



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:**

---

**“ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A  
LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA  
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO”**

---

Trabajo de titulación bajo la modalidad de Propuesta Metodológica, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial.

**Autor:**

Vallejo Cabezas David Sebastián

**Tutor:**

Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro Mg.

AMBATO – ECUADOR

2019

**AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL  
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Vallejo Cabezas David Sebastián, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO”**, como requisito para optar al grado de **“INGENIERO INDUSTRIAL”**, y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 20 días del mes de marzo de 2019, firmo conforme:

Autor: Vallejo Cabezas David Sebastián

Firma: .....

Número de Cédula: 1803340197

Dirección: Tungurahua, Ambato, La Merced, Ingahurco.

Correo Electrónico: sebas\_v\_c@hotmail.com

Teléfono: 0995887937

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO” presentado por David Sebastián Vallejo Cabezas, para optar por el Título de Ingeniero Industrial.

## **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 20 de marzo de 2019

.....  
Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro Mg.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 20 de marzo de 2019

.....

Vallejo Cabezas David Sebastián

1803340197

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO”**, previo a la obtención del Título de **INGENIERO INDUSTRIAL**, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 20 de marzo de 2019

.....

Ing. Ruales Martínez María Belén, MGcp.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Dra. Suárez Monzón Noemí, PhD.  
VOCAL

.....

Ing. Cuenca Navarrete Leonardo Guillermo, Mg.  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo lo dedico a Dios por darme la vida y sabiduría para poder tomar las decisiones adecuadas en mi diario vivir; y por darme la oportunidad de hoy culminar esta meta estudiantil.*

*A mi madre Janneth Cabezas quien fue una mujer maravillosa que me motivo e impulso para el inicio de mi carrera y hoy puedo decir que gracias a ella la estoy culminando y sé que ella vela todos y cada uno de mis pasos desde el cielo.*

*A mi esposa Erika López que ha sido pilar fundamental en mi vida estudiantil y laboral.*

*A mi hijo Anthony Vallejo por ser mi más grande inspiración de superación.*

*David Sebastián*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi más profundo agradecimiento al Ing. Edwin Ocaña tutor de mi propuesta metodológica quien con su conocimiento, y tiempo dedicado para culminar la propuesta metodológica.*

*A la Universidad Tecnológica Indoamérica por ser el ente por el cual estoy obteniendo el título de Ingeniero.*

*A todos los docentes que me impartieron su conocimiento en el transcurso de mi carrera universitaria.*

*A la Empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato por abrirme sus puertas y brindarme la información necesaria para desarrollar y culminar