etapa de verificación, se toman medidas para corregir y/o mejorar cualquier desviación o inconformidad que se presente en el proceso implicando una reestructuración o ajustes en el plan. (P. 51)

Este ciclo es aplicable a todos los procesos y al SGC, como se ve representado en la figura 4.

Figura 4.

Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



Nota: Este ciclo fomenta la mejora continua en la gestión de la calidad, como se puede ver en la figura. Después de la etapa "Actuar", el ciclo continúa repitiéndose, con cada iteración conduciendo a procesos y resultados mejorados de la organización.

Tabla 1.
Aspectos básicos del ciclo PHVA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD A REALIZAR	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
P	Establecimiento de objetivos.	Identificar y determinar las necesidades del cliente del proceso (interno o externo).
		Verificar viabilidad y factibilidad de que el proceso satisfaga o no estas necesidades.

	Establecimiento de actividades y recursos.	Establecer actividades de acuerdo con las necesidades del cliente y definir los métodos y recursos requeridos para lograrlos.
H	Trabajo conforme estándares.	Las personas que ejecutarán el proceso deben tener las competencias para ejecutar eficazmente los métodos y hacer uso de los recursos.
	Medidas	Definir las medidas a ser tomadas. (ejemplos: temperatura, presión, tiempos, volumen, percepción, otros)
V	Verificación	- Realizar inspecciones, controles, evaluaciones. (Ejemplo: Ensayos de control de calidad, auditorías, otros) - Verificar si existe No Conformidades reales o potenciales.

	Verificar si existe
	Oportunidades de Mejora
Eliminación de no conformidades.	Identificar la causa raíz de las no conformidades, aplicar correcciones y acciones correctivas.
Identificación de oportunidades de mejora.	Evaluar la factibilidad y viabilidad de aplicar mejoras para incrementar el desempeño del proceso. Se debe considerar que mejorar el desempeño del proceso no debe significar generar un cuello de botella con el siguiente, o que el proceso proveedor no pueda suministrar al mismo ritmo los insumos necesarios para la nueva capacidad.

Nota: Esta tabla muestra las diferentes actividades básicas para la puesta en marcha del PHVA.

López Lemos, P., (2014)

Cuando se habla acerca de la industria de servicios como lo es Grupo SEA S.A. de C.V, se pueden relacionar aspectos específicos para la implementación de este ciclo, como

lo es la identificación de procesos de servicio al cliente puesto que es crucial para la industria de servicios identificar los procesos clave que afectan la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Esto puede incluir funciones como atención al cliente, gestión de reclamos y entrega de servicios. Según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2008), "Los procesos en la industria de servicios son las actividades primarias que crean valor en forma de un bien o servicio y los procesos de apoyo que son necesarios para permitir los procesos principales".

Para garantizar la consistencia y la excelencia en la prestación de servicios, se deberán establecer estándares de calidad claros y medibles para cada uno de los procesos identificados. De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), "Los estándares de calidad del servicio son criterios específicos que se utilizan para evaluar la calidad de un servicio particular". Además, dentro de esta industria, la evaluación del cliente es una parte importante del ciclo, recopilar y analizar continuamente datos sobre la satisfacción del cliente permitirá identificar oportunidades de mejora.

Finalmente basándose en los resultados del análisis de datos, se deben tomar medidas para mejorar los procesos y solucionar los problemas. Esto puede incluir capacitación del personal y modificaciones en las operaciones. En palabras de Besterfield et al. (2003), "La mejora continua en la industria de servicios implica la identificación y eliminación de causas de problemas y la implementación de soluciones para garantizar la satisfacción del cliente".

2.3.9.- Gestión del Riesgo

La Norma ISO 9001:2015 incorpora un enfoque de gestión del riesgo, lo que implica identificar los riesgos y oportunidades que afectan la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.

La organización debe implementar acciones para abordar estos riesgos y oportunidades de manera efectiva. Como un conjunto de circunstancias favorables que permitan a la organización atraer clientes, crear nuevos productos y servicios, reducir los desechos o mejorar la productividad son ejemplos de situaciones que pueden generar oportunidades para lograr un resultado previsto, según la Norma ISO (2015), el riesgo es el resultado de la incertidumbre, que puede tener efectos beneficiosos o perjudiciales. Aunque una desviación positiva derivada de un riesgo puede generar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo generan oportunidades.

Para comprender de mejor manera esta lógica se presentan los argumentos siguientes según otros autores:

NOTA 1: Un efecto es una desviación de lo esperado, positiva o negativa.

NOTA 2: La incertidumbre es el estado, aunque sea, parcial, de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

NOTA 3: El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a posibles eventos y consecuencias o una combinación de estos.

NOTA 4: El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada de ocurrencia. (López Lemos, P., 2014, p. 80)

Cuando hablamos del término incertidumbre y riesgo es común pensar que se trata de lo mismo, sin embargo, no debemos confundir el riesgo con la incertidumbre, ya que son conceptos diferentes bajo la gestión de la calidad como se muestra a continuación.

La incertidumbre se refiere a la falta de conocimiento completo o preciso sobre un evento futuro, bajo la gestión de la calidad puede surgir debido a la variabilidad inherente de los procesos, cambios en el entorno operativo o factores externos imprevistos que pueden alterar los resultados esperados.

Según la norma, "la organización debe determinar las incertidumbres que necesitan ser abordadas para garantizar que los resultados planificados se logren" (ISO, 2015).

El riesgo, en contraste con la incertidumbre, implica la consideración tanto de la probabilidad de que ocurra un evento como de las consecuencias potenciales que puede tener.

La norma ISO 31000:2018 sobre gestión del riesgo define el riesgo como "el efecto de la incertidumbre en los objetivos". También establece que el riesgo se compone de dos componentes: la probabilidad de que ocurra un evento y las consecuencias asociadas con ese evento. (ISO, 2018)

En resumen, la incertidumbre se refiere a la falta de conocimiento completo sobre un evento futuro, a diferencia del riesgo el cual implica la consideración de la probabilidad de ese evento y sus consecuencias.

Tabla 2.
Diferencia entre riesgo e incertidumbre

RIESGO	INCERTIDUMBRE
• Cuantificable	• No cuantificable
• Probabilidad estadística	• Probabilidad subjetiva
• Base de datos	• Información especializada

Nota: En la tabla se pueden observar otro tipo de diferencias entre los términos mencionados.

López Lemos, P. (2014)

Para poner en práctica esto será necesario seguir cada una de las etapas por las que esta conformadas la gestión del riesgo.

Figura 5.
Etapas de la Gestión del Riesgo



Nota: La figura muestra las etapas por las que esta conformadas la gestión del riesgo.

López Lemos, P. (2014)

Estas etapas se pueden ver sustentadas a través de acciones como:

- Identificación de riesgo y oportunidades. Requiere que las organizaciones identifiquen los riesgos y oportunidades que podrían afectar la conformidad del producto o servicio y la capacidad para lograr los resultados previstos.
- Análisis y evaluación de riesgos. Una vez que se han identificado los riesgos y oportunidades, es importante analizar y evaluar su impacto potencial en los procesos y resultados de la organización.

- Tratamientos de riesgos. Después de identificar y evaluar los riesgos, las organizaciones deben determinar cómo tratarlos. Esto puede incluir evitar, mitigar, transferir o aceptar los riesgos, según sea apropiado.
- “Monitoreo y revisión continua, puesto que esa gestión es continua requiere monitoreo y revisión regular para garantizar su eficacia y adecuación” (ISO, 2015, p. 11).

2.3.9.1.- Factores de la Gestión del Riesgo

Dentro de esta gestión, los factores que influyen se pueden dividir entre internos y externos, los cuales se describen a continuación.

A) Factores Internos

- Cultura organizacional: La cultura organizacional, que incluye los valores, normas y comportamientos compartidos dentro de la organización, puede influir significativamente en la forma en que se perciben, evalúan y gestionan los riesgos. Según (AENOR, 2015) "la cultura de la organización y su grado de madurez en la gestión del riesgo pueden afectar significativamente la efectividad de la gestión del riesgo".
- Estructura y recursos organizativos, la organización será quien disponga de los recursos para la operación de esta gestión (ISO, 2015, p. 11).

B) Factores Externos

- Entorno regulatorio y legal, Según la Asociación Española de Normalización (AENOR), "el entorno normativo y legal puede requerir que la organización identifique y gestione ciertos riesgos para cumplir con las regulaciones aplicables" (AENOR, 2015). Es decir que las regulaciones gubernamentales

y las leyes del sector de la empresa pueden afectar la gestión del riesgo al establecer estándares y obligaciones. También agrega que "las condiciones del mercado y la competencia pueden influir en la identificación y evaluación de riesgos relacionados con la satisfacción del cliente y la reputación de la organización", por tanto, se vuelve otro de los factores externos de la gestión.

Desde una manera más sencilla se puede decir que la gestión del riesgo puede considerarse a través de tres preguntas básicas como:

1. ¿Qué puede ir mal?
2. ¿Cómo puedo evitarlo?
3. ¿Qué hago si realmente pasa?

Es posible que antes de estas interrogantes pueda surgir la duda del ¿Por qué aplicar el enfoque basado en riesgos?

Esta duda se resuelve en palabras de López P. (2014), el cual dice “el pensamiento basado en el riesgo tiene efectos muy positivos para cualquier organización pues mejora su capacidad para alcanzar los objetivos” (p. 86).

C) Grupos de interés

Es importante, dentro de la Gestión del Riesgo de una organización identificar los principales actores, los cuales se ven clasificados por grupos, que se llamarán grupos de interés y estos son aquellos individuos o entidades que pueden afectar o ser afectados por las decisiones y acciones de la organización en relación con la gestión del riesgo.

En palabras de autores los grupos de interés son:

1. Clientes: Los clientes son esenciales para cualquier empresa porque están muy preocupados por la calidad y la seguridad de los bienes o servicios que reciben. (ISO, 2015, p. 11).
2. Empleados: Los empleados son la parte más valiosa de una organización y les gustaría trabajar en un lugar seguro y saludable. (AENOR, 2015).
3. Accionistas: Según la Asociación Española de Normalización "los accionistas pueden tener un interés en la gestión del riesgo para proteger su inversión" (AENOR, 2015).
4. Proveedores: Los proveedores son una parte importante de la cadena de suministro y tienen un interés en asegurarse de que las operaciones de la empresa se mantengan constantes y eficientes (ISO, 2015, p. 11).
5. Autoridades reguladoras: "las autoridades reguladoras pueden tener un interés en la gestión del riesgo para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos" (AENOR, 2015).
6. Comunidad y sociedad en general: El impacto social, ambiental o ético de las actividades de la organización puede preocupar a la comunidad local y a la sociedad en general. (AENOR, 2015)

2.3.9.2.- Ventajas de la Gestión del Riesgo

Este enfoque prevé numerosas ventajas para la organización, las cuales se muestran a continuación:

- Mejora en la toma de decisiones, esta gestión proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y estratégicas. Al evaluar y priorizar

los riesgos, las organizaciones pueden asignar recursos de manera más eficiente y efectiva. (AENOR, 2015).

- Prevención de problemas, de acuerdo con (ISO, 2015) "la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que necesitan ser abordados para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, mejorar continuamente y prevenir o reducir efectos no deseados" (p. 11).
- Optimización de recursos, la gestión permite a las organizaciones aprovechar el uso de sus recursos al enfocarse en áreas de mayor riesgo y oportunidad. (AENOR, 2015).
- Incremento de la confianza de las partes interesadas: "la gestión de riesgo puede mejorar la confianza de las partes interesadas al demostrar que la organización está tomando medidas para proteger sus intereses" (AENOR, 2015).
- Cumplimiento normativo: reduce el riesgo de incumplimiento y las sanciones al ayudar a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. (AENOR, 2015).

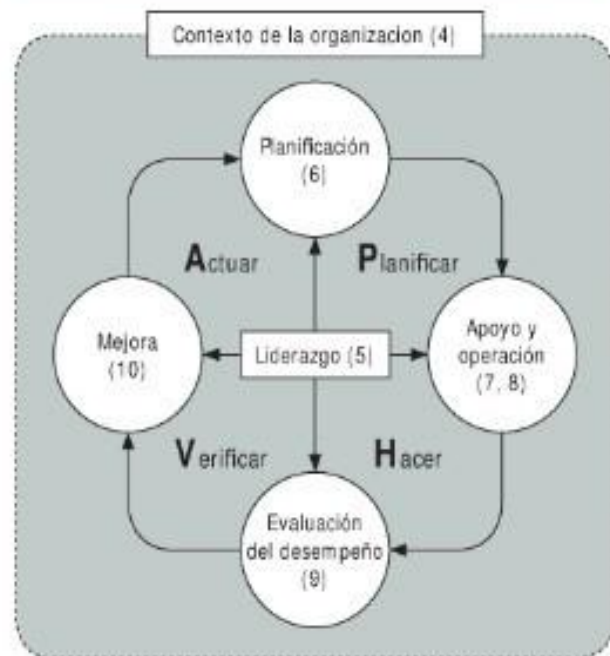
2.3.10.- Participación Del Liderazgo y Del Personal

El liderazgo comprometido es fundamental para el éxito de un SGC. La alta Dirección en adelante AD debe demostrar su liderazgo y compromiso con la calidad, estableciendo una cultura organizacional que promueva la mejora continua y la participación del personal en la implementación y mantenimiento del SGC.

En palabras de Celso y Pardo (2018): “El liderazgo y compromiso está presente en todos los procesos de la organización, ya que tiene que ser el motor que haga funcionar el ciclo PHVA y, por tanto, el sistema integrado de gestión” (p.81), esto se puede ver reflejado en la figura 6.

Figura 6.
Integración del liderazgo en el ciclo PHVA

Requisito concerniente a liderazgo, que no está presente en el ciclo de mejora continua PHVA, pero que impulsa todas sus fases



Nota: Como muestra la figura, el liderazgo no forma parte del ciclo PHVA, sin embargo, es crucial para el funcionamiento de este, por tanto, es necesario integrarlo a este, de la tal manera que en conjunto funcione el SGC.

Celso y Pardo (2018)

Para esto surge la siguiente interrogante, ¿Cómo integrar este requisito?, en palabras del autor se respalda:

Este requisito es fácilmente integrable porque la alta dirección y sus funciones son las mismas para todos los sistemas de gestión objeto de la integración; por tanto, el compromiso y liderazgo de esta con respecto al sistema integrado es idéntico.

La integración de este apartado no requiere de acciones adicionales para su cumplimiento, ya que todos los requisitos descritos están desarrollados a lo largo del resto de apartados de las normas de referencia. Se trata por tanto de un apartado que recoge generalidades, que pretenden resumir y concentrar todas las actividades del sistema integrado de gestión para las que la alta dirección debe demostrar el debido compromiso y liderazgo. (Celso y Pardo, 2018, p.81)

Otra de las interrogantes que surgen es ¿Cuál es la importancia del liderazgo y la participación del personal para este enfoque?

Ante la interrogante es preciso mencionar algunas de las razones por las cuales es importante este factor como, por ejemplo:

El compromiso organizacional: el cual indica que la creación de una cultura de calidad en la organización depende del liderazgo efectivo. Los líderes deben demostrar que están comprometidos con los estándares de calidad y brindar orientación y respaldo a todos los niveles de la organización.

La motivación del personal: Se dice que a través de los líderes se puede motivar al personal a participar de manera activa en el SGC cuando demuestran un fuerte compromiso con la calidad y la mejora continua.

La claridad en los roles y responsabilidades: Al igual que la motivación, los líderes deben establecer y describir claramente los roles y responsabilidades de cada empleado, a

fin de asegurarse de que todos entiendan su papel en el sistema y se sientan responsables de su éxito.

El desarrollo de capacidades: cada líder deberá brindar a los empleados oportunidades de capacitación y desarrollo en relación con el SGC, pues esto contribuye a que el sistema se mantenga a flote.

El fomento de la comunicación: un buen liderazgo fomenta la comunicación en toda la organización de manera abierta y transparente, pues la información y comentarios sobre el desempeño del SGC, fluye entre el líder y el personal, lo que permite hacer ajustes y mejoras cuando así se requiera, además de que el personal se sienta tomado en cuenta ante la toma de decisiones.

La participación: los líderes deben incentivar y valorar que los empleados participen activamente en la mejora continua del SGC, a través de la creación de equipos de mejora, un sistema de sugerencias y/o reuniones constantes para evaluar el progreso con las oportunidades de mejora.

Otros autores dicen:

Los líderes lo son, en gran parte, porque predicán con el ejemplo. Será complicado que todos los trabajadores asuman sus responsabilidades respecto al sistema integrado de gestión si la alta dirección no demuestra con hechos fehacientes que está comprometida con el sistema mediante su involucración en el desarrollo de tareas, el seguimiento de su funcionamiento y la exigencia a todos de un estricto cumplimiento. (Celso y Pardo, 2018, p. 82)

2.3.11.- Proceso del Liderazgo

Para poner en práctica todo lo antes mencionado, será necesario saber cómo ejercer el liderazgo en la organización a través de un proceso.

Figura 7.

Proceso para ejercer el liderazgo



Nota: La figura muestra como ejercer el liderazgo

Celso y Pardo (2018)

- **Asumir el rol de líder**

Según Vásquez L. (2020) “Un liderazgo eficaz no solo debe proporcionar directrices de comportamiento, también debe predicar con el ejemplo. Los líderes deben asegurarse de que sus acciones sean congruentes con la misión, visión, valores y políticas de la organización” (p. 21), por tanto, el líder debe actuar como tal ante sus subordinados.

- **Determinar la visión y el camino**

Cuando se tiene una visión clara y convincente esta ayuda a crear una cultura fuerte y el compromiso de todos los miembros están en la misma sintonía. La cultura

organizacional no se puede ver palpablemente, sino a través de sus efectos y repercusiones (Vásquez L., 2020, p.22), es decir, que el funcionamiento en la organización será el reflejo de su cultura organizacional, por tanto, el líder debe estar ejerciendo su rol de la mejor manera, con acciones.

Tabla 3.

Acciones para ejercer el liderazgo

ACCIONES	DESCRIPCIÓN
Formación Continua	Aunque la organización contrate los servicios de un consultor externo, o incorpore un profesional con las competencias requeridas, es muy importante que la AD, y los mandos medios, tengan un conocimiento sólido sobre las normas ISO 9000 y los sistemas de gestión; así como, el desarrollar habilidades de liderazgo, relaciones interpersonales, entre otros.
	No se puede liderar, hacer seguimiento y controlar aquello que no se conoce o tiene claro cómo opera. Prácticamente no se le puede pedir a alguien lo que no tiene.
Convocar y participar en las	Si bien una parte de las actividades de implementación de la ISO 9001 son de carácter operativo, se tiene actividades de diseño,

reuniones de alto nivel	planificación y seguimiento a nivel estratégico. La AD es quién debe convocar y participar de forma activa en estas reuniones, y no esperar que otras áreas “delegadas” sean quienes convoquen.
Participar en actividades de implementación y mejora	La alta dirección demanda gran cantidad de tiempo, el darse espacio para participar de forma activa y/o como observador en realización de controles de calidad, evaluaciones de proveedores, inspecciones, entre otras, con alguna regularidad demostrará el interés que se le da a la calidad. También le permitirá conocer, de primera mano, si se está generando cambio en las áreas y procesos en general.

Nota: La tabla muestra las diferentes acciones que debe ejercer un líder

Vásquez L. (2020)

La cultura organizacional y el liderazgo van de la mano en el proceso, puesto que para el primero funcione de manera efectiva será necesario que el segundo haya fomentado principios y valores de calidad.

- **Comprometer al equipo**

Un equipo debe de trabajar en sincronía por los mismos objetivos, de acuerdo con Vásquez L. (2020). “Lo mencionado incluye que se trabaje en la calidad de supervisión, el

clima laboral, el desarrollo de las competencias e involucramiento en la toma de decisiones y mejora de los integrantes en todos los niveles” (p.33).

- **Asegurar los recursos**

En palabras de Vásquez L. (2020), la AD debe ser quienes se aseguren de determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y su operación eficaz. (p.34), con los recursos bien definidos existen más posibilidades que todo el sistema se dirija en el camino correcto.

- **Auto evaluarse**

El líder debe conocer las áreas a mejorar en su rol, para ello deberá realizar evaluaciones periódicas para determinar si su trabajo camina en la dirección correcta para corregir si es necesario.

- **Capacitación y Conciencia**

Para que un sistema de gestión de la calidad funcione en conjunto será fundamental brindar capacitación y crear conciencia al personal sobre los objetivos, procedimientos y requisitos del mismo, a través de capacitación en principios de calidad, procedimientos del sistema, responsabilidades individuales y cómo las acciones individuales afectan la calidad del producto o servicio, es por tal razón que la organización debe proporcionar los conocimientos necesarios para sus procesos de acuerdo a los estándares del sistema.

De acuerdo con la ISO (2015), “Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas” (p. 11).

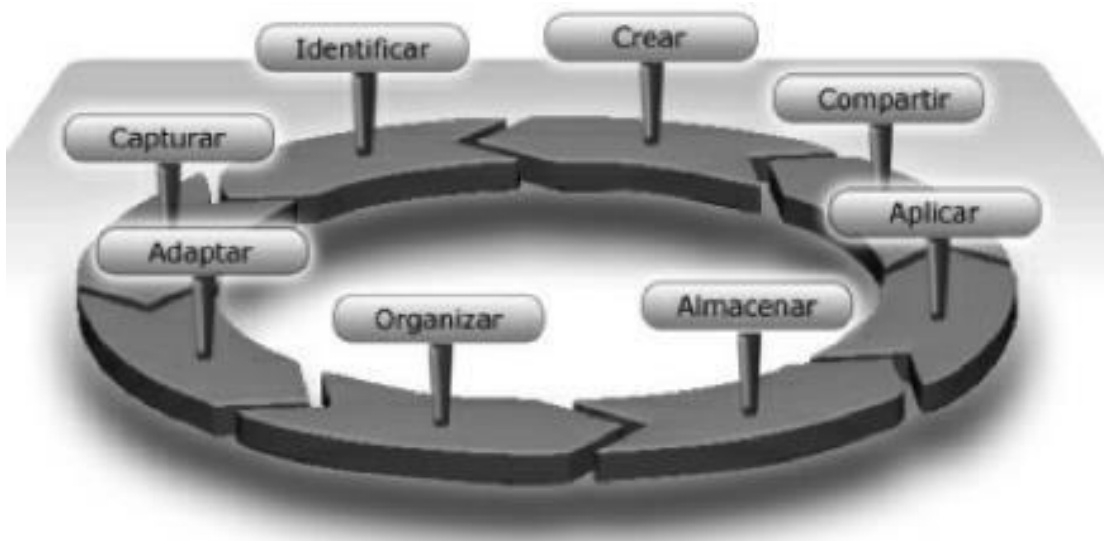
Generalmente se da el problema cuando el conocimiento es adquirido por personas específicas y no por la organización en conjunto, ya que al momento en que esta persona falta por cualquier motivo para la organización representa una baja.

La organización debe estudiar este riesgo y buscar la forma de que el conocimiento se ponga a disposición del resto de la organización en forma de información manejable y accesible: acciones formativas o de tutorización, elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, manuales, metodologías. Las cuales se denominan Gestión del conocimiento (López Lemos, P. 2014, p. 116).

Lograr capacitar y crear conciencia en el personal no es una tarea fácil, sin embargo, a través de acciones como las que se muestran pueden servir como base para el inicio de este cometido.

Figura 8.

Acciones básicas de la Gestión del Conocimiento.



Nota: La figura muestra acciones para lograr capacitar y crear conciencia en el personal.

El objetivo de esta gestión radica en el traspaso del conocimiento, desde el momento en el que se genera hasta cuándo será utilizado, para lograr esto será la organización quien opte por los mecanismos que sean mejor para que este conocimiento llegue a todos los miembros. En palabras de López Lemos, P. (2014), “Este proceso supone el uso de diversas técnicas (la mayoría de ellas basadas en las tecnologías de la información) para capturar, organizar, almacenar, proteger y administrar la información para transformarlo en un activo intelectual, un valor para la organización” (p. 117).

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, las empresas tanto de productos como servicios deben asegurarse de dar cumplimiento no solamente a los requerimientos de los clientes sino también las normativas legales del país. En este caso en específico Grupo SEA, S.A. de C.V., es una empresa que se encuentra legalmente constituida cumpliendo con cada uno de los requerimientos legales.

En el siguiente apartado se describe el marco legal al cual la empresa se rige y poder ofrecer sus servicios en el territorio salvadoreño, garantizando que es un proceso conforme a la legislación salvadoreña.

2.4.- Marco Legal.

La constitución de una empresa en El Salvador es un proceso de legalización formal que se realiza a través de trámites y gestiones legales que se encuentran establecidos por códigos, leyes o reglamentos emitidos por el Órgano Legislativo del país. La constitución de una empresa es vital para que la sociedad tenga un buen funcionamiento legal dentro del territorio salvadoreño además de transmitir estabilidad y confiabilidad para el entorno. Por lo tanto, es necesario describir los pasos estipulados por las diferentes leyes para llevar a cabo la constitución de una empresa.

2.4.1.- Inscripción de Escritura y Representante Legal en el Registro de Comercio

Según el Código de Comercio (1970), establece que antes de desarrollar la escritura pública de constitución, es necesario considerar el nombre, tipo, giro, determinar quién será el representante legal, establecer el monto de capital social y la distribución de este. Es importante mencionar que por ningún motivo las sociedades pueden tener un capital menor a dos mil dólares (Código de Comercio, 1970, Artículo 103).

Una vez se cuente con la información anteriormente mencionada se deberá llevar a cabo el documento legal realizado por un profesional jurídico, es decir, por un notario, considerando que la inscripción, modificación, transformación y liquidación de cualquier sociedad será a través de una escritura pública (Código de Comercio, 1970, Artículo 21).

En el caso de una constitución el documento legal deberá contener todos los aspectos establecidos en el Art. 22 del Código de Comercio. Posteriormente deberá ser entregada en el Registro de Comercio para su respectiva inscripción de acuerdo con el Código de Comercio (1970) establece que “La personalidad jurídica de las sociedades se perfecciona y se extingue por la inscripción en el Registro de Comercio de los documentos respectivos” (Código de Comercio, 1970, Artículo 25).

2.4.2.- Registro en Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda a través de la dirección de control de ingresos es la encargada del registro y control del cumplimiento de las leyes tributarias dentro del territorio salvadoreño. Para que una sociedad tenga un buen funcionamiento deberá de realizar su respectivo registro a través del proceso de Número de Identificación Tributaria, de conformidad al Código de Tributario (2000), el cual dice que:

La Administración Tributaria deberá llevar registros en lo pertinente de todos los contribuyentes inscritos y de toda persona que revele capacidad contributiva, aun cuando eventualmente no estuviere obligada al pago del impuesto. También deberá llevar registros de todos los obligados formales o responsables que permitan su identificación y localización oportuna. (Código Tributario, 2000, Artículo 24)

Para que la administración tributaria pueda realizar las funciones que establece la ley, las sociedades deberán realizar los siguientes procesos en las Oficinas del Ministerio de Hacienda.

2.4.2.1.- Identificación Tributaria

Según las leyes salvadoreñas todas las sociedades deberán estar debidamente identificadas dentro del Ministerio de Hacienda de acuerdo con el Código Tributario (2000), que dice “Para efectos del cumplimiento de las obligaciones tributarias, los sujetos pasivos se identificarán con el nombre y apellidos, razón social o denominación, según corresponda, juntamente con el número de identificación tributaria que disponga la Administración” (Código Tributario, 2000, Artículo 33). Para llevar a cabo la disposición anterior deberá presentarse a las oficinas del Ministerio con los formularios respectivos y la documentación solicitada.

2.4.2.2.- Registro de Contribuyente

Otro registro que deberá de realizar a través del Ministerio de Hacienda es el registro de contribuyentes con el objetivo que el fisco pueda administrar los impuestos de todos los sujetos pasivos obligados por la ley. Con este registro le permite al Ministerio de Hacienda verificar los movimientos de ingresos y egresos de los sujetos ya sea, por la transferencia de bienes muebles o por la prestación de

servicios. Para llevar a cabo la inscripción deberá realizarse de acuerdo con lo detallado en el Título III, Sección Segunda del Código Tributario (Código Tributario, 2000).

2.4.2.3.- Legalización de Contabilidad

Las sociedades deberán solicitar la respectiva legalización del sistema contable donde se registrarán las transacciones de manera formal, considerando todos los aspectos normados por medio del Código de Comercio establece que “El comerciante está obligado a llevar contabilidad debidamente organizada de acuerdo con alguno de los sistemas generalmente aceptados en materia de contabilidad y aprobados por quienes ejercen la función pública de auditoría” (Código de Comercio, 1970, Artículo 435).

2.4.3.- Solicitud de Matricula en Centro Nacional de Registros (CNR)

Al realizar las gestiones descritas anteriormente se deberá solicitar ante el CNR las matrículas de establecimientos o locales en las cuales estará operando la sociedad. Es importante mencionar que para obtener la matrícula de la sociedad deberá presentarse un balance inicial emitido por un contador autorizado esto conforme a lo estipulado en el Código de Comercio en su Libro Segundo, Título Uno (Código de Comercio, 1970).

2.4.4.- Inscripción en el Ministerio de Trabajo

Toda empresa que cuenta con la disposición de tener empleados estará en la obligación de inscribirse en el Ministerio de Trabajo de acuerdo con lo establecido en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social

presentado los requerimientos estipulados en la ley, el cual dice: “Todo patrono está en la obligación de inscribir su empresa o establecimiento en los Registros que llevarán la Dirección General de Inspección de Trabajo y las Oficinas regionales de Trabajo” (Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, 1996, Artículo 55).

2.4.5.- Registro en Instituto Salvadoreño del Seguro Social y Administradoras de Fondos de Pensiones.

Una vez se comience operaciones y se establezca una relación laboral entre patrono y trabajador, el patrono debe garantizar y velar por la integridad física de cada uno de sus trabajadores, por lo tanto, es de carácter obligatorio que los patronos se inscriban contando cinco días hábiles partiendo del día que asuma la calidad de empleador. La Ley del Seguro Social (1953), manifiesta que los trabajadores deberán ser inscritos en un plazo máximo de diez días hábiles posteriores al inicio de la relación laboral. Las inscripciones se llevarán a cabo utilizando los formularios emitidos por la entidad competente de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social.

De conformidad a Ley Integral del Sistema de Pensiones (2022) todo empleador, como seguridad social al momento de iniciar operaciones y contar con trabajadores, debe asegurarse que cada uno de ellos se encuentre en afiliación a una Administradora de Pensiones respetando la decisión de este para afiliarse a la Administradora que considere conveniente. El patrono únicamente podrá afiliar a sus empleados en la administradora en la se encuentren adscritos el mayor número

de sus trabajadores, solo si, han transcurrido veinte días posteriores al inicio de la relación laboral (Ley Integral del Sistema de Pensiones, 2022).

Según la Ley del Seguro Social (1953), las aportaciones legales para el derecho de salud de los empleados se retendrán, reportarán y pagarán mensualmente los empleadores. Para las empresas que cuentan con más de 10 empleados deberá pagar el 1% adicional para el Instituto Nacional de Formación Profesional.

Tabla 4.

Aportaciones para Cobertura de Régimen General de Salud

Aporte	Aporte	Total
Patronal	Empleados	
7.5%	3%	10.5%

Fuente. Elaboración Propia con base en datos de la Ley del Seguro Social (2024)

La tabla anterior indica que las cotizaciones legales para temas de pensiones deberán ser retenidas, reportadas y pagadas mensualmente por los empleadores, según lo estipulado en la Ley Integral del Sistema de Pensiones (2022),

Tabla 5.

Cotizaciones mensuales para El Sistema de Pensiones.

Aporte	Aporte	Total
Patronal	Empleados	
8.75%	7.25%	16%

Fuente. Elaboración Propia con base en datos de la Ley Integral del Sistema de Pensiones (2024)

Según lo establecido en la Ley Integral del Sistema de Pensiones (2022), las cotizaciones se presentarán mediante el Sistema de Planilla Única, que administra la Superintendencia del Sistema Financiero (Ley Integral del Sistema de Pensiones, 2022, Artículo 21).

2.4.6.- Normativas Tributarias y Financieras.

El Salvador, a través del Órgano Legislativo, emite las diferentes normativas a la cual todas las sociedades deben regirse. De acuerdo con el Código de Tributario (2000) establece que el Código “contiene los principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria” (Código Tributario, 2000, Artículo 1). Con base a lo anteriormente mencionado los principios que deberán ser aplicables son:

- Igualdad: las medidas adoptadas por las autoridades tributarias deben garantizar que no exista diferencia de trato entre personas que se encuentren en igualdad de condiciones.
- Legalidad: la administración tributaria actúa en el marco del ordenamiento jurídico y sólo puede realizar acciones autorizadas por este.
- Celeridad: las autoridades tributarias velan por que los procesos sean ágiles y se tramiten y finalicen en el menor tiempo posible.
- Proporcionalidad: la actuación administrativa debe ser cualitativamente adecuada para alcanzar el objetivo perseguido, debiendo seleccionarse entre las posibles alternativas la opción

menos gravosa para el administrador, debiendo reducirse en todo caso las repercusiones sobre los intereses del administrador.

- Economía: busca minimizar la carga sobre los contribuyentes y las autoridades tributarias y evitar procedimientos y requisitos innecesarios.
- Efectividad: las actividades de la administración tributaria deben alcanzar el objetivo recaudatorio respetando los derechos fundamentales de los administrados. (Código Tributario, 2000, Artículo 3)

Como señala el Código Tributario (2000), todas las sociedades deberán cumplir con las normativas emanada de leyes, tratados, convenciones internacionales, reglamentos o cualquier disposición legal de acuerdo con el capítulo II del Código (Código Tributario, 2000, Artículo 5).

2.4.7.- Declaraciones Tributarias

Las sociedades están obligadas a informar al Ministerio de Hacienda sus ingresos y egresos a través de las declaraciones mensuales de acuerdo con las leyes tributarias del país y como lo establece el Código Tributario (2000) el cual estipula que:

Están obligados a presentar las declaraciones tributarias dentro del plazo estipulado para tal efecto, los sujetos pasivos de los impuestos bajo la potestad de la Administración Tributaria, sea, en calidad de contribuyentes o de responsables, aun cuando ella no dé lugar al pago del impuesto, de acuerdo con lo previsto en las leyes

correspondientes, salvo en los casos expresamente señalados por las leyes tributarias respectivas. (Código Tributario, 2000, Artículo 91)

Tabla 6.

Declaraciones obligatorias de la sociedad

Nombre	Formulario	Base Legal
Declaración del Impuesto sobre la renta y contribución especial	Formulario F-11	La Ley del Impuesto sobre la Renta (1991) estipula que “La obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o periodo de imposición de que se trate, genera la obligación de pago del impuesto establecido en esta Ley” (Ley del Impuesto sobre la Renta, 1991, Artículo 1).
Declaración y pago del Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la prestación de Servicios (IVA)	Formulario F-7	La Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios (1992) establece que se deberá presentar declaración jurada sobre las operaciones gravadas, exentas y no sujetas realizadas en el periodo tributario, en la cual dejarán constancia tanto del débito y crédito fiscal, así como de los remanentes de este traspasados de periodos tributarios

		anteriores (Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios, 1992, Artículo 93).
--	--	--

Declaración Mensual de	Formulario	El Código Tributario (2000) afirma
Pago a Cuenta	F-14	que “el sistema de recaudación del impuesto sobre la renta por medio del anticipo a cuenta consiste en enteros obligatorios hechos por personas naturales titulares de empresas mercantiles contribuyentes del impuesto sobre la renta” (Código Tributario, 2000, Artículo 151).

Fuente. Elaboración propia con base a datos del Ministerio de Hacienda (2024)

2.4.8.- Legislación Laboral

Las leyes laborales son muy importantes al hablar del inicio de operaciones de una empresa. En el territorio salvadoreño todas las sociedades deberán de dar cumplimiento a las normativas laborales que garantizan una buena relación laboral entre patronos y trabajadores. El Ministerio de Trabajo es el ente encargado de velar que tanto los derechos y obligaciones del empleador como del empleado se cumplan (Código de Trabajo, 1972).

El Código de Trabajo tiene como finalidad “armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores” (Código de Trabajo, 1972, Artículo 1).

Las leyes laborales salvadoreñas consideran normas internacionales que promueven un lugar de trabajo donde se respeten los derechos de los trabajadores. Grupo SEA, S.A. de C.V., comprende que el cumplimiento de las leyes laborales es indispensable para contar con un equipo de alto rendimiento, por lo tanto, considera los aspectos siguientes relevantes:

- Contrato Laboral: Toda persona que por decisión propia disponga prestar un servicio o depender de un empleador tendrá el derecho de disponer de un contrato laboral por escrito el cual debe de cumplir con lo estipulado en el Art. 23 del Código de Trabajo y deberá ser entregado a las partes interesadas a más tardar ocho días posteriores al inicio de la relación laboral (Código de Trabajo, 1972).
- Salario: Las empresas salvadoreñas deberán cumplir con la ley de salarios mínimos diseñada por el Consejo Nacional de Salario Mínimo y aprobada por el Órgano Ejecutivo. Además, el pago de vacaciones y aguinaldos anuales deberán ser pagados de acuerdo con los porcentajes y primas ya estipulados por la ley (Código de Trabajo, 1972).
- Jornadas laborales: Las normativas laborales de El Salvador describen las jornadas diurnas y nocturnas autorizadas, considerando

los riesgos y enfermedades a la que se exponen los trabajadores. Los empleadores tienen la obligación de garantizar un trabajo libre de esclavitud y trabajo forzoso.

Además, de respetar el derecho del descanso semanal, descanso anual a través de la programación de las vacaciones y goce de asuetos enlistados dentro del contenido del Código de Trabajo. Aunque la normativa legal da brechas a los empleadores para intercambiar los días de descanso o programación de vacaciones se encuentran totalmente prohibido canjear de manera monetaria el descanso de sus trabajadores (Código de Trabajo, 1972).

Condiciones de trabajo y seguridad ocupacional: El Código de Trabajo estipula que los puestos de trabajo deben estar en condiciones seguras, bien equipados con las herramientas necesarias para el buen desempeño del trabajador, abastecidos con los equipos de protección de acuerdo con los riesgos laborales de los puestos de trabajo y de esta manera prevenir cualquier tipo de enfermedad profesional las cuales se encuentran descritas dentro de la ley (Código de Trabajo, 1972).

2.5.- Normativas de Protección de Datos

En la actualidad el tema del resguardo o protección de datos de personas naturales y jurídicas ha aumentado ya sea, de forma física como digital. Las empresas y, especialmente, Grupo SEA, S.A. DE C.V., deben garantizar a sus clientes que el almacenamiento de sus datos será seguro, la empresa para realizar sus procesos debe contar con una base de datos personales confidenciales de cada cliente, por lo que debe considerar normativas de protección para que estos datos

tengan el resguardo correcto. Aunque muchos países no cuentan con normativas legales que penalicen las acciones de divulgación de datos personales hay leyes internacionales que velan por la protección de base de datos confidenciales, por ejemplo:

2.5.1.- Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea.

El Reglamento establece que la protección de los datos personales es un derecho de todas las personas sin importar su nacionalidad o lugar de residencia, este derecho debe ser respetado por cualquier persona o institución. El contenido del Reglamento tiene por objeto proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y los datos personales, la recolección y trato de estos deben ser de manera lícita, leal, transparente y deben ser utilizados siempre y cuando la persona de su consentimiento para hacer uso de ellos para fines específicos o para la ejecución de un contrato en el cual la persona sea, parte (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, 2016).

2.5.2.- Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos en El Salvador.

La Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos (2016) obliga a cualquier entidad a proteger la información en formato digital que se almacene, procese o transmita por medio de sistemas informáticos, esta ley se aplica a cualquier persona jurídica o natural, nacional o extranjera que afecten los bienes del Estado y la de sus habitantes. Por lo tanto, cualquier hecho cometido total o parcialmente será condenado (Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos, 2016).

2.6.- Contratos y Acuerdos Comerciales

Para las empresas del rubro servicio, los contratos son documentos importantes que rigen la relación entre el ofertante y el demandante además de establecer las obligaciones entre las partes interesadas. Según el Código Civil (1860) afirma que un “contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa” (Código Civil, 1860, Artículo 1309).

Grupo SEA, S.A. de C.V., garantiza a sus contratantes cumplir de manera responsable con todos y cada uno de los acuerdos u obligaciones estipuladas en el contrato de manera efectiva y con calidad considerando siempre la satisfacción del cliente y tomando en consideración las normativas civiles legales que establecen que “Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y solo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de estas o por causas legales” (Código Civil, 1860, Artículo 1416).

2.7.- Procesos Administrativos.

Los servicios brindados por Grupo SEA, S.A. de C.V, se encuentran orientados a cumplir con la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial. Grupo SEA, S.A. de C.V., lo contratan diversas agencias dedicadas a la venta de motocicletas para garantizar que la inscripción de los automotores se ejecute según lo establecido por la ley. El Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial afirma que “Las gestiones de trámites en la Dirección General de Tránsito, podrán realizarse por medio de la persona interesada, por un Apoderado legalmente constituido, o por medio de

gestión oficiosa” (Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, 2002, Artículo 8).

De acuerdo con la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial las motocicletas son clasificadas como automotores que son regulados por ella (Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 1995, Artículo 12).

Las leyes que rigen el proceso que se desarrolla por Grupo SEA, S.A. de C.V., son la que se detallan a continuación:

- Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Esta ley es la encargada de establecer la normativa legal cuando se trate del registro público de vehículos automotores sean estos de transporte individual o colectivo. Está ley afirma que
“Todos los vehículos automotores inscritos en el Registro Público deberán portar sus placas de identificación y su respectiva tarjeta de circulación, las cuales serán autorizadas, extendidas y controladas por la dirección General de Tránsito” (Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 1995, Artículo 20).
- Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial: Este reglamento tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial (2002) afirma que “Toda clase de vehículo que trata este Reglamento, para poder circular permanentemente en las vías públicas, deberá ser previamente matriculado” (Reglamento General de Tránsito y Seguridad, 2002, Artículo 14). También autoriza la circulación de los automotores con placas provisionales.

- Ley de Impuesto de Primera Matrícula: Esta ley establece un impuesto especial al primer registro de mercancías en el país. Este impuesto se impondrá una sola vez y se pagará en la forma y monto especificados en esta Ley. Los automotores se encuentran estipulados en la ley como objetos pasivos y generados del impuesto de primera matrícula (Ley de Impuesto de Primera Matrícula, 2009, Artículo 1).
- Código Civil: Según el Código Civil (1860) afirma que el documento de compraventa es un contrato en el que una de las partes se compromete a dar algo y la otra se compromete a pagarlo en dinero. El precio es la cantidad de dinero que paga un comprador por vender algo (Código Civil, 1860, Artículo 1597).

Por lo tanto, según la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (1995) establece que los documentos legalizados por un notario son los que hacen constar la propiedad, transferencia o tenencia definitiva de un automotor (Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 1995, Artículo 17).

El cumplimiento de cada una de las normativas descritas anteriormente garantiza que Grupo SEA, S.A. de C.V., se encuentra comprometido a realizar cada uno de sus procesos de manera eficiente buscando siempre que el cliente quede satisfecho con el servicio recibido.

2.8.- Marco Conceptual

- **Gestión de la calidad:** La gestión de la calidad es un enfoque integral que abarca todas las actividades de una organización. Se centra en la mejora continua, la prevención de defectos y la satisfacción del cliente, asegurando que la calidad esté incorporada en todos los aspectos del negocio. (Oakland, J. S. (2014)

- **Innovación:** " La innovación es el factor que permite a los empresarios superar a los competidores y transformar una industria mediante la creación de nuevos productos o métodos de producción". (Schumpeter, 1934)
- **Liderazgo:** El liderazgo es el proceso de mover a un grupo hacia una dirección determinada, sin usar medios coercitivos. (Kotter, (2003)
- **Mejora de procesos:** La mejora de procesos es un componente clave de cualquier sistema de gestión de la calidad. Implica la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de cambios y la evaluación de resultados para garantizar que los procesos estén continuamente alineados con los objetivos de calidad y rendimiento de la organización. (Harrington, H. J. 1991)
- **Mejora continua:** "Es la que fomenta la implementación de acciones correctivas y preventivas para abordar problemas y prevenir su recurrencia." (ISO, 2015).
- **Política de calidad:** Es la que proporciona una guía clara sobre las expectativas de la organización en cuanto a la calidad y sirve como punto de referencia para establecer objetivos y metas de mejora continua. (ISO, 2015)
- **Proceso:** "Un proceso es una secuencia de pasos organizados que transforma insumos en productos o servicios que agregan valor al cliente" (Hammer, M., & Champy, J. 1993).
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es el proceso de identificar y elegir entre alternativas, basado en los datos y objetivos que se tienen disponibles". (Simon, 1977)

- **Valor agregado:** El valor agregado es cualquier actividad o proceso que mejora un producto o servicio a los ojos del cliente. En una organización orientada hacia la calidad, el objetivo es identificar y maximizar el valor agregado mientras se minimizan o eliminan las actividades que no aportan valor. (Juran, J. M. (1992))

Capítulo III – Metodología de la Investigación

3.1.- Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizó la metodología de tipo descriptiva simple, ya que tuvo como finalidad conocer, determinar y analizar los procedimientos utilizados en Grupo SEA, S.A. de C.V. Este diseño metodológico tuvo como objetivo guiar una investigación aplicada sobre la propuesta de SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.

Se empleó un enfoque cuantitativo, para lo cual se diseñó una encuesta que abordó aspectos clave del SGC, como el conocimiento y la comprensión de los empleados sobre los procedimientos de calidad, su satisfacción con el sistema propuesto y cualquier sugerencia o área de mejora que identifiquen. Se utilizó escalas de Likert o preguntas de opción múltiple para facilitar el análisis cuantitativo de las respuestas.

3.2.- Población y muestra

En esta investigación de ámbito aplicativo, se hizo uso del recurso más importante de la empresa, el Recurso Humano, a través del cual se obtuvo información valiosa que abonó al desarrollo de la propuesta del SGC en Grupo SEA, S.A. de C.V. Este se conformó con todos los empleados de la empresa, divididos por áreas funcionales:

- Gerencia: 1 empleado
- Asistente de Gerencia: 1 empleado
- Analista Administrativo: 1 empleado
- Notoria: 1 empleado
- Asistente Administrativo: 1 empleado

Total: 5 empleados

Dado el tamaño reducido de la población y la estructura organizativa de la empresa,

no es necesario establecer una muestra representativa. En este caso, la muestra estará compuesta por la totalidad de la población, lo cual garantiza la representatividad de todas las áreas funcionales.

Esta decisión se fundamenta en diversas consideraciones teóricas y metodológicas:

- **Tamaño reducido de la población:** Krejcie y Morgan (1970) sostienen que, en poblaciones pequeñas, los beneficios de aplicar muestreo son limitados. Su propuesta metodológica plantea que, en estos casos, trabajar con la población completa mejora la precisión y fiabilidad de los resultados.
- **Participación y compromiso:** Saunders, Lewis y Thornhill (2019) argumentan que, en contextos organizacionales pequeños, involucrar a toda la plantilla fomenta la precisión de los datos y fortalece el compromiso del equipo con los cambios propuestos.
- **Eficiencia en la implementación:** De acuerdo con Creswell (2014), trabajar con la totalidad de la población en contextos reducidos permite una ejecución más eficiente, eliminando la necesidad de procedimientos de muestreo complejos y reduciendo el riesgo de sesgo.
- **Reducción de la complejidad:** Flick (2018) destaca que, en empresas pequeñas, seleccionar una muestra puede añadir complejidad innecesaria. Incluir a todos los miembros permite una implementación más ajustada a las condiciones reales de la organización.

3.3.- Diseño de técnicas de recolección de información.

Para garantizar el éxito de la propuesta de un SGC en Grupo SEA, S.A. de C.V., se propuso una metodología de investigación que combina dos estrategias de recolección de

datos: revisión documental y encuestas a los empleados.

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la normativa ISO 9001:2015, así como de la literatura relevante sobre sistemas de gestión de la calidad y su implementación. Esta revisión documental, al utilizar la técnica de análisis de contenido, permitió identificar y codificar los elementos clave presentes en los documentos, tales como conceptos, temas, categorías o variables. Esta información sirvió como base para comprender los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y las mejores prácticas para la implementación de un SGC efectivo.

En segundo lugar, se aplicó encuestas a todos los empleados de la empresa para identificar las posibles causas de los problemas de Grupo SEA, S.A. de C.V., conocer el grado de conocimiento de los colaboradores sobre un SGC y conocer las expectativas que tienen si este sistema llegará a implementarse.

La combinación de estas dos estrategias de recolección de datos proporcionó una visión completa y detallada de la situación actual de la empresa en términos de calidad, así como de las necesidades y expectativas de los empleados. Esta información fue fundamental para diseñar la propuesta de un SGC ajustado a las necesidades específicas de la empresa y efectivo para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

3.4.- Técnicas de análisis

- Análisis descriptivo: El análisis descriptivo es una técnica que permitió resumir y describir los datos recolectados en las encuestas. Permite calcular estadísticas descriptivas, como promedios, medianas, desviaciones estándar y porcentajes, comprendiendo mejor las respuestas de los encuestados.

3.4.1.- Análisis de resultados

La presente encuesta tuvo como objetivo determinar las causas de problemas y el conocimiento que tiene los empleados de Grupo SEA, S.A. de C.V., sobre un SGC.

Análisis de encuesta para empleados

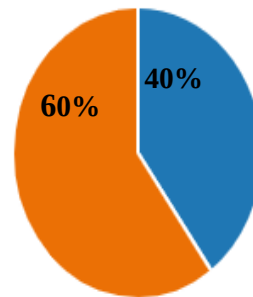
1. Género

Figura 9. GJULIO del empleado

1. Sexo (0 punto)

[Más detalles](#)

Masculino	2
Femenino	3



Interpretación de la gráfica:

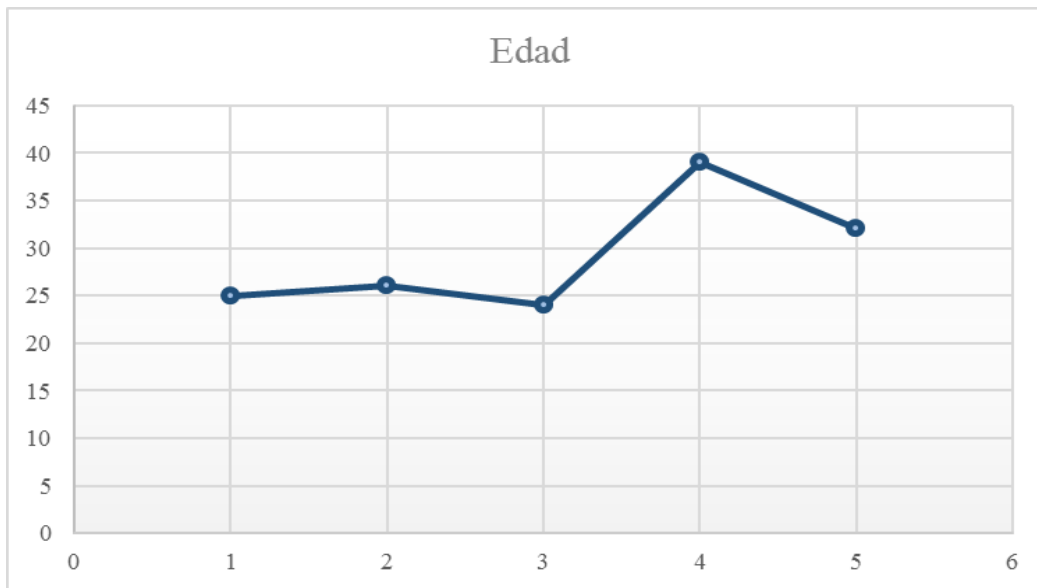
En esta grafica se refleja el género de los colaboradores de Grupo SEA, S.A. de C.V., donde el 60% de los colaboradores son del género femenino, mientras que el 40% son del género masculino.

Conclusión:

Se concluye que en Grupo SEA, S.A. de C.V., hay más colaboradores de género femenino que masculino.

2. Edad

Figura 9. Edad



Conclusión:

Según las respuestas se puede observar que la mayoría de los colaboradores de Grupo SEA, S.A. de C.V., son menor de 30 años.

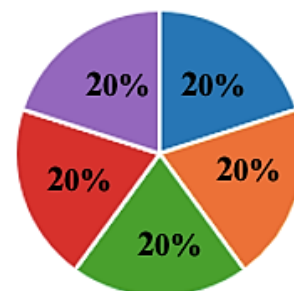
3. Cargo

Figura 10. Cargo

3. Cargo (0 punto)

[Más detalles](#)

● Gerente	1
● Asistente de Gerencia	1
● Analista Administrativo	1
● Notaria	1
● Asistente Administrativo	1



Interpretación de la gráfica:

En esta grafica se refleja los diversos cargos que los que se encuentra

integrado Grupo SEA, S.A. de C.V., donde se refleja que solamente una persona se encuentra desarrollando las funciones que demanda cada cargo.

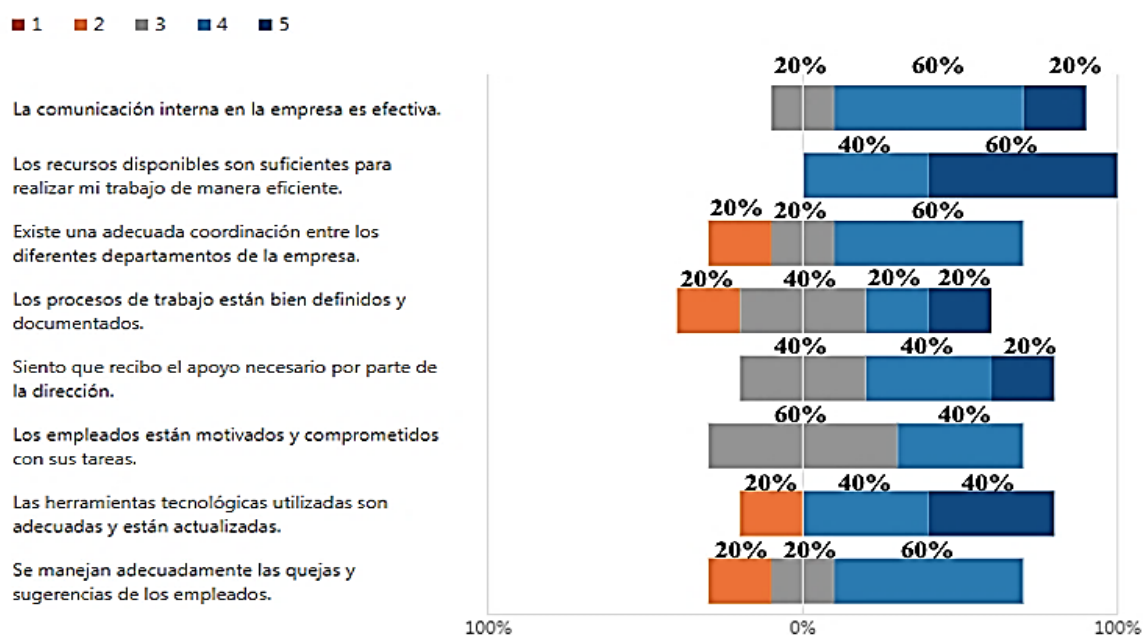
Conclusión:

Se concluye que la empresa en cada puesto de trabajo se encuentra equitativamente, contando con una sola persona por cada cargo.

4. Identificación de problemas

Donde: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Figura 11. *Identificación de problemas*



Interpretación de la gráfica:

De acuerdo con la gráfica, se puede observar:

- El 80% los colaboradores manifiestan que la comunicación dentro de la empresa es adecuada.
- El 100% los trabajadores aprueban que la empresa también suministra de manera

correcta los insumos necesarios para que los empleados realicen sus actividades de manera eficiente.

- El 60% de los trabajadores muestran su aprobación en la actual coordinación entre los departamentos que integran a Grupo SEA, S.A. de C.V.
- Con el 20% de los empleados en desacuerdo y el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, puede interpretarse que la empresa no cuenta con los procesos bien definidos ni documentados.
- El 60% de los colaboradores se sienten apoyados de manera adecuada por parte de la Gerencia.
- Con el 60% de los trabajadores que no se encuentran ni en desacuerdo o acuerdo, puede observarse que hay indicios de falta de motivación a los empleados por parte de la Gerencia.
- Con el 80% de los empleados que manifiestan estar de acuerdo que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo cada uno de los procesos.
- El 60% de los colaboradores manifiestan estar de acuerdo con la forma en que la Gerencia maneja las quejas y sugerencias de cada uno de ellos.

Conclusión:

En conclusión, los resultados indican un panorama mixto en la satisfacción y percepción de los colaboradores en varios aspectos clave de la organización. La comunicación interna y la coordinación entre departamentos se consideran adecuadas, aunque hay espacio para mejorar su claridad y efectividad. La gestión de insumos y la disponibilidad de herramientas tecnológicas son puntos

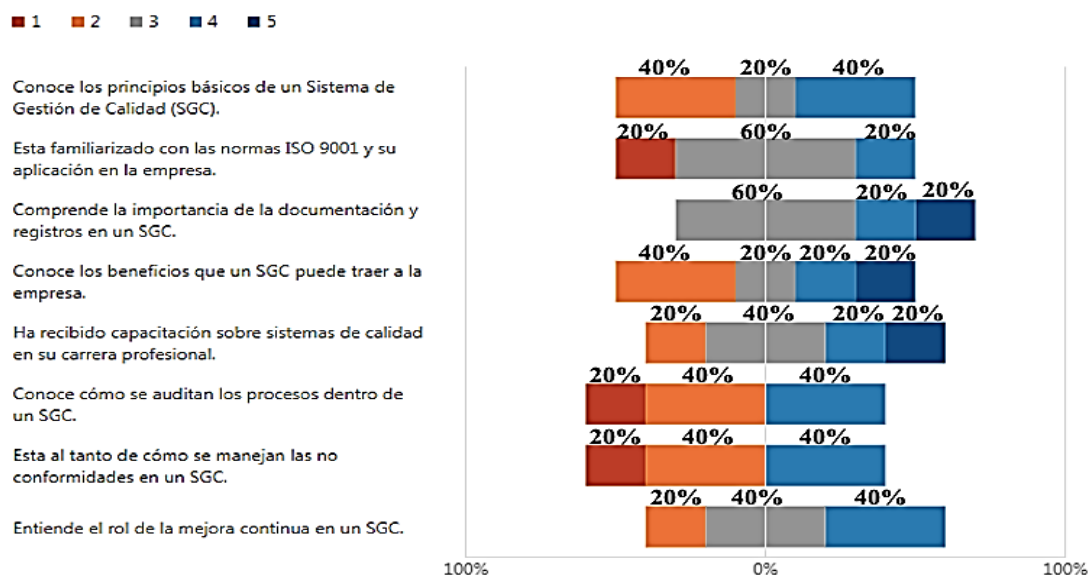
destacados, con una aprobación total y alta, respectivamente, lo que contribuye a la eficiencia operativa.

Sin embargo, la falta de claridad en la definición de procesos y el alto porcentaje de indiferencia hacia el apoyo gerencial y la motivación del personal reflejan puntos relevantes, es decir que se requieren esfuerzos adicionales para establecer procesos bien definidos y fomentar un entorno de trabajo más comprometido y motivador. Además, aunque se valoran las quejas y sugerencias, la percepción de su manejo podría gozar de una mayor transparencia y proactividad.

5. Conocimiento sobre un SGC

Donde: 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Moderado 4: Alto 5: Muy alto

Figura 12. *Conocimie*



Interpretación de la gráfica:

De acuerdo con la gráfica, se puede observar que:

- El 60% de los colaboradores conocen los principios básicos de un SGC y el 40%

no conoce sobre este tema.

- El 60% de los colaboradores conoce moderadamente las normas ISO 9001, un 20% tienen un alto conocimiento y el 20% tienen un nivel muy bajo sobre las normas.
- El 60% de los trabajadores manifiesta conocer moderadamente la importancia de los registros y documentación en su SGC, mientras que el 40% tienen un nivel más alto de comprensión sobre este punto.
- El 60% de los empleados no conoce o conoce moderadamente los beneficios de contar con un SGC dentro de una empresa mientras que el otro 40% tienen un conocimiento más amplio sobre los beneficios.
- El 60% de los trabajadores nunca ha recibido una capacitación sobre un SGC mientras que el otro 40% se ha capacitado sobre el tema.
- El 60% de los colaboradores no tienen conocimiento sobre cómo se auditan los procesos dentro de un SGC mientras que el otro 40% tiene conocimiento sobre las auditorias.
- El 60% de los empleados no conocen como se manejan las no conformidades dentro de un SGC mientras que el otro 40% tiene conocimiento sobre este punto.
- El 80% tiene conocimiento de cuál es el rol de la mejora continua dentro de un SGC y solo un 20% no conoce sobre este aspecto.

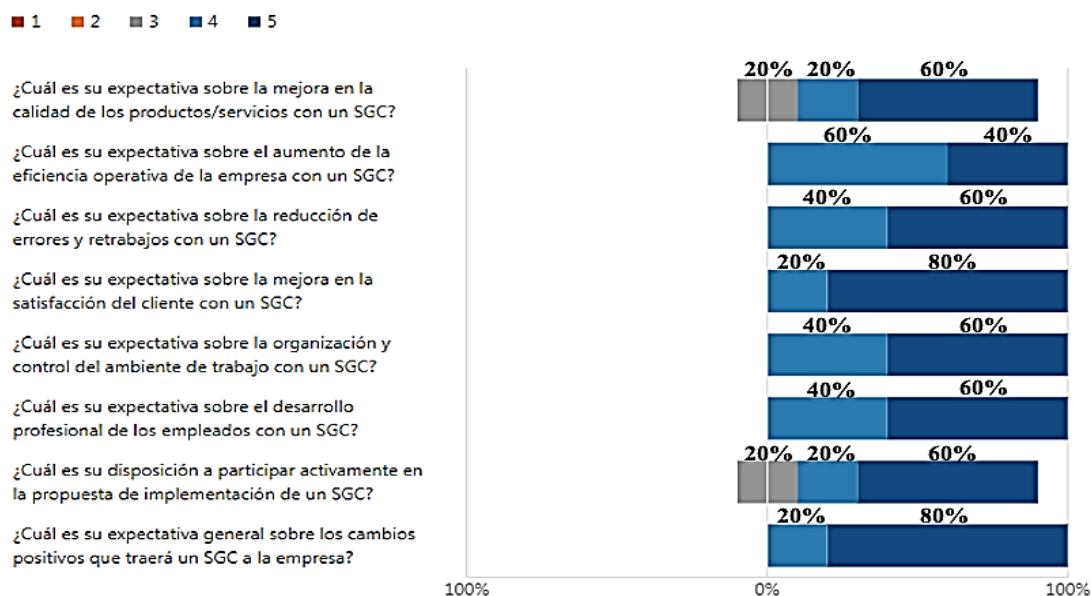
Conclusión:

Se concluye de manera general que los empleados de Grupo SEA, de C.V. de S.A., tiene un conocimiento moderado sobre lo que implica un SGC, los principios, beneficios, auditoria y el rol de mejora continua.

6. Expectativa sobre la propuesta de un SGC para Grupo SEA, S.A. de C.V.

Donde: 1: Muy baja 2: Baja 3: Moderada 4: Alta 5: Muy alta

Figura 13. Expectativas.



Interpretación de la gráfica:

De acuerdo con la gráfica, se puede observar que:

- El 80% de los colaboradores tiene una gran expectativa con la propuesta y con decisión de implementarla por parte de la Gerencia mientras que el 20% tiene una expectativa moderada.
- El 100% de los trabajadores tienen una expectativa muy alta sobre el aumento de la eficiencia operativa dentro de la empresa con el SGC.
- El 100% de los colaboradores cuentan con una gran expectativa en la reducción de errores y retrabajos con la propuesta del diseño del SGC y la decisión de la implementación por parte de la Gerencia.
- El 100% de los colaboradores cuentan con una gran expectativa en la satisfacción de los clientes con la propuesta del diseño del SGC y la decisión de la

implementación por parte de la Gerencia.

- El 100% de los empleados cuentan con una gran expectativa sobre la organización y control del ambiente dentro de la empresa con la propuesta del diseño del SGC y la decisión de la implementación por parte de la Gerencia.
- El 100% de los colaboradores cuentan con una gran expectativa sobre el desarrollo profesional dentro de la empresa con la propuesta del diseño del SGC y la decisión de la implementación por parte de la Gerencia.
- El 80% de los colaboradores cuentan con la disponibilidad de participar en implementación del SGC, si la Gerencia así lo decide mientras que el 20% solamente decide estar en una participación moderada dentro del proceso.
- El 100% de los trabajadores cuentan con una gran expectativa sobre los cambios positivos que se pueden generar para la empresa con la propuesta del diseño del SGC y la decisión de la implementación por parte de la Gerencia.

Conclusión:

Se concluye que, Grupo SEA cuenta con gran apoyo de parte de sus colaboradores para llevar a cabo la propuesta del SGC, además de que los empleados cuentan con grandes expectativas tanto para la empresa como en carácter personal y profesional ante la decisión por parte de la Gerencia en desarrollar la propuesta.

Capítulo IV- Propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad.

La importancia de la adopción de un SGC, con enfoque a la Norma ISO 9001:2015, no se fundamenta únicamente en la información recolectada durante el procedimiento, sino también en la ejecución real de las tareas que incluyen dicho procedimiento, las cuales resultarán en el pleno cumplimiento de las expectativas del cliente.

PORTADA

PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD GRUPO SEA, S.A. DE C.V.

Título del Documento: Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad

Versión: 1.0

Fecha de Emisión:

10 de JULIO 2025

Responsable de Elaboración:

Br. Fátima Michelle Flores Alvarado

Br. Esthefany Alejandra Hernández López

Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda

Aprobado por:

Christian Herzel Najarro

Gerente General

Actividad Principal:

Prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Dirección de la Empresa:

[Dirección oficial de la empresa]

Teléfono:

[Teléfono de contacto]

Correo Electrónico:

[Correo electrónico oficial de contacto]

Confidencialidad:

Este documento es propiedad del Grupo SEA, S.A. de C.V. y contiene información confidencial. No debe ser divulgado a terceros sin la autorización previa y por escrito de la empresa.

"Comprometidos con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua."

ÍNDICE

4.1. Plan de Implementación del Análisis FODA para la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para Grupo SEA, S.A. C.V.....	73
4.1.1.- Introducción.....	76
4.1.2.- Objetivo del Proyecto.....	76
4.1.2.1.- Objetivo General.....	76
4.1.2.2.- Objetivos Específicos.....	76
4.2.- Alcance y limitación del Proyecto.....	77
4.3.- Metodología.....	77
4.3.1.-Fase 1: Planificación y Preparación.....	77
4.3.2. Fase 2: Análisis Interno y Externo.....	82
4.3.3. Fase 3: Desarrollo de la Matriz FODA.....	85
4.3.4. Fase 4: Estrategias y Plan de Acción.....	86
4.4.- Plan de Acción basado en el análisis FODA.....	96
4.5.- Conclusión de la propuesta.....	99
4.5.1.- Fortalezas.....	99
4.5.2.- Debilidades.....	99
4.5.3.- Oportunidades.....	99
4.5.4. Amenazas.....	100
4.5.5. Ejes Estratégicos y Objetivos Definidos.....	100
4.5.6.- Objetivos Tácticos.....	100
4.6. POLÍTICA DE CALIDAD.....	102
4.6.1. Introducción.....	103
4.6.2. Propósito de la Política de Calidad.....	103
4.6.3. Alcance de la Política de Calidad.....	104
4.6.4. Misión, Visión y Valores.....	105
4.6.5. Compromiso con la Calidad.....	106
4.6.6. Cumplimiento de Requisitos Legales y Regulatorios.....	107
4.6.7. Mejora Continua.....	108

4.6.8. Satisfacción del Cliente.....	109
4.6.9. Evaluación y Auditoría de los Procesos.....	110
4.6.10. Conclusión.....	111
4.7.- MANUAL DE CALIDAD.....	112

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL ANÁLISIS FODA PARA LA PROPUESTA
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
GRUPO SEA, S.A. DE C.V.**

Título del Documento: Plan de Implementación del Análisis FODA para la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad

Versión: 1.0

Fecha de Emisión:
10 de JULIO 2025

Responsable de Elaboración:
Br. Fátima Michelle Flores Alvarado
Br. Esthefany Alejandra Hernández López
Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda

Aprobado por:
Christian Herzel Najarro
Gerente General

Actividad Principal:
Prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Dirección de la Empresa:
[Dirección oficial de la empresa]

Teléfono:
[Teléfono de contacto]

Correo Electrónico:
[Correo electrónico oficial de contacto]

Confidencialidad:
Este documento es propiedad del Grupo SEA, S.A. de C.V. y contiene información confidencial. No debe ser divulgado a terceros sin la autorización previa y por escrito de la empresa.

"Comprometidos con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua."

4.1. Plan de Implementación del Análisis FODA para la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para Grupo SEA, S.A. De C.V.

4.1.1.- Introducción

Grupo SEA, S.A. de C.V. es una empresa con una amplia trayectoria en el sector. Para seguir siendo competitivo en un mercado cada vez más exigente, es importante que la empresa implemente un sistema de gestión de la calidad (SGC). Un análisis FODA puede ser una herramienta valiosa para ayudar a la empresa a identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y así desarrollar una propuesta de implementación de SGC adecuada.

4.1.2.- Objetivo del Proyecto

4.1.2.1.- Objetivo General

Realizar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Grupo SEA, S.A. de C.V. para el desarrollo de una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad.

4.1.2.2.- Objetivos Específicos

- Evaluar el entorno interno y externo de la empresa.
- Identificar factores críticos que puedan afectar la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar estrategias basadas en el análisis FODA para asegurar una implementación exitosa.

4.2.- Valoración económica.

Con el propósito de fortalecer la competitividad y promover un crecimiento sostenible, se plantea una inversión inicial enfocada en la innovación y ampliación de servicios, incluyendo la incorporación del trámite de placas vehiculares y la contratación de

nuevo personal.

La inversión proyectada busca optimizar recursos, reducir riesgos y sentar las bases para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la Norma ISO 9001:2015. Asimismo, contempla el desarrollo de los cinco ejes estratégicos definidos para Grupo SEA, S.A. de C.V., orientados a mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el capital humano.

A continuación, se presenta el presupuesto consolidado, conforme a lo detallado en las Tablas 13, 14, 15, 16 y 18, elaboradas dentro del presente documento (fuente: elaboración propia, 2025). Cabe destacar que el costo de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 puede oscilar entre \$10,000 y \$25,000, dependiendo de factores como el tamaño de la empresa, su estructura patrimonial y el grado de avance en la implementación. El monto final será determinado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN).

Figura 14. *Presupuesto Consolidado*

Inversión	Presupuesto
Estrategias	
Eje estratégico: Expansión sostenible y liderazgo en el mercado de tramitación de placas	\$ 67,000.00
Eje estratégico: Fortalecimiento y sostenibilidad de la excelencia operacional y de mercado de tramitación de placas	\$ 18,500.00
Eje estratégico: Desarrollo del talento humano	\$ 22,500.00
Eje estratégico: Fortalecimiento del capital humano	\$ 28,500.00
Subtotal	\$ 136,500.00
Desarrollo e implementación del SGC	
Propuesta de implementación	\$ 650.00
Diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	\$ 3,000.00
Formación del personal	\$ 1,000.00
Propuesta de Implementación del SGC	\$ 1,000.00
Certificación y seguimiento	\$ 600.00
Subtotal	\$ 6,250.00
Total	\$ 142,750.00

Fuente: Elaboración Propia

Esta propuesta se basa en un análisis financiero conservador que asegura la viabilidad operativa y económica. A continuación, se muestran los flujos de efectivo que amparan esta valoración económica.

Figura 15. Flujo de efectivo primer año

FLUJO PARA EL PRIMER AÑO

CONCEPTO	PROYECCIÓN DE INGRESOS												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
CANTIDAD DE TRAMITES	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	
MG POR TRAMITE	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
TOTAL INGRESOS	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 11,250.00	\$ 135,000.00
PROYECCIÓN DE GASTOS DE PERSONAL													
SUELDOS	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 42,000.00
CUOTA PATRONAL ISSS	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 3,150.00
CUOTA PATRONAL AFP	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 3,675.00
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 48,825.00
PROYECCIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS													
IVA	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 1,462.50	\$ 17,550.00
PAGO A CUENTA	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 337.50	\$ 4,050.00
TOTAL GASTOS DE IMPUESTOS	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 21,600.00
PROYECCIÓN DE GASTOS FINANCIEROS, SERVICIOS Y COMPRAS VARIAS													
PRESTAMOS	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 18,000.00
AGUA POTABLE	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 300.00
COMPRAS VARIAS	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 10,800.00
TOTAL GASTOS VARIOS	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 2,425.00	\$ 29,100.00
PROYECCIÓN DE HONORARIOS													
CONTABILIDAD	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00
AUDITORIA FISCAL	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 2,400.00
TOTAL GASTOS DE HONORARIOS	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 7,200.00
TOTAL GASTOS	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 8,893.75	\$ 106,725.00
RESULTADO TEORICO	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 2,356.25	\$ 28,275.00

Fuente: Elaboración Propia

4.2.1.- Propuesta inicial.

Con el objetivo de fortalecer la competitividad y ampliar la oferta de servicios, se plantea la realización de una inversión estratégica que permita el crecimiento sostenido de la empresa sin comprometer su operación actual.

Esta inversión ha sido diseñada basada en el flujo anteriormente presentado y considerando cuidadosamente la capacidad operativa y financiera de la organización, de manera que su implementación se lleve a cabo de forma progresiva optimizando recursos y minimizando riesgos.

Esta propuesta busca impulsar la innovación, generar valor agregado y abrir nuevas oportunidades de mercado, manteniendo la estabilidad y eficiencia que actualmente caracterizan a la empresa, la inversión propuesta para esta fase inicial sería lo siguiente:

- Para empezar con la implementación de las estrategias Fortalezas – Oportunidades, para la implementación de un proceso de innovación y desarrollo de productos tendrá una inversión de \$5,000.00 para la inclusión de un nuevo servicio de tramitación de placas de automotores diferentes a las motocicletas.
- Para la implementación de las estrategias Debilidades – Amenazas, y aplicar la meta de incremento de la plantilla del personal se recomienda contratar una persona más al equipo para apoyo en el área operativa y de seguimiento del proceso.
- Con el resultado del flujo inicial se puede observar que cuenta con los recursos para la inversión en la implementación del primer meta de la estrategia FO, y además puede cargar con el sueldo de un año proyectado para una persona con un monto de \$600.00 haciendo un total anual de \$7,200.00

A continuación, se presenta el flujo incluyendo el nuevo servicio.

NOTA: TANTO EL FLUJO INICIAL COMO EL FLUJO PARA EL SEGUNDO AÑO INCLUYENDO EL NUEVO SERVICIO HAN SIDO PROYECTADOS DE MANERA CONSERVADORA PARA QUE LA GERENCIA PUEDA PROGRAMARSE EN BASE A ELLO.

Figura 16. Flujo de efectivo segundo año

FLUJO PARA EL SEGUNDO AÑO INCLUYENDO EL SERVICIO DE TRAMITOLOGÍA DE PLACAS PARA OTROS AUTOMOTORES.

CONCEPTO	PROYECCIÓN DE INGRESOS												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
CANTIDAD DE TRAMITES	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	
CANTIDAD DE NUEVOS TRAMITES	75	75	75	75	75	75	90	90	90	90	90	90	
MG POR TRAMITE	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
TOTAL INGRESOS	\$ 12,375.00	\$ 12,375.00	\$ 12,375.00	\$ 12,375.00	\$ 12,375.00	\$ 12,375.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 149,850.00
CONCEPTO	PROYECCIÓN DE GASTOS DE PERSONAL												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SUELDOS	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 42,000.00
CUOTA PATRONAL ISSS	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 262.50	\$ 3,150.00
CUOTA PATRONAL AFP	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 306.25	\$ 3,675.00
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 4,068.75	\$ 48,825.00
CONCEPTO	PROYECCIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
IVA	\$ 1,608.75	\$ 1,608.75	\$ 1,608.75	\$ 1,608.75	\$ 1,608.75	\$ 1,608.75	\$ 1,638.00	\$ 1,638.00	\$ 1,638.00	\$ 1,638.00	\$ 1,638.00	\$ 1,638.00	\$ 19,480.50
PAGO A CUENTA	\$ 371.25	\$ 371.25	\$ 371.25	\$ 371.25	\$ 371.25	\$ 371.25	\$ 378.00	\$ 378.00	\$ 378.00	\$ 378.00	\$ 378.00	\$ 378.00	\$ 4,495.50
TOTAL GASTOS DE IMPUESTOS	\$ 1,980.00	\$ 1,980.00	\$ 1,980.00	\$ 1,980.00	\$ 1,980.00	\$ 1,980.00	\$ 2,016.00	\$ 2,016.00	\$ 2,016.00	\$ 2,016.00	\$ 2,016.00	\$ 2,016.00	\$ 23,976.00
CONCEPTO	PROYECCIÓN DE GASTOS FINANCIEROS, SERVICIOS Y COMPRAS VARIAS												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PRESTAMOS	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 18,000.00
AGUA POTABLE	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 300.00
COMPRAS VARIAS	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 950.00	\$ 11,400.00
TOTAL GASTOS VARIOS	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 2,475.00	\$ 29,700.00
CONCEPTO	PROYECCIÓN DE HONORARIOS												TOTALES
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
CONTABILIDAD	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00
AUDITORIA FISCAL	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 2,400.00
TOTAL GASTOS DE HONORARIOS	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 7,200.00
TOTAL GASTOS	\$ 9,123.75	\$ 9,123.75	\$ 9,123.75	\$ 9,123.75	\$ 9,123.75	\$ 9,123.75	\$ 9,159.75	\$ 9,159.75	\$ 9,159.75	\$ 9,159.75	\$ 9,159.75	\$ 9,159.75	\$ 109,701.00
RESULTADO TEORICO	\$ 3,251.25	\$ 3,251.25	\$ 3,251.25	\$ 3,251.25	\$ 3,251.25	\$ 3,251.25	\$ 3,440.25	\$ 3,440.25	\$ 3,440.25	\$ 3,440.25	\$ 3,440.25	\$ 3,440.25	\$ 40,149.00

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.- Análisis de crecimiento con la implementación de la propuesta de inversión inicial

Figura 17. Resultado Teórico

TOTAL INGRESOS	\$ 135,000.00	\$ 149,850.00	111%
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	\$ 48,825.00	\$ 48,825.00	100%
TOTAL GASTOS DE IMPUESTOS	\$ 21,600.00	\$ 23,976.00	111%
TOTAL GASTOS VARIOS	\$ 29,100.00	\$ 29,700.00	102%
TOTAL GASTOS DE HONORARIOS	\$ 7,200.00	\$ 7,200.00	100%
INVERSIÓN INICIAL	\$ 12,200.00	\$ -	0%
TOTAL GASTOS	\$ 106,725.00	\$ 109,701.00	103%
RESULTADO TEORICO	\$ 28,275.00	\$ 40,149.00	142%

Fuente: Elaboración Propia

4.2.3.- Criterios considerados para la estimación del incremento de ingresos

A continuación, se presentan los principales factores estratégicos que sustentan el incremento proyectado de ingresos para el periodo de análisis:

- Introducción del nuevo servicio de tramitación de placas vehiculares.
- Incremento proyectado de la demanda de servicios por estrategia comercial.
- Implementación de mejoras en la calidad del servicio según ISO 9001:2015.

4.2.4.- Conclusiones de la propuesta

Luego de la inversión inicial podemos sacar las siguientes conclusiones:

- Los ingresos aumentarían un 11% manteniendo una proyección conservadora, dado que los procesos proyectados por mes son completamente realizables.
- El gasto total solamente aumentará un 3% dado que la inversión se realizará del flujo obtenido del primer año.

- El resultado arrojará un crecimiento del 42%, y con esto se puede pasar a la siguiente fase de la implementación de la inversión tanto de los ejes estratégicos como de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.3.- Alcance y limitación del Proyecto

- Alcance: El análisis FODA cubrirá todas las áreas funcionales de Grupo SEA, S.A. de C.V.
- Limitación: El análisis estará limitado por el tiempo disponible y la disponibilidad de información y personal clave de la empresa.

4.4.- Metodología

El análisis se llevará a cabo en varias fases, involucrando a diferentes niveles de la organización para garantizar una visión integral y precisa.

4.4.1.-Fase 1: Planificación y Preparación

Definición de objetivos

Objetivo General

Desarrollar una propuesta integral de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el Grupo SEA S.A. de C.V., basada en el análisis FODA, que permita optimizar los procesos internos, mejorar la satisfacción del cliente y asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales, fomentando un crecimiento sostenible y competitivo en el mercado.

Objetivos Específicos:

- Identificar y analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa a través del análisis FODA, con el fin de potenciar sus ventajas competitivas y maximizar la eficiencia operativa en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer los ejes estratégicos derivados del análisis FODA, alineando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas con las prioridades de la

organización.

- Definir los objetivos estratégicos, incluyendo metas claras y medibles, junto con indicadores de desempeño que permitan monitorear el progreso hacia el cumplimiento de dichos objetivos.
- Determinar los objetivos tácticos con sus respectivas metas, indicadores, acciones específicas, responsables designados y el presupuesto estimado para un período de 5 años, asegurando la viabilidad y sostenibilidad de la estrategia implementada.

Partes interesadas.

A nivel interno:

- Junta Directiva: El máximo órgano de gobierno de la empresa. Sus decisiones estratégicas impactan directamente a todos los demás niveles de la organización.
- Gerente General: El ejecutivo responsable de la gestión diaria de la empresa y de la implementación de las estrategias definidas por la Junta Directiva.
- Departamento de Contabilidad y Auditoría: Encargado de la gestión financiera de la empresa, incluyendo la preparación de estados financieros, el control interno y el cumplimiento de las normas contables.
- Departamento Comercial: Responsable de las ventas, la generación de nuevos negocios y la relación con los clientes.
- Departamento Financiero: Encargado de la gestión de los recursos financieros de la empresa, incluyendo la planificación financiera, la gestión del riesgo financiero y la relación con las entidades financieras.
- Departamento de Recursos Humanos (RRHH): Encargado de la gestión del talento humano, incluyendo la selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y relaciones laborales.

- Departamento Operativo: Responsable de las operaciones diarias de la empresa, incluyendo la producción, la logística y la distribución.
- Empleados Clave: Aquellos empleados que poseen conocimientos especializados o desempeñan funciones críticas para el éxito de la empresa, como gerentes de área, jefes de equipo, expertos técnicos, etc.

A nivel externo:

- Clientes: Los clientes son el motor de cualquier negocio. Sus necesidades, expectativas y satisfacción deben ser el centro de atención de la empresa.
- Proveedores: Los proveedores suministran los bienes y servicios necesarios para la operación de la empresa. Una buena relación con los proveedores es fundamental para garantizar la continuidad del negocio.
- Entidades Gubernamentales: Las empresas están sujetas a una amplia gama de regulaciones gubernamentales. El cumplimiento de estas regulaciones es esencial para evitar sanciones y mantener una buena reputación.
- Competidores: Los competidores ofrecen productos o servicios similares a los de la empresa. Es importante estar al tanto de las estrategias de los competidores y adaptarse a los cambios en el mercado de tramitación de placas.

Recolección de información:

Datos Relevantes sobre el Grupo SEA:

Información general:

- Nombre completo de la empresa: Grupo SEA, S.A de C.V
- Sector al que pertenece: Grupo SEA, pertenece al sector terciario.
- Tamaño: cuenta con 5 empleados
- Antigüedad: 2 años

Hallazgos

A través de la revisión documental que se realizó en Grupo SEA, S.A. de C.V., se encontraron los siguientes hallazgos:

La empresa carece de planeación estratégica. La ausencia de un plan estratégico tiene como resultado consecuencias adversas para la empresa a largo plazo, entre los resultados negativos se pueden mencionar disminución de la competitividad, la dificultad de la adaptación a los cambios y la pérdida tanto de clientes como de talento humano.

Además, la empresa no cuenta con una estructura organizacional. La estructura organizacional ayuda a dar dirección a las diferentes áreas que componen la empresa y a lograr los objetivos planteados. A través de la organización se coordina a los colaboradores, se extiende la cadena de mando, se establecen responsabilidades, actividades y perfiles de puesto, de acuerdo con la necesidad de la empresa.

Por otro lado, la empresa no cuenta con una política de calidad que guíe sus operaciones para garantizar que el servicio se esté realizando con calidad, la falta de esta política hace de la organización menos fuerte y ordenada en sus procesos así mismo como la alta probabilidad de pérdida de clientes.

También, la empresa no cuenta con descripciones de puestos, manual de procedimientos, la falta de estos aspectos puede generar diversas y graves repercusiones para la empresa entre las que se pueden mencionar una baja productividad, inconsistencias dentro de los procesos, teniendo como resultado reprocesos y errores costosos para la organización.

Proyectos de mejora

En Grupo SEA, S.A. de C.V., se implementan una serie de técnicas para la mejora continua de la sociedad, por ejemplo:

- Comparación de servicios con la competencia para la identificación de prácticas

innovadoras para ser adaptadas.

- Por otro lado, la implementación de herramientas tecnológicas, como la adopción de software y herramientas que faciliten la automatización de procesos y la gestión de proyectos.
- También la revisión periódica de los resultados y ajuste de estrategias, según sea necesario.

Datos Relevantes sobre el Entorno:

- *Clientes:* Segmentación de clientes, requisitos de calidad de los clientes, frecuencia de quejas, nivel de satisfacción.
- *Proveedores:* Evaluación de los proveedores en términos de calidad, cumplimiento de los requisitos, relaciones comerciales.
- *Competidores:* Análisis de los competidores en cuanto a sus ofertas, calidad de productos/servicios, posicionamiento en el mercado de tramitación de placas.
- *Legislación y normatividad:* Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al sector, requisitos legales en materia de calidad.

4.4.2. Fase 2: Análisis Interno y Externo

Análisis Interno

Fortalezas

- Empleados expertos: Grupo SEA., dispone de una formación humana especializada en el sector, lo que representa una ventaja competitiva. Acción: Realizar evaluaciones periódicas de competencias para identificar nuevas necesidades de capacitación y mantener actualizados a los empleados.
- Sistemas de creación de documentos: Grupo SEA, cuenta con sistemas que posibilitan una administración eficaz de los datos y simplifican la toma de decisiones. Acción:

Asegurar que estos sistemas sean utilizados de manera consistente y que la información esté actualizada.

- Herramientas de control interno: La compañía cuenta con instrumentos de control interno, los cuales le facilitan asegurar su dedicación a la transparencia y eficacia en sus procedimientos. Acción: Realizar auditorías internas periódicas para verificar el correcto funcionamiento de estas herramientas y detectar posibles áreas de mejora.
- Facilidad de distribución: la empresa dispone de una eficiente distribución que simplifica el envío de documentos, placas, tarjetas de circulación y otros al consumidor final. Acción: Optimizar las rutas de distribución y evaluar la posibilidad de utilizar tecnologías como la logística 4.0 para mejorar la eficiencia.
- Canales de comunicación eficientes con el cliente: Grupo SEA, dispone de vías de comunicación eficaces con el cliente para incrementar su satisfacción y lealtad. Acción: Monitorear constantemente la satisfacción del cliente y realizar encuestas para identificar áreas de mejora en la comunicación.
- Disponibilidad de recursos: La compañía dispone de los medios necesarios para el adecuado desempeño de sus operaciones. Acción: Realizar un inventario periódico de los recursos y evaluar su optimización.

Debilidades

- Falta de capacitación constante: Grupo SEA, no cuenta con un plan de formación constante para su personal, lo que resulta crucial para preservar la competitividad y la capacidad de ajustarse a las variaciones del mercado de tramitación de placas. Acción: Implementar un plan de capacitación anual que aborde las necesidades de todos los empleados.

- Falta de personal: La compañía sufre de escasez de personal, lo cual impacta en la productividad y la calidad de los servicios que ofrece Grupo SEA. Acción: Realizar un análisis de la carga de trabajo y evaluar la necesidad de contratar nuevo personal o redistribuir las tareas.
- Procesos burocráticos: La organización se encuentra envuelta en procedimientos burocráticos que dificultan la toma de decisiones y disminuyen la eficacia dentro de Grupo SEA. Acción: Simplificar los procesos y eliminar las tareas que no agreguen valor.
- Deficiente comunicación organizacional : Grupo SEA, cuenta con canales de comunicación interna insuficientes que afectan el correcto desempeño de la organización. Acción: Implementar canales de comunicación formales e informales para fomentar la transparencia y el diálogo entre todos los niveles de la organización.
- Inexistencia de mejora continua: No se detectó ningún proceso diseñado para mejorar los procedimientos de trabajo de Grupo SEA. Acción: Implementar una metodología de mejora continua, como Kaizen o PDCA.
- Poca motivación: La compañía carece de un programa de incentivos que promueva el desempeño, la productividad, el compromiso y la responsabilidad de los trabajadores de Grupo SEA. Acción: Implementar programas de reconocimiento y recompensas, así como fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Análisis Externo

Oportunidades

- Incremento del mercado: La creciente demanda en el rubro transporte como la compra de vehículos automotores y la legalización de los mismos, es una excelente oportunidad de expansión geográfica y diversificación de servicios para Grupo SEA. Acción: Realizar un análisis de mercado de tramitación de placas detallado para identificar los segmentos más

atractivos y desarrollar estrategias de penetración en esos mercados.

- **Prospectos de nuevos clientes:** La identificación de nuevos clientes potenciales permite aumentar la cartera y reducir la dependencia de unos pocos clientes. Acción: Implementar estrategias de prospección y generación de leads, como marketing digital y redes sociales.
- **Mayor poder adquisitivo:** Un mayor poder adquisitivo de los consumidores puede traducirse en un aumento de las ventas. Acción: Desarrollar productos y servicios que se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de los consumidores con mayor poder adquisitivo.
- **Constante evolución tecnológica:** La tecnología ofrece nuevas oportunidades para mejorar los procesos, los productos y la experiencia del cliente. Acción: Invertir en tecnología para mejorar la eficiencia operativa y desarrollar nuevos productos y servicios innovadores.

Amenazas

- **Procesos más eficientes en la competencia:** La competencia cada vez más eficiente puede erosionar la ventaja competitiva del Grupo SEA. Acción: Realizar un análisis de la competencia para identificar sus fortalezas y debilidades, y desarrollar estrategias para diferenciarse.
- **Fenómenos naturales:** Los sucesos naturales como sismos, ciclones o huracanes, entre otros, pueden perturbar las actividades y causar pérdidas económicas a Grupo SEA. Acción: Implementar planes de contingencia para minimizar el impacto de los desastres naturales y asegurar la continuidad del negocio.
- **Limitación de recursos económicos:** La escasez de recursos económicos puede limitar el crecimiento y la inversión de Grupo SEA. Acción: Optimizar los recursos existentes,

buscar fuentes de financiamiento alternativas y priorizar las inversiones en proyectos estratégicos.

- Nuevas disposiciones en los entes relacionados: Los cambios en la regulación pueden generar nuevos costos y desafíos para la empresa. Acción: Mantenerse informado sobre los cambios en la legislación y adaptar las operaciones de la empresa en consecuencia.
- Crisis económica/devaluación de la moneda: Una crisis económica puede afectar la demanda de los productos y servicios de la compañía. Acción: Desarrollar planes de contingencia para hacer frente a posibles crisis económicas y fortalecer la posición financiera de la empresa.

4.4.3. Fase 3: Desarrollo de la Matriz FODA

Desarrollo de la matriz FODA: Crear una matriz FODA con los cuatro cuadrantes que reflejen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas de acuerdo con la información obtenida con los empleados de Grupo SEA, S.A. de C.V. (Ver Lista de Asistencia en anexo 1), como se muestra en la tabla

Tabla 7.

Matriz FODA del Grupo SEA.

Factor	Descripción	Factores
Fortalezas	Factores internos que dan a la empresa una ventaja competitiva.	-Empleados expertos en el nicho.
		-Sistemas de creación de documentos.
		-Herramientas de control interno.
		-Facilidad de distribución de productos.
		-Canales de comunicación eficientes para la atención al cliente.

		-Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos.
		-Falta de constante capacitación.
		-Falta de Personal.
		-Procesos burocráticos.
Debilidades	Factores internos que pueden impedir que la empresa alcance sus objetivos.	-Comunicación deficiente entre la gerencia y empleados.
		-Inexistencia de mejora continua.
		-Poca motivación.
		-Incremento del mercado de tramitación de placas.
Oportunidades	Factores externos que la empresa puede aprovechar para mejorar su desempeño.	-Prospectos de nuevos clientes.
		-Mayor poder adquisitivo de la demanda en temporadas alta.
		-Constante evolución tecnológica.
		-Procesos más eficientes en la competencia.
		-Fenómenos naturales.
Amenazas	Factores externos que pueden afectar negativamente a la empresa.	-Limitación de recursos económicos.
		-Nuevas disposiciones en los entes relacionados.
		-Crisis económica/devaluación de la moneda.

4.4.4. Fase 4: Estrategias y Plan de Acción

Tabla 8.

Formulación de ejes estratégicos.

Ejes Estratégicos	Definición del Eje
Estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades)	Expansión sostenible y liderazgo en el mercado de tramitación de placas.
Estrategias FA (Fortalezas-Amenazas)	Fortalecimiento y sostenibilidad de la excelencia operacional y de mercado de tramitación de placas.
Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades)	Desarrollo del talento humano.
Estrategias DA (Debilidades-Amenazas)	Fortalecimiento del capital humano.

Definir los objetivos estratégicos:

Tabla 9.

Formulación de objetivo estratégicos de las fortalezas y las oportunidades.

1. Eje estratégico: Expansión sostenible y liderazgo en el mercado de tramitación de placas		Estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades)	
Objetivos estratégicos		Meta	Indicador
1.1	Identificar y captar nuevos clientes potenciales en mercados nacionales e internacionales	Detectar al menos dos nuevos segmentos de mercado de tramitación de placas al año Captar un porcentaje definido de nuevos clientes en esos segmentos	Número de segmentos identificados. Número de segmentos identificados = Conteo total de segmentos definidos Tasa de conversión de leads a clientes porcentaje de crecimiento en base de clientes. <u>Fórmula:</u> Tasa de conversión = (Número de clientes obtenidos / Número total de leads (cliente potencial)) × 100 Para lograr una penetración de Mercado de tramitación de placas de manera exitosa debemos

			tener en claro nuestra población meta: la cual está compuesta de la siguiente manera. Personas Jurídicas (empresas) • Empresas con flotillas de motocicletas. • Empresas dedicadas a las ventas de motocicletas y relacionados con este tipo de automotores • Arrendadoras de motocicletas.
--	--	--	--

Tabla 10.

Formulación de objetivo estratégicos de las fortalezas y las amenazas.

2. Eje estratégico: Fortalecimiento y sostenibilidad de la excelencia operacional y de mercado		Estrategias FA (Fortalezas-Amenazas)	
Objetivos estratégicos		Meta	Indicador
2.1	Optimizar los procesos operacionales y mejorar la calidad del servicio/producto para consolidar la posición de la empresa en el mercado de tramitación de placas, asegurando la satisfacción del cliente y la eficiencia interna.	Reducir los costos operacionales. Incrementar la eficiencia de los procesos internos.	Índice de Reducción de Costos Operacionales (IRCO). <u>Fórmula:</u> $(\text{Costos operacionales del período anterior} - \text{Costos operacionales actuales}) \div \text{Costos operacionales del período anterior} \times 100$ Índice de Calidad de Producto/Servicio (ICPS). <u>Fórmula:</u> $(\text{Número de productos/servicios sin defectos} \div \text{Número total de productos/servicios evaluados}) \times 100$ Índice de Eficiencia Operacional (IEO). <u>Fórmula:</u> $(\text{Producción real} \div \text{Producción esperada o estándar}) \times 100$ Índice de Mejora Continua (IMC). <u>Fórmula:</u> $(\text{Número de mejoras implementadas} \div \text{Número de oportunidades de mejora identificadas}) \times 100$

Tabla 11.

Formulación de objetivo estratégicos de las debilidades y las oportunidades.

3. Eje estratégico: Desarrollo del talento humano		Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades)	
Objetivos estratégicos		Meta	Indicador
3.1	Fortalecer las competencias del personal a través de capacitación continua.	Lograr que el 100% del personal reciba al menos 40 horas de capacitación anual en temas relevantes para su puesto y la mejora continua.	Porcentaje de personal capacitado anualmente y promedio de horas de capacitación por empleado. <u>Fórmulas:</u> $(\text{Número de empleados capacitados en el año} \div \text{Número total de empleados}) \times 100$ $\text{Total de horas de capacitación impartidas} \div \text{Número total de empleados}$
		Incrementar el nivel de satisfacción del personal con las oportunidades de desarrollo profesional.	Resultado de la encuesta de clima laboral en la dimensión de desarrollo profesional. <u>Fórmula:</u> $(\text{Puntaje promedio obtenido en la dimensión de desarrollo profesional} \div \text{Puntaje máximo posible}) \times 100$

Tabla 12.

Formulación de objetivo estratégicos de las fortalezas y las amenazas.

4. Eje estratégico: Fortalecimiento del capital humano		Estrategias DA (Debilidades-Amenazas)	
Objetivos estratégicos		Meta	Indicador
4.1	Optimizar la gestión de recursos humanos para mejorar la competitividad, adaptabilidad y sostenibilidad de la organización.	Incrementar la plantilla de personal.	Porcentaje de incremento de la plantilla en áreas críticas. <u>Fórmula:</u> $(\text{Número actual de empleados en áreas críticas} - \text{Número de empleados inicial en áreas críticas}) \div \text{Número de empleados inicial en áreas críticas} \times 100$
		Reducir la tasa de rotación de personal.	Tasa de rotación de personal. <u>Fórmula:</u> $(\text{Número de empleados que salieron durante el período} \div \text{Promedio de empleados durante el período}) \times 100$ Nivel de satisfacción del personal con la carga de trabajo. <u>Fórmula:</u> $(\text{Puntaje promedio obtenido en encuestas sobre carga de trabajo} \div \text{Puntaje máximo posible}) \times 100$

Tabla 13.

Formulación de objetivo tácticos del eje estratégico expansión sostenible y liderazgo en el mercado de tramitación de placas.

Eje estratégico: Expansión sostenible y liderazgo en el mercado de tramitación de placas										
Objetivo táctico	Meta	Indicador	Acciones	Responsable	Presupuesto	2025	2026	2027	2028	2029
Investigar mercados nuevos.	Identificar 3 nuevos mercados en el área automotriz en 2 años.	Número de mercados identificados. <u>Fórmula:</u> Total de nuevos mercados identificados en el período	Realizar estudios de mercado y análisis de competencia.	Departamento comercial	\$10,000.00	X	X			
Desarrollar servicios Innovadores.	Lanzar 2 nuevos servicios en 3 años.	Número de productos lanzados. <u>Fórmula:</u> Total de nuevos productos lanzados en el período	Implementar un proceso de innovación y desarrollo de productos.	Departamento operativo	\$15,000.00	X	X	X		
Aplicar a la Certificación ISO 9001:2015.	Obtener la certificación en 3 años.	Estado de la certificación. <u>Fórmula:</u> (Número de certificaciones vigentes ÷ Número total de certificaciones requeridas) × 100	Diseñar el SGC, capacitar al personal y auditorías internas de calidad.	Gerente	\$5,000.00	X	X	X		
Mejorar continuamente los procesos.	Reducir el tiempo de los servicios en un 20% en 5 años	Tiempo promedio de producción. <u>Fórmula:</u> Suma total del tiempo empleado en producir cada unidad ÷ Número	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015.	Departamento operativo	\$8,000.00		X	X	X	X

		total de unidades producidas								
Diseñar estrategia de marketing digital.	Aumentar la presencia en redes sociales en un 50%	Seguidores y engagement en redes sociales. <u>Fórmula:</u> (Número total de interacciones ÷ Número total de seguidores) × 100	Desarrollar campañas de marketing digital y contenido atractivo.	Departamento comercial	\$12,000.00	X	X	X	X	X
Desarrollar un plan de capacitación del personal.	Capacitar al 100% del personal en 5 años	Porcentaje de personal capacitado. <u>Fórmula:</u> (Número de empleados capacitados ÷ Número total de empleados) × 100	Implementar un programa de formación continua en calidad y procesos.	Departamento RRHH	\$7,000.00	X	X	X	X	X
Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones afines.	Formar 5 alianzas en 5 años	Número de alianzas formadas. <u>Fórmula:</u> Total de nuevas alianzas estratégicas formadas en el período	Identificar y negociar con potenciales socios estratégicos.	Gerente	\$10,000.00	X	X	X	X	X

Tabla 14.

Formulación de objetivo tácticos del eje estratégico fortalecimiento y sostenibilidad de la excelencia operacional y de mercado de tramitación de placas.

Eje estratégico: Fortalecimiento y sostenibilidad de la excelencia operacional y de mercado de tramitación de placas										
Objetivo Táctico	Meta	Indicadores	Acciones	Responsables	Presupuesto	2025	2026	2027	2028	2029
Reducir los costos operacionales en un 10% anual.	Disminuir los costos operativos en un 10% cada año durante 5 años.	Índice de Reducción de Costos Operacionales (IRCO). <u>Fórmula:</u> $(\text{Costos operacionales del período anterior} - \text{Costos operacionales actuales}) \div \text{Costos operacionales del período anterior} \times 100$ Costos operativos anuales. <u>Fórmula:</u> Suma de todos los costos relacionados con la operación de la empresa durante un año.	Implementar herramientas de control de costos. Digitalizar procesos manuales. Capacitar al personal en optimización de recursos.	Departamento operativo	\$7,500.00	X	X	X	X	X
Mejorar la eficiencia de los procesos internos.	Aumentar la eficiencia de los procesos clave en un 15% durante 5 años.	Índice de Eficiencia Operacional (IEO) <u>Fórmula:</u> $(\text{Producción total} \div \text{Recursos Utilizados})$	Mapear procesos internos y detectar cuellos de botella.	Departamento operativo	\$5,000.00	X	X	X	X	X

Aumentar la satisfacción del cliente en un 20%.	Mejorar la satisfacción del cliente en un 20% en 5 años.	Índice de Calidad de Producto/Servicio (ICPS). <u>Fórmula:</u> (Servicio Conforme ÷ Total de Servicios) x 100 Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). <u>Fórmula:</u> (Número de clientes satisfechos ÷ Número total de clientes encuestados) x 100	Implementar encuestas de satisfacción periódicas. Mejorar los tiempos de respuesta y atención al cliente. Mejorar la calidad del servicio.	Departamento operativo	\$6,000.00	X	X	X	X	X
---	--	---	---	------------------------	------------	---	---	---	---	---

Tabla 15.

Formulación de objetivo tácticos del eje estratégico desarrollo del talento humano.

Eje estratégico: Desarrollo del talento humano										
Objetivo Táctico	Meta	Indicadores	Acciones	Responsables	Presupuesto	2025	2026	2027	2028	2029
		Resultado de la encuesta de clima laboral <u>Fórmula:</u> (Puntaje promedio obtenido en la encuesta ÷ Puntaje máximo posible) × 100								
Mejorar el nivel de satisfacción laboral en un 15% en relación con oportunidades de desarrollo.	Incrementar en un 15% la satisfacción del personal en 5 años, medido a través de encuestas de clima laboral.	Índice de satisfacción en desarrollo profesional. <u>Fórmula:</u> (Puntaje promedio en preguntas relacionadas con desarrollo profesional ÷ Puntaje máximo posible) × 100	Realizar encuestas de clima laboral anualmente. Crear programas de mentoría y desarrollo profesional.	Departamento RRHH	\$7,500.00	X	X	X	X	X
Evaluar y certificar las competencias adquiridas por el personal.	Certificar al menos el 80% de los empleados en competencias clave dentro de 5 años.	% de empleados certificados. N° de certificaciones obtenidas. <u>Fórmula:</u> (N° de empleados certificados ÷ N° total de empleados) × 100	Implementar procesos de certificación interna. Crear evaluaciones periódicas de competencias adquiridas. Asociarse con organismos certificadores reconocidos.	Departamento RRHH	\$15,000.00	X	X	X	X	X

Tabla 16.

Formulación de objetivo tácticos del eje estratégico fortalecimiento del capital humano.

Eje estratégico: Fortalecimiento del capital humano										
Objetivo Táctico	Meta	Indicadores	Acciones	Responsables	Presupuesto	2025	2026	2027	2028	2029
Incrementar la plantilla en áreas críticas en un 10%.	Aumentar la plantilla en áreas críticas en un 10% durante los próximos 5 años.	% de incremento de la plantilla en áreas críticas. <u>Fórmula:</u> $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados en áreas críticas actuales} - \text{N}^\circ \text{ de empleados en áreas críticas anteriores})}{\text{N}^\circ \text{ de empleados en áreas críticas anteriores}} \times 100$ Tiempo promedio para cubrir vacantes. <u>Fórmula:</u> $\frac{\text{Total de días para cubrir todas las vacantes}}{\text{N}^\circ \text{ de vacantes cubiertas}}$ Tasa de rotación anual de personal. <u>Fórmula:</u> $\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que dejaron la empresa durante el año}}{\text{N}^\circ \text{ promedio de empleados durante el año}} \times 100$ Índice de retención de empleados clave. <u>Fórmula:</u>	Identificar áreas críticas y crear un plan de contratación. Implementar programas de referidos internos. Mejorar los procesos de reclutamiento para agilizar tiempos.	Departamento RRHH	\$6,000.00	X	X	X	X	X
Reducir la tasa de rotación de personal en un 12%.	Disminuir la rotación de personal en un 12% en los próximos 5 años.	Tasa de rotación anual de personal. <u>Fórmula:</u> $\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que dejaron la empresa durante el año}}{\text{N}^\circ \text{ promedio de empleados durante el año}} \times 100$ Índice de retención de empleados clave. <u>Fórmula:</u>	Realizar encuestas de satisfacción laboral. Implementar políticas de bienestar laboral (flexibilidad, incentivos).	Departamento RRHH	\$10,000.00	X	X	X	X	X

Aumentar la satisfacción laboral en un 15%.	Incrementar la satisfacción laboral en un 15%, medida a través de encuestas anuales de clima laboral.	(N° de empleados clave retenidos / N° de empleados clave al inicio del periodo) × 100 Nivel de satisfacción laboral. <u>Fórmula:</u> (Puntuación promedio de satisfacción de los empleados / Máxima puntuación posible) × 100 Índice de equilibrio trabajo-vida personal. <u>Fórmula:</u> (N° de empleados con buen equilibrio trabajo-vida / N° total de empleados encuestados) × 100	Realizar auditorías de carga de trabajo y ajustar según sea necesario. Implementar programas de bienestar y balance trabajo-vida personal. Desarrollar actividades de integración y motivación.	Departamento RRHH	\$7,500.00	X	X	X	X	X
	Disminuir la sobrecarga laboral en las áreas críticas en un 20% dentro de los próximos 5 años.	% de reducción de la sobrecarga laboral. <u>Fórmula:</u> (Sobrecarga laboral anterior - Sobrecarga laboral actual) / Sobrecarga laboral anterior × 100 Índice de satisfacción con la carga de trabajo. <u>Fórmula:</u> (Puntuación promedio de satisfacción con la carga de trabajo / Máxima puntuación posible) × 100	Redefinir las descripciones de puesto para distribuir mejor las tareas. Aumentar la flexibilidad en el horario laboral.	Departamento RRHH	\$5,000.00	X	X	X	X	X

4.5.- Conclusión de la propuesta

A continuación, se presentan las conclusiones del análisis FODA basado del Análisis FODA para la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en Grupo SEA, S.A. de C.V.

4.5.1.- Fortalezas

Grupo SEA cuenta con un equipo de empleados capacitados, herramientas de control interno eficaces y sistemas de documentación que apoyan una gestión eficiente. Estos aspectos le otorgan una ventaja competitiva para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en ISO 9001:2015.

La facilidad de distribución y los canales de comunicación eficientes con los clientes posicionan a la empresa en una situación favorable para mantener una alta satisfacción del cliente y mejorar continuamente los procesos.

4.5.2.- Debilidades

La falta de capacitación continua y la insuficiencia de personal son retos clave que la organización debe enfrentar para implementar un SGC con éxito. Se debe diseñar un plan de capacitación anual que cubra estas necesidades y garantizar una mejora continua en las competencias del personal.

Los procesos burocráticos y la comunicación deficiente dentro de la empresa son obstáculos que afectan la agilidad operativa. Simplificar procesos y mejorar los canales de comunicación internos es crucial para lograr una implementación eficaz del SGC.

4.5.3.- Oportunidades

El incremento del mercado de tramitación de placas y el mayor poder adquisitivo de los consumidores ofrecen un terreno fértil para expandir la presencia de Grupo SEA, S.A. de C.V., en nuevos mercados y desarrollar productos innovadores.

La evolución tecnológica constante brinda una oportunidad para que la empresa invierta en nuevas tecnologías que optimicen los procesos operativos y logísticos.

4.5.4. Amenazas

La competencia más eficiente y la posible limitación de recursos económicos representan riesgos para la sostenibilidad de las ventajas competitivas de Grupo SEA, S.A. de C.V. Esto resalta la importancia de estrategias orientadas a la optimización de costos y la mejora continua.

Las amenazas externas como los fenómenos naturales y los cambios en las disposiciones regulatorias exigen un enfoque proactivo en la gestión de riesgos y la adaptación ágil de la empresa.

4.5.5. Ejes Estratégicos y Objetivos Definidos

- **Expansión Sostenible y Liderazgo en el Mercado de tramitación de placas:** A través de la implementación del SGC, Grupo SEA busca consolidarse en nuevos mercados nacionales e internacionales. Se han establecido metas como la penetración de mercado y la mejora de la satisfacción del cliente mediante la innovación y el cumplimiento de los estándares ISO.
- **Fortalecimiento de la Excelencia Operacional:** El enfoque en la reducción de costos operacionales y la optimización de los procesos internos permitirá mantener una ventaja competitiva frente a la competencia. Indicadores como la eficiencia operativa y la calidad del producto son claves en este eje.

Este índice se aplicará en las siguientes actividades:

1. Logística y transporte de documentos.

- Ejemplo: Recolección y entrega de papeles a clientes.

- **Aplicación:** Si cambias de mensajería privada a un servicio propio o programado por zonas.
- **Ahorro:** Menor gasto por envío, menor consumo de combustible o tiempo por viaje.

2. Gastos administrativos.

- **Ejemplo:** Impresión, papelería, pagos a terceros, gestoría externa.
- **Aplicación:** Digitalización de formatos, automatización de cotizaciones o comprobantes.
- **Ahorro:** Menos papel, menos horas hombre, menor riesgo de errores.

3. Atención al cliente.

- **Ejemplo:** Llamadas, seguimiento de trámites, envío de actualizaciones.
 - **Aplicación:** Uso de WhatsApp Business, CRM o bots para informar estatus.
 - **Ahorro:** Reducción en tiempo de atención personalizada y llamadas repetidas.
-
- **Desarrollo del Talento Humano:** Dado que la capacitación y motivación del personal son áreas críticas de mejora, se ha establecido un plan para fortalecer las competencias del equipo mediante programas de formación continua y certificación en competencias clave.

4.5.6.- Objetivos Tácticos.

Los objetivos tácticos incluyen acciones específicas como la investigación de nuevos mercados, el desarrollo de servicios innovadores y la aplicación a la certificación ISO 9001:2015. Se implementarán estrategias para optimizar los recursos humanos, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente, que se monitoreará mediante indicadores de desempeño.

4.6.- Plan de Acción para la implementación de la propuesta del SGC

Consideraciones Previas

- Personalización: El plan debe adaptarse a las características específicas del Grupo SEA, considerando su tamaño, sector, cultura organizacional y recursos disponibles.
- Participación: Es fundamental involucrar a todos los niveles de la organización en el proceso de implementación para asegurar su compromiso y éxito.
- Despliegue escalonado: La implementación puede dividirse en fases para facilitar la gestión y evitar sobrecargar a la organización.

Fases Propuestas y Acciones

Fase de Planificación

- Definir el alcance del SGC: Identificar los procesos clave a incluir en el sistema.
- Conformar el equipo de implementación: Designar un equipo multidisciplinario con representantes de diferentes áreas.
- Establecer la política de calidad: Declaración de los principios y definición de los objetivos de calidad de la organización.
- Desarrollar el manual de calidad: Documentar la estructura del SGC y los procesos clave.

Fase de Implementación

- Documentar los procesos: Elaborar procedimientos detallados para cada proceso.
- Capacitar al personal: Impartir capacitación a todos los empleados sobre los requisitos del SGC y sus responsabilidades.
- Implementar los controles: Establecer controles para garantizar el cumplimiento de los requisitos.
- Realizar auditorías internas: Evaluar el cumplimiento del SGC y detectar áreas de mejora.

Fase de Verificación

- Realizar una auditoría de certificación: Solicitar a un organismo de certificación externo

que verifique el cumplimiento de los requisitos de la norma.

- Obtener el certificado: Una vez superada la auditoría, obtener el certificado de calidad.

Fase de Mejora Continua

- Realizar análisis de datos: Analizar los datos de los indicadores de calidad para identificar oportunidades de mejora.
- Implementar acciones correctivas y preventivas: Tomar medidas para corregir las no conformidades y prevenir su recurrencia.
- Revisar la política de calidad: Revisar periódicamente la política de calidad y actualizarla si es necesario.

Tabla 17.*Plan de Acción para la implementación de la propuesta del SGC*

Fase	Actividad	Descripción	Responsable	Plazo	Recursos Necesarios
A) Planificación	1- Definir alcance del SGC 2- Conformar el equipo de implementación 3- Establecer la política de calidad	1.1- Identificar los procesos clave a incluir en el sistema	Equipo de implementación	2 semanas	Reuniones, documentación
		2.1- Designar un equipo multidisciplinario con representantes de diferentes áreas.			
		3.1- Definir los principios y objetivos de calidad de la organización. 3.2- Verificar, mejorar o aprobar la propuesta de política de calidad. 3.3- Realizar declaración oficial de la política de calidad			
B) Implementación	1- Documentar los procesos 2- Capacitar al personal 3- Implementar los controles 4- Realizar auditorías internas	1.1- Elaborar procedimientos detallados para cada proceso.	Departamento de RRHH	1 mes	Materiales de capacitación, instructores
		2.1- Impartir capacitación a todos los empleados sobre los requisitos del SGC y sus responsabilidades.			
		3.1- Establecer controles para garantizar el cumplimiento de los requisitos. 4.1- Evaluar el cumplimiento del SGC y detectar áreas de mejora.			
C) Verificación	1- Realizar auditoría interna 2- Obtener el certificado	Solicitar a un organismo de certificación externo que verifique el cumplimiento de los requisitos de la norma.	Equipo de calidad	Mensual	Listas de verificación, registros
		2.1- Una vez superada la auditoría, obtener el certificado de calidad.			
D) Mejora Continua	1- Analizar datos de calidad 2- Implementar acciones correctivas y preventivas 3- Revisar la política de calidad	1.1- Analizar los datos de los indicadores de calidad para identificar oportunidades de mejora.	Departamento de calidad	Semestral	Software de análisis de datos
		2.1- Tomar medidas para corregir las no conformidades y prevenir su recurrencia.			
		3.1- Revisar periódicamente la política de calidad y actualizarla si es necesario.			

4.6.1- Presupuesto y recuperación para la certificación de la Norma ISO 9001:2015

Tabla 18

Presupuesto para la implementación y certificación de la propuesta del SGC

DETALLE	COSTO	TOTAL
1. Propuesta de implementación		
1.1 Evaluación inicial:		\$ 650.00
1.1.1 Revisión de la documentación existente y evaluación de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	\$ 450.00	
1.1.2. Levantamiento de información (Entrevistas con el personal relevante para comprender los procesos actuales y identificar áreas de mejora).	\$ 200.00	
2. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		\$ 3,000.00
2.1. Desarrollo de la documentación del SGC, incluyendo manual de calidad, procedimientos operativos estándar (POE), registros y formularios necesarios.	\$ 2,500.00	
2.2. Personalización de la documentación para que se adapte a las operaciones específicas de Servicios Empresariales Administrativos S.A. de C.V.	\$ 5,000.00	
3. Formación del personal		\$ 1,000.00

3.1. Desarrollo de programa formativo sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y cómo aplicarlos en el trabajo diario.	\$ 500.00	
3.2. Entrenamiento en la utilización de la documentación del SGC y en la realización de actividades relacionadas con la calidad.	\$ 500.00	
4. Propuesta de Implementación del SGC		\$ 1,000.00
4.1. Apoyo en la implementación de los procedimientos y controles definidos en la documentación del SGC (Prueba piloto).	\$ 800.00	
4.2. Asistencia en la realización de auditorías internas para evaluar la efectividad del sistema implementado.	\$ 200.00	
5. Certificación y seguimiento		\$ 600.00
5.1. Gestión con una entidad de certificación acreditada para llevar a cabo la auditoría de certificación.	\$ 100.00	
5.2. Apoyo en la preparación para la auditoría de certificación y en la gestión de cualquier hallazgo de auditoría.	\$ 500.00	
Total		\$ 6,250.00

El presupuesto previamente presentado constituye una estimación referencial del costo asociado al proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Grupo SEA. No obstante, es importante señalar que dicho costo puede oscilar entre los \$10,000 y los \$25,000, dependiendo de factores como el tamaño, patrimonio de la organización y del nivel de implementación de la norma ISO en la empresa. Por ende, el valor final de la certificación queda sujeto al análisis y criterio del ente certificador correspondiente, en este caso, el Organismo Salvadoreño de Normalización.

En caso de que Grupo SEA decida optar por la certificación de la Norma ISO 9001:2015, será fundamental implementar previamente el SGC proporcionado. Este paso inicial permitirá no solo facilitar el proceso de certificación, sino también evaluar mejoras en términos de eficiencia operativa y satisfacción del cliente. Con base en los resultados derivados de dicha implementación, la empresa podrá valorar con mayor objetividad la viabilidad de continuar con el proceso de certificación.

Cabe destacar que la recuperación de la inversión asociada a la certificación no se produce de manera inmediata. Sin embargo, esta puede ser compensada a mediano y largo plazo mediante los siguientes beneficios estratégicos:

- **Automatización de procesos y reducción de costos:** Este aspecto deberá ser analizado tanto antes como después de la implementación del SGC, a través del uso de indicadores específicos que permitan cuantificar la disminución en los tiempos de operación, la optimización en el uso de recursos y la reducción en el consumo de materiales. Se espera

que estos cambios propicien un aumento en la capacidad de gestión de trámites diarios, mejorando así la eficiencia operativa de la organización.

- **Incremento del prestigio y visibilidad en el mercado:** La obtención de la certificación ISO 9001:2015 otorga a Grupo SEA un sello de calidad reconocido internacionalmente, lo que contribuirá a fortalecer su imagen institucional y su posicionamiento en el mercado como una empresa comprometida con altos estándares de calidad.
- **Posicionamiento como proveedor de servicios de excelencia:** Al consolidarse como una organización orientada a la mejora continua y la excelencia operativa, Grupo SEA podrá captar la atención de potenciales clientes que valoran la calidad certificada. Esto podría traducirse en un aumento del valor percibido de sus servicios, permitiendo así la posibilidad de realizar ajustes estratégicos en su estructura de precios.

4.7. Política de Calidad

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, la dirección general es la establece y expresa las expectativas de bienestar que abarcan directrices y promesas vinculadas con la calidad de los productos y servicios, la satisfacción de los clientes y las promociones, con el fin de comprender y ponerlas en práctica en la empresa. Se puede ver la política de calidad como el consciente de la empresa.

Por lo tanto, debe ser una herramienta constructiva y dinámica. La cual debe ser transmitida de forma eficiente y comprensiva a los miembros de la organización. Es necesario que sea revisada y actualizada periódicamente para mantener su adecuación y garantizar el cumplimiento de las expectativas internas como externas.

Es por esto que el equipo consultor presenta a la AD una propuesta de política de calidad de acuerdo al análisis directo del propósito de la empresa o en su defecto de los requerimientos que la misma indique, de manera que sea la AD quien apruebe en su totalidad dicha propuesta o por otro lado, se tome solo como fundamento para adecuarlo a conveniencia para finalmente ser declarado.

A continuación, se presenta un ejemplo y/o propuesto de la política de calidad para la Grupo SEA, S.A. de C.V., en la cual se muestra el compromiso de la empresa en asegurar que todas las acciones de la organización cumplan con todas las exigencias legales, normativas y del cliente, fomentando la eficacia en las operaciones, la exactitud en los procedimientos y la complacencia del cliente. Igualmente, aspira a promover la mejora constante en los procedimientos, garantizando que los servicios proporcionados se distingan por su fiabilidad, agilidad y acatamiento de las regulaciones.

PORTADA

POLÍTICA DE CALIDAD GRUPO SEA, S.A. DE C.V.

Título del Documento: Política de Calidad

Versión: 1.0

Fecha de Emisión:

JULIO 2025

Responsable de Elaboración:

Br. Fátima Michelle Flores Alvarado

Br. Esthefany Alejandra Hernández López

Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda

Equipo consultor

Aprobado por:

Christian Herzel Najarro

Gerente General

Actividad Principal:

Prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Dirección de la Empresa:

Dirección oficial de la empresa

Teléfono:

Teléfono de contacto

Correo Electrónico:

Correo electrónico oficial de contacto

Confidencialidad:

Este documento es propiedad de Grupo SEA, S.A. de C.V. y contiene información que no debe ser divulgada a terceros sin la autorización previa y por escrito de la organización.

"Comprometidos con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua."

4.7.1. Introducción.

El Grupo SEA, S.A. de C.V., como líder en la prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de motocicletas a nivel nacional, se compromete a ofrecer servicios de la más alta calidad que cumplan con las expectativas de sus clientes y con los requisitos legales aplicables. En este contexto, la Política de Calidad del Grupo SEA establece los principios y directrices que orientan su gestión de calidad, promoviendo la mejora continua y la satisfacción del cliente en todos los aspectos de sus operaciones.

La presente política tiene como propósito asegurar que los procesos, servicios y recursos utilizados en la tramitología de placas provisionales se desarrollen bajo los estándares más rigurosos, garantizando eficiencia, confiabilidad y cumplimiento normativo. El Grupo SEA, S.A. de C.V. se compromete a trabajar de manera constante en la optimización de sus procedimientos y a implementar acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario, para ofrecer soluciones de calidad que respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas del cliente.

A través de la mejora continua y el monitoreo constante de sus indicadores de desempeño, la organización busca fortalecer su competitividad, adaptándose a los cambios regulatorios y asegurando que sus colaboradores estén comprometidos con los principios de calidad establecidos. Esta política refleja el compromiso firme del Grupo SEA con la excelencia en el servicio y la confianza de sus clientes.

4.7.2. Propósito de la Política de Calidad

Declarar los principios fundamentales que guían la gestión de calidad en la prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con especial énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Esta política se debe al compromiso de garantizar que todas las actividades de la

organización cumplan con los requisitos legales, reglamentarios y del cliente, promoviendo la eficiencia operativa, la precisión en los trámites y la satisfacción del cliente. Asimismo, busca fomentar la mejora continua en los procesos, asegurando que los servicios ofrecidos se caractericen por su confiabilidad, rapidez y cumplimiento normativo.

El Grupo SEA, S.A. de C.V. se compromete a involucrar a todo su personal en la implementación de prácticas de calidad, a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, la asignación eficiente de recursos, y el desarrollo de un enfoque basado en riesgos, en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Esta política es el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, manteniéndola vigente mediante revisiones periódicas que permitan su alineación con las necesidades cambiantes del cliente, del mercado de tramitación de placas y del contexto organizacional.

4.7.3. Declaración de los principios de calidad.

El Grupo SEA, SA de CV fundamenta su sistema de gestión de calidad en los siete principios de la norma ISO 9000:2015: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque basado en procesos, mejora continua, decisiones basadas en evidencia y gestión de relaciones con partes interesadas. Estos principios guían cada acción, proceso y decisión, asegurando que nuestros servicios de tramitología de placas provisionales no solo cumplan con requisitos legales, sino que también generen valor, confianza y lealtad en nuestros clientes.

1. Enfoque al cliente

Definición: Las organizaciones deben entender las necesidades actuales y futuras de los clientes, superar sus expectativas y esforzarse por generar valor para ellos.

En Grupo SEA, esto implica recopilar retroalimentación constante de los clientes para ajustar los servicios de tramitología de placas provisionales y reducir tiempos de espera.

2. Liderazgo

Definición: Los líderes deben establecer una visión clara, promover valores compartidos y crear un entorno donde el personal se comprometa con los objetivos de calidad.

La Gerencia General de Grupo SEA debe fomentar una cultura de calidad mediante la comunicación de la política y objetivos, y asignar recursos para lograrlos.

3. Compromiso de las personas

Definición: Es fundamental involucrar, capacitar y empoderar a todos los colaboradores para que contribuyan activamente al éxito del sistema de gestión de calidad.

Capacitar al equipo en normativas actualizadas y motivar su participación en propuestas de mejora continua (ej.: optimización de trámites).

4. Enfoque basado en procesos

Definición: Gestionar las actividades como procesos interconectados que, en conjunto, generan resultados coherentes y predecibles.

Mapear y estandarizar el flujo de trámites de placas provisionales (validación de documentos, coordinación con entidades, entrega) para evitar errores.

5. Mejora continua

Definición: Las organizaciones deben buscar constantemente oportunidades para optimizar procesos, servicios y desempeño.

Grupo SEA puede implementar ciclos de mejora (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) basados en auditorías internas y retroalimentación de clientes.

6. Toma de decisiones basada en evidencia

Definición: Las decisiones deben sustentarse en el análisis de datos e información confiable.

Usar KPIs como "tiempo promedio de trámite" o "índice de errores" para identificar áreas críticas y priorizar acciones correctivas.

7. Gestión de las relaciones con las partes interesadas

Definición: Mantener relaciones sólidas con proveedores, socios y otras partes interesadas para crear valor mutuo.

Grupo SEA puede establecer acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con entidades gubernamentales para agilizar procesos de validación.

4.7.4. Alcance de la Política de Calidad

Abarca todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con un enfoque especializado en motocicletas, a nivel nacional.

Este alcance incluye:

- I. Gestión de Documentos y Trámites Administrativos: Procesamiento, validación y seguimiento de la documentación necesaria para la emisión de placas provisionales.
- II. Atención al Cliente: Servicios de orientación, asesoramiento y resolución de consultas relacionadas con los trámites de placas provisionales.
- III. Cumplimiento Normativo: Aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la tramitología vehicular.

- IV. Gestión de Proveedores y Recursos Externos: Coordinación con proveedores y entidades gubernamentales involucradas en el proceso.
- V. Eficiencia Operativa: Optimización de procesos internos para garantizar agilidad, precisión y confiabilidad en los servicios prestados.

Esta política aplica a todo el personal, procesos y recursos que forman parte del sistema de gestión de calidad del Grupo SEA, S.A. de C.V., asegurando la entrega de servicios que cumplan con las expectativas del cliente, los requisitos legales y los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015.

La organización excluye de este alcance aquellas actividades no relacionadas con la tramitología de placas provisionales de motocicletas, manteniendo un enfoque específico en los servicios administrativos y logísticos que conforman su actividad principal.

4.7.4. Misión, Visión y Valores

Misión

"Como líder en el sector de tramitología automotriz, en Grupo SEA ofrecemos soluciones integrales y personalizadas que simplifican la adquisición de placas vehiculares. Nuestra propuesta de valor se basa en la combinación de tecnología, experiencia y un enfoque centrado en el cliente."

Visión

Ser reconocidos como líderes en los servicios de tramitología de placas, distinguiéndonos por nuestra excelencia operativa, nuestra pasión por la innovación y nuestra dedicación a la satisfacción del cliente, mientras inspiramos y capacitamos a nuestro talentoso equipo para alcanzar su máximo potencial.

Valores

- Responsabilidad: Cumplir con obligaciones y deberes de manera oportuna y en el tiempo establecido.
- Confiabilidad: Generar en el cliente confianza y credibilidad sobre el resguardo correcto de la información que suministran para la realización de los procesos.
- Seriedad: Realizar todos los servicios ofrecidos con formalidad.
- Servicio: Escuchar y comprender las necesidades de los clientes de manera cálida y con respeto.

4.7.5. Compromiso con la Calidad

a) Enfoque hacia la mejora continua

El Grupo SEA, S.A. de C.V. mantiene un compromiso permanente con la mejora continua de sus procesos, servicios y sistemas de gestión. Este enfoque se traduce en la identificación constante de oportunidades de optimización, el análisis sistemático de los resultados y el establecimiento de planes de acción que permitan incrementar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción del cliente. La organización adopta herramientas y metodologías basadas en datos y evidencias para asegurar que sus servicios administrativos y logísticos evolucionen de manera sostenida, adaptándose a los cambios del entorno y las necesidades del mercado de tramitación de placas.

b) Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad en el Grupo SEA, S.A. de C.V. está fundamentado en la implementación de controles, procedimientos y políticas que garantizan que los servicios prestados cumplan con los estándares establecidos, las normativas legales y las expectativas de los clientes. La organización establece mecanismos de seguimiento y evaluación en cada etapa del proceso, promoviendo la coherencia, la precisión y la confiabilidad en la tramitología de

placas provisionales para motocicletas. Este compromiso garantiza que los servicios ofrecidos sean consistentes, confiables y ajustados a los principios de la norma ISO 9001:2015.

c) Responsabilidad de todos los colaboradores

En el Grupo SEA, S.A. de C.V., cada colaborador asume un papel activo y responsable en la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad. La organización promueve una cultura de calidad en la que todos los miembros del equipo entienden la importancia de su contribución individual para alcanzar los objetivos organizacionales. Cada colaborador se compromete a desempeñar sus funciones con profesionalismo, cumpliendo con los procedimientos establecidos y participando en iniciativas de mejora continua, asegurando así la entrega de servicios que superen las expectativas del cliente.

4.7.6. Cumplimiento de Requisitos Legales y Regulatorios

a. Cumplimiento con leyes y normativas locales

El Grupo SEA, S.A. de C.V. se compromete a cumplir rigurosamente con todas las leyes, regulaciones y normativas locales aplicables a su actividad principal en la tramitología de placas provisionales para motocicletas. Este cumplimiento se integra en cada proceso operativo y administrativo de la organización, asegurando que todos los servicios prestados se desarrollen dentro del marco legal establecido. La empresa establece controles internos, realiza auditorías periódicas y capacita a su personal para garantizar que sus prácticas se alineen constantemente con los requisitos legales vigentes, promoviendo la confianza y seguridad entre sus clientes y partes interesadas.

b. Adaptación a cambios regulatorios

El Grupo SEA, S.A. de C.V. demuestra una capacidad proactiva para adaptarse a los cambios regulatorios que impacten sus operaciones. La organización mantiene un sistema de

monitoreo continuo de las actualizaciones normativas y realiza ajustes inmediatos en sus procesos, asegurando que estos sigan cumpliendo con las nuevas disposiciones legales. Este enfoque garantiza que la empresa no solo se mantenga en conformidad con el marco regulatorio, sino que también anticipe posibles riesgos y oportunidades derivados de los cambios en el entorno legal. La adaptación oportuna fortalece la sostenibilidad y competitividad de la organización, permitiéndole ofrecer un servicio confiable y ajustado a las expectativas del cliente.

4.7.7. Mejora Continua

a) Procesos de evaluación y mejora

El Grupo SEA, S.A. de C.V. implementa procesos de evaluación sistemática como parte de su compromiso con la calidad y la mejora continua. Estas evaluaciones incluyen la revisión periódica de los procedimientos, la medición del desempeño de los procesos y la identificación de oportunidades de optimización. A través de un enfoque estructurado, la organización asegura que los resultados sean analizados de manera objetiva y que las decisiones se fundamenten en datos concretos. Este proceso de evaluación permite a la empresa mantener altos estándares de servicio y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado de tramitación de placas y del cliente.

b) Acciones correctivas y preventivas

El Grupo SEA, S.A. de C.V. establece un enfoque proactivo para la gestión de no conformidades, implementando acciones correctivas y preventivas que aseguren la eliminación de causas raíz de los problemas identificados. Las acciones correctivas se aplican de manera inmediata para resolver desviaciones en el desempeño, mientras que las acciones preventivas se

orientan a mitigar riesgos potenciales antes de que se materialicen. Este enfoque asegura que los procesos sean robustos, confiables y estén alineados con los estándares de calidad establecidos, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

c) Herramientas de medición y análisis de desempeño

El Grupo SEA, S.A. de C.V. utiliza herramientas avanzadas de medición y análisis de desempeño para monitorear la eficacia y eficiencia de sus procesos. Estas herramientas incluyen indicadores clave de desempeño (KPIs), análisis estadísticos y auditorías internas, los cuales permiten a la organización evaluar objetivamente los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos. Con esta información, la empresa identifica áreas de mejora, toma decisiones fundamentadas y garantiza que los recursos se utilicen de manera óptima para alcanzar los más altos niveles de calidad en sus servicios.

4.7.8. Satisfacción del Cliente

a) Enfoque en la experiencia del cliente.

El Grupo SEA, S.A. de C.V. centra sus esfuerzos en proporcionar una experiencia excepcional a sus clientes a lo largo de cada interacción. Este enfoque se basa en comprender sus necesidades, expectativas y preferencias, asegurando que los servicios ofrecidos cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia. La organización fomenta la empatía, la comunicación efectiva y la personalización del servicio, promoviendo la confianza y la lealtad del cliente. A través de este enfoque, la empresa busca no solo satisfacer, sino superar las expectativas, consolidándose como un referente en el rubro de tramitología de placas provisionales para motocicletas.

b) Indicadores de satisfacción.

El Grupo SEA, S.A. de C.V. utiliza indicadores de satisfacción como herramientas clave

para medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes. Estos indicadores incluyen métricas como el tiempo de respuesta, el índice de quejas resueltas, la tasa de recomendación y las evaluaciones directas de los usuarios. La información obtenida a partir de estos indicadores permite a la organización identificar fortalezas y áreas de mejora, guiando la toma de decisiones estratégicas orientadas a la optimización continua de los servicios.

c) Gestión de retroalimentación y resolución de quejas.

El Grupo SEA, S.A. de C.V. establece un sistema estructurado para la gestión de retroalimentación y resolución de quejas, diseñado para captar, analizar y dar respuesta efectiva a las inquietudes de los clientes. Este sistema garantiza que todas las sugerencias, comentarios y quejas sean registrados de manera transparente y atendidos con prontitud, proporcionando soluciones satisfactorias en el menor tiempo posible. Además, la empresa considera la retroalimentación como una oportunidad para aprender y mejorar, utilizando la información recopilada para implementar cambios que fortalezcan la calidad de sus servicios y aumenten la satisfacción del cliente.

4.7.9. Evaluación y Auditoría de los Procesos

a) Auditorías internas y externas

El Grupo SEA, S.A. de C.V. implementa auditorías internas y externas como mecanismos fundamentales para garantizar la conformidad de su sistema de gestión de calidad con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y otras regulaciones aplicables.

Las auditorías internas se llevan a cabo de manera regular y son realizadas por personal capacitado dentro de la organización, asegurando una evaluación imparcial y detallada de los procesos. Estas auditorías tienen como objetivo identificar no conformidades, evaluar la eficacia del sistema y proponer oportunidades de mejora.

Por otra parte, las auditorías externas son realizadas por organismos certificadores o

terceros independientes, quienes verifican la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Estas auditorías refuerzan la credibilidad de la organización al garantizar que sus procesos y servicios cumplen con estándares internacionales, generando confianza entre clientes y partes interesadas.

b) Plan de auditoría y seguimiento

El Grupo SEA, S.A. de C.V. desarrolla un plan de auditoría estructurado que define las actividades necesarias para evaluar el desempeño de su sistema de gestión de calidad. Este plan incluye el alcance, los objetivos, los criterios y las áreas a auditar, así como las fechas y los responsables de cada actividad.

El plan de auditoría asegura que todas las áreas y procesos críticos sean revisados de manera periódica y conforme a un cronograma establecido, priorizando aquellos con mayor impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

El seguimiento incluye la gestión de las no conformidades identificadas, la verificación de la implementación de acciones correctivas y preventivas, y la evaluación de la eficacia de estas. De esta manera, la organización asegura que las oportunidades de mejora se traduzcan en cambios tangibles y sostenibles que contribuyan al fortalecimiento continuo del sistema de gestión de calidad.

4.7.10. Conclusión

a) Resumen de compromisos

El Grupo SEA, S.A. de C.V. reafirma su compromiso de mantener un sistema de gestión de calidad basado en los principios de la norma ISO 9001:2015, orientado a la excelencia en sus servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de motocicletas a nivel nacional. La organización se compromete a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables, promover la eficiencia operativa y fortalecer la confianza de sus

clientes mediante la prestación de servicios confiables, precisos y alineados con sus expectativas.

b) Compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente

El Grupo SEA, S.A. de C.V. se compromete a implementar un enfoque sistemático de mejora continua en todos sus procesos, integrando herramientas de medición, análisis y auditoría que permitan optimizar su desempeño y adaptarse de manera proactiva a las exigencias del mercado de tramitación de placas y a los cambios regulatorios. Este compromiso incluye la gestión efectiva de la retroalimentación del cliente, la resolución ágil de quejas y la implementación de acciones correctivas y preventivas que aseguren la calidad del servicio.

La organización reconoce que la satisfacción del cliente es el eje central de su política de calidad, por lo que trabaja constantemente en comprender y superar las expectativas de sus clientes. A través de este compromiso, el Grupo SEA, S.A. de C.V. busca consolidarse como líder en su sector, generando confianza, lealtad y reconocimiento por parte de sus clientes y partes interesadas.

4.8.- Manual de Calidad.

Para completar un SGC eficiente, las compañías deben meditar y detallar cómo se desarrollará ese proceso, en qué políticas se fundamentarán, cuál será su alcance, qué procedimientos se implementarán o qué medidas de control se implementarán. Todas estas interrogantes se resuelven en el manual de calidad, que funciona como orientación para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC. A continuación, se desarrolla el manual de calidad que ayudará a Grupo SEA, S.A. de C.V., a mejorar en términos de calidad y satisfacción del cliente.

PORTADA

MANUAL DE CALIDAD GRUPO SEA, S.A. DE C.V.

Título del Documento: Manual de Calidad

Versión: 1.0

Fecha de Emisión:
JULIO 2025

Responsable de Elaboración:
Br. Fátima Michelle Flores Alvarado
Br. Esthefany Alejandra Hernández López
Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda
Equipo consultor

Aprobado por:
Christian Herzel Najarro
Gerente General

Actividad Principal:
Prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales de automóviles, con énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Dirección de la Empresa:
[Dirección oficial de la empresa]

Teléfono:
[Teléfono de contacto]

Correo Electrónico:
[Correo electrónico oficial de contacto]

Confidencialidad:
Este documento es propiedad del Grupo SEA, S.A. de C.V. y contiene información confidencial. No debe ser divulgado a terceros sin la autorización previa y por escrito de la empresa.

"Comprometidos con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS DE CALIDAD
3. ORGANIZACIÓN
4. ALCANCE DEL SISTEMA
5. ENFOQUE DE PROCESOS
6. MACROPROCESOS
7. MATRIZ DE CORRELACIÓN DE REQUISITOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015
8. MANUAL DE PROCESOS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Junta Directiva		
2	Gerente		
3	Contabilidad y Auditoría		
4	Departamento Comercial		
5	Departamento Financiero		
6	Departamento de Recursos Humanos		
7	Departamento Operativo		

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

1. Introducción

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.

Grupo SEA, S.A. de C.V., fue fundada el 9 de agosto de 2022 y legalmente inscrita el 25 de agosto del mismo año. La empresa se constituyó como sociedad anónima de capital variable, nació de la visión y el empuje empresarial de dos individuos visionarios quienes son Christian Herzel Najarro López y Misael Geovanni Valencia Quintanilla. Grupo SEA, se establece en la ciudad del distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador. Con dos años de trayectoria y un objetivo claro de revolucionar el panorama automotriz salvadoreño a través de la prestación de servicios administrativos y logísticos para la gestión de trámite de placas provisionales de automotores.

Desde sus inicios Grupo SEA, demostró un compromiso con la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente. Durante estos años la empresa se ha centrado en establecer sólidas relaciones con distribuidores tanto a nivel nacional como internacional, garantizando así un fuerte lazo entre sociedades para la gestión antes mencionada.

Grupo SEA tiene un crecimiento exponencial que permite ser reconocida dentro del mercado de tramitación de placas. Los principios básicos de Grupo SEA son la integridad, profesionalismo y compromiso con la excelencia en sus procesos, responsabilidad social, atención al cliente combinado con una sólida ética de trabajo y una visión a largo plazo.

Hoy Grupo SEA es un proveedor confiable de productos y servicios de calidad. Además, cuenta con su propia red de distribución en todo el país la cual le permite llegar a cada rincón de El Salvador, llevando consigo la promesa de calidad y satisfacción del cliente. Grupo SEA, continúa su misión de transformar el mercado automotriz salvadoreño y dejar una huella indeleble en la historia empresarial del país.

2. Objetivos de calidad

- **Mejora Continua de los Procesos**

Mejorar en al menos un 15% la eficiencia de los procedimientos administrativos y logísticos para la tramitología de placas provisionales en un período de 12 meses, mediante la identificación y aplicación de al menos tres oportunidades de mejora verificables que incrementen la satisfacción del cliente

- **Cumplimiento de Requisitos Legales y Normativos**

Garantizar que el 100% de los trámites gestionados cumplan con la normativa legal vigente, mediante la implementación de controles internos auditables y la actualización de procesos al menos una vez cada seis meses, asegurando conformidad con los cambios regulatorios.

- **Eficiencia Operativa**

Reducir en al menos un 10% los tiempos de gestión de trámites administrativos en un período de 12 meses, mediante la implementación de un sistema digital de seguimiento, la optimización de flujos de trabajo y la capacitación del 100% del personal involucrado, midiendo la mejora a

	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 137 de 302

través de indicadores de tiempo promedio de trámite.

- **Satisfacción del Cliente.**

Mantener un índice de satisfacción del cliente superior al 90%, mediante encuestas trimestrales, medición de indicadores clave de servicio y ejecución de al menos tres estrategias de mejora anual enfocadas en la atención y experiencia del usuario.

- **Gestión Efectiva de No Conformidades.**

Reducir en un 15% la reincidencia de no conformidades en un período de 12 meses, mediante la implementación de un sistema de seguimiento de acciones correctivas y preventivas, asegurando respuesta en un plazo no mayor a 30 días posterior a la detección en auditorías internas y externas.

- **Capacitación y Desarrollo del Personal.**

Asegurar que el 100% del personal reciba formación anual en calidad, normativa ISO 9001:2015, servicio al cliente y mejoras en procesos, midiendo el impacto en su desempeño mediante evaluaciones semestrales y aplicación de buenas prácticas en la gestión de calidad.

- **Gestión de Proveedores y Recursos Externos**

Evaluar anualmente el desempeño de los proveedores clave, asegurando que al menos el 95% cumplan con los estándares de calidad y tiempos de respuesta requeridos para garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio.

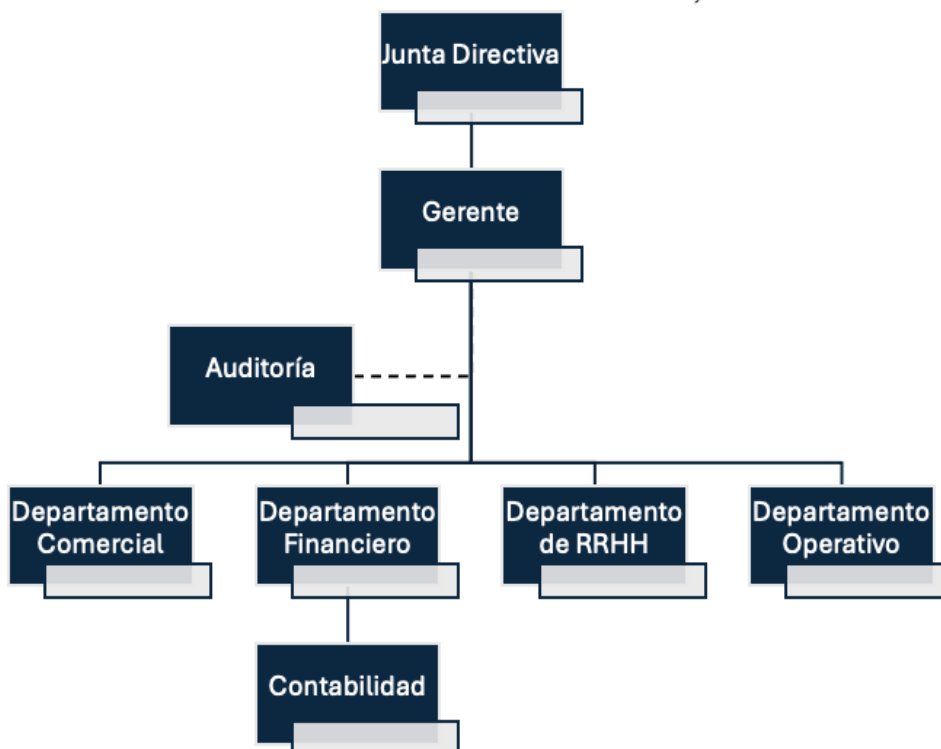
- **Monitoreo y Control de Indicadores de Calidad.**

Implementar y mantener un sistema de medición de desempeño con indicadores clave de calidad,

eficiencia y satisfacción del cliente, incluyendo tiempos de gestión, nivel de cumplimiento normativo y percepción del usuario, asegurando revisión semestral para la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.

3. Organización

ORGANIGRAMA SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.



2.1. Responsabilidades

Gerencia General

El gerente general de Grupo SEA tiene como responsabilidad:

1. Verificar el cumplimiento de plan de trabajo.
2. Evaluar los procedimientos y tiempos de servicio.
3. Realizar cotizaciones con proveedores.
4. Informar cambios o novedades en los procesos.
5. Promover iniciativas de mejora continua.

Departamento Comercial

El departamento comercial de Grupo SEA tiene como responsabilidades:

1. Coordinar el proceso de compra y venta de motocicletas a través de la plataforma designada para este propósito.
2. Supervisar la descarga diaria del registro de documentos generados durante el proceso de compra y venta.
3. Actualizar continuamente las hojas de cálculo de reporte diario con la información recopilada, asegurando que los registros estén completos y actualizados en todo momento.
4. Coordinar con la empresa de encomiendas y los mensajeros asociados la entrega diaria de los documentos de compraventa.
5. Recibir y registrar los documentos entregados en la hoja de cálculo de reporte diario.
6. Iniciar el proceso de legalización de documentos coordinando la firma del representante legal de la marca y la certificación de la notaría encargada.

7. Supervisar el cumplimiento de los plazos y requisitos legales en el proceso de legalización de documentos, asegurando que todos los trámites se realicen dentro de los tiempos establecidos y de acuerdo con las normativas vigentes.
8. Mantener una comunicación fluida y coordinada con otros departamentos involucrados en el proceso, asegurando la eficiencia y coherencia en todas las etapas del proceso de compra y venta de motocicletas.
9. Coordinar el envío de placas a cada una de las tiendas.

Departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos de Grupo SEA, tiene como responsabilidades las siguientes:

1. Seleccionar y contratar al personal adecuado.
2. Capacitar a los nuevos empleados.
3. Cumplir con todos los aspectos relacionados con las leyes laborales.
4. Planificar la capacitación continua.
5. Manejar las relaciones con los colaboradores.
6. Mantener un ambiente un trabajo saludable.
7. Crear y mantener la cultura organizacional.

Departamento financiero

El departamento financiero de Grupo SEA, tiene como responsabilidades las siguientes:

1. Aprobar los fondos para pagos de Impuesto de Primera Matricula y retiro de placas.

2. Cuadrar liquidaciones de Ministerio de Hacienda y SERTRACEN.
3. Realizar pago de planilla a empleados.
4. Pagar a proveedores.
5. Emitir documentos fiscales a clientes.
6. Presentar facturas y comprobantes a contador externo.
7. Informe a la alta dirección

Contabilidad

El departamento de contabilidad de Grupo SEA tiene como responsabilidades las siguientes:

1. Registro y clasificación de transacciones financieras.
2. Elaboración de estados financieros.
3. Contribuir a solventar los temas fiscales y de impuestos.
4. Gestión de cuentas por cobrar y por pagar.
5. Gestión de activos fijos.
6. Elaboración de conciliaciones bancarias.

Departamento operativo

El departamento operativo de Grupo SEA tiene como responsabilidades:

1. Clasificar los documentos por número de póliza asegurando la correcta asociación entre la documentación y los contratos correspondientes.
2. Generar el mandamiento de pago de Impuesto de Primera Matricula, a través de la página web del Ministerio de Hacienda.

	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 142 de 302

3. Solicitar aprobación de fondos para cancelar los mandamientos.
4. Revisar minuciosamente cada trámite, asegurándose de que todos los datos sean correctos y no haya discrepancias entre el formulario, la póliza y la compraventa.
5. Ingresar trámite de placa a través de página web de SERTRACEN generando la presentación del ingreso para posteriormente ser enviado hacia agencia SERTRACEN.
6. Supervisar el periodo de aprobación del trámite.
7. Realizar liquidación de los trámites aprobados y enviar al área financiera para la aprobación de fondos.
8. Retirar placas en SERTRACEN.

Representante de la Dirección

Responsable de planificar, coordinar la implementación, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo las auditorías de calidad e informar a la Alta Dirección acerca del comportamiento y oportunidades de mejora, así como su grado de cumplimiento y efectividad.

4. Alcance

Este documento define el propósito, las políticas oficiales de la calidad, los objetivos, las responsabilidades de todas las áreas de Grupo SEA, S.A. de C.V.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad comprende los siguientes procesos: diseño, ejecución y evaluación del proceso administrativos de tramitación de placas provisionales para automotores en específico motocicletas.

	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 143 de 302

Dichos procesos son realizados en nuestras instalaciones ubicadas en:

- Calle a El Mirador, N° 520, Colonia Escalón, San Salvador,

4. Enfoque de procesos

La institución realiza sus actividades con un enfoque de procesos, lo cual permite la interacción dinámica de los mismos, así como de las áreas que conforman a la misma.

Esta interacción se presenta gráficamente en los mapas de procesos.

- Nivel 0.0 Mapa de procesos general
- Nivel 1.0 Mapa de procesos de tramitología de placas
- Nivel 2.0 Mapa de procesos de gestión de servicio
- Nivel 3.0 Mapa de procesos de recepción de documentos
- Nivel 4.0 Mapa de procesos de pago de primera matrícula
- Nivel 5.0 Mapa de procesos de ingreso a SERTRACEN
- Nivel 6.0 Mapa de procesos de envío de placas
- Nivel 7.0 Mapa de procesos de recepción de ingresos
- Nivel 8.0 Mapa de procesos de elaboración de autorización por robo o extravío de placa y/o tarjeta
- Nivel 9.0 Mapa de procesos de elaboración de carta de cancelación
- Nivel 10.0 Mapa de procesos de emisión de documentos para sustitución de mototaxi
- Nivel 11.0 Mapa de procesos de compras institucionales
- Nivel 12.0 Mapa de procesos de elaboración y pago de planilla de sueldos

- Nivel 13.0 Mapa de procesos de contratación de personal

Los mapas incluyen a los procesos operativos, de apoyo y de gestión y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales pueden describirse así:

4.1 Procesos estratégicos

Son los que marcan las directrices a los demás procesos, es decir, proporcionan los lineamientos y guías a seguir sobre la base de la estrategia global de la empresa, incluyendo aquellas referentes a la calidad de los productos y servicios que se brindan.

Los procesos incluidos en esta categoría son:

- Planeación estratégica
- Planificación financiera
- Sistema de gestión de la calidad
- Medición de la satisfacción del cliente

4.2 Procesos operativos

Son los que se dirigen a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, desde la identificación de las necesidades y productos, hasta la atención al cliente y entrega de los productos o servicios solicitados. Los procesos incluidos en esta categoría son:

- Trámites de placa
- Trámites de cartas de cancelación
- Trámite de sustitución de mototaxis
- Trámite de autorizaciones por robo o extravío

	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 145 de 302

4.3 Procesos de soporte

Son los que proporcionan los recursos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos operativos. Los procesos incluidos en esta categoría son:

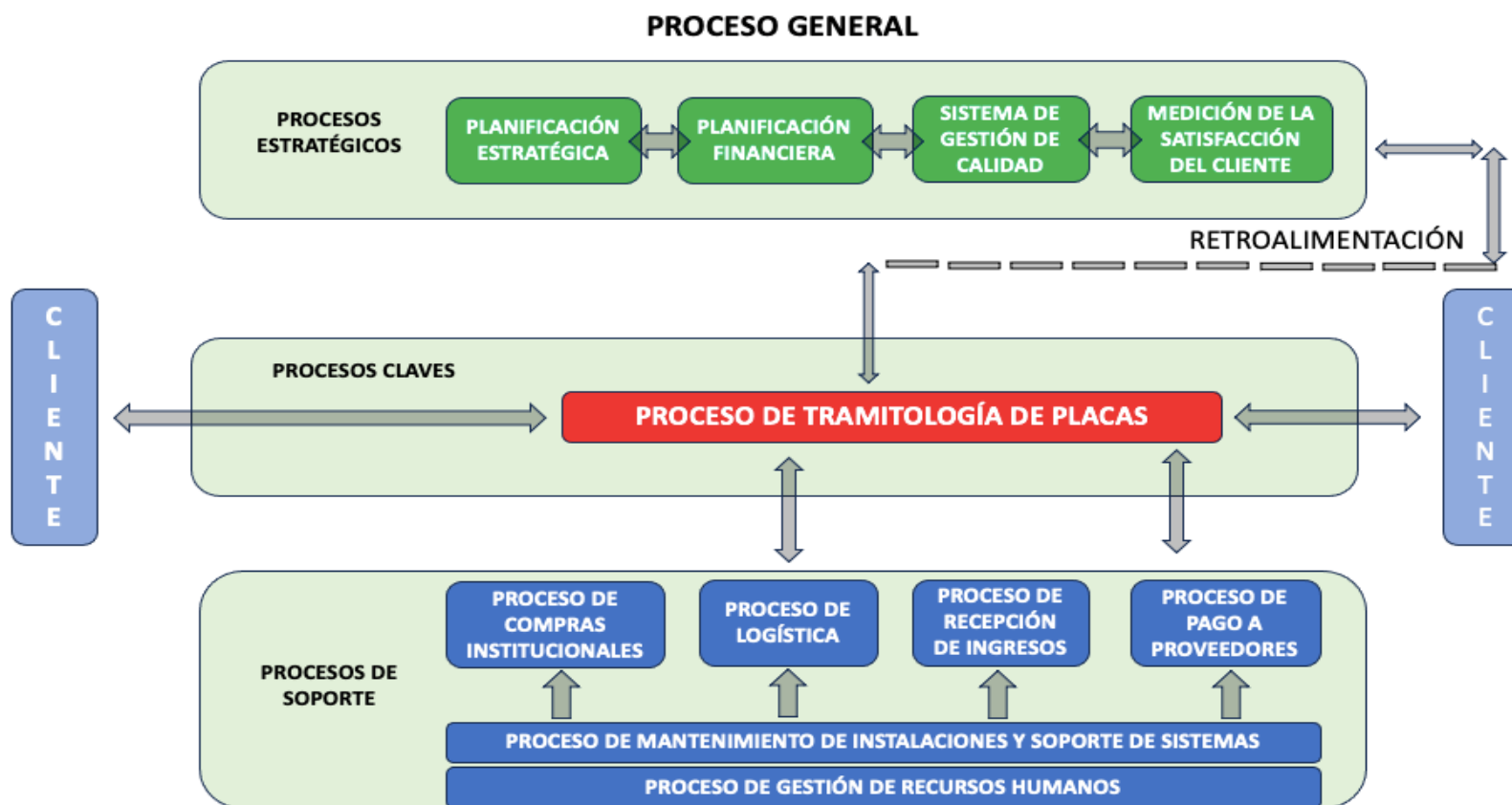
- Proceso de Compras institucionales
- Proceso de Recepción de ingresos
- Proceso de Pago a proveedores
- Proceso de Recursos Humanos

5. Macroprocesos

De acuerdo con los procesos antes descritos se presentan a continuación los mapas de procesos, en los que se muestra la secuencia e interacción de los mismos.

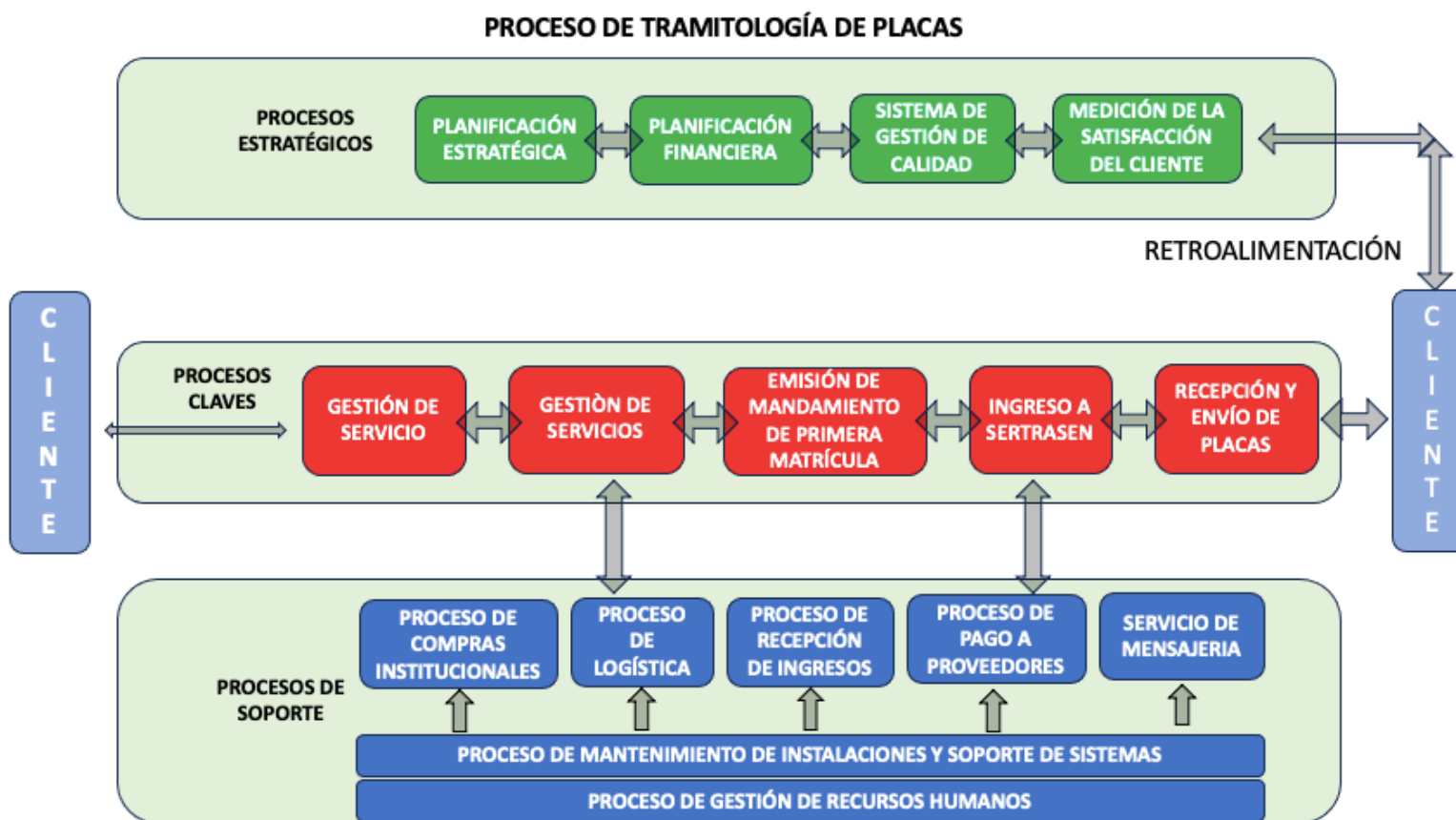
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 146 de 302

5.1. Nivel 0. General



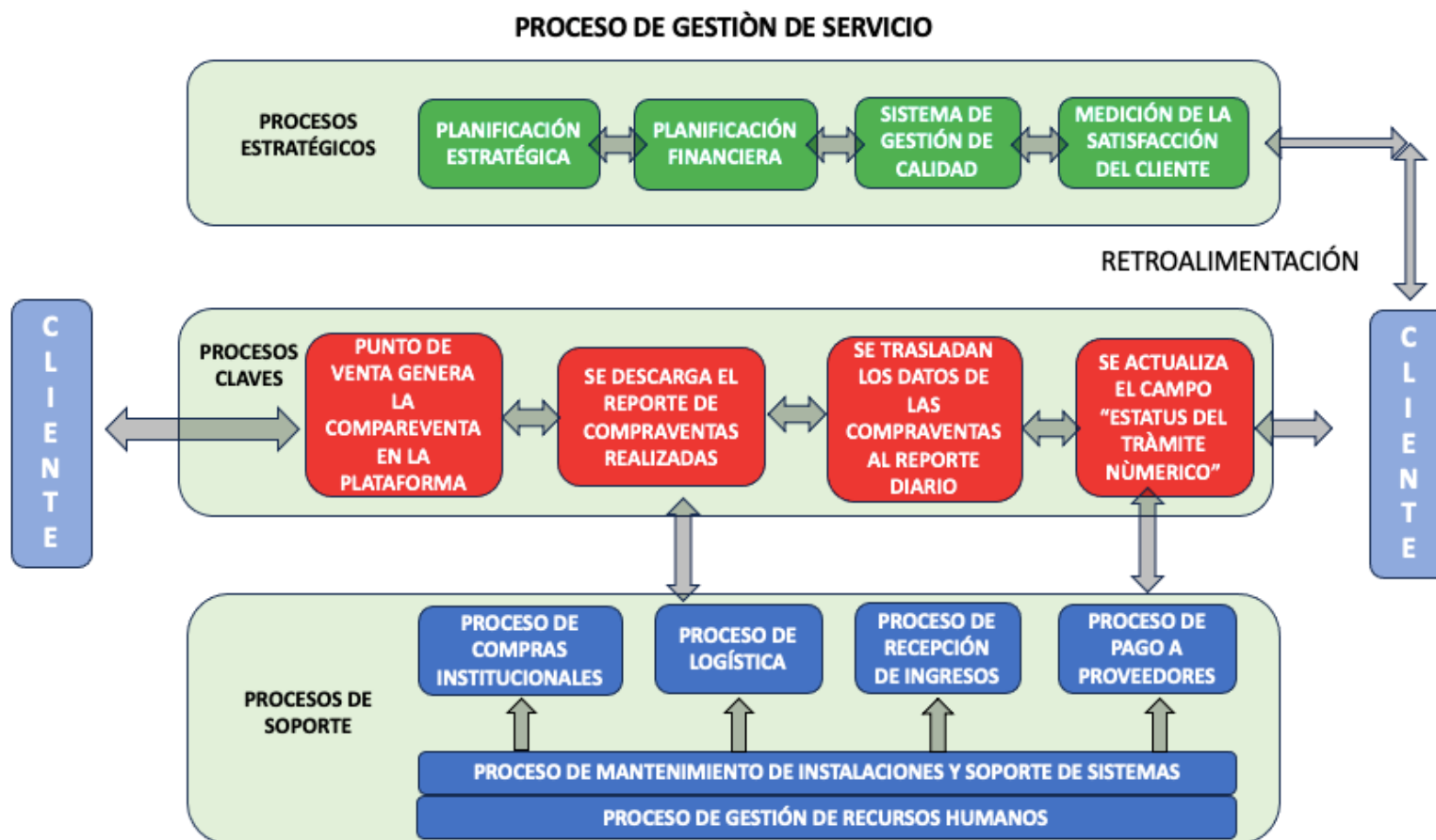
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 147 de 302

5.2. Nivel 1: Proceso de tramitología de placas.



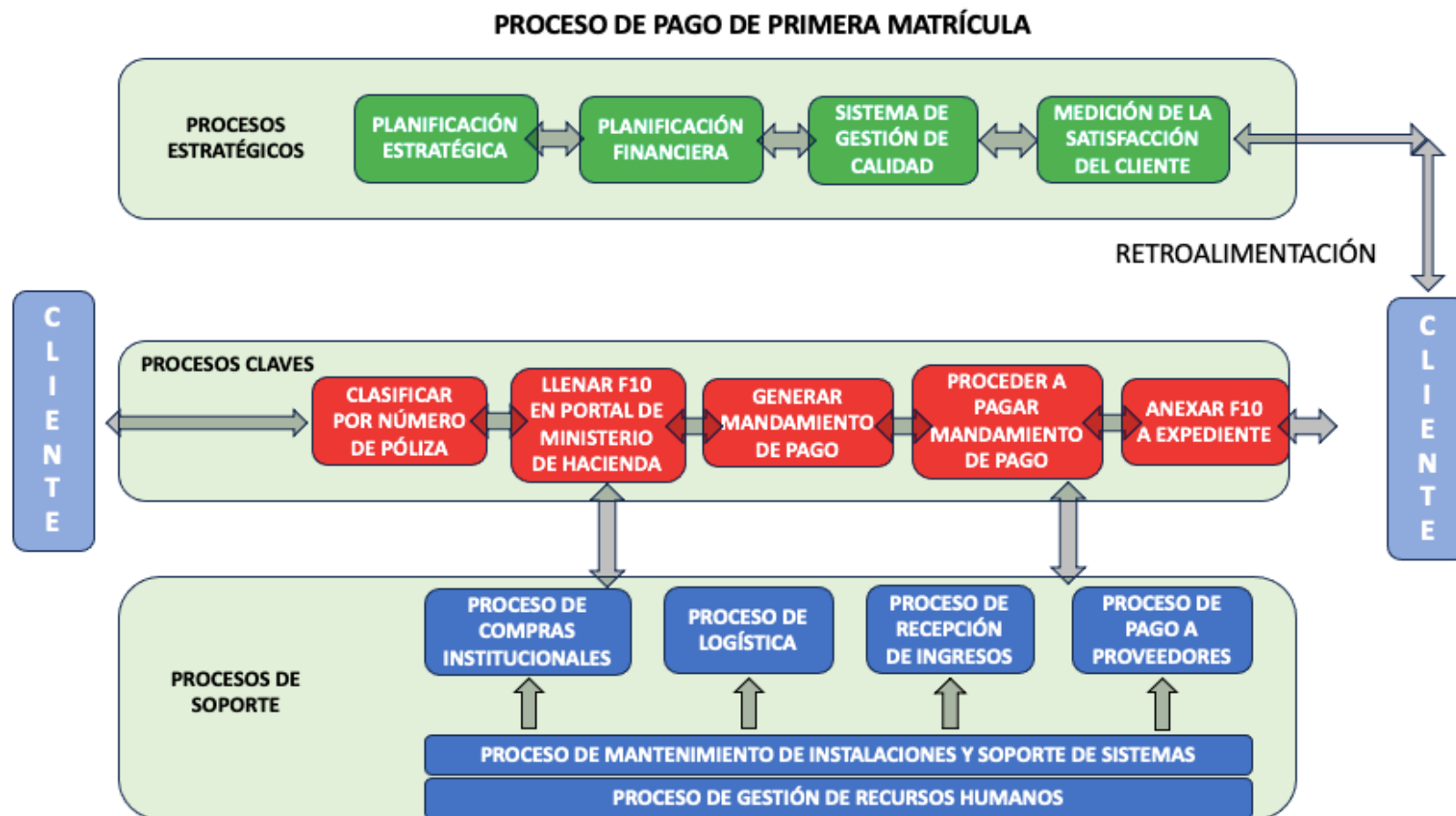
 Servicios Empresariales Administrativos	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 148 de 302

5.3 Nivel 1: Proceso de gestión de servicio



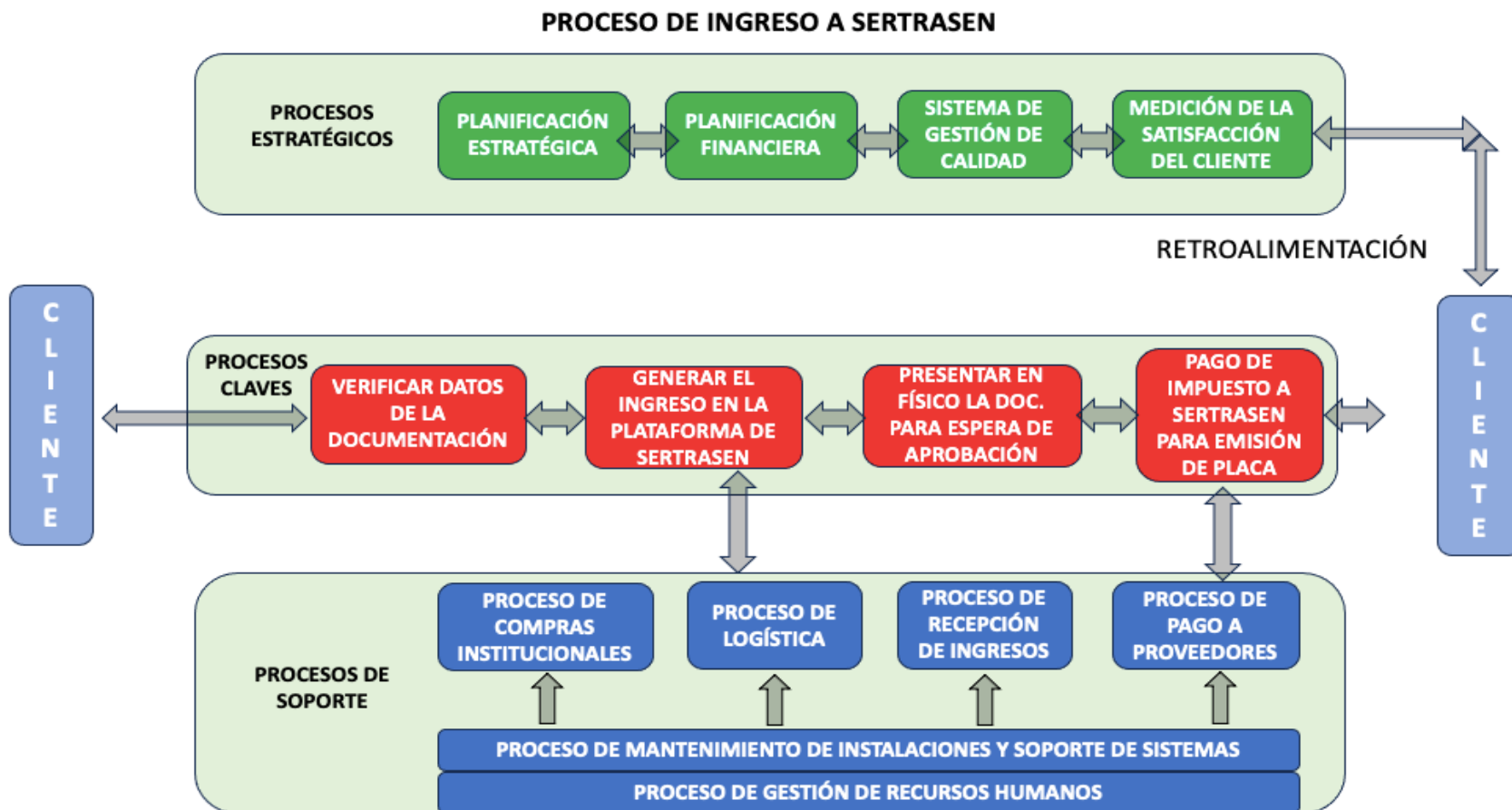
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 150 de 302

5.5 Nivel 1: Proceso de pago de primera matrícula



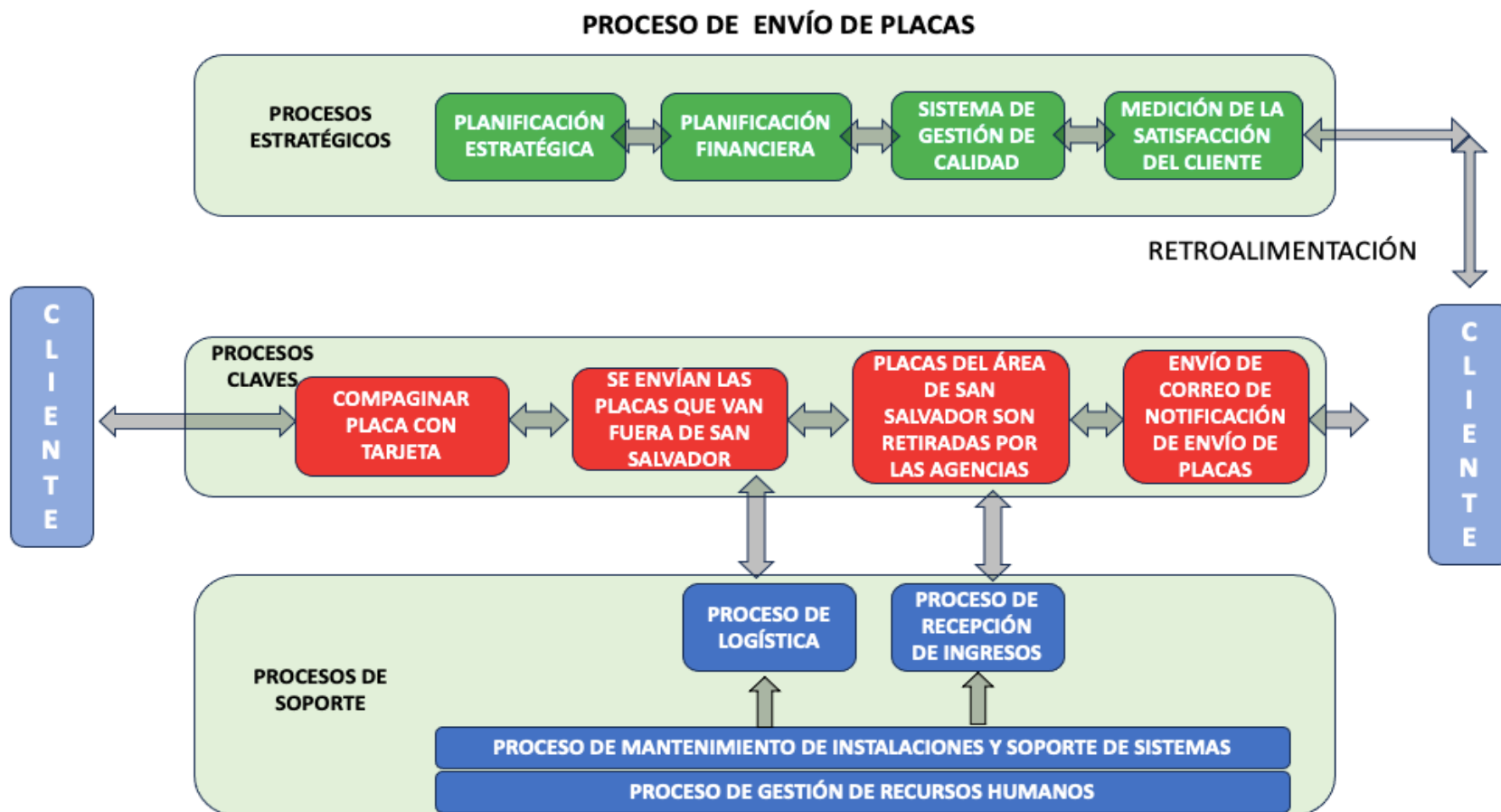
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 151 de 302

5.6 Nivel 1: Proceso de ingreso a SERTRASEN



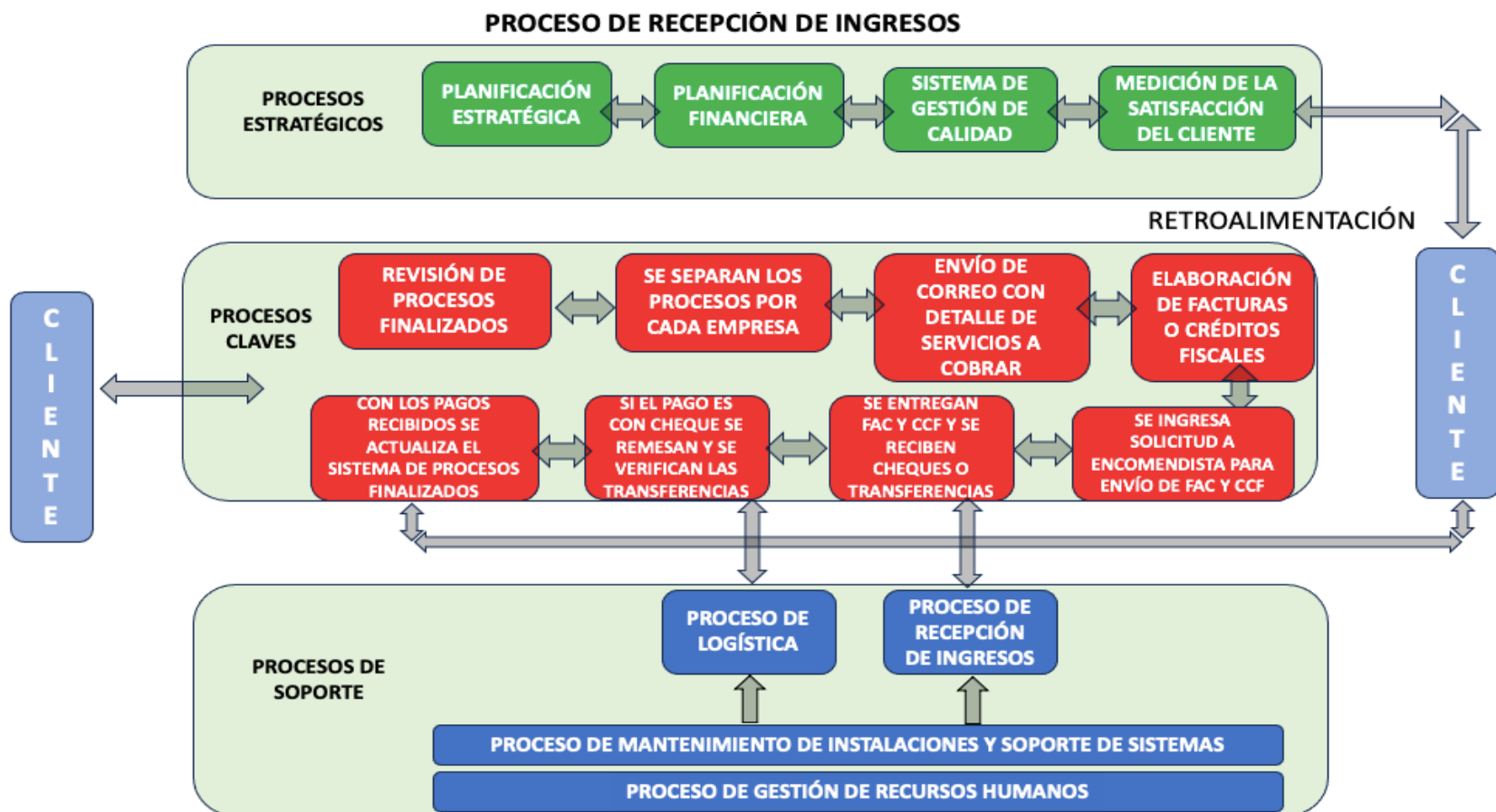
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 152 de 302

5.7 Nivel 1: Proceso de envío de placas



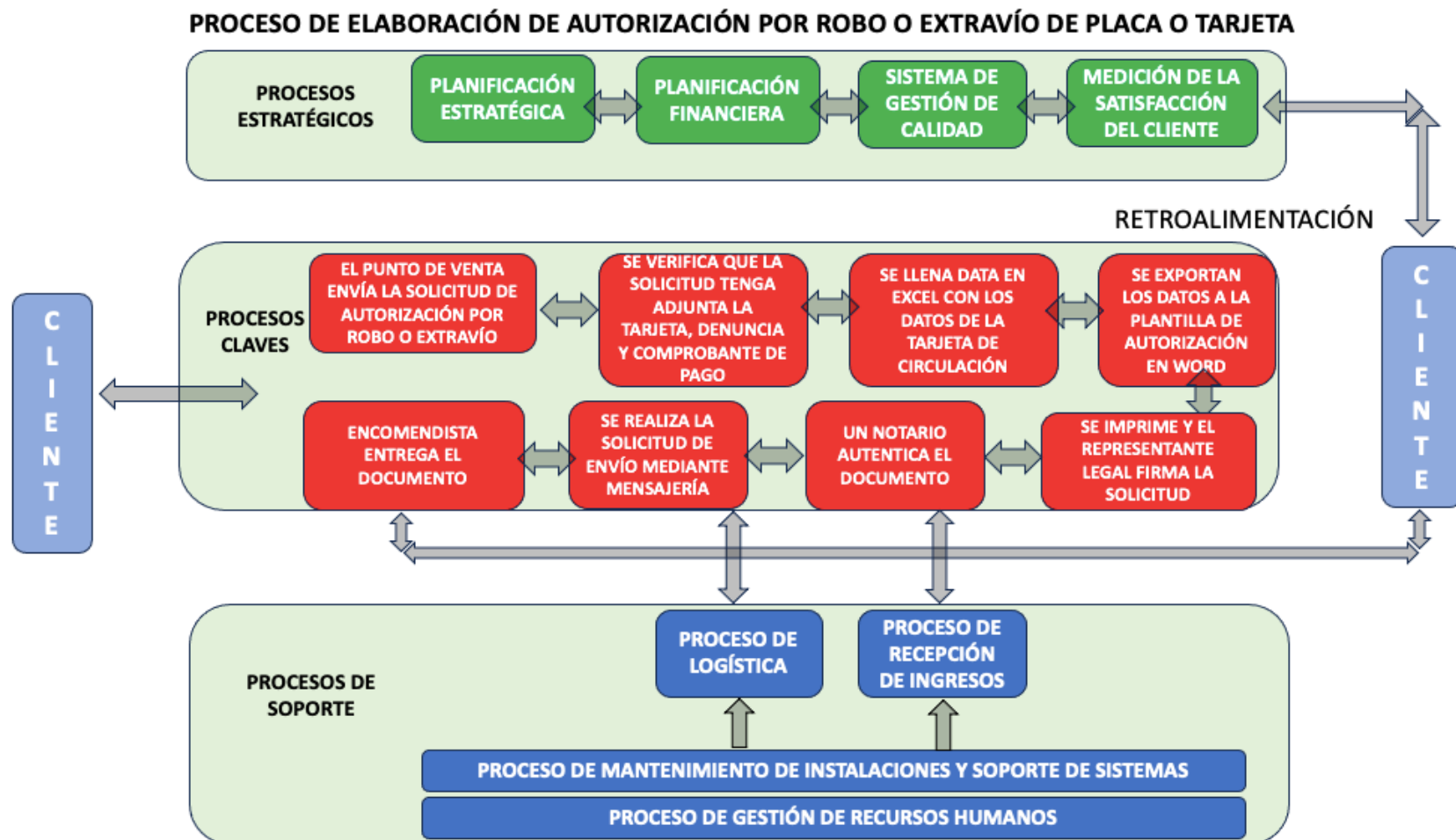
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01 Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 153 de 302

5.8 Nivel 2: Proceso de recepción de ingresos



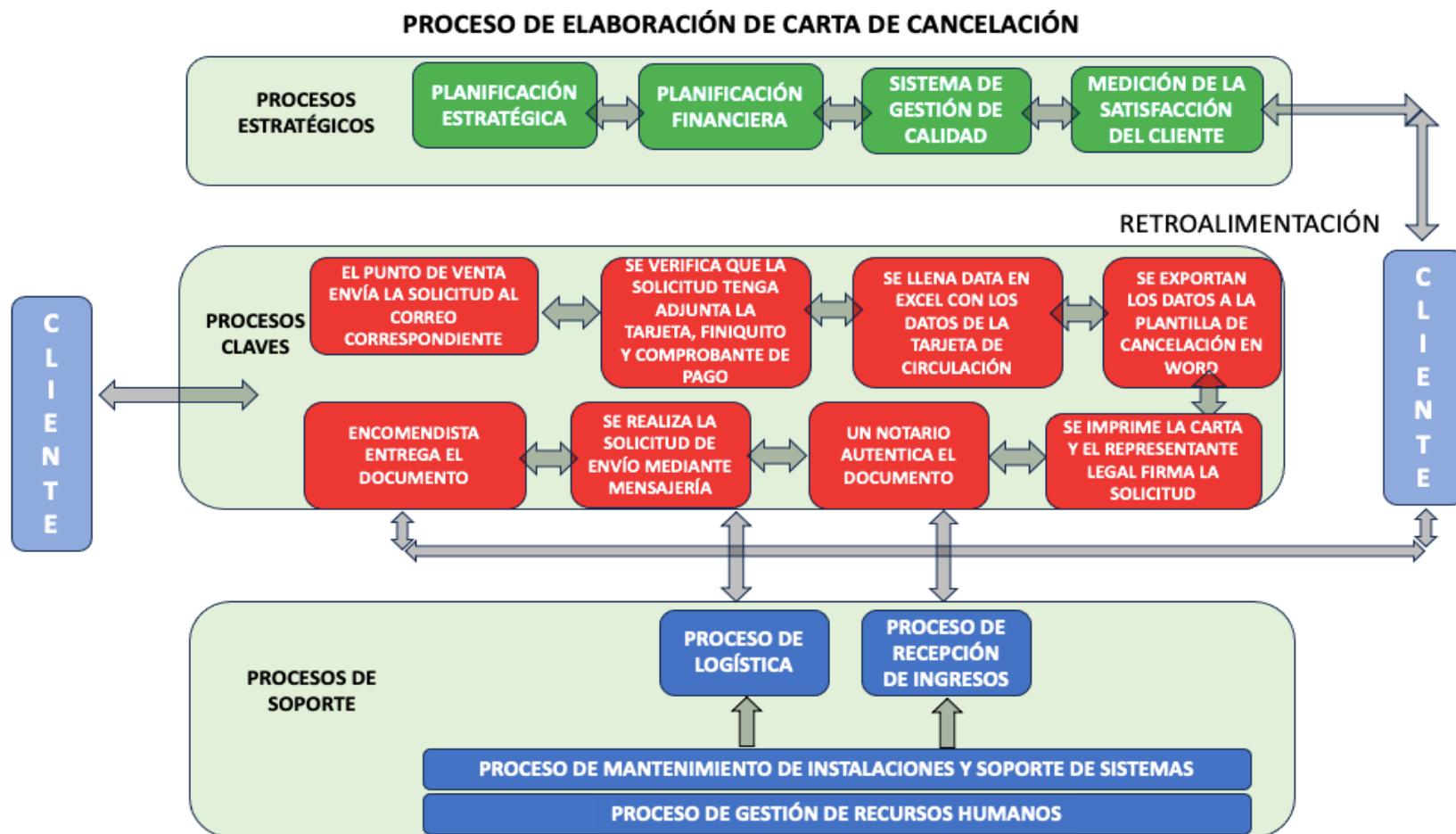
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 154 de 302

5.9 Nivel 2: Proceso de recepción de elaboración de autorización por robo y extravío de placa y/o tarjeta



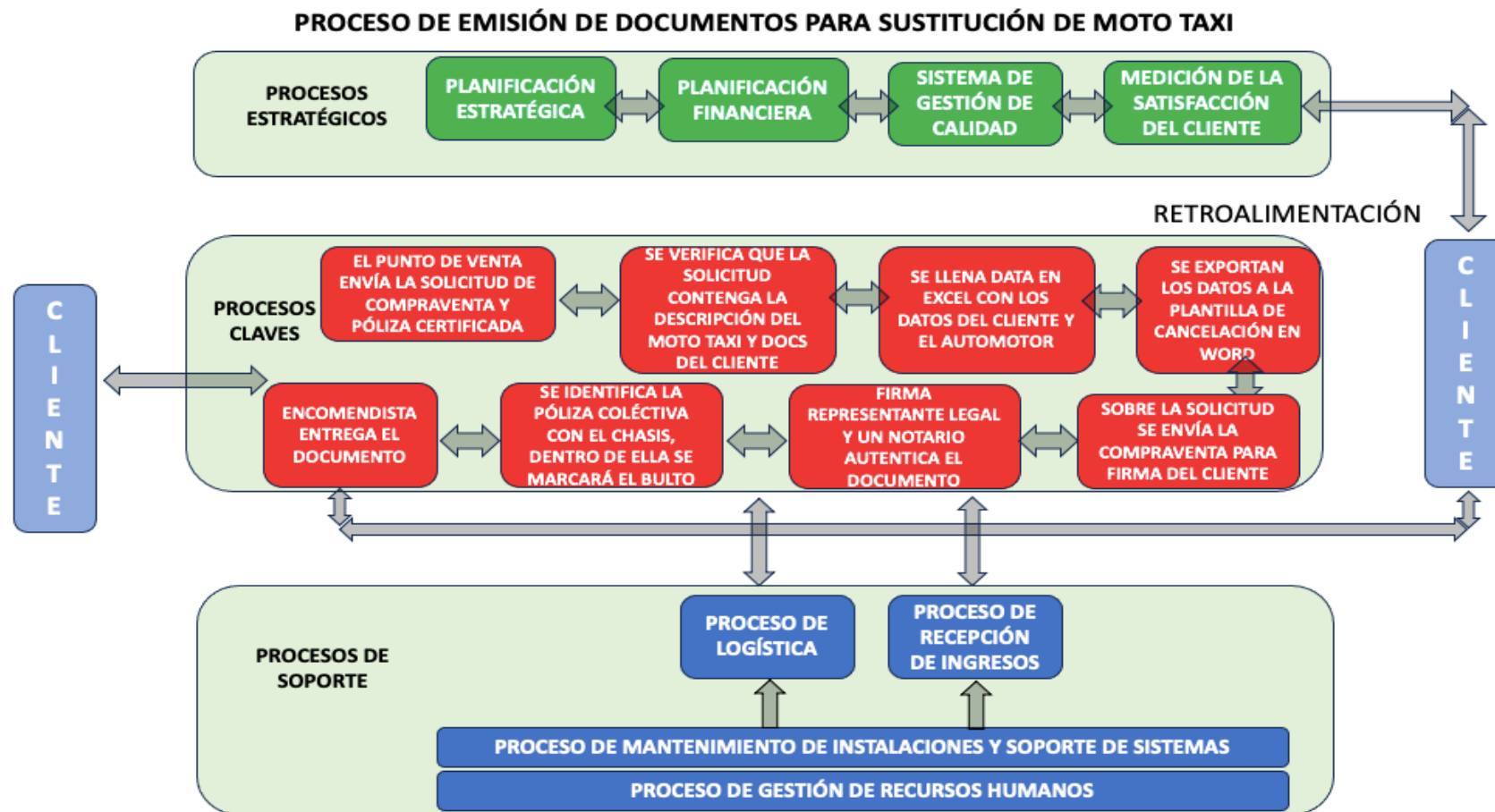
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01 Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 155 de 302

5.10 Nivel 2: Proceso de elaboración de carta de cancelación



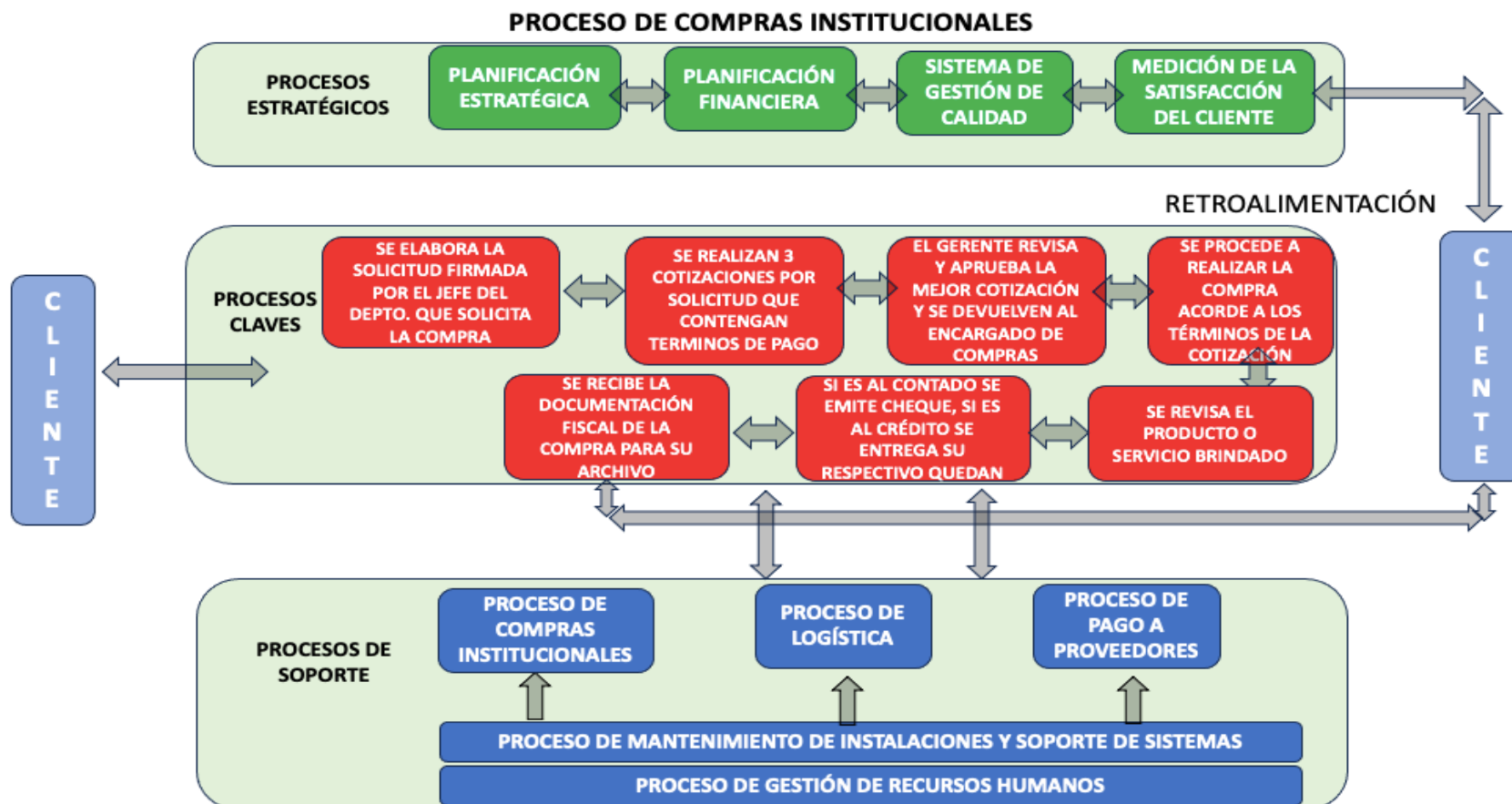
	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 156 de 302

5.11 Nivel 2: Proceso de emisión de documentos para sustitución de mototaxi



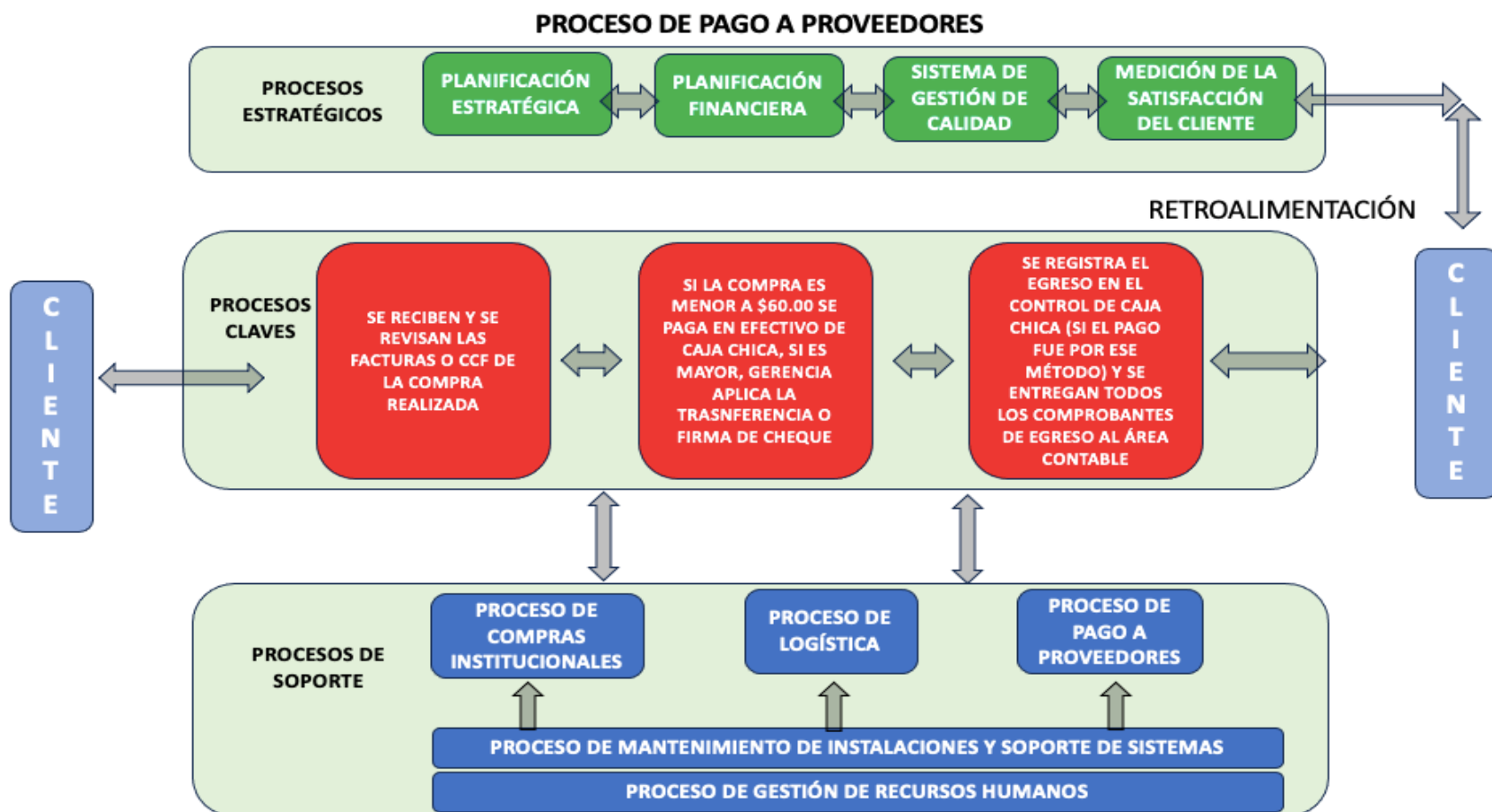
 Servicios Empresariales Administrativos	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 157 de 302

5.12 Nivel 2: Proceso de compras institucionales



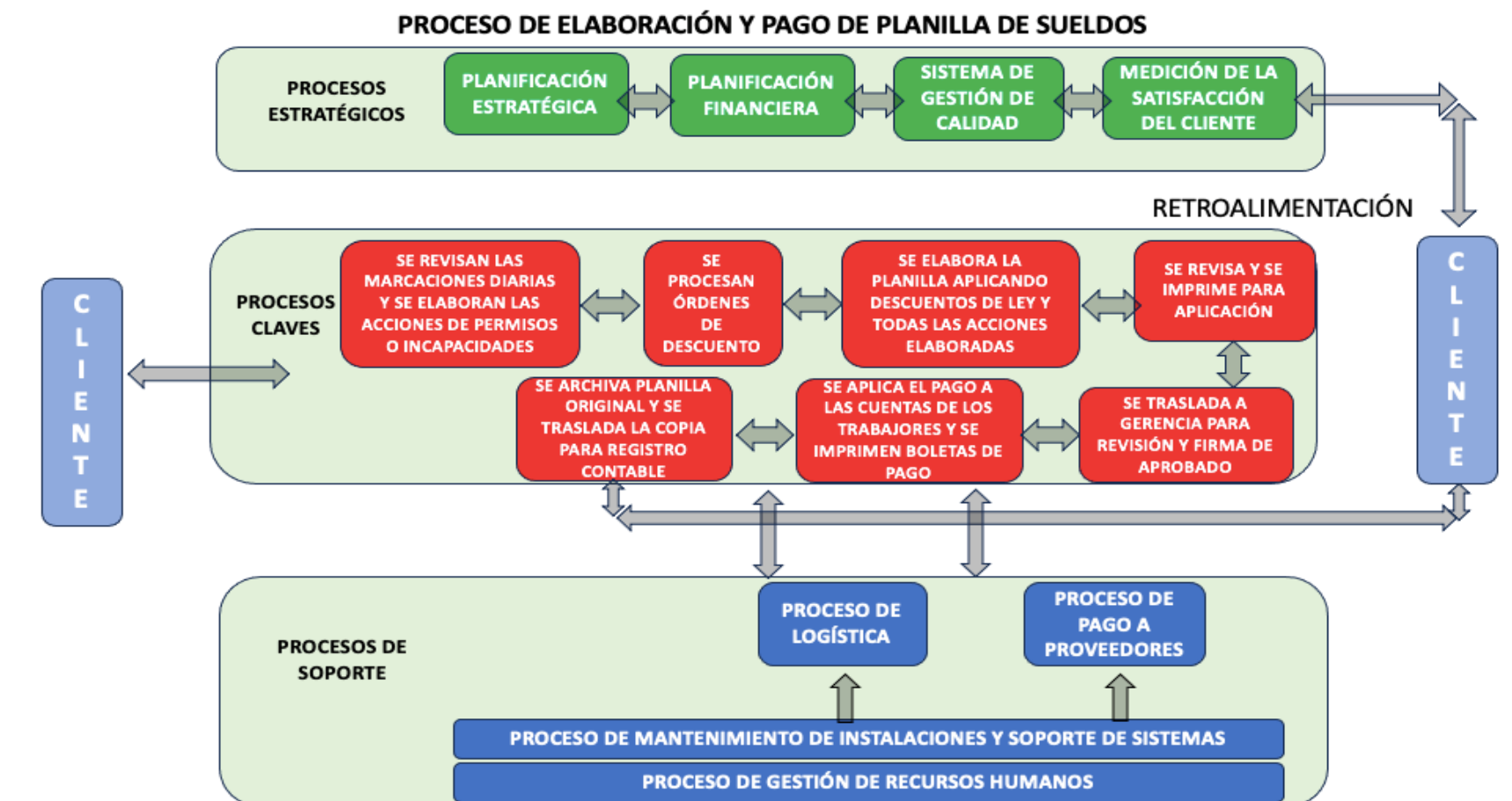
 ISEA Servicios Empresariales Administrativos	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01
		Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 158 de 302

5.13 Nivel 2: Proceso de pago a proveedores

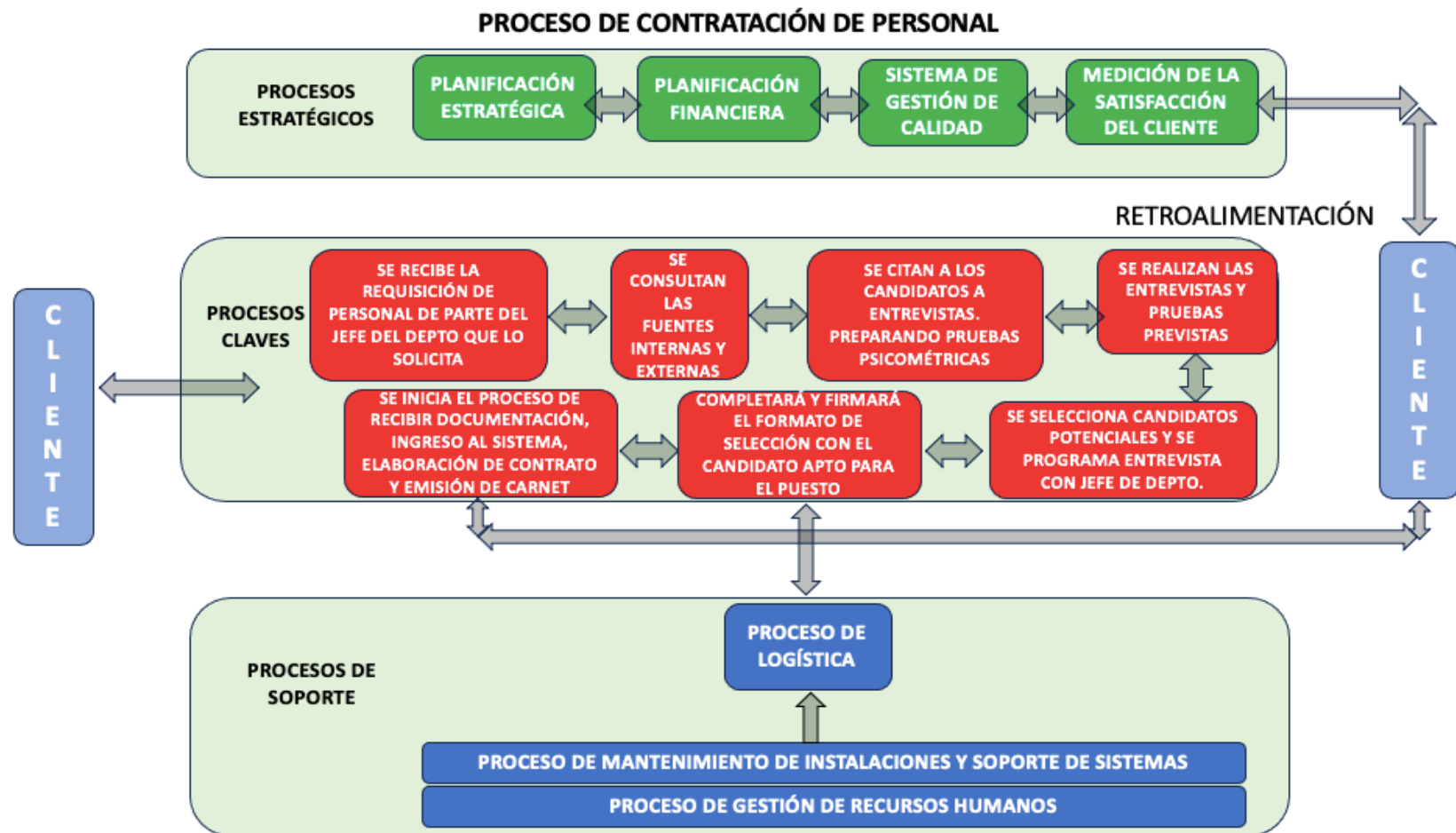


	Manual de Calidad	Código: GESCAL- MCA-01 Revisión: 1
		Fecha de Emisión: julio 2025
		Página 159 de 302

5.14 Nivel 2: Proceso de elaboración y pago de planilla de sueldos



5.15 Nivel 2: Proceso de contratación de personal



	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 161 de 302

6.- Matriz de correlación de requisitos y documentos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.

REQUISITOS ISO 9001: 2015	DOCUMENTOS DEL SGC.
4. Sistema de gestión de la calidad	
4.1 Requisitos generales	
Identificar los procesos, secuencias e interacción.	Manual de Calidad
Criterios y métodos necesarios para operación y control de los procesos	Procedimientos
4.2 Documentación	
4.2.1 Establecimiento del alcance de aplicación del SGC	Manual de Calidad
4.2.2 Manual de calidad	Manual de Calidad
4.2.3 Control de documentos	Procedimientos de seguimiento de trámites
4.2.4 Control de registros	Procedimiento de control de documentos y registros
5. Responsabilidad de la dirección	
5.1 Compromiso de la Dirección	Manual de Calidad

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 162 de 302

REQUISITOS ISO 9001: 2015	DOCUMENTOS DEL SGC.
5.2 Enfoque al cliente	Manual de Calidad
5.3 Política de calidad	Manual de Calidad
5.4 Planificación	Objetivos de Calidad en el Manual de Calidad
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	Organigrama en el Manual de Calidad, Manual de Descripciones de Puestos
5.6 Revisión por la dirección	Manual de Calidad
6. Gestión de recursos	
6.1 Provisión de recursos	Procedimiento de Planificación financiera
6.2 Recursos Humanos	Manual de Descripciones de Puestos, Procedimientos de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de, Capacitaciones del Personal
6.3 Infraestructura	Contratación por terceros. Procedimientos: Manual de Descripciones de Puestos, Procedimientos de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de, Capacitaciones del Personal
6.4 Ambiente de trabajo	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 163 de 302

REQUISITOS ISO 9001: 2015	DOCUMENTOS DEL SGC.
7. Realización del producto/ prestación del servicio	
7.1 Planificación de la prestación del servicio	Procesos operativos
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Procedimientos de gestión de consultas, solicitudes de documentos y recepción de ingresos.
7.3 Diseño y desarrollo de productos o servicios	Procedimiento de diseño, actualización y gestión de sistemas
7.4 Proceso de Compras y Evaluación de proveedores	Procedimiento de Compras institucionales Procedimiento de Evaluación de Proveedores
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Procedimientos de Recepción de ingresos, Planificación semanal, ejecución de la operación.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	Procesos operativos
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Procesos operativos
7.5.4 Propiedad del cliente	Procesos operativos
7.5.5 Preservación del producto	Procesos operativos

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 164 de 302

REQUISITOS ISO 9001: 2015	DOCUMENTOS DEL SGC.
7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición	Procesos operativos y auditorías internas
8. Medición, análisis y mejora	
8.2 Seguimiento y medición	Procedimiento de Auditoría interna
8.2.1 Satisfacción del cliente (incluyendo reclamos)	Procedimiento de Satisfacción del cliente.
8.2.2 Auditoría interna	Procedimiento de Auditoría interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Procesos operativos y auditorías internas e indicadores de calidad
8.2.4 Seguimiento y medición de los productos	Indicadores de calidad
8.3 Control de producto no conforme	Procedimiento de Auditoría interna
8.4 Análisis de datos	Indicadores de calidad, Supervisión gerencial
8.5.1 Mejora continua	Manual de Calidad, Procedimiento de Auditoría interna

7. MANUAL DE PROCESOS

A continuación, se desarrolla el manual de procesos de Grupo SEA, S.A. de C.V., que contiene información detallada, ordenada y sistemática respecto a todas las instrucciones, responsabilidades, funciones y procedimientos de las distintas operaciones de la empresa, dentro del manual se encuentran los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento de Gestión de Servicios
2. Procedimiento de Recepción de Documentos
3. Procedimiento de Emisión de Mandamiento de Primera Matrícula
4. Procedimiento de Ingreso a Sertracen
5. Procedimiento de Envío de Placas
6. Procedimiento de Elaboración de Autorización por Robo o Extravío de Placas y/o Tarjeta
7. Procedimiento de Servicios de Elaboración de Carta de Cancelación
8. Procedimiento de Emisión de Documentos para Sustitución de Mototaxi
9. Procedimiento de Compras Institucionales
10. Procedimiento de Pago a Proveedores
11. Procedimiento de Recepción de Ingresos
12. Procedimiento de Contratación de Personal
13. Procedimiento de Elaboración de Planillas de Sueldos
14. Procedimiento para la Planeación Estratégica
15. Procedimiento para la Planeación Financiera
16. Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente

PORTADA

MANUAL DE PROCESOS GRUPO SEA, S.A. DE C.V.

Título del Documento: Manual de Procesos

Versión: 1.0

Fecha de Emisión:
JULIO 2025

Responsable de Elaboración:
Br. Fátima Michelle Flores Alvarado
Br. Esthefany Alejandra Hernández López
Br. Aditson Osmaro Marroquín Miranda
Equipo consultor

Aprobado por:
Christian Herzel Najarro
Gerente General

Actividad Principal:
Prestación de servicios administrativos y logísticos para la tramitación de placas provisionales de automóviles, con énfasis en motocicletas, a nivel nacional.

Dirección de la Empresa:
[Dirección oficial de la empresa]

Teléfono:
[Teléfono de contacto]

Correo Electrónico:
[Correo electrónico oficial de contacto]

Confidencialidad:
Este documento es propiedad del Grupo SEA, S.A. de C.V. y contiene información confidencial. No debe ser divulgado a terceros sin la autorización previa y por escrito de la empresa.

"Comprometidos con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua."



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: GSE-PRC-01

Revisión: 1

**PROCEDIMIENTO DE GESTION DE
SERVICIOS**

Fecha de emisión: julio 2025

Página 167 de 302

ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
- 5. INDICADORES**
- 6. ANEXOS**
- 7. MATRIZ DE REGISTROS**

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 168 de 302

1 OBJETIVO

Describir los pasos de registro de compraventas de automotores nuevos.

2 ALCANCE

Este proceso incluye el registro de compraventas realizadas por cada punto de ventas en el sistema de reporte diario y sistema de placas.

3 DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Compraventa: contrato por el cual uno de los contratantes se obliga a transmitir la propiedad de un bien determinado y la otra parte se obliga a pagar por ella un precio cierto.
- Chasis: Número único por el cual se identifica el automotor

4 DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Punto de venta (PV)	4.1 La tienda realiza la compraventa (CV) en la plataforma proporcionada.	Plataforma de compraventa Anexo 6.1

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente Administrativo (AS)	4.2 Al final del día descarga de la plataforma el reporte de compraventas realizadas.	Reporte de compraventa de plataforma Anexo 6.2
Asistente Administrativo (AS)	4.3 Selecciona los datos de la compraventa realizada para trasladarla al reporte diario (RPD)	Reporte Diario de compraventas Anexo 6.3
Asistente Administrativo (AS)	4.4 Registra los números de chasis en el control interno de placas con la fecha de realización de compraventa.	Control interno de placas Anexo 6.4
Asistente Administrativo (AS)	4.5 Actualiza el campo “estatus del trámite numérico” de “pendiente cliente final” a “contrato firma cliente”.	

5 INDICADORES

- Número de CV realizadas por día (Mide la actividad de ventas).

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 170 de 302

Fórmula: $=\Sigma \text{ CV Diarias}$

- Valor total de las CV realizadas (Mide el volumen de negocio).

Fórmula: $=\Sigma \text{ CV Acumuladas}$

- Porcentaje de CV con números de chasis registrados (Mide la completitud de la información).

Fórmula: $= \text{N chasis registrados} \div \text{Total de chasis} \times 100$

- Porcentaje de CV con estatus actualizado correctamente (Mide la precisión y puntualidad de la actualización).

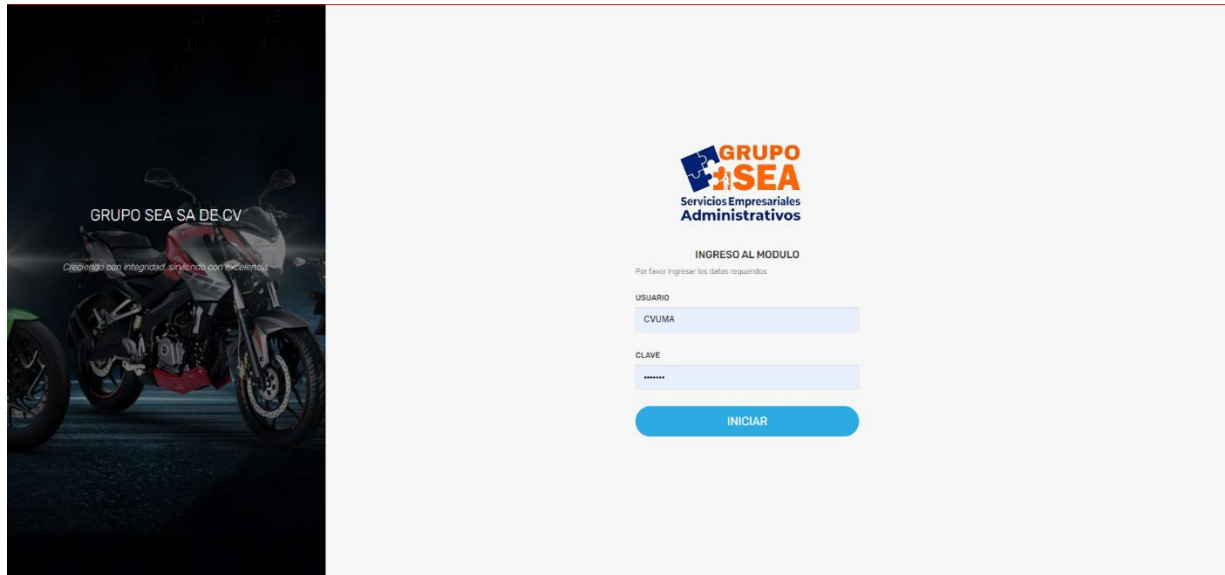
Fórmula: $=\Sigma \text{ CV actualizados} \div \text{Total de CV} \times 100$

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 171 de 302

6 ANEXOS

6.1 Plataforma de compraventas

GSE-PRC-01 -FOR-01



	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 172 de 302

6.2 Reporte de compraventas en plataforma

GSE-PRC-01 -FOR-02

Grupo Sea SÁ de CV							
FECHA DEL DOCUMENTO	FECHA DEL DOCUMENTO	SUCURSAL	NOMBRE CLIENTE	MARCA MODELO	NUMERO MOTOR	NUMERO CHASIS	ACCIONES
27-07-2024	27/7/2024	MOTO CITY SAN MIGUEL	WILBER ALEXIS ORELLANA ORELLANA	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCRA70514	MD2A36FX65CA02126	
27-07-2024	27/7/2024	TIENDA PROPIA	ALEX ALFONSO VEGA FLORES	BAJAJ DOMINAR 250	JFXCRK10821	MD2B65GX55CK00181	
27-07-2024	27/7/2024	TIENDA PROPIA	JHONATAN ENRIQUE APARICIO ROMERO	BAJAJ PULSAR 125 NS	JEXWPH93364	MD2B248X1RW47599	
27-07-2024	27/7/2024	TIENDA PROPIA	SANTOS EMILIANA MARTINEZ	BAJAJ BOXER 150	PFKWRK25127	MD2A218XSWK85380	
26-07-2024	26/7/2024	COMERCIAL RENE	CINDY GRACIELA ALAS LIRA	BAJAJ QUTE	BFXWRM07561	MD2A68CX45WM00129	
26-07-2024	26/7/2024	AGENCIA DE MOTOCICLETAS FUENTES	MICHELLE	BAJAJ QUTE	000000000000006	0000000000000006	
26-07-2024	26/7/2024	MOTOS BERRIOS	JOSE ENRIQUE RODRIGUEZ RIVERA	BAJAJ QUTE	BFXWRM07938	MD2A68CX75WM00500	
26-07-2024	26/7/2024	ALMACENES EL KOSTO	NALLELY DEL CARMEN FLORES VASQUEZ	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCRL79824	MD2A36FX95CK00065	
26-07-2024	26/7/2024	AGENCIA DE MOTOCICLETAS FUENTES	RENE EDUARDO CRUZ CRUZ	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCRL90306	MD2A36FX1SCL01147	
26-07-2024	26/7/2024	AGENCIA DE MOTOCICLETAS FUENTES	MARIO HUMBERTO MEJIA VANEGAS	BAJAJ PULSAR 160 N	PDXCRL98287	MD2B54DX55CLO0024	
26-07-2024	26/7/2024	AGENCIA DE MOTOCICLETAS FUENTES	VICTOR SAMUEL RAMOS ROMERO	BAJAJ PULSAR 125 NS	JEXWRL02552	MD2B248X1SWL85101	
26-07-2024	26/7/2024	MOTOS BERRIOS	JOSE CRISTIAN LUNA PINEDA	BAJAJ PULSAR 180	DJXCPH42936	MD2A12DX1RCH00090	
26-07-2024	26/7/2024	COMERCIAL RAMOS	JULIO DAGOBERTO IEMUS PEREZ	BAJAJ PULSAR 125 NS	JEXWRL02583	MD2B248X55WL85117	
25-07-2024	25/7/2024	MOTO CITY PROGRESO	JOSE MAURICIO DIAZ POSADA	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCRA70113	MD2A36FX65CA02109	
25-07-2024	25/7/2024	MOTOS BERRIOS	YOLANDA CECILIA HERRERA DE RODRIGUEZ	BAJAJ QUTE	BFXWRM07844	MD2A68CX35WM00364	
25-07-2024	25/7/2024	TU MOTO USULUTAN	JOSE ATILIO GUEVARA VASQUEZ	BAJAJ BOXER 150	PFKWRK25231	MD2A218X75WK85482	
25-07-2024	25/7/2024	DAS ILOPANGO	LUIS DAVID LOPEZ FLORES	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCPH70621	MD2A36FX1RCE05523	
25-07-2024	25/7/2024	SOLOMOTOS	TONI ESTIVEN INTERIANO HERRERA	BAJAJ DISCOVER 125 DS	JZXWRK00232	MD2B44BX95WK85192	
25-07-2024	25/7/2024	SOLOMOTOS	HECTOR ANTONIO FLORES SANCHEZ	BAJAJ BOXER 150	PFKWRK28068	MD2A218X25WK85972	
24-07-2024	24/7/2024	TU MOTO USULUTAN 2	ROLANDO PORTILLO	BAJAJ PULSAR 160 N	PDXCRL98250	MD2B54DX85CLO0017	
24-07-2024	24/7/2024	DAS ILOPANGO	CARLOS EMILIO CORADO RONQUILLO	BAJAJ DISCOVER 125	JZXWRK00332	MD2B44BX85WK85278	
24-07-2024	24/7/2024	COMERCIAL RENE	OMAR GIOVANNI NOLASCO VIGIL	BAJAJ QUTE	BFXWRM07869	MD2A68CX25WM00453	
24-07-2024	24/7/2024	MOTO CITY PROGRESO	FERNANDO GILBERTO MENDEZ AYALA	BAJAJ BOXER 150	PFKWRP04780	MD2A218X3RWE85207	
24-07-2024	24/7/2024	DAS ILOPANGO	HILDA HAYDEE CANALES RUBIO	BAJAJ QUTE	BFXWRM07733	MD2A68CX95WM00482	
24-07-2024	24/7/2024	DAS ILOPANGO	BENJAMIN DE JESUS CAMPOS RIVERA	BAJAJ PULSAR 200 NS	JLXCRA70101	MD2A36FX35CA02097	
23-07-2024	23/7/2024	DAS ILOPANGO	JOSE JONATHAN PEREZ ORTIZ	BAJAJ PULSAR 125 NS	JEXWPH93364	MD2B248X1RW47599	

6.3 Reporte Diario de compraventas

GSE-PRC-01-FOR-03

RPD SV

☆

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: GSE-PRC-01
		Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 173 de 302

6.4 Control interno de placas

GSE-PRC-01 -FOR-04

PLACAS EL SALVADOR .xlsx										
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda										
100% 123 Arial 10										
Compartir										
E F G H I J K L M N										
1										
2										
3	CLIENTE	PRECIO	LINEA	TIPO	CHASIS	FECHA DE FACTURACION	MES	AÑO	RESPONSABLE DE VENTA	NO. FACTURA
2104	ES RODRIGUEZ	2,479.73	PULSAR200NSUG	MOTO	MD2A36FX4SCM00089	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2105	ANANDEZ CUADRA	2,479.73	PULSAR200NSUG	MOTO	MD2A36FX9SCL01123	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2106	UP S A DE C V	6,603.67	QUTE	AUTOMOVIL	MD2A68CX0SWA00359	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2107	ES RODRIGUEZ	6,531.44	QUTE	AUTOMOVIL	MD2A68CX6SWM00309	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2108	ES RODRIGUEZ	6,328.96	QUTE	AUTOMOVIL	MD2A68CX7RWJ00157	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2109	UP S A DE C V	2,052.73	PULSAR160NSUG	MOTO	MD2A92CX1SCA02028	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2110	ES RODRIGUEZ	2,099.87	PULSAR160NSUG	MOTO	MD2A92CX1SCK00119	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2111	ES RODRIGUEZ	2,051.55	PULSAR160NSUG	MOTO	MD2A92CX4RCH03382	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2112	ANANDEZ CUADRA	2,099.87	PULSAR160NSUG	MOTO	MD2A92CX8SCL01108	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
2113	DE C.V.	1,322.34	PULSAR125NS	MOTO	MD2B24BX0RWIG47901	26/7/2024	JULIO	2024	Marco A Panameño	
2114	ANANDEZ CUADRA	1,356.51	PULSAR125NS	MOTO	MD2B24BX2SWM47038	26/7/2024	JULIO	2024	CARLOS RAMIREZ	
+ INV DIST ESTATUS 7 ESTATUS 0,1,2,3,4,5,6 PENDIENTES DE FACTURAR Cantidad: 4.238										

7 MATRIZ DE REGISTROS

REGISTR	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Reporte de compraventas en plataforma	Asistente Administrativo (AS)	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Reporte diario de compraventas	Asistente Administrativo (AS)	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Control interno de placas.	Asistente Administrativo (AS)	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 174 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 175 de 302

1. OBJETIVO

Describir el proceso de recepción de documentos para trámite de placas.

2. ALCANCE

Este proceso incluye la recepción de documentos de los clientes, ingreso a sistema interno y firmas de legalización.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Compraventa: documento legal en el cual se transfiere la propiedad de un bien a favor de otra persona a cambio de una cantidad de dinero predefinida.
- Póliza Múltiple: documento donde se detallan todos los datos de importación y características de los automotores.
- Bulto: hace referencia a cada automotor dentro de una póliza múltiple.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Punto de venta (PV)	4.1 Prepara los documentos emitidos en plataforma de compraventas y envía a través de servicios de encomienda.	
Asistente de Gerencia	4.2 Recibe a encomienda y firma de recibido.	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.3 Revisa que cada expediente se encuentre completo con documentos de compraventa, carta de exoneración, autorización de pago de impuesto de primera matrícula y DUI.	
Asistente de Gerencia	4.3.1 Si el expediente no se encuentra completo, este es separado y rechazado a través de correo.	
Asistente de Gerencia	4.3.2 Si el expediente se encuentra completo, este es actualizado en el campo “estatus de trámite numérico” de “CONTRATO FIRMA CLIENTE a “PREPARACIÓN HACIENDA” del control interno.	Control interno Anexo 6.1
Asistente de Gerencia	4.4 Corrobora con el número de chasis en las pólizas compartidas por el departamento de importaciones de la sociedad vendedora a cuál de estas pertenece el bulto.	
Asistente de Gerencia	4.5 Rotula la compraventa con el número de póliza.	Compraventa rotulada 6.2

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 177 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.6 Remite todos los expedientes listos hacia la representante legal de la sociedad vendedora para firma de compraventa.	
Representante Legal	4.7 Revisa, firma y remite los expedientes al departamento operativo.	
Asistente de Gerencia	4.8 Prepara la compraventa de cada expediente para legalización ante notario.	
Notario	4.9 Revisa, firma y sella compraventa.	
Asistente de Gerencia	4.10 Remite el expediente para generación de impuesto de Primera Matricula.	

5. INDICADORES

- Número de expedientes recibidos diariamente

Formula: Fórmula: $=\Sigma$ expedientes diarios

- Número de expedientes completos

Formula: Fórmula: $=\Sigma$ expedientes completos

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 178 de 302

6. ANEXOS

6.1 Control Interno

RDOC-PRC-01-FOR-01

PLACAS EL SALVADOR .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% Arial 10

605:605 MOTO

	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1										
2										
3	CHASIS	FECHA DE FACTURACION	MES	AÑO	RESPONSABLE DE VENTA	NO. FACTURA RETAIL	FECHA DE FACTURA RETAIL	ESTATUS DE TRAMITE NUMERICO	OBSERVACIONES INICIALES	FECHA DE OBSERVACION
600	MD2A25BX8RWM00713	14/06/2023	JUNIO	2023	CLAUDIA TABLAS			TORITO		
601	MD2A25BX8RWM00933	19/06/2023	JUNIO	2023	Armidis Villatoro			TORITO		
602	MD2A25BX5RWM60118	22/06/2023	JUNIO	2023	CARLOS RAMIREZ			TORITO		
603	MD2A25BX6RWM00932	22/06/2023	JUNIO	2023	CARLOS RAMIREZ			TORITO		
604	MD2A25BX7RWM00907	22/06/2023	JUNIO	2023	CARLOS RAMIREZ			TORITO		
605	MD2A92CXXNCF04105	23/06/2023	JUNIO	2023	Marco A Panameño			PREPARACIÓN HACIENDA		
606	MD2A25BX8RWM60257	28/06/2023	JUNIO	2023	Marco A Panameño			TORITO		
607	MD2A92CX1PCB02038	28/06/2023	JUNIO	2023	CLAUDIA TABLAS			TRAMITE SERTRACEN		
608	MD2A25BX2RWM00927	30/06/2023	JUNIO	2023	Ulises Aguiluz			TORITO		
609	MD2A21BX8PWF87891	02/07/2023	JULIO	2023	CLAUDIA TABLAS			TRAMITE SERTRACEN		
610	MD2A25BX8RWA60301	09/07/2023	JULIO	2023	CLAUDIA TABLAS			TORITO		
611	MD2A25BX4DWA60527	10/07/2023	JULIO	2023	CLAUDIA TABLAS			TORITO		

+ INV DIST ESTATUS 7 ESTATUS 0,1,2,3,4,5,6 PENDIENTES DE FACTURAR Cantidad: 33



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: RDOC-PRC-01

Revisión: 1

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE
DOCUMENTOS

Fecha de emisión: julio
2025

Página 179 de 302

6.2 Compraventa rotulada

RDOC-PRC-01-FOR-02

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES

NOSOTROS: *****, de ** años de edad, **, del domicilio de **, departamento de **, portador de mi Documento Único de Identidad Número ****. **, actuando en mi calidad de Apoderada *** con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "****, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "****, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de **, departamento de **, con número de Identificación Tributaria ****- ****- ****. *, que en lo sucesivo se denominará, que en lo sucesivo se denominará "LA SOCIEDAD VENDEDORA" y por otra parte el señor *****, de *** años de edad, **, del domicilio de **, departamento de **, con Documento Único de Identidad número: ****- **, y con número de Identificación Tributaria: ****- **, que en lo sucesivo se denominará "EL COMPRADOR"; por medio de este Instrumento OTORGAMOS: El primero en la calidad con que actúo, que mi representada es propietaria y actual poseedora de la siguiente MOTOCICLETA ; MARCA: ****; MODELO: ****; COLOR: ****; AÑO:****; CLASE: ****; MOTOR:****; CHASIS GRABADO:****; CHASIS VIN: ****; CAPACIDAD: ****; y que vende por el precio de *** DOLARES AMERICANOS que declaro haber recibido a mi entera satisfacción de parte del comprador, le vendo la motocicleta anteriormente descrita, haciéndole en consecuencia por medio de este documento, la tradición del Dominio, Posesión y demás Derechos anexos, entregándoselo materialmente, así como sus llaves y demás documentos anexos.- El Segundo de los suscritos DIGO: Que acepto la venta de la Motocicleta descrita que se me hace; dándome por recibido del Dominio, Posesión y demás Derechos anexos; Recibiéndola materialmente, así como sus llaves y demás documentos.- EN FE de estar conforme con lo anterior, firmamos, el presente documento en **, a las *** horas y *** minutos del día del mes de del dos mil ***.

F. _____
VENDEDOR

F. _____
COMPRADOR

En la ciudad de **, a las *** horas y *** minutos del día del mes de del dos mil *** ANTE MI, ***, Notario del domicilio de **, comparecen los : **, de *** años de edad, **, del domicilio de **, departamento de **, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número ****- **, quien actúa en nombre y representación y en calidad de Apoderada *** con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "****, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "****, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de **, departamento de **, con número de Identificación Tributaria ****- ****- ****- **, cuya personería DOY FE de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: A) Testimonio de **** con Clausula **, otorgado en esta ciudad, a las ** horas, ** minutos, del día ** de ** de dos mil **, ante los oficios del Notario ****, por el Licenciado ****, actuando en su calidad **** de la Sociedad **, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse ****, S.A. DE C.V., inscrito dicho documento el día *** de *** de dos mil **, en el Registro de Comercio bajo el número *** del Libro *** de Otros Contratos Mercantiles, del folio ** al folio **, del que consta que la compareciente se encuentra facultada para el otorgamiento de actos como el presente; b) Credencial de Elección de Administrador Único Propietario y Suplente, inscrito en el Registro de Comercio al Número *** del Libro **, del Registro de Sociedades del folio *** al folio **, de fecha ** de ** de dos mil **. C) Testimonio de escritura pública Modificación al pacto social de la sociedad ****, SA DE CV, otorgado en la ciudad de ** a las *** horas y ** minutos del día *** de ** de dos mil **, ante los oficios del Notario ****, notario de este domicilio, en la que consta: denominación, naturaleza, régimen y denominación, de nacionalidad salvadoreña, que su plazo es por tiempo indeterminado, que la representación legal y uso de la firma social corresponde al Director Administrador Único Propietario de la Sociedad, inscrita en el Registro de Comercio al número *** del libro *** del registro de sociedades del folio *** al folio **, de fecha de inscripción, *** de dos mil **, que en lo sucesivo se denominará "LA SOCIEDAD VENDEDORA" y ****, de *** años de edad, **, del domicilio de **, departamento de **, con Documento Único de Identidad número : ****- ****, y con número de Identificación Tributaria: ****- **, que en lo sucesivo se denominará "EL COMPRADOR"; Y ME DICEN: Que reconocen como suyos los términos del anterior Documento Privado de Compra-Venta de Motocicleta, suscrito en esta ciudad, este mismo día, y como suyas las firmas que calzan al final del anterior Documento y que se leen "ILEGIBLE" e "ILEGIBLE", respectivamente; que en lo principal CONTIENE: "*****" por medio de este Instrumento OTORGAMOS: El primero en la calidad con que actúo, que mi representada es propietaria y actual poseedora de la siguiente MOTOCICLETA : MARCA: ****; MODELO: ****; COLOR: ****; AÑO:****; CLASE: ****; MOTOR:****; CHASIS GRABADO:****; CHASIS VIN: ****; CAPACIDAD: ****; ; y que vende por el precio de *** DOLARES AMERICANOS que declaro haber recibido a mi entera satisfacción de parte del comprador, le vendo la motocicleta anteriormente descrita, haciéndole en consecuencia por medio de este documento, la tradición del Dominio, Posesión y demás Derechos anexos, entregándoselo materialmente, así como sus llaves y demás documentos anexos.- El Segundo de los suscritos DIGO: Que acepto la venta de la Motocicleta descrita que se me hace; dándome por recibido del Dominio, Posesión y demás Derechos anexos; Recibiéndola materialmente, así como sus llaves y demás documentos."*****". Así se expresaron los comparecientes.- Y yo el suscrito Notario DOY FE: a) Que me cercioré de sus identidades personales, por haber tenido a la vista los documentos antes relacionados; y b) Que les expliqué claramente los efectos legales de la presente Acta Notarial que consta de UNA hoja útil y leída que se las habe íntegramente en un solo acto sin interrupción, manifiestan que está conforme a sus voluntades, por lo que la ratifican y para constancia firmamos. DOY FE. -

F. _____
VENDEDOR

F. _____
COMPRADOR

F. _____
NOTARIO

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 180 de 302

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Control interno de placas:	Asistente de gerencia	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico.
Pólizas múltiples	Asistente de gerencia	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	3 años	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 181 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 182 de 302

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la emisión del mandamiento de pago de Impuesto de Primera Matrícula (IPM).

2. ALCANCE

Este proceso incluye la realización del mandamiento de pago de IPM y la cancelación del mismo.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Mandamiento de pago: es un documento emitido por una autoridad en la cual se ordena el pago de una cantidad de dinero.
- Impuesto: es una contribución obligatoria que las personas y empresas deben pagar a favor de la Hacienda Pública.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.1 Recibe los expedientes debidamente legalizados y completados.	
Analista administrativo	4.2 Clasifica los expedientes de acuerdo con el número de póliza que aparece en la compraventa.	



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: EMPM-PRC-01

Revisión: 1

**PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE
MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA**

**Fecha de emisión: julio
2025**

Página 183 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.3 Imprime y anexa la póliza a cada expediente según corresponda.	Póliza Anexo 6.1
Analista administrativo	4.4 Ingresa al portal web del Ministerio de Hacienda y en servicios con clave, selecciona Declaración e informes en línea y, posteriormente, F10 Declaración y Pago de IPM.	
Analista administrativo	4.5 Completa los campos requeridos en el formulario F10, de acuerdo con los datos de póliza, compraventa y cliente.	Formulario F10 Anexo 6.2
Analista administrativo	4.6 Genera el mandamiento de pago de IPM.	Mandamiento de pago Anexo 6.3
Analista administrativo	4.7 Actualiza y cuadra el reporte diario de generación de mandamientos de pago del IPM.	Reporte diario de mandamientos de pago. Anexo 6.4
Analista administrativo	4.8 Procede a solicitar los fondos al departamento de contabilidad de la sociedad vendedora.	



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: EMPM-PRC-01

Revisión: 1

**PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE
MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA**

**Fecha de emisión: julio
2025**

Página 184 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Contador	4.9 Revisa, aprueba y deposita los fondos solicitados a la tarjeta asignada a la empresa para la realización de pagos de IPM.	
Analista administrativo	4.10 Se presenta en colecturía del Ministerio de Hacienda y manifiesta su voluntad de pago.	
Colector(a)	4.9 Revisa y cobra el monto total de los mandamientos presentados.	
Analista administrativo	4.9 Realiza pago con la tarjeta de la sociedad vendedora.	
Colector(a)	4.12 Firma y sella cada uno de los mandamientos y entrega el vóucher del pago.	Comprobante de mandamiento cancelado Anexo 6.5
Analista administrativo	4.13 Ingresar al portal del Ministerio de Hacienda en la opción servicios con clave, registro e inscripción de IVA,	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 185 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
	selecciona autorización delegado F10 y consulta Declaraciones.	
Analista administrativo	4.14 Ingresa NIT y número de referencia del mandamiento de pago para obtener el PDF del formulario F10.	PDF Formulario F10 Anexo 6.6
Analista administrativo	4.15 Imprime formulario F10, emite una copia del comprobante de mandamiento de pago y los anexa a cada uno de los expedientes según corresponda.	
Analista administrativo	4.16emite expediente para ingreso a SERTRACEN.	

5. INDICADORES

- Número de expedientes procesados por día (Mide el volumen de trabajo)

Fórmula: $=\Sigma$ expedientes diarios

- Porcentaje de expedientes completados correctamente (Mide la precisión del proceso)

Fórmula: $=\Sigma$ expedientes completados $\div$ Total de expedientes $\times$ 100



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: EMPM-PRC-01

Revisión: 1

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE
MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA

Fecha de emisión: julio
2025

Página 186 de 302

6. ANEXOS

6.1 Póliza

EMPM-PRC-01-FOR-01

CONFIDENCIAL

		DECLARACION UNICA CENTROAMERICANA (DUCA)							
Exportador/ Importador/ Remitente	4.1 No. identificación	4.2 Tipo identificación	Identificación de la declaración						
	4.3 País Emisión	4.4 Nombre o razón social	4.5 Domicilio fiscal	1 No Constativo o referencia	2 No de DUCA	3 Fecha de aceptación			
	4.6 País Emisión	SAJAJ AUTO LIMITED MUMBAI PUNE ROAD-ANGREDI INDIA	101138	20230204/IN	06/11/2023				
	5.1 No identificación	5.2 Tipo identificación	5.3 País Emisión	7 Aduana registro/inicio tránsito	8 Aduana salida				
	5.4 Nombre o razón social	5.5 Domicilio fiscal	9 Aduana ingreso	10 Aduana destino					
Declarante	5.1 No identificación	5.2 Tipo identificación	5.3 País Emisión	11 Regimen aduanero	12 Modalidad	13 Clase	14 Fecha vencimiento		
	5.4 Nombre o razón social	5.5 Domicilio fiscal	11 Regimen aduanero	12 Modalidad	13 Clase	14 Fecha vencimiento			
	6.1 Código	6.2 No identificación	6.3 Nombre o razón social	6.4 Domicilio fiscal	15 País procedencia	16 País exportación			
	6.1 Código	101	6.2 No identificación	N/A	15 País procedencia	16 País exportación			
	6.3 Nombre o razón social	6.4 Domicilio fiscal	17 País destino	18 Depósito aduanero/ Zona franca					
Transportista	19.1 Código	20 Modo transporte	21 Lugar de embarque	22 Lugar de desembarque					
	19.2 Nombre	20 Modo transporte	21 Lugar de embarque	22 Lugar de desembarque					
	23.1 No identificación	23.2 No licencia de conducir	24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País registro	24.3 Marca	24.4 Chasis			
	23.1 No identificación	23.2 No licencia de conducir	24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País registro	24.3 Marca	24.4 Chasis			
	23.3 Nombres y Apellidos	23.4 País expedición	24.5 Identificación del remolque o semirremolque	24.6 Cantidad de unidades de carga (remolques o semirremolques)					
Conductor	23.1 No identificación	23.2 No licencia de conducir	24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País registro	24.3 Marca	24.4 Chasis			
	23.1 No identificación	23.2 No licencia de conducir	24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País registro	24.3 Marca	24.4 Chasis			
	23.3 Nombres y Apellidos	23.4 País expedición	24.5 Identificación del remolque o semirremolque	24.6 Cantidad de unidades de carga (remolques o semirremolques)					
	23.1 No identificación	23.2 No licencia de conducir	24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País registro	24.3 Marca	24.4 Chasis			
	23.3 Nombres y Apellidos	23.4 País expedición	24.5 Identificación del remolque o semirremolque	24.6 Cantidad de unidades de carga (remolques o semirremolques)					
Valores Totales	25 Valor de transacción	26 Gastos de transporte	27 Gastos de seguro	28 Otros gastos	32 Peso Bruto total	33 Peso Neto total	Liquidación General		
	25 Valor de transacción	26 Gastos de transporte	27 Gastos de seguro	28 Otros gastos	32 Peso Bruto total	33 Peso Neto total	Liquidación General		
	29 Valor en aduana Total	30 Incoterm	31 Tasa de cambio	34.1 Tipo tributo	34.2 Total tributo	34.3 Modalidad pago			
	29 Valor en aduana Total	30 Incoterm	31 Tasa de cambio	34.1 Tipo tributo	34.2 Total tributo	34.3 Modalidad pago			
	35 Cantidad de bultos	36 Clase de bultos	37 Peso neto	38 Peso bruto	39 Cuota contingente	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP
Mercaderías	40 Numero de línea	41 País origen	42 Unidad de medida	43 Cantidad	44 Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP
	40 Numero de línea	41 País origen	42 Unidad de medida	43 Cantidad	44 Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP
	45 Clasificación arancelaria	46 Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas de origen	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP	
	45 Clasificación arancelaria	46 Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas de origen	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP	
	48 Valor de transacción	49 Gastos de transporte	50 Seguro	51 Otros gastos	52 Valor en aduana	53.1 Tipo	53.2 Porcentaje	53.3 Total	53.4 MP
Documentos de soporte	54.1 Código tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión de documento	54.6 Línea (si que aplica al documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto	
	54.1 Código tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión de documento	54.6 Línea (si que aplica al documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto	
	54.1 Código tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión de documento	54.6 Línea (si que aplica al documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto	
	54.1 Código tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión de documento	54.6 Línea (si que aplica al documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto	
	54.1 Código tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión de documento	54.6 Línea (si que aplica al documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto	



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: EMPM-PRC-01

Revisión: 1

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE
MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA

Fecha de emisión: julio
2025

Página 187 de 302

Aduana: 02 - MARÍTIMA DE ACAJUTLA

Referencia Declaracion

Modelo	Referencia en Aduana	Referencia Declarante	Ref de liquidacion	N Paquetes
IM 4	09/01/2023 4 680	2023 101170	09/01/2023 L 742	63

Declarante

101
VALLE BONILLA, PABLO ANTONIO
RESIDENCIAL SANTORINI SENDA 1
NO. 7, SAN MARCOS

IMPUESTOS DE PRIMERA MATRICULA SERA DIFERIDO AL TENER LUGAR LA SOLICITUD DE MATRICULA SEGUN ART. 4 DE LA LEY.
BULTOS:63 //ARANCEL:\$711.20.90.00//PAIS DE ORIGEN:NI//PESO BRUTO:182.00 KGS//PESO NETO: 146.00 KGS//
PRECIO UNITARIO: \$1,294.45 //CUANTIA:1//DESCRIPCION:MOTOCICLETAS PULSAR 200NS//
CIF:\$88,669.89//DAI:\$4,433.49//IVA:\$12,103.43//

MARCA//CHASSIS NO//VIN NO//AÑO//CLASE DE VEHICULO//ESTILO//MODELO //No. CILINDROS//CC CUBICOS MOTOR //COMBUSTIBLE//No. ASIENTO//ENGINE N° MOTOR No. //COLOR/CONDICION DEL VEHICULO //TRANSMISION//
BAJAJ//MD2A36FXXPCH04019//MD2A36FXXPCH04019//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22922//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX4PCH04016//MD2A36FX4PCH04016//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22916//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX7PCH04009//MD2A36FX7PCH04009//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22910//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX7PCH04012//MD2A36FX7PCH04012//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22924//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FXXPCH04005//MD2A36FXXPCH04005//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22606//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX1PCH04006//MD2A36FX1PCH04006//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22912//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX5PCH04008//MD2A36FX5PCH04008//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22605//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX6PCH04017//MD2A36FX6PCH04017//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22586//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX3PCH04010//MD2A36FX3PCH04010//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22925//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX5PCH04025//MD2A36FX5PCH04025//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22592//BLANCO CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX7PCH04026//MD2A36FX7PCH04026//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22593//BLANCO CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX1PCH04023//MD2A36FX1PCH04023//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22594//BLANCO CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX3PCH04007//MD2A36FX3PCH04007//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22571//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX8PCH04052//MD2A36FX8PCH04052//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22573//AZUL CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FXXPCH04022//MD2A36FXXPCH04022//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22921//BLANCO CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX0PCH04014//MD2A36FX0PCH04014//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200
C.C.//GASOLINA//2//JLXCNH22913//GRIS CON FRANJAS MULTICOLOR//NUEVO//MECANICA//
BAJAJ//MD2A36FX2PCH04015//MD2A36FX2PCH04015//2023//MOTOCICLETA//DEPORTIVA//PULSAR 200NS//1//200 C.C.



Impreso en: 09/01/2023 09:12

Page 1 / 3

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 188 de 302

6.2 Formulario F10

EMPM-PRC-01-FOR-02

► Declaración de Mercanola	
Código de Régimen Aduanero:	4
Cometativo de Declaración:	
Registro de Declaración de Mercanolas (DM):	
Fecha de Declaración (DM) (dd/mm/yyyy):	
Código de Aduana de Registro:	- Selecciona - ▼
► Bienes Relacionados con Declaración de Mercanola	
Tipo de Bien:	- Selecciona - ▼
Características:	- Selecciona - ▼
Marca:	
Modelo:	
Año de Fabricación:	
Color:	
Número de Chasis VIN Grabado:	
Número de Chasis Grabado:	
Número de Motor:	
Capacidad o Número de Asientos:	
Número de Partida Arancelaria:	
Número Cometativo del Bien(Buto):	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 189 de 302

6.3 Mandamiento de pago

EMPM-PRC-01-FOR-03

V0.1				MANDAMIENTO DE INGRESO No.: 5110020855							
REPUBLICA DE EL SALVADOR MINISTERIO DE HACIENDA		APELLIDOS NOMBRE O RAZON SOCIAL GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		NIT 0614-100805-106-7							
Origen de Pago : 51 Correlativo : 20855 Ultima Fecha de Pago : 09/07/2024 Total a Pagar (US \$) : 29.29 NPE : 0463 0000 0029 2920 2407 0905 1100 2085 51	Primera Matricula de Bienes en El Territorio Nacional (10) Periodo : 07-2024 Código Único : 5B8C9CD9PL8 Referencia : 110020345402	<table border="1"> <tr> <td>Impuesto (US \$)</td> <td>Multa (US \$)</td> <td>Interes (US \$)</td> </tr> <tr> <td>29.29</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> </table>				Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)	29.29	0.00	0.00
Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)									
29.29	0.00	0.00									
DECLARACION JURAMENTO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE MANDAMIENTO DE INGRESO SON EXPRESION VERDAD DE LA VERDAD POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL.		UNO EXCLUSIVO DE LA DIRECCION GENERAL DE TESORERIA									
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL, O APODERADO Fecha y Hora de emision 01-07-2024 07:45:58 PM		FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR AUTORIZADO									

V0.1				MANDAMIENTO DE INGRESO No.: 5110020855							
REPUBLICA DE EL SALVADOR MINISTERIO DE HACIENDA		APELLIDOS NOMBRE O RAZON SOCIAL GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		NIT 0614-100805-106-7							
Origen de Pago : 51 Correlativo : 20855 Ultima Fecha de Pago : 09/07/2024 Total a Pagar (US \$) : 29.29 NPE : 0463 0000 0029 2920 2407 0905 1100 2085 51	Primera Matricula de Bienes en El Territorio Nacional (10) Periodo : 07-2024 Código Único : 5B8C9CD9PL8 Referencia : 110020345402	<table border="1"> <tr> <td>Impuesto (US \$)</td> <td>Multa (US \$)</td> <td>Interes (US \$)</td> </tr> <tr> <td>29.29</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> </table>				Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)	29.29	0.00	0.00
Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)									
29.29	0.00	0.00									
DECLARACION JURAMENTO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE MANDAMIENTO DE INGRESO SON EXPRESION VERDAD DE LA VERDAD POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL.		UNO EXCLUSIVO DE LA DIRECCION GENERAL DE TESORERIA									
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL, O APODERADO Fecha y Hora de emision 01-07-2024 07:45:58 PM		FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR AUTORIZADO									

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 190 de 302

6.4 Reporte diario de mandamientos de pago

EMPM-PRC-01-FOR-04

F	G	H	I
PAGOS REALIZADOS	PAGOS PENDIENTE CON POLIZA	PAGOS PENDIENTE SIN POLIZA	TOTAL PAGOS PENDIENTES
63	0	37	100
0	44	DP	44+
39	5	38	82
82	0	0	82
11	25	0	36
26	0	24	24

6.5 Comprobante de mandamiento

EMPM-PRC-01-FOR-04

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 191 de 302

V0.1


REPUBLICA DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE HACIENDA

MANDAMIENTO DE INGRESO
No.: 5110413091

APELLIDOS NOMBRE O RAZON SOCIAL: JOSE NIT: XXXXXXXX -101-6

Origen de Pago : 51	Primera Matricula de Bienes en El Territorio Nacional (10)						
Correlativo : 413091	Período : 09-2024						
Ultima Fecha de Pago : 17/09/2024	Código Único : XXX						
Total a Pagar (US \$) : \$	Referencia : XXXXXX						
NPE : XXXXXXXXXXXXXXXX- 1309 16	<table border="1"> <tr> <td>Impuesto (US \$)</td> <td>Multa (US \$)</td> <td>Interes (US \$)</td> </tr> <tr> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> </table>	Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)	0.00	0.00	0.00
Impuesto (US \$)	Multa (US \$)	Interes (US \$)					
0.00	0.00	0.00					

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE MANDAMIENTO DE INGRESO SON EXPRESION FIEL DE LA VERDAD POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL.



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
Fecha y Hora de emisión 10-09-2024 09:50:51 AM


DIVISION DE RECAUDACIONES
CAJA N° 8034

FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR AUTORIZADO

14.27.05

Monto: \$29.29
 Período: 09-2024
 Especifico: 11603
 Documento: 5110413091
 CUI o NIT: 12072509011016
 Transacción: 698
 Cédula #: 8034
 Código: 98037

6.6 PDF Formulario F10

EMPM-PRC-01-FOR-05

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EMPM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDAMIENTO PRIMERA MATRICULA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 192 de 302



REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
 Ministerio de Hacienda
 Dirección General de Impuestos Internos

DECLARACION Y PAGO DE IMPUESTO ESPECIAL A LA PRIMERA MATRICULA DE BIENES EN EL TERRITORIO NACIONAL
 SEÑOR CONTRIBUYENTE, LA DECLARACIÓN DEBE ELABORARSE EXCLUSIVAMENTE EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA US\$

F-10 v2
 NÚMERO DE DECLARACIÓN
 10 110020000222 5
 Pág. 1 de 1

A. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE (COMPRADOR)

1	NIT	3	2	NRC	N/A	7
3	Apellido(s), Nombre(s)/ Razón Social o Denominación					4

B. IDENTIFICACIÓN DEL IMPORTADOR, DISTRIBUIDOR, FABRICANTE O REPRESENTANTE DE QUIEN ADQUIRIÓ EL BIEN

5	NIT	9	4	NRC		3
7	Apellido(s), Nombre(s)/ Razón Social o Denominación					5

C. DATOS SOBRE EL BIEN, IMPORTADO O ADQUIRIDO EN EL MERCADO NACIONAL

56	Número de Matricula (Para Buques y Aeronaves)	N/A	8	13	Fecha de Escritura de Compra-	5
----	---	-----	---	----	-------------------------------	---

D. DATOS SEGÚN DECLARACIÓN DE MERCANCIA

14	Código y Nombre de Aduana	Aérea de Comalapa				4
12	Número de Declaración de	4 321321	7	18	Fecha de Declaración de Mercancia	08/12/2017 0
17	Número Correlativo del Bien (Bulto)	2	6	26	Código de Ingreso DGT	11603 8 28 Partida Arancelaria 5

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Pólizas múltiples	Asistente Administrativo (AS)	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	3 años	Archivo histórico
Reporte de mandamientos generados	Asistente Administrativo (AS)	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Comprobante original de cancelación del mandamiento de pago.	Colector (a)	Físico	Contador	contabilidad	Cronológico	1 año	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 193 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 194 de 302

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para el ingreso de tramites a SERTRACEN.

2. ALCANCE

Este proceso incluye el ingreso web del trámite, embalaje e ingreso físico en SERTRACEN y retiro de placas.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Presentación: Documento donde se muestra los datos de ingreso del trámite para matrícula inicial a través de portal web.
- Placas: Es el instrumento de identificación externa de los automotores.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.1. Recibe y revisa que cada expediente este completo.	
Analista administrativo	4.2. Ingresa con sus credenciales al portal web de SERTRACEN y selecciona la opción “Ingreso de trámites de vehículos en línea”.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 195 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.3. Selecciona la opción Matrícula inicial e ingreso de la misma. Finalmente, indica la identificación del retiro de trámite con pre-presentación.	
Analista administrativo	4.4 Completa los campos requeridos de acuerdo con la póliza que posee cada expediente.	Identificación de póliza Anexo 6.1
Analista administrativo	4.5 Selecciona el tipo de trámite solicitado, en este caso “Traspaso”.	Tipo de trámite Anexo 6.2
Analista administrativo	4.6 Completa los campos requeridos de acuerdo con la compraventa que posee cada expediente.	Carga de datos según compraventa Anexo 6.3
Analista administrativo	4.7 Genera e imprime dos hojas de presentación.	Hoja de presentación Anexo 6.4

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 196 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.8 Empaca y rotula cada uno de los expedientes con una de las hojas de presentación según corresponda y guarda la segunda hoja de presentación en el archivo de procesos pendientes.	
Analista administrativo	4.9 Realiza el proceso de entrega de los paquetes físicos en las oficinas de SERTRACEN.	
Auxiliar Administrativo de SERTRACEN	4.10 Extiende el ticket donde se detalla el total de trámites ingresados y entregados.	Ticket de ingreso en SERTRACEN Anexo 6.5
Analista administrativo	4.11 Al transcurrir tres días hábiles, verifica a través del portal web de SERTRACEN, el estatus de los trámites ingresados con el número de presentación de cada caso.	
Analista Administrativo	4.12 Separa las hojas de presentación de los procesos que se encuentren listos para retirar.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 197 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.13 Actualiza y cuadra el reporte de procesos ingresados a SERTRACEN que se encuentren listos para retirar, de acuerdo con el monto a cancelar que indique la institución.	Reporte de trámites listos para retirar Anexo 6.6
Analista administrativo	4.14 Solicita los fondos al departamento de Contabilidad de la sociedad vendedora, de acuerdo con el reporte diario procesos ingresados a SERTRACEN.	
Contador	4.15 Revisa, aprueba y deposita los fondos solicitados a la tarjeta asignada a la empresa para el pago de procesos en SERTRACEN.	
Analista administrativo	4.16 Se dirige a SERTRACEN al área de retiro de placas de SERTRACEN y brinda las hojas de ingreso web que corresponde a las placas que serán retiradas.	
Asesor	4.17 Revisará y cobrará el monto total de los procesos a retirar según las hojas de presentación.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 198 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Analista administrativo	4.18 Procederá a realizar el pago en el banco de SERTRACEN con la tarjeta asignada.	
Cajero	4.19 Emite comprobante de pago y vóucher.	
Analista administrativo	4.20 Presenta el comprobante de pago en área de retiro de placas.	
Analista administrativo	4.21 Recibe las placas	
Analista administrativo	4.22 Remite las placas para el proceso de envío.	

5. INDICADORES

- Número de expedientes procesados por día (Mide el volumen de trabajo).

Fórmula: $=\Sigma$ expedientes diarios

- Porcentaje de expedientes entregados a SERTRACEN dentro del plazo establecido (Mide el cumplimiento de los plazos)

Fórmula: $=\Sigma$ expedientes entregados $\div$ Total de expedientes $\times$ 100

- Porcentaje de expedientes completados correctamente (Mide la precisión del proceso).

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 199 de 302

Fórmula: $=\Sigma \text{ expedientes completados} \div \text{Total de expedientes} \times 100$

6. ANEXOS

6.1 Identificación de póliza

ISTC-PRC-01-FOR-01



VICEMINISTERIO
DE TRANSPORTE

¡Hola! CHRISTIAN HERZEL NAJARRO LOPEZ, bienvenido(a) SERTRACEN EN LINEA.

SALIR

CLAVE

AYUDA

ACERCA

17:25:06

SERTRAWEB

MENU

INICIO

REFRENDA (NUEVO)

TRAMITES VMT

PREINSCRIPCIONES

MATRICULA INICIAL

TRAMITES VEHICULOS INSCRITOS

PRENDAS/GRAVAMENES

REPORTES

CONSULTAS

PERFIL

SALIR

IDENTIFICACION DE LA POLIZA DE IMPORTACION DEL VEHICULO

AYUDA

Fecha de Importación

Aduana

-- Seleccionar --

Régimen

-- Seleccionar --

No. Correlativo

Validar

NIT del Importador según Póliza:

Tipo de Placa que solicita

-- Seleccionar --

Año del Vehículo

-- Seleccionar --

Aceptar Datos

Salir



VICEMINISTERIO
DE TRANSPORTE

¡Hola! CHRISTIAN HERZEL NAJARRO LOPEZ, bienvenido(a) SERTRACEN EN LINEA.

SALIR

CLAVE

AYUDA

ACERCA

17:25:27

SERTRAWEB

MENU

INICIO

REFRENDA (NUEVO)

TRAMITES VMT

PREINSCRIPCIONES

MATRICULA INICIAL

TRAMITES VEHICULOS INSCRITOS

PRENDAS/GRAVAMENES

REPORTES

CONSULTAS

PERFIL

SALIR

IDENTIFICACION DEL VEHICULO

AYUDA

Clase

-- Seleccionar --

Tipo según Póliza

-- Seleccionar --

Tipo de Capacidad

-- Seleccionar --

Capacidad

Chasis

MD2A36FX0SL01009

Vin

MD2A36FX0SL01009

Motor

JLXCRK88967

Color según Póliza

Escriba Nombre del Color

Aceptar Datos

* SI EN LA DM INDICA QUE POSEE FRANJAS Y NO INDICA EL COLOR DE LAS MISMAS, DEBE INDICARLO.

* EL COLOR SOLICITADO NO PUEDE EXCEDER DE 28 CARACTERES.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 200 de 302

6.2 Tipo de trámite

ISTC-PRC-01-FOR-02



VICEMINISTERIO
DE TRANSPORTE

¡Hola! CHRISTIAN HERZEL NAJARRO LOPEZ , bienvenido(a) SERTRACEN EN LINEA.

SALIR

CLAVE

AYUDA

ACERCA

17:27:17

SERTRAWEB

MENU

INICIO

REFRENDA (NUEVO)

TRAMITES VMT

PREINSCRIPCIONES

MATRICULA INICIAL

TRAMITES VEHICULOS INSCRITOS

PRENDAS/GRAVAMENES

REPORTES

CONSULTAS

PERFIL

SALIR

SELECCIÓN DE TRAMITES A SOLICITAR

SELECCIONE EL(LOS) TRAMITES QUE DESEA AGREGAR A LA MATRICULA INICIAL.
SI NO ADICIONARA OTROS TRAMITES PRESIONE EL BOTON 'ACEPTAR DATOS'

✓

TRASPASO

ARRENDAMIENTO

INSCRIPCION DE PRENDA

ACTUALIZACION DE DIRECCION DEL PROPIETARIO

ACTUALIZACION DE NOMBRE DE PROPIETARIO

CAMBIO DE MOTOR

MODIFICACION DE COLOR

✓

Aceptar Datos

✕

Cancelar Tramite

Copyright 2024 © SERTRACEN. Todos los Derechos Reservados.

6.3 Carga de datos según compraventa

ISTC-PRC-01-FOR-03



VICEMINISTERIO
DE TRANSPORTE

¡Hola! CHRISTIAN HERZEL NAJARRO LOPEZ , bienvenido(a) SERTRACEN EN LINEA.

SALIR

CLAVE

AYUDA

ACERCA

17:27:35

SERTRAWEB

MENU

INICIO

REFRENDA (NUEVO)

TRAMITES VMT

PREINSCRIPCIONES

MATRICULA INICIAL

TRAMITES VEHICULOS INSCRITOS

PRENDAS/GRAVAMENES

REPORTES

CONSULTAS

PERFIL

SALIR

CARGA DE DATOS DE TRAMITES SELECCIONADOS

TRASPASO

NIT DE LA PERSONA QUE SALDRA IMPRESO EN LA TARJETA DE CIRCULACION

FECHA DE COMPRAVENTA

VALOR DE VENTA \$

TIPO DE PERTENENCIA

NIT CON QUIEN A PLAZO

NOTARIO SEGUN COMPRAVENTA

+

Agregar Copropietario

✓

ACEPTAR DATOS

✕

CANCELAR TRAMITE

Copyright 2024 © SERTRACEN. Todos los Derechos Reservados.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 201 de 302

6.4 Hojas de presentación

ISTC-PRC-01-FOR-04

IMPORTANTE: DEBE IMPRIMIR ESTA HOJA Y DEBE SER PEGADA AL FRENTE DEL SOBRE

REGISTRO PUBLICO DE VEHICULOS AUTOMOTORES
DIRECCION GENERAL DE TRANSITO
VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

M1 W



HOJA DE INGRESO DE TRAMITE VIA WEB

PRESENTACION No. **2024/ XXXX**

POLIZA MULTIPLE 2024430418-28

TITULAR DE TRAMITE

XXXXX -9

MILAGRO ____

PREPRESENTACION

FECHA MAXIMA PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACION: 28/12/2024

DEBE ACUDIR A LAS OFICINAS DE SERTRACEN A PRESENTAR LOS DOCUMENTOS ANTES DE LA FECHA INDICADA, DE LO CONTRARIO EL REGISTRO DE LA SOLICITUD WEB SE ANULARA.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTD-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 203 de 302

6.5 Ticket de ingreso en SERTRACEN

ISTC-PRC-01-FOR-05

RECEPCION DE SOBRES
CON TRAMITES INGRESADOS WEB
06/09/2024 09:36

Presentador
DUI XXXX
MISAEI XXXX

06/09/2024 09:39:18

PRESENTACIONES

2024/428614 2024/428616 2024/428619
2024/428622 2024/428625 2024/428627
2024/428633 2024/428636 2024/428637
2024/428638 2024/428639 2024/428641
2024/428677 2024/428689 2024/428693
2024/428698 2024/428748 2024/428754
2024/428758 2024/428764 2024/428766
2024/428772 2024/428775 2024/428802
2024/428884 2024/428890 2024/428910
2024/428924 2024/428939 2024/428975
2024/428989 2024/429004 2024/429015
2024/429023 2024/429030 2024/429037
2024/429046 2024/429063 2024/429079
2024/429096 2024/429110 2024/429121
2024/429131 2024/429137 2024/429148
2024/429155 2024/429165 2024/429177
2024/429189 2024/429197

RECEPCION DE SOBRES
CON TRAMITES INGRESADOS WEB
06/09/2024 09:36

6.6 Reporte de trámites listos para retirar

ISTC-PRC-01-FOR-06

		CAJA CHICA RE INTEGRO A: XXXX								
GRUPO XXXX				No. Liquidacion Sertracen						
REPORTE DE LIQUIDACIÓN SERTRACEN				No.				Total:	\$\$\$	
Fecha	Distribuidor	Nombre del Cliente	Estilo del vehiculo	Motor	Chasis	Cancelado SERTRACEN	Fecha cancelado SERTRACEN	Número de placa		

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ISTC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE INGRESO A SERTRACEN	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 204 de 302

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Hojas de presentación	Analista Administrativo	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 mes	Archivo histórico
Ticket de ingreso en SERTRACEN	Analista Administrativo	Físico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 mes	Archivo histórico
Reporte de trámites listos para retirar	Analista Administrativo	Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 205 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 206 de 302

1. OBJETIVO

Describir el proceso a seguir para el envío de placas y tarjetas de circulación a puntos de venta.

2. ALCANCE

Este proceso incluye la recepción y clasificación de las placas y tarjetas de circulación, elaboración de guías de envío y embalaje.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Recolecta: hace referencia a la programación y detalle de los paquetes que serán enviados a través del servicio de encomienda.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.1 Recibe los bloques de placas y tarjetas separadas.	
Asistente de Gerencia	4.2 Agrupa tarjetas de circulación con las placas respectivas.	
	4.3 Toma y guarda de manera digital la fotografía de	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 207 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	placas y tarjetas de circulación en la carpeta “RESPALDO DE TRÁMITES”.	
Asistente de Gerencia	4.4 Rotula las tarjetas de circulación y placas con la información del cliente y el punto de venta que solicitó el servicio.	
Asistente de Gerencia	4.5 Clasifica las tarjetas de circulación y placas por punto de venta.	
Asistente de Gerencia	4.6 Ingresa y crea una recolecta para solicitar el servicio de encomienda.	Recolecta de envío Anexo 6.1
Asistente de Gerencia	4.7. Completa los campos requeridos y crea la guía de envío.	Formulario de creación de guía de envío. Anexo 6.2

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 208 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.8 Empaca las tarjetas de circulación y placas por cada tienda y rotula con la guía de envío creada.	
Asistente de Gerencia	4.9 Imprimirá la recolecta creada donde se detallan todas las guías de envío realizadas.	
Asistente de Gerencia	4.10 Entrega los paquetes al servicio de encomiendas y solicita firma en la recolecta impresa.	

5. INDICADORES

- Número de lotes procesados por mes (Mide el volumen de trabajo).

Fórmula: $=\Sigma$ lotes procesados acumulados

- Porcentaje de envíos realizados dentro del plazo establecido (Mide el cumplimiento de los plazos de entrega).

Fórmula: $=\Sigma$ envíos realizados $\div$ Total de procesos $\times$ 100

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 209 de 302

6. ANEXOS

6.1 Recolecta de envío

REP-PRC-01-FOR-01

Recolección de Carga					No. RECOLECTA
#	ORDEN	NÚMERO DE GUIA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	INDICACIONES

Fecha: _____

6.2 Formulario de creación de guía de envío

REP-PRC-01-FOR-02

UMA

Crear Guías

Número de orden: *

Número de recolección:

Crear desde xls

Destinatario (Quien recibe)

Buscar por identificación

Buscar por nombre

Número de registro de cliente:

0000000 - 0

Permitir guardar el destinatario

Nombre: *

Teléfono: *

Dirección: *

Correo remitente(quien envía):

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: EPC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PLACAS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 210 de 302

Otros datos

Tipo de servicio:

Tipo de entrega:

☐ Comprar seguro (costo adicional)

☐ Liquidación de documentos (costo adicional)

Contacto:

Referencia de dirección de entrega:

Indicaciones especiales para la entrega:

Detalle de bultos

Peso:

Unidad medida:

Contenido:

LB

+ Agregar bulto

#	Peso	Unidad medida	Contenido	Peso Adicional

Guardar

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Recoleta de envío	Analista de gerencia	Físico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Foto de placa	Analista de gerencia	Digital	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: AREPT-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 211 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: AREPT-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 212 de 302

1. OBJETIVO

Detallar la elaboración de autorización por robo o extravío de placa para uso de clientes con créditos activos.

2. ALCANCE

Este proceso incluye la recepción de la solicitud verificación de documentos, elaboración y autenticación del documento y envío a tienda solicitante.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Autenticación de documento: es el proceso mediante el cual se verifica y certifica la veracidad de su contenido y de las firmas que contiene, proporcionando así confianza y validez legal al documento en cuestión a través de un notario público.
- Tarjeta de circulación: documento por el cual un vehículo puede circular de legal dentro del país.

8. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Punto de venta	4.1 Envía la solicitud electrónica de autorización por robo o extravío de placa.	



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: AREPT-PRC-01

Revisión: 1

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE
AUTORIZACIÓN POR ROBO O
EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA**

**Fecha de emisión: julio
2025**

Página 213 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.2 Verifica la documentación digital requerida como tarjeta de circulación, denuncia del extravío y comprobante de pago del trámite.	
Asistente de Gerencia	4.3 Procede a actualizar el registro de clientes con los datos de la tarjeta de circulación.	
Asistente de Gerencia	4.4 Exporta, completa, revisa e imprime el formato “autorización por robo o extravío de placa”.	Autorización por robo o extravío de placa y/o tarjeta Anexo 6.1
Asistente de Gerencia	4.5 Remite el formato de “autorización por robo o extravío de placa” para firma del representante legal de la sociedad solicitante.	
Representante Legal	4.6 Revisa, firma y remite los expedientes al departamento operativo.	



GRUPO SEA, S.A DE C.V.

Código: AREPT-PRC-01

Revisión: 1

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE
AUTORIZACIÓN POR ROBO O
EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA**

**Fecha de emisión: julio
2025**

Página 214 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia	4.7 Prepara el formato de “autorización por robo o extravió de placa” para firma del notario.	
Notario	4.8 Revisa, firma y sella los documentos.	
Asistente de Gerencia	4.9 Empaca, rotula y clasifica las autorizaciones por punto de venta.	
Asistente de Gerencia	4.10 Ingresa y crea una recolecta para solicitar el servicio de encomienda.	
Asistente de Gerencia	4.11 Completa los campos requeridos, crea e imprime la guía de envío.	
Asistente de Gerencia	4.12 Entrega los paquetes al servicio de encomiendas y solicita firma en la recolecta impresa.	

9. INDICADORES

- Índice de autorizaciones realizas mensualmente

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: AREPT-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 215 de 302

Fórmula: $=\Sigma \text{envió realizados} \div \text{Total de autorizaciones} \times 100$

10. ANEXOS

6.1 Autorización por robo o extravió de placa y/o tarjeta

AREPT-PRC-01-FOR-01


Vice Ministerio de Transporte.
Dirección General de Transporte.

Por este medio autorizamos a: **WALTER ALEXANDER ESCALANTE LINARES** para trámite por extravió de tarjeta de circulación del automóvil con las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS DEL VEHICULO.			
MARCA	BAJAJ	MODELO	OUTE
AÑO	2024	COLOR	NEGRO
MOTOR	BFXWPJ06401	CHASIS GRAVADO	MD2A68CXDRWJ00243
CLASE		CAPACIDAD	
CHASIS VIN	MD2A68CXDRWJ00243	PLACA	P666EA

Para efectos de ser presentada al Departamento del registro público de vehículos automotores, extendemos esta constancia en San Salvador a los DOCE días del mes de JULIO del DOS MIL VEINTICUATRO

F. _____
CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN.
Apoderada Especial Administrativa.
Grupo UMA, S.A. DE C.V.

DOY FE.- Que la firma que calza el escrito que antecede es AUTENTICA por haber sido puesta a mi presencia de su puño y letra por CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN, de cuarenta años de edad, Licenciada en Economía y Negocios, del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número cero uno ocho cero cuatro, quien actúa en nombre y representación y en calidad de Apoderada General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GRUPO UMA, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - cero nueve cero tres uno siete - uno cero cinco - cinco, cuya personería DOY FE de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial, otorgado en esta ciudad, a las nueve horas, treinta minutos, del día veintisiete de octubre de dos mil veinte, ante los oficios del Notario Juan Carlos Preza Salinas, por el Licenciado Kevin Steve Vargas Calderón, actuando en su calidad Administrador Único Propietario de la Sociedad GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse GRUPO UMA, S.A. DE C.V., inscrito el día veintiocho de octubre de dos mil veinte, en el Registro de Comercio bajo el número UNO del Libro DOS MIL CATORCE de Otros Contratos Mercantiles, del folio tres al folio diez, del que consta que la compareciente se encuentra facultada para el otorgamiento de actos como el presente; en dicho poder el Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la Sociedad, así como de la personería con la que actuaba el Licenciado Kevin Steve Vargas Calderón.- San Salvador a los DOCE días del mes de JULIO del DOS MIL VEINTICUATRO

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: AREPT-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE PLACAS Y/O TRAJETA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 216 de 302

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Formato de autorización	Asistente de gerencia	Digital	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ECC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ELABORACION DE CARTA DE CANCELACION.	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 217 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
6	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ECC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ELABORACION DE CARTA DE CANCELACION.	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 218 de 302

1. OBJETIVO

Detallar los pasos a seguir para la gestión y elaboración de carta de cancelación de crédito para cliente final.

2. ALCANCE

Este proceso incluye la recepción de la solicitud de carta de cancelación, verificación de la cancelación del costo de servicio, elaboración y autenticación del documento, entrega y/o distribución a punto de venta o cliente final.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Finiquito: Hace referencia al recibo de cancelación total del crédito adquirido en la entidad correspondiente.
- Carta de cancelación: Hace referencia al documento legal donde hace constar que el deudor ha cancelado el crédito referente al automotor y podrá con este cambiar la tenencia de la tarjeta de circulación a propiedad.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Punto de Venta	4.1 Envía la solicitud electrónica de carta de cancelación.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ECC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ELABORACION DE CARTA DE CANCELACION.	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 219 de 302

Asistente de Gerencia	4.2 Verifica la información digital requerida como tarjeta de circulación por ambos lados, finiquito y comprobante de pago del trámite.	
Asistente de Gerencia	4.3 Procede a llenar el registro de cliente con los datos de la tarjeta de circulación.	
Asistente de Gerencia	4.4 Exporta, completa, revisa e imprime el formato de carta de cancelación.	Carta de cancelación Anexo 6.1
Asistente de Gerencia	4.5 Remite cartas de cancelación para firma del representante legal de la sociedad solicitante.	
Representante Legal	4.6 Revisa, firma y remite las cartas de cancelación al departamento operativo.	
Asistente de Gerencia	4.7 Recibe y prepara las cartas de cancelación para firma del notario.	
Notario	4.8 Revisa, firma y sella los documentos.	
Asistente de Gerencia	4.9 Empaca, rotula y clasifica las cartas de cancelación por punto de venta.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ECC-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ELABORACION DE CARTA DE CANCELACION.	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 220 de 302

Asistente de Gerencia	4.10 Ingresa y crea una recolecta para solicitar el servicio de encomienda.	
Asistente de Gerencia	4.11 Completa los campos requeridos, crea e imprime la guía de envío.	
Asistente de Gerencia	4.12 Entrega los paquetes al servicio de encomiendas y solicita firma en la recolecta impresa.	

5. INDICADORES

- Índice de cartas realizadas semanalmente, cuadratura de depósitos con emisión de cartas.

Fórmula: = (Número de cartas con depósitos conciliados / Número total de cartas emitidas semanalmente) * 100

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: ECC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ELABORACION DE CARTA DE CANCELACION.	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 221 de 302

6. ANEXOS

6.1 Carta cancelación

ECC-PRC-01-FOR-01

SEÑOR JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO PUBLICO DE VEHICULOS AUTOMOTORES.
PRESENTE.

Por este medio hacemos constar que: **JEFFERSON A** ha cancelado totalmente su adeudo con esta empresa, cuyas características describimos a continuación

CARACTERISTICAS DEL VEHICULO.			
MARCA	BAJAJ	MODELO	BOXER BM 150 X
AÑO	2022	COLOR	AZUL C/P MULTICOLOR
MOTOR	P	CHASIS GRAVADO	N
CLASE	MOTOCICLETA	CAPACIDAD	2 PERSONAS
CHASIS VIN	A	PLACA	N

Para efectos de ser presentada al Departamento del registro público de vehículos automotores, extendemos esta constancia en San Salvador a los VEINTICINCO días del mes de JULIO del DOS MIL VEINTICUATRO

F. _____
CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN.
Apoderada Especial Administrativa.

DOY FE.- Que la firma que calza el escrito que antecede es AUTENTICA por haber sido puesta a mi presencia de su puño y letra por CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN, de cuarenta años de edad, Licenciada en Economía y Negocios, del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número cero uno ocho cero cuatro uno nueve ocho - nueve, quien actúa en nombre y representación y en calidad de Apoderada General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GRUPO UMA, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - cero nueve cero tres uno siete - uno cero cinco - cinco, cuya personería DOY FE de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial, otorgado en esta ciudad, a las nueve horas, treinta minutos, del día veintisiete de octubre de dos mil veinte, ante los oficios del Notario Juan Carlos Preza Salinas, por el Licenciado Kevin Steve Vargas Calderón, actuando en su calidad Administrador Único Propietario de la Sociedad GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse GRUPO UMA, S.A. DE C.V., inscrito el día veintiocho de octubre de dos mil veinte, en el Registro de Comercio bajo el número UNO del Libro DOS MIL CATORCE de Otros Contratos Mercantiles, del folio tres al folio diez, del que consta que la compareciente se encuentra facultada para el otorgamiento de actos como el presente; en dicho poder el Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la Sociedad, así como de la personería con la que actuaba el Licenciado Kevin Steve Vargas Calderón.- San Salvador a los VEINTICINCO días del mes de JULIO del DOS MIL VEINTICUATRO

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Recoleta de envío	Asistente de gerencia	Físico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Carta de Cancelación	Asistente de gerencia	Digital	Gerente General	Gerencia	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 222 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01
		Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 223 de 302

1. OBJETIVO

Describir el proceso y gestión de solicitudes de documentos para sustitución de mototaxi para clientes finales.

2. ALCANCE

Este proceso incluye realización de compraventa, emisión de certificación de póliza, generación de mandamiento de IPM y entrega de documentos al solicitante.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Certificación de documento: acto mediante el cual se verifica la autenticidad de una copia de un documento original a través de un notario público.
- Póliza múltiple: documento donde se detallan todos los datos de importación y características de los automotores.
- Bulto: hace referencia a cada automotor dentro de una póliza múltiple.

5. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Punto de Venta	4.1 Envía la solicitud de compraventa y póliza certificada.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 224 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente administrativo	4.2 Verifica la información digital requerida como la descripción del mototaxi, documentos del cliente y comprobante de pago del trámite.	
Asistente administrativo	4.3 Procede a llenar el registro de cliente con los datos del DUI y del automotor.	
Asistente administrativo	4.4 Exporta, completa, revisa y guardar en PDF el formato de compraventa de mototaxi.	Compraventa mototaxi Anexo 6.1
Asistente administrativo	4.5 Envía de manera electrónica la compraventa al punto de venta solicitante.	
Punto de Venta	4.6 Imprime y saca firma del cliente.	
Punto de Venta	4.7 Remite de manera física la compraventa firmada por el cliente.	
Asistente Administrativo	4.8 Recibe, revisa y remite las compraventas para firma del representante legal de la sociedad vendedora.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 225 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente Administrativo	4.9 Revisa, firma y remite las compraventas al departamento operativo.	
Asistente Administrativo	4.10 Con el chasis del mototaxi busca e imprime la póliza múltiple a la que corresponde.	Póliza colectiva Anexo 6.2
Asistente Administrativo	4.11 Marca dentro del anexo de la póliza el bulto (mototaxi).	
Asistente Administrativo	4.12 Recibe y prepara las compraventas con la póliza colectiva para firma del notario.	
Notario	4.13 Revisa, firma y sella las compraventas.	
Asistente Administrativo	4.14 Empaca, rotula y clasifica los documentos por punto de venta.	
Asistente Administrativo	4.15 Ingresa y crea una recolecta para solicitar el servicio de encomienda.	
Asistente Administrativo	4.16 Completa los campos requeridos, crea e imprime la guía de envío.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 226 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente Administrativo	4.17 Empaca la compraventa junto a la póliza colectiva en un sobre manila con la guía al frente.	
Asistente Administrativo	4.18 El paquete es entregado a encomienda.	

6. INDICADORES

- Índice de certificaciones realizadas.

Fórmula: $= \Sigma \text{ certificaciones realizadas} \div \text{Total de certificaciones} \times 100$

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: DSM-PRC-01
		Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA SUSTITUCION DE MOTOTAXI	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 227 de 302

7. ANEXOS

6.1 Compraventa mototaxi

DSM-PRC-01-FOR-01

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES

NOSOTROS : CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN, de cuarenta y cuatro años de edad, Licenciada en Economía y Negocios, del domicilio del Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, portador de mi Documento Único de Identidad Número cero uno ocho cero cuatro uno nueve ocho - nueve, actuando en mi calidad de Apoderada General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GRUPO UMA, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - cero nueve cero tres uno siete - uno cero cinco - cinco, que en lo sucesivo se denominará "LA SOCIEDAD VENDEDORA" y por otra parte el señor «CLIENTE», de «EDAD» años de edad, «PROF_U_OFICIO», del domicilio del «MUNICIPIO», departamento de «DEPARTAMENTO», con Documento Único de Identidad Número: «DUI» y número de Identificación Tributaria: «NIT»; que en lo sucesivo se denominará "EL COMPRADOR"; por medio de este instrumento OTORGAMOS: El primero en la calidad con que actúo, que mi representada es propietaria y actual poseedora de la siguiente TRICIMOTO; DUCA: «POLIZA»; MARCA: «MARCA»; MODELO: «MODELO»; COLOR: «COLOR»; AÑO: «AÑO»; CLASE :TRICIMOTO; TIPO : «CLASE»; MOTOR: «MOTOR»; CHASIS GRABADO: «CHASIS»; CAPACIDAD: «CAPACIDAD» PERSONAS; y que vende por el precio de «PRECIO_CON_IVA» DOLARES AMERICANOS que declaro haber recibido a mi entera satisfacción de parte del comprador, le vendo la TRICIMOTO anteriormente descrita, haciéndole en consecuencia por medio de este documento, la tradición del Dominio, Posesión y demás Derechos anexos, entregándoselo materialmente, así como sus llaves y demás documentos anexos.- El Segundo de los suscritos DIGO: Que acepto la venta de la TRICIMOTO descrita que se me hace; dándome por recibido de dominio, tradición, Posesión y demás Derechos anexos; Recibiéndola materialmente tradición, así como sus llaves y demás documentos.- EN FE de estar conforme con lo anterior, firmamos, el presente documento en el Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, a las «HORAS» horas y «MINUTOS» minutos del día «DIA_» del mes de «MES» del dos mil veinticuatro

F. _____
GRUPO UMA, S.A. DE C.V.

F. _____
«CLIENTE»

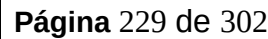
En la ciudad del Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, a las «HORAS» horas y «MINUTOS» minutos del día «DIA_» del mes de «MES» del dos mil veinticuatro ANTE MI, LISSETTE ELIZABETH RECINOS FUENTES, Notario del domicilio del Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, comparecen los señores: CARMEN ELENA APARICIO DE GUZMAN, de cuarenta y cuatro años de edad, Licenciada en Economía y Negocios, del domicilio del Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número cero uno ocho cero cuatro uno nueve ocho - nueve, quien actúa en nombre y representación y en calidad de Apoderada General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial de la sociedad que gira con la denominación "GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GRUPO UMA, S.A. DE C.V.", del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - cero nueve cero tres uno siete - uno cero cinco - cinco, cuya personería DOY FE de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: A) Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Mercantil con Clausula Especial, otorgado en esta ciudad, a las nueve horas, treinta minutos, del día veintisiete de octubre de dos mil veinte, ante los oficios del Notario Juan Carlos Presa Salinas, por el Licenciado Kevin Steve Vargas Calderón, actuando en su calidad Administrador Único Propietario de la Sociedad GRUPO UMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse GRUPO UMA, S.A. DE C.V., inscrito dicho documento el día veintiocho de octubre de dos mil veinte, en el Registro de Comercio bajo el número UNO del Libro DOS MIL CATORCE de Otros Contratos Mercantiles, del folio tres al folio diez, del que consta que la compareciente se encuentra facultada para el otorgamiento de actos como el presente; b) Credencial de Elección de Administrador Único Propietario y Suplente, inscrito en el Registro de Comercio al Número TREINTA Y CUATRO del Libro CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS, del Registro de Sociedades del folio ciento doce al folio ciento catorce, de fecha veintinueve de octubre de dos mil diecinueve. C) Testimonio de escritura pública Modificación al pacto social de la sociedad GRUPO UMA, SA DE CV, otorgado en la ciudad de san salvador a las catorce horas y treinta minutos del día veintisiete de agosto de dos mil dieciocho, ante los oficios del Notario Juan Carlos Presa Salinas, notario de este domicilio, en la que consta: denominación, naturaleza, régimen y denominación, de nacionalidad salvadoreña, que su plazo es por tiempo indeterminado, que la representación legal y uso de la firma social corresponde al Director Administrador Único Propietario de la Sociedad, inscrita en el Registro de Comercio al número

6.3. póliza colectiva

DSM-PRC-01-FOR-02

CONFIDENCIAL

DECLARACION UNICA CENTROAMERICANA (DUCA)												
Exportación	6.1 No. identificación		6.2 Tipo identificación		Identificación de la declaración		1 No. Declarativa o referencia		2 No. de DUCA		3 Fecha de aceptación	
	6.4 Nombre y razón social		6.3 País Emisión				7 Aduana registrada/destino		8 Aduana salida			
	6.5 Dominio fiscal						9 Aduana ingreso		10 Aduana destino			
							11 Régimen aduanero		12 Modalidad		13 Clase	
Importación	5.1 No. identificación		5.2 Tipo identificación				14 Fecha		15 País procedencia		16 País exportación	
	5.4 Nombre y razón social		5.3 País Emisión				17 Sumas		18 País destino		19 Depósito aduanero/ Zona Franca	
	5.5 Dominio fiscal						20 El Estado		21 Lugar de embarque		22 Lugar de desembarque	
Transp. de	6.1 Código		6.2 No. identificación				23.1 No. identificación		23.2 No. licencia de conducir		24.1 Identificación de la unidad de transporte	
	6.4 Nombre y razón social		6.3 País Emisión				24.2 País registro		24.3 Marca		24.4 Chasis	
	6.5 Dominio fiscal						24.5 Identificación del remolque o semirremolque		24.6 Cantidad de unidades de carga (remolques o semirremolques)			
							24.7 Número de dispositivo de seguridad (perchero o mancharnol)		24.8 Equipamiento		24.9 Tamaño del equipamiento	
Comercio	25.1 Valor de transacción		25.2 Gastos de transporte		25.3 Gastos de seguros		25.4 Otros gastos		25.5 Peso bruto total		25.6 Peso neto total	
	25.6 Valor en aduana		25.7 Incoterms		25.8 Tasa de cambio				26.1 Tipo tributo		26.2 Total tributo	
									26.3 Modalidad pago			
Viajes y/o	26.1 Tipo tributo		26.2 Total tributo		26.3 Modalidad pago							
Mercaderías	27 Cantidad de bultos		27 Clase de bultos		27 Peso neto		27 Peso bruto		27 Costo aduanero		27.1 Tipo	
	28 Número de línea		28 País origen		28 Unidad de medida		28 Cantidad		28 Acuerdo		28.2 Total	
	29 Clasificación arancelaria		29 Descripción de las mercancías		29.1 Criterio para clasificar valores		29.2 Reglas de origen				29.3 Total	
	30 Valor de transacción		30 Gastos de transporte		30 Seguros		30 Otros gastos		30 Valor en aduana		30.4 Total	
Documentos de la póliza	31.1 Código tipo de documento		31.2 Número de documento		31.3 Fecha de emisión de documento		31.4 Fecha de vencimiento de documento		31.5 Línea (al que aplica 31.7 Número de la autoridad o el documento)		31.6 Mundo	
									31.7 Línea (al que aplica 31.7 Número de la autoridad o el documento)		31.8 Mundo	
Observaciones y firmas	32 Observaciones				33 Firma y sello del funcionario autorizado por la Dirección General de Aduanas o de la aduana de salida.				34 Firma y autorización de ventanilla única.			
	35 Validez hasta				36 Firma				37 Código de Exportación			
	38				39				40			
	41				42				43			



	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 230 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS
4. DESARROLLO
5. INDICADORES
6. ANEXOS
7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Contabilidad y Auditoría		
3	Departamento Comercial		
4	Departamento Financiero		
5	Departamento de Recursos Humanos		
6	Departamento Operativo		

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 231 de 302

1. OBJETIVO

Describir las actividades para el proceso de compra de bienes y servicios de Grupo SEA, S.A. de C.V.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará para las compras mayores o iguales a sesenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (\$ 60.00).

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Solicitud de compra: documento administrativo por medio del cual, los diferentes procesos o departamentos de Grupo SEA, S.A. de C.V., informan al departamento de compra sobre la necesidad de bienes y/o servicios requeridos por estos. Este documento contiene los precios cotizados a proveedor(es) para su respectiva aprobación.
- Cotización: Documento por medio del cual, diferentes proveedores potenciales ofertan sus bienes y/o servicios a ruego de Grupo SEA, S.A. de C.V., y que constituye la base sobre la cual se toma la decisión de compra, eligiendo la más favorable, esta cotización puede ser; electrónica, física o en su defecto por vía telefónica y cuyos valores se trasladarán a la solicitud de compra para efectos de aprobación de la compra.

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 232 de 302

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ANEXO
Encargado de compras	4.1 Recibe la solicitud de compra firmada por el jefe del proceso o departamento que solicita el bien o servicio.	Solicitud de compra Anexo 6.1
Encargado de compras	4.2 Cotiza con tres proveedores, los cuales pueden ser recurrentes o potenciales, las cotizaciones pueden ser físicas, electrónicas o en su defecto vía telefónica, las cuales deben expresar las condiciones de la compra, crédito o contado, los valores de las cotizaciones serán plasmados en la solicitud de compra.	
Encargado de compras	4.3 Traslada la solicitud de compra, anexando las cotizaciones, al gerente para que autorice la compra.	
Gerente	4.3.1 Firma la cotización aprobada en la solicitud de compra y devuelve a encargado de compras el juego completo de documentos.	
Gerente	4.3.2 Notifica que no es aprobada ninguna cotización y devuelve al encargado de compras, observando del porque	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 233 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ANEXO
	no se realizará la compra.	
Encargado de compras	4.4 Procede a realizar la compra aprobada siguiendo las condiciones de pago.	
Encargado de compras	4.4.1 Para las compras de contado transfiere la solicitud de compra, en original, al proceso de pago a proveedores, para efectos de tramitar cheque.	
Encargado de compras	4.4.1.1 Previo acuerdo con proveedores, retira el cheque del proceso de pago a proveedores junto con la solicitud de compras, en original.	
Encargado de compras	4.4.2 Si la compra es al crédito, realiza la compra en el establecimiento del proveedor o realiza el pedido, en caso de que el proveedor tenga servicio a domicilio, todo de acuerdo con especificaciones en solicitud de compra.	
Encargado de compras	4.5 Revisa el producto y/o servicio brindado de conformidad a las especificaciones contenidas en la solicitud de compra.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 234 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ANEXO
Encargado de compras	4.6 Verifica que el comprobante de crédito fiscal o factura posea información y valores de acuerdo con los precios cotizados.	
Encargado de compras	4.6.1 Si la compra fue de contado y la información y valores facturados por el proveedor corresponden a la cotización, entrega el respectivo cheque.	
Encargado de compras	4.6.1.1 Remite el comprobante de crédito fiscal o factura, en original, más una copia de la solicitud de compra con sus respectivas cotizaciones aprobadas, al proceso de pago a proveedores.	
Encargado de compras	4.6.2 Si la compra fue al crédito y la información y valores facturados por el proveedor corresponden a la cotización, remite el comprobante de crédito fiscal o factura, en original, más una copia de la solicitud de compra con sus respectivas cotizaciones aprobadas, al proceso de pago a proveedores.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 235 de 302

5. INDICADORES

- Número de solicitudes procesadas por mes (Mide el volumen de trabajo).

Fórmula: $=\Sigma \text{ solicitudes}$

- Porcentaje de solicitudes de compra atendidas dentro del plazo solicitado (Mide la satisfacción de los solicitantes).

Fórmula: $=\Sigma \text{ solicitudes atendidas} \div \text{Total de solicitudes} \times 100$

- Porcentaje de facturas que coinciden con las cotizaciones (Mide la precisión en la verificación de facturas).

Fórmula: $=\Sigma \text{ facturas correctas} \div \text{Total de facturas} \times 100$

6. ANEXOS

6.1 Solicitud de compra

CIN-PRC-01-FOR-01

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INSTITUCIONALES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 236 de 302

SOLICITUD DE COMPRA
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de America)

Fecha de Emisión:

Proveedores

ITEM	PRODUCTO	CANTIDAD	PROVEEDOR 1		PROVEEDOR 2		PROVEEDOR 3	
			PRECIO	TOTAL	PRECIO	TOTAL	PRECIO	TOTAL
1				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
2				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
3				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
4				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
5				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
6				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
7				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
8				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
9				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
10				\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
	Subtotal			\$ 0.00		\$ 0.00		\$ 0.00
	IVA (13%)			\$ -		\$ -		\$ -
	Total			\$ -		\$ -		\$ -

DATOS ADICIONALES

Pago al contado:

Pago al crédito:

F:

Nombre del solicitante:
Departamento solicitante

F:

Christian Herzel Najarro López
Gerente

Observaciones:

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICION
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Solicitud de compra	Auxiliar contable	Papel	Encargado de compras	Archivo de proceso compras	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: PAP-PRC-01 Revisión: 1
	PAGO A PROVEEDORES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 237 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS
4. DESARROLLO
5. INDICADORES
6. ANEXO
7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Contabilidad y Auditoria		
4	Departamento Financiero		
6	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: PAP-PRC-01
	PAGO A PROVEEDORES	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 238 de 5

1. OBJETIVO

Describir las actividades para el pago a proveedores de Grupo SEA, S.A. de C.V.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los proveedores de Grupo SEA, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Proveedor: personal natural o jurídica que proporciona bienes o servicios a otra persona que se los solicita.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia.	4.1 En el caso de ser compras menores a \$60.00, de acuerdo con lo estipulado por el Gerente como el máximo a pagar por medio de caja chica.	
Asistente de Gerencia.	4.1.1 Recibe y revisar factura o CF, realiza el pago respectivo y deja la factura como comprobante del egreso.	
Asistente de Gerencia.	4.1.2 Registra el egreso en el control de corte caja chica mensual.	Corte de Caja Chica Anexo 6.1

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: PAP-PRC-01 Revisión: 1
	PAGO A PROVEEDORES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 239 de 5

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Asistente de Gerencia.	4.2 En el caso que la compra se realice por un monto mayor a \$60.00 recibe y revisar factura o CF.	
Asistente de Gerencia.	4.2.1 Entrega los documentos autorizados de la compra y factura o CF al gerente.	
Gerente	4.2.2 Realiza el pago por medio de transferencia bancaria e informa sobre la transferencia al proveedor.	
Asistente de Gerencia.	4.2.3 Procede a solicitar al proveedor que cancele la factura o CF.	
Asistente de Gerencia.	4.2.4 Entrega todos los comprobantes de egreso al área contable.	

5. INDICADORES

- Número de pagos procesados por día/semana/mes (Mide el volumen de trabajo)

Fórmulas:

=Σ pagos procesados al día

=Σ pagos procesados a la semana

=Σ pagos procesados al mes

- Porcentaje de facturas conciliadas con los pagos (Mide la precisión en la conciliación)

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: PAP-PRC-01 Revisión: 1
	PAGO A PROVEEDORES	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 240 de 5

bancaria)

Fórmula: $= \Sigma \text{ facturas conciliadas} \div \text{Total de facturas} \times 100$

6. ANEXO

6.1. Corte de caja chica

PAP-PRC-01-FOR-01

SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.		COD:
---	--	------

CORTE DE CAJA MENSUAL
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de America)

Fecha Inicial: _____ Fecha Final: _____

Saldo total de caja **\$ 0.00**

Movimientos de caja diarios

ITEM	FECHA	NOMBRE DEL CLIENTE	SERVICIO BRINDADO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO
1				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
2				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
3				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
4				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
5				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
6				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
				\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

F: _____ F: _____

Encargado de caja chica: Christian Herzel Najarro López
Gerente

Observaciones: _____

7.MATRIZ DE REGISTRO

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Facturas o CF	Asistente de Gerencia	Físico	Jefe de contabilidad	Archivo de contabilidad	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Corte de caja chica	Asistente de Gerencia	Electrónico	Jefe de contabilidad	Archivo de contabilidad	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: RIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INGRESOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 241 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS
4. DESARROLLO
5. INDICADORES
6. ANEXOS
7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Contabilidad y Auditoria		
3	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: RIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INGRESOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 242 de 5

1. OBJETIVO

Describir las actividades para la recepción de ingresos en el departamento de Contabilidad y departamento operativo de Grupo SEA, S.A. de C.V.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el departamento de Contabilidad y departamento Operativo cuando se reciben ingresos por pago de servicios brindados por la institución.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Ingreso: la definición incluye tanto a los ingresos ordinarios como las ganancias. Los ingresos ordinarios surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como tramitación de placas, cartas de cancelación, sustitución de mototaxis y autorizaciones por robo o extravío.
- Factura: Es el documento normado por la legislación tributaria, el cual se emite y entrega cuando se trata de operaciones, gravadas o exentas, realizadas con consumidores finales.
- Comprobante de crédito fiscal: Es el documento normado por la legislación tributaria, el cual se emite y entrega cuando se trata de operaciones, gravadas o exentas, realizadas con personas inscritas como contribuyentes del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios (IVA).

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: RIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INGRESOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 243 de 5

4. DESARROLLO

RESPONSIBLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Colector (a)	4.1-Para la cancelación del servicio de tramitación de placas, al final del mes revisará los procesos concluidos en el reporte diario de compraventas.	Reporte diario de compraventas Anexo 1
Colector (a)	4.2 Realiza el reporte mensual de servicio de tramitación de placas concluidos por cada una de las sociedades.	Reporte mensual de servicios Anexo 2
Colector (a)	4.3 Solicitará revisión y aprobación del Gerente en el reporte mensual de servicio de tramitación de placas.	
Colector (a)	4.4 Emitirá facturas o Créditos Fiscales.	
Colector (a)	4.5 Separa facturas del cliente y guarda las demás para control interno.	
Colector (a)	4.6 Envía facturas o Créditos Fiscales junto al reporte de los servicios concluidos revisado y aprobado por el Gerente, a las empresas que han solicitado el servicio.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: RIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INGRESOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 244 de 5

RESPONSIBLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Colector (a)	4.7 Envía a recoger el/los cheques por el valor adeudado de cada empresa solicitante.	
Colector (a)	4.8 Revisa y envía a remesar los cheques a la cuenta que el Gerente designe.	
Colector (a)	4.9 Envía las facturas, créditos fiscales, reporte mensual de servicios concluidos y comprobante de remesa de cheques al departamento de contabilidad.	

5. INDICADORES

- Número de errores identificados en las facturas consumidor final/créditos fiscales (Mide la precisión en la emisión de facturas consumidor final/créditos fiscales).

Fórmulas:

$$= \Sigma \text{ facturas consumidor final correctas} \div \text{Total de facturas consumidor final} \times 100$$

$$= \Sigma \text{ facturas créditos fiscales correctos} \div \text{Total de créditos fiscales} \times 100$$

245

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: RIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INGRESOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 246 de 5

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Facturas y Créditos Fiscales	Colector (a)	Papel	Jefe de contabilidad	Contabilidad	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 247 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS
4. DESARROLLO
5. INDICADORES
6. ANEXOS
7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
5	Departamento de Recursos Humanos		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 248 de 6

1. OBJETIVO

Describir las actividades de reclutamiento, selección, contratación e inducción del nuevo personal para Grupo SEA, S.A. de C.V.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el departamento de Recursos Humanos para el reclutamiento, selección, contratación e inducción del nuevo personal para Grupo SEA, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Perfil de puestos: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, requisitos o características sobre el perfil y atribuciones que debe poseer el personal docente.
- Inducción de personal: Consiste en la orientación inicial sobre procesos académicos, actividades y funciones relacionadas a su puesto.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Jefe de Recursos Humanos o delegado	Recibe por parte del jefe del departamento, el registro Requisición de Personal, debidamente firmado por el Gerente.	Requisición de Personal. Anexo 6.1

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Revisión: 1
		Fecha de emisión: julio 2025
		Página 249 de 6

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Jefe de Recursos Humanos o delegado	4.2 Consulta las fuentes de reclutamiento interna y externa.	
Jefe de Recursos Humanos o delegado	4.3 Se comunica vía telefónica con los candidatos que cumplen con el perfil de puesto, para citarlos a entrevista preliminar.	
Jefe de Recursos Humanos o delegado	4.4 Prepara la entrevista presencial y pruebas psicométricas para cada candidato programado.	
Jefe de Recursos Humanos o delegado	4.5 Realiza entrevistas preliminares y pruebas de habilidades y destrezas.	
Jefe de Recursos Humanos o delegado	4.6 Selecciona a los candidatos potenciales idóneos para el puesto.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 250 de 6

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Jefe de departamento solicitante	4.7 Agenda entrevista con el jefe del departamento que solicita el personal.	
Jefe de departamento solicitante	4.8 Completa y firma el formato de selección de candidato con los datos del candidato seleccionado.	Selección del candidato. Anexo 6.2
Jefe de departamento solicitante	4.9 Inicia el proceso de recibir documentación, ingreso al sistema, elaboración de contrato de trabajo y emisión de carnet de colaboradores.	

5. INDICADORES

- Cumplimiento de tiempo de contratación: 1 mes a partir de la solicitud.

Fórmula: = (Número de contrataciones realizadas dentro del plazo establecido / Número total de contrataciones) * 100

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 251 de 6

6 ANEXOS

6.1 Requisición de personal

CPE-PRC-01-FOR-01

**FORMULARIO DE REQUISICION DE PERSONAL
RECURSOS HUMANOS**

DEPARTAMENTO SOLICITANTE: _____ FECHA: _____

No. DE CONTRATACIONES SOLICITADAS _____

NOMBRE DE LA POSICION SOLICITADA:

1 _____

☐ PERMANENTE ☐ INTERINATO

FUNCIONES PRINCIPALES O DESCRIPCION DEL PUESTO:

REQUISITOS DEL PUESTO

ESTUDIOS: ☐ NOVENO GRADO ☐ BACHILLERATO ☐ TECNICO

UNIVERSITARIOS ☐ ESTUDIANTE ☐ EGRESADO ☐ GRADUADO

INGLES ☐ BASICO ☐ INTERMEDIO ☐ AVANZADO ☐ DOMINIO COMPLETO

☐ LICENCIA DE CONDUCIR: ☐ POSEE VEHICULO PROPIO ☐ VEHICULO LIVIANO ☐ VEHICULO PESADO

CONOCIMIENTO QUE SE REQUIERE:

EQUIPO DE OFICINA _____ OFFICE O COMPUTACION _____

OTROS CONOCIMIENTOS _____

EXPERIENCIA LABORAL: _____ AÑOS _____

AREA: _____

FORMA DE PAGO

SALARIO: \$ _____ OTROS _____

OBSERVACIONES ADICIONALES

JEFE DE DEPARTAMENTO _____ GERENCIA _____ DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS _____

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: CPE-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 252 de 6

6.2 Selección del candidato

CPE-PRC-01-FOR-02

Selección del candidato		
Nombre: _____ Fecha: _____		
Departamento: _____ Posición: _____		
Aplica para la plaza requerida	SI	NO
Sí su respuesta es NO, favor explique:		
Lo recomienda para otro puesto	SI	NO
Nombre del puesto: _____		
Nombre y firma del encargado: _____		

7. MATRIZ DE REGISTRO

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Requisición de personal	RRHH	Físico	Jefe de RRHH	Recursos humanos	Cronológico	1 año	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 253 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS
4. DESARROLLO
5. INDICADORES
6. ANEXOS
7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Contabilidad y Auditoría		
5	Departamento de Recursos Humanos		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 254 de 6

1. OBJETIVO

Describir las actividades del proceso de elaboración de la planilla de pago de los colaboradores de Grupo SEA, S.A. de C.V., cumpliendo con la normativa laboral establecida (Código de Trabajo).

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el departamento de Recursos Humanos para el proceso de elaboración de la planilla de pago de los colaboradores de Grupo SEA, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Sueldo: pago fijo que recibe un empleado por parte del empleador durante un tiempo por desempeñar un cargo o brindar un servicio.
- Planilla: herramienta que permite elaborar el documento de liquidación de sueldo, detallando los ingresos y descuentos realizados a cada uno de los colaboradores de una empresa.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Encargado de Planillas	4.1 Revisa las marcaciones diarias de los colaboradores de la empresa.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 255 de 6

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Encargado de Planillas	4.2 Realiza acciones de permiso con/sin goce, incapacidades y ausentismos.	Acción de Personal Anexo 1
Encargado de Planillas	4.3 Procesa las órdenes de descuentos, si las hubiera.	
Encargado de Planillas	4.4 Realiza el proceso de elaboración de la planilla de sueldo revisando que las aplicaciones de las acciones de personal sean de acuerdo con la ley.	Planilla de sueldo. Anexo 2
Encargado de Planillas	4.5 Realiza y revisa el cálculo de sueldo de los colaboradores.	
Encargado de Planillas	4.6 Imprime la planilla de sueldo y los registros contables.	
Encargado de Planillas	4.7 Envía a revisión y firma del Gerente.	
Gerente	4.8 Revisa y firma de autorizado la planilla de sueldo.	

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 256 de 6

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Encargado de Planillas	4.9 Ejecuta el proceso de pago mediante la plataforma del banco asignado.	
Encargado de Planillas	4.10 Genera y envía boletas de pago de manera electrónica a los colaboradores.	
Encargado de Planillas	4.11 Guarda la planilla de sueldo original y envía una copia con los registros contables al departamento de contabilidad.	Boleta de Pago Anexo 6.3

5. INDICADORES

- Cumplimiento de tiempo de pago a empleados.

Fórmula: = (Número de pagos realizados dentro del plazo establecido / Número total de pagos) * 100

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 257 de 6

6. ANEXOS

6.1 Acción de personal

EPS-PRC-01-FOR-01

GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	ACCION DE PERSONAL No.	FECHA:
CONFECCIONES		
EMPLEADO: :	CODIGO:	
NATURALEZA DE LA ACCION PROPUESTA		
ACCION: TIPO DE ACCION: TIPO DE PLANILLA: PLANILLA No:		
COMPLEMENTOS: FECHA APLICAR: TIEMPO:		
RAZONES DE LA ACCION:		
EMPLEADO	JEFE DE AREA	GERENCIA DE RRHH
		GERENCIA

6.2 Planilla de Sueldo

EPS-PRC-01-FOR-02

		GRUPO SEA, S.A. DE C.V.											
PLANILLA DE SUELDO (N°)										PERIODO DE: _____			
#	Nombres	Sueldo Base Mensual	Dias	Comisiones	Horas Extras Diurnas	Horas Extras Nocturnas	Total Horas Extras	Sub Total	Retenciones			Otras Deducciones	Liquido a pagar
									ISSS	AFP	RENTA		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
TOTAL		\$ -	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -

ELABORADO POR: _____

AUTORIZADO POR: _____

	GRUPO SEA, S.A. DE C.V.	Código: EPS-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 258 de 6

6.3 Boleta de Pago

EPS-PRC-01-FOR-03

GRUPO SEA, S.A. DE C.V.
BOLETA DE PAGO



CODIGO: _____

NOMBRE: _____

PUESTO: _____

DIAS REMUNERADOS: _____ PERIODO DEL: _____ AL _____

SALARIO DIARIO: _____

INGRESOS

PAGO DE DÍA SEPTIMO	\$ -
HORA EXTRA DIURNA ()	\$ -
HORA EXTRA NOCTURNA ()	\$ -
DIAS DE ASUETO	\$ -
COMISIONES	\$ -
SUBSIDIO POR INCAPACIDAD	\$ -

DESCUENTOS

SEGURO SOCIAL (ISSS)	\$ -
FONDO DE PENSIONES (AFP)	\$ -
IMPUESTO DE RENTA	\$ -
CREDITOS BANCARIOS	\$ -
PROCURADURIA	\$ -

TOTAL DE INGRESOS	\$ -
SALARIO BASE	\$ -

TOTAL DE DESCUENTOS	\$ -
---------------------	------

TOTAL DEVENGADO \$ -

TOTAL A RECIBIR \$ -

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSAB	LUGAR	CRITERIO		
Acciones de Personal	RRHH	Físico	Jefe de RRHH	Recursos humanos	Cronológico	1 año	Archivo histórico
Planilla de Salario	RRHH	Físico	Jefe de RRHH	Recursos humanos	Cronológico	Tiempo indefinido	Archivo histórico
Boletas de pago	RRHH	Físico	Jefe de RRHH	Recursos humanos	Cronológico	2 años	Archivo histórico

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 259 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 260 de 302

1. OBJETIVO

Elaborar, desarrollar e implementar el Plan de Desarrollo Estratégico de donde se derivan los planes operativos de la empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas planificadas a corto, mediano y largo plazo.

2. ALCANCE

El procedimiento incluye la elaboración, desarrollo, e implementación de los planes operativos que la dirección de la empresa debe ejecutar, siguiendo las grandes líneas de acción para el logro de los objetivos y metas propuestas a corto, mediano y largo plazo.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Planeación: determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos.
- Estrategia: esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de corto, mediano o largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Junta Directiva	4.1 Designa al Gerente, para la elaboración del Plan Anual de Desarrollo Estratégico Empresarial	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 261 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Junta Directiva	4.2 Sustenta, discute y aprueba las bases para el desarrollo del plan.	
Gerente	4.3 A través del Análisis FODA, se establece la visión, misión y los objetivos estratégicos prioritarios que serán los que se constituyan en la base fundamental de la empresa.	
Gerente	4.4 Realiza reunión junto con Junta Directiva con el propósito de efectuar el diagnóstico de la institución a partir de las condiciones internas y externas que la afectan.	FODA Institucional Anexo 6.1
Junta Directiva	4.5 Formula las estrategias para el logro satisfactorio de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo de la institución.	
Gerente	4.6 Diseña y elabora el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional.	Plan de Desarrollo Estratégico Anexo 6.2

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 262 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Gerente	4.7 Presenta a la Junta Directiva documento final del Plan para su aprobación.	
Junta Directiva	4.8 De encontrar observaciones al plan, devuelve el documento para sus correcciones, sino las hay se da el visto bueno a documento final.	
Gerente	4.9 Presenta a la Junta Directiva el Plan de Desarrollo Estratégico corregido, para ser aprobado y ratificado por dicha instancia.	
Junta Directiva	4.10 Aprueba y rectifica el Plan de Desarrollo Estratégico, se realizan las gestiones y asignaciones para su ejecución.	
Gerente	4.11 Envía matriz de Plan Operativo Anual, y las actividades que les corresponden realizar, derivadas del Plan de Desarrollo Estratégico a las jefaturas.	Matriz Para Plan Operativo Anual Anexo 6.3

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 263 de 302

5. INDICADORES

- Lograr la aprobación y ratificación a corto plazo, del nuevo Plan de Desarrollo Estratégico por parte de la Junta Directiva.

Este KPI es más cualitativo y puede medirse a través de:

- Fecha de presentación del plan.
- Fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Comparación con el plazo establecido para la aprobación.
- Indicador: Cumplimiento del plazo de aprobación (Sí/No).
- Porcentaje de cumplimiento de metas y objetivos (planes operativos a corto y mediano plazo).

Fórmula: = (Número de metas alcanzadas / Número total de metas) * 100

6. ANEXOS

6.1 Diagnóstico institucional

RDOC-PRC-01-FOR-01

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 264 de 302

GRUPO SEA, S.A. DE C.V. ANÁLISIS FODA

OBJETIVO: realizar el diagnóstico de la empresa, a partir del ambiente interno y externo que la afecta, y así poder formular las estrategias para el logro satisfactorio de las metas y objetivos.



6.2 PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

RDOC-PRC-01-FOR-02

1. ANTECEDENTES

1.1. Justificación de la planeación estratégica en la empresa.

2. PROCESO DE ELABORACIÓN.

2.1. Fase inicial.

2.2. Fase de elaboración.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 265 de 302

2.3. Fase de aprobación y difusión.

3. PLAN ESTRATÉGICO.

3.1. Misión.

3.2. Visión.

3.3. Valores.

3.4. Ejes Estratégicos.

3.5. Objetivos estratégicos y operativos.

3.6. Cuadros de mando.

3.7. Revisión del plan.

4. RELACIÓN DE PARTICIPANTES.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: RDOC-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 266 de 302

6.3 MATRIZ PARA PLAN OPERATIVO ANUAL - PAO RDOC-PRC-01-FOR-03

SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS

PLAN ANUAL OPERATIVO - PAO AÑO 2025

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADOR	METAS
1. Coordinar la realización del plan de desarrollo estratégico 2025.	Sesiones con las jefaturas de los departamentos.	Desarrollar FODA Institucional.	Interno.	Diciembre 2024.	Gerente.	Información relacionada con FODA y/o documento final del plan.	Documento de plan de desarrollo institucional, finalizado.
2.							
3.							
4.							
5.							

7. MATRIZ DE REGISTRO

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Plan de Desarrollo Estratégico Institucional	Gerente	Papel/Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	5 años	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: PLFIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN FINANCIERA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 267 de 302

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4. DESARROLLO

5. INDICADORES

6. ANEXOS

7. MATRIZ DE REGISTROS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Financiero		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente de Calidad	Gerente General	Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: PLFIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN FINANCIERA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 268 de 302

1. OBJETIVO

Planificar los egresos proyectados para el próximo año, tomando en cuenta los ingresos históricos de los últimos tres años de los diferentes servicios que la empresa brinda a los clientes.

2. ALCANCE

La planificación del presupuesto anual se realiza en el décimo mes del año anterior al ejercicio a realizar, tomando en cuenta los flujos de efectivo, de los años anteriores, además de las políticas que tiene la empresa. Este procedimiento contempla el seguimiento y medición de la ejecución presupuestaria.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

- Presupuesto anual: proyección que realiza la empresa para cubrir todos los compromisos operativos y financieros que se adquieren para el próximo año.
- Flujo de efectivo: seguimiento que se hace en forma mensual, para tener una visión más clara, de las fluctuaciones de los ingresos contra los egresos, a lo largo de todo un año

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Gerente	4.1 Recolecta toda la información de los tres años anteriores, referente a los flujos de efectivo.	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Gerente	4.2 Analiza las variaciones en cada año, tomando en cuenta, la importancia de las inversiones realizadas y los gastos efectuados, en base a la disponibilidad financiera de la empresa.	
Gerente	4.3 Analiza las estadísticas de los diferentes tipos de servicios y su incidencia en el presupuesto anual.	
Gerente	4.4 Elabora presupuesto anual, tomando en consideración el catálogo de cuentas, las políticas de la empresa, los recursos financieros y los compromisos operativos con que la empresa cuenta.	Presupuesto Anexo 6.1
Departamento Financiero	4.5 Revisa todo el presupuesto para hacer algunas modificaciones que se necesiten, apegándose lo más posible a la realidad.	
Gerente	4.6 Aprueba el presupuesto e inicio de ejecución.	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: PLFIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN FINANCIERA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 270 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Gerente	4.7 Brinda el seguimiento y medición de la ejecución del presupuesto.	

5. INDICADORES

- Porcentaje de cumplimiento del presupuesto.

Fórmula: = (Gastos reales / Presupuesto asignado) * 100

- Índice de fondo de reinversión acumulado.

Fórmula: = (Fondo de reinversión al final del período / Fondo de reinversión al inicio del período)

- Índice de ejecución de inversiones.

Fórmula: = (Valor de las inversiones realizadas / Valor total de las inversiones planificadas) * 100

- Índice de patrimonio.

Fórmula: = (Patrimonio neto / Activo total) * 100

6. ANEXOS

6.1 PRESUPUESTO

PLFIN-PRC-01-FOR-01

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: PLFIN-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN FINANCIERA	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 271 de 302

SERVICIOS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVOS														
FLUJO DE EFECTIVO PARA EL AÑO 2025														
RUBRO	PRESUPUESTO	REAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS														
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
TOTAL INGRESOS	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
EGRESOS														
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
	\$	-	\$	-										
TOTAL EGRESOS	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
SALDO	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-

7. MATRIZ DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Presupuesto	Gerente	Papel/Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	3 años	Archivo histórico.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 272 de 302

ÍNDICE

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **DEFINICIONES Y REFERENCIAS**
4. **DESARROLLO**
5. **INDICADORES**
6. **ANEXOS**
7. **MATRIZ DE REGISTROS**

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCIÓN	FECHA
1	Gerente		
2	Departamento Operativo		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función	Gerente General		Junta Directiva
Fecha	01-2025		
Firma			

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 273 de 302

1. OBJETIVO

Establecer un proceso para medir y evaluar la satisfacción del cliente con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los clientes que adquieren productos y/o servicios de la organización.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

Tendencias: permite evaluar como los datos de las respuestas obtenidas de encuestas han cambiado en el transcurso del tiempo.

4. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
Junta Directiva	4.1 Establecer qué aspectos de la satisfacción del cliente se van a medir (calidad del servicio, atención al cliente, tiempos de entrega, etc.).	
Gerente	4.2 Crear un cuestionario que incluya preguntas sobre los aspectos definidos. Las preguntas pueden ser de opción	Anexo 1 Cuestionario

**PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Fecha de emisión: julio 2025

Página 274 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
	múltiple, escala de satisfacción y preguntas abiertas para comentarios adicionales.	
Gerente	4.3 Distribuir la encuesta a los clientes a través de diferentes canales. (Email, llamadas telefónicas, encuestas en puntos de ventas)	
Gerente	4.4 Establecer un periodo de tiempo específico para la recopilación de respuestas.	
Gerente	4.5 Compilar los datos obtenidos y analizarlos para identificar tendencias y áreas de mejora.	
Gerente	4.6 Calcular índices de satisfacción y comparar con períodos anteriores si es posible.	
Gerente	4.7 Elaborar un informe que incluya: resultados generales de la satisfacción del cliente, análisis de comentarios y	

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 275 de 302

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
	sugerencias e identificación de áreas críticas que requieren atención.	
Junta Directiva	4.8 Comunicar los resultados de la encuesta a todo el personal, resaltando la importancia de la satisfacción del cliente y las acciones que se implementarán.	
Gerente	4.9 Establecer un cronograma para realizar encuestas de satisfacción de forma regular y realizar un seguimiento de las acciones correctivas implementadas.	Anexo 2 Cronograma de Encuestas

5. INDICADORES

- Nivel de satisfacción de los clientes.

Escala Likert: Se asigna un valor numérico a cada respuesta (1-5, por ejemplo) y se calcula el promedio.

Net Promoter Score (NPS) o índice de Promotores Neto: Se pregunta a los clientes qué tan probable es que recomienden el producto o servicio a otros.

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 276 de 302

Fórmula: (NPS = % Promotores - % Detractores)

6. ANEXOS

6.1 CUESTIONARIO PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MESACL-PRC-01-FOR-01

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 277 de 302

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INSTRUCCIONES: Por favor tómese un momento para completar este cuestionario. Tu opinión es muy valiosa para nosotros.

1. Experiencia General

1. Cómo explicarías tu experiencia general con nuestro servicio?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

2. Qué tan satisfecho estás con la calidad del servicio?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2. Servicio al Cliente

3. Cómo calificarías la atención recibida por nuestro equipo?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

4. El equipo resolvió tus dudas o problemas de manera eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Recomendación

5. Qué tan probable es que recomiendes nuestro servicio a un amigo o familiar?

- 0 nada probable
- 5 medianamente probable
- 10 Totalmente probable

4. Comentarios Adicionales

6. Qué aspectos te gustaron más de nuestros servicios?

(Respuesta abierta)

7. Qué áreas consideras que podríamos mejorar?

(Respuesta abierta)

8. Tienes alguna otra sugerencia o comentario adicional?

(Respuesta abierta)

	GRUPO SEA, S.A DE C.V.	Código: MESACL-PRC-01 Revisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de emisión: julio 2025
		Página 278 de 302

6.2 CRONOGRAMA DE ENCUESTAS

MESACL-PRC-01-FOR-

01

CRONOGRAMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Planificación de la Encuesta						
- Definición de Objetivos	X					
- Selección de Métodos	X					
- Diseño del cuestionario	X					
Prueba Piloto de la Encuesta						
- Realización de pruebas con un grupo pequeño		X				
- Ajustes al cuestionario		X				
Implementación de la Encuesta						
- Envío de la encuesta a los clientes			X			
- Recopilación de respuestas			X			
Análisis de Resultados						
- Procesamiento de datos				X		
- Generación de informes				X		
Toma de Acciones						
- Desarrollo de un plan de acción					X	
- Implementación de mejoras					X	
Reevaluación y Seguimiento						
- Nuevas encuestas para evaluar cambios						X
- Ajustes en estrategias						X

7. MATRIZ DE REGISTRO

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACIÓN	MEDIO	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
			RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Presupuesto	Gerente	Papel/Electrónico	Gerente General	Gerencia	Cronológico	5 años	Archivo histórico

Capítulo V. - Conclusiones y Recomendaciones

5.1.- Conclusiones

Con base al objetivo general, se diseñó una propuesta de sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015, basado en la mejora de la eficiencia operativa y todos los aspectos asociados a esta, además de la satisfacción corporativa y motivación del recurso humano. Con este sistema, la sociedad podrá adaptarse de manera práctica ante cualquier cambio del entorno siguiendo la dirección de la normativa sin afectación alguna.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se aplicó una matriz FODA para determinar la situación actual, esta se realizó en forma de taller en la que participaron todos los colaboradores de la sociedad, el resultado indica áreas de mejora en procesos y en cuanto al recurso humano los cuales se ven reflejadas en la variable (D+A) y (D+O). Además, se realizó un diagnóstico para determinar el nivel de conocimiento y expectativas en cuanto al SCG a través del instrumento de encuesta digital, y como resultado es preciso decir que existe conocimiento moderado por parte de los colaboradores con respecto a un SCG. Sin embargo, se muestran en toda disposición de participar activamente en la implementación del sistema, ya que tienen expectativas positivas en cuanto a este.

Para darle cumplimiento al segundo objetivo, se enunció una política de calidad, basado en la actividad económica de la sociedad, la norma y fundamentos que caracterizan a la misma, como lo son el liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua, los cuales en conjunto conllevan a que la operación camine bajo el rumbo correcto.

Para finalizar, con el último objetivo específico, se creó un manual de procesos regido a la norma, tomando en cuenta los procesos actuales y/o cambiando aquellos que

presentaban deficiencia, a fin de optimizar tiempos, recursos y materiales y que esto refleje transparencia y éxito en los mismo.

5.2.- Recomendaciones.

De acuerdo con el diagnóstico presentado, la empresa enfrenta una situación competitiva influenciada por riesgos organizacionales. Por lo tanto, el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad representa un avance significativo para fortalecer la credibilidad y sostenibilidad de todos los procesos de la empresa. Es importante mencionar que esto solamente funcionará con la alta responsabilidad y compromiso de la dirección y de los colaboradores de la empresa dándole el mantenimiento y la ejecución correcta al SGC.

Se recomienda a Grupo SEA. S.A de C.V. tomar a bien la adopción del sistema de gestión de la calidad, lo que le permitirá un mayor control sobre los procesos, garantizando de tal manera un servicio de calidad y por ende mayor satisfacción a los clientes y de todas las partes interesadas involucradas en la prestación del servicio.

Finalmente, es crucial contar con personal capacitado y competente para asumir la responsabilidad del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización. Además, se debe realizar un seguimiento a los diferentes departamentos para identificar fallas o no conformidades, a manera de seguimiento al mismo, con el objetivo de implementar un ciclo de mejora continua en los procesos organizacionales. De esta manera, se busca exponer las deficiencias detectadas y tomar acciones correctivas que optimicen la calidad de los servicios ofrecidos y las actividades realizadas.

Bibliografía

- AENOR. (2015). UNE-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Madrid.
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H., & Besterfield-Sacre, M. (2003). Total Quality Management (3rd ed.). Prentice Hall.
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernández Flores, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad Norma ISO 9001:2015. RECIMUNDO Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 2(1), 625–644.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
- Celso Morales, N., & Pardo Álvarez, J. M. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. (ed.). AENOR- Asociación Española de Normalización y Certificación.
<https://elibro.net/es/ereader/utla/53626>
- Código Civil [CC]. De 1860. Artículos 1309, 1416 y 1597. 10 de abril de 1860.
- Código de Comercio [CCo]. Decreto N° 671 de 1970. Artículos 21, 22, 25, 103 y 435. 31 de 10 de 1970.
- Código de Trabajo [CT]. Decreto N° 15 de 1972. Artículos 1 y 23. 31 de 10 de 1972.
- Código Tributario [CT]. Decreto N° 230 de 2000. Artículos 1, 3, 5, 24, 33, 91 y 151. 22 de diciembre de 2000.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). Calidad y certificación de la producción en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Czödörövá, R. y Gnap, J. (2023). Investigación de la eficacia de la introducción del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en empresas de transporte: estudio de caso de Eslovaquia. Sostenibilidad. <https://doi.org/10.3390/su15032401>.

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Drucker, P. (1995). *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*. HarperCollins.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2008). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (6th ed.). McGraw-Hill.

Flick, U. (2018). *Managing quality in qualitative research* (2nd ed.). SAGE Publications.

Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill

Instituto Británico de Normas. (2015). ISO 9001. Gestión de Calidad. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

Instituto Salvadoreño de Normalización (ISN). (2020). *Informe Anual de Certificaciones de Calidad 2020*. San Salvador: ISN.

International Organization for Standardization (ISO). (2020). *ISO Survey 2020*. Recuperado de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Organización Internacional de Normalización.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements*.

International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management – Guidelines.

Juran, J. M. (1992). Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services. Free Press.)

Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's quality handbook (5th ed.). McGraw-Hill.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607–610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

Ley de Impuesto de Primera Matrícula. Decreto N° 234 de 2009. Artículo 1. 21 de diciembre de 2009.

Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social. Decreto N° 682 de 1996. Artículo 55. 3 de mayo de 1996.

Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Decreto N° 477 de 1995. Artículos 12, 17 y 20. 16 de noviembre de 1995.

Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios. Decreto N° 296 de 1992. Artículo 93. 24 de 10 de 1992.

Ley del Impuesto sobre la Renta. Decreto N° 134 de 1991. Artículo 1. 21 de diciembre de 1991.

Ley del Seguro Social. Decreto N° 1263 de 1953. 11 de diciembre de 1953.

Ley Especial contra los Delitos informáticos y Conexos. Decreto N° 260 de 2016.

Ley Integral del Sistema de Pensiones. Decreto N° 614 de 2022. Artículo 21. 21 de diciembre de 2022.

López Lemos, P. (2014). Novedades ISO 9001:2015. (ed.). F.C. editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/utla/114074>

Ministerio de Economía de El Salvador. (2021). Plan Nacional de Calidad 2021-2025. San Salvador: Ministerio de Economía de El Salvador.

Montgomery, D. C. (2008). Introduction to Statistical Quality Control. Wiley.)

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases. Routledge.

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases. Routledge.)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo y del Consejo. 27 de abril de 2016.

Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial. Decreto N° 35 de 2002. Artículos 8 y 14. 15 de febrero de 2002.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education Limited.

Vásquez Lema, M. R. (2020). Conociendo Los Principios De Gestión ISO 9001. (ed.). El Cid Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/utla/164539>

Vásquez Lema, R. (2020). Información Documentada ISO 9001; aspectos básicos para su eficaz gestión en las organizaciones que buscan certificar Información documentada ISO 9001. (ed.). <https://elibro.net/es/ereader/utla/164540>

Welch, J., & Welch, S. (2005). Winning. HarperBusiness.

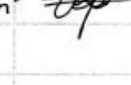
Anexos

Anexo 1. Lista de Asistencia para la elaboración del análisis FODA en Grupo SEA, S.A. de C.V.

LISTA DE ASISTENCIA

Plan de Implementación del Análisis FODA
para la Propuesta de un Sistema de Gestión
de Calidad en Grupo SEA, S.A. de C.V.

Fecha: 15/07/2024

No	Nombre	Cargo	hora	Firma
1	Ysabel Giovanni Valeria Quintanilla	ayudante adm.	5:00 PM	
2	CHRISTIAN HERZEL PAJARDO LOPEZ	GERENTE	5:07 pm	
3	Katherine Carolina Alfaro Rodas	Asistente Gerencia	5:10 pm	
4	Lisseth Racinos Fuentes	Notario	5:12 pm	
5	Fátima Michelle Flores Alvarado	Asistente Administrativa	5:15 pm	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Anexo 2. Encuesta para empleados del Grupo SEA, S.A. de C.V.

Identificar Causas de Problemas y Conocimientos de SGC en GRUPO SEA, S.A. de C.V.

Objetivos del Instrumento:

1. **Identificar las posibles causas de los problemas en Grupo SEA, S.A. de C.V.:** Determinar los factores internos que contribuyen a los desafíos que enfrenta la empresa.
2. **Conocer el grado de conocimiento de los colaboradores sobre un Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Evaluar cuánto saben los empleados sobre los principios y prácticas de un SGC.
3. **Determinar las expectativas de los empleados respecto a la propuesta de implementación de un SGC:** Identificar las percepciones y expectativas de los empleados sobre los beneficios y cambios que podría traer la propuesta de implementación de un SGC.

Datos Generales



1. Sexo

☐ Masculino

☐ Femenino

2. Edad

Escriba su respuesta

3. Cargo

☐ Gerente

☐ Asistente de Gerencia

☐ Analista Administrativo

☐ Notaria

☐ Asistente Administrativo

Identificación de Problemas



Para esta sección, utilizaremos una escala de Likert adaptada a la identificación de problemas, donde:

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

4. Identificación de Problemas

	1	2	3	4	5
La comunicación interna en la empresa es efectiva.	☐	☐	☐	☐	☐
Los recursos disponibles son suficientes para realizar mi trabajo de manera eficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
Existe una adecuada coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
Los procesos de trabajo están bien definidos y documentados.	☐	☐	☐	☐	☐
Siento que recibo el apoyo necesario por parte de la dirección.	☐	☐	☐	☐	☐
Los empleados están motivados y comprometidos con sus tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
Las herramientas tecnológicas utilizadas son adecuadas y están actualizadas.	☐	☐	☐	☐	☐
Se manejan adecuadamente las quejas y sugerencias de los empleados.	☐	☐	☐	☐	☐

Conocimiento sobre Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)



Para esta sección, utilizaremos una escala de Likert adaptada al nivel de conocimiento de los empleados sobre los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), donde:

1: Muy bajo 2: Bajo 3: Moderado 4: Alto 5: Muy alto

5. Conocimiento sobre SGC

	1	2	3	4	5
Conoce los principios básicos de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	☐	☐	☐	☐	☐
Esta familiarizado con las normas ISO 9001 y su aplicación en la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
Comprende la importancia de la documentación y registros en un SGC.	☐	☐	☐	☐	☐
Conoce los beneficios que un SGC puede traer a la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
Ha recibido capacitación sobre sistemas de calidad en su carrera profesional.	☐	☐	☐	☐	☐
Conoce cómo se auditan los procesos dentro de un SGC.	☐	☐	☐	☐	☐
Esta al tanto de cómo se manejan las no conformidades en un SGC.	☐	☐	☐	☐	☐
Entiende el rol de la mejora continua en un SGC.	☐	☐	☐	☐	☐

Expectativas sobre la propuesta de implementación de un SGC.



Para esta sección, utilizaremos una escala de Likert adaptada a las expectativas de los empleados sobre la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), donde:

1: Muy baja 2: Baja 3: Moderada 4: Alta 5: Muy alta

6. Expectativas

	1	2	3	4	5
¿Cuál es su expectativa sobre la mejora en la calidad de los productos/servicios con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa sobre el aumento de la eficiencia operativa de la empresa con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa sobre la reducción de errores y retrabajos con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa sobre la mejora en la satisfacción del cliente con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa sobre la organización y control del ambiente de trabajo con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa sobre el desarrollo profesional de los empleados con un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su disposición a participar activamente en la propuesta de implementación de un SGC?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuál es su expectativa general sobre los cambios positivos que traerá un SGC a la empresa?	☐	☐	☐	☐	☐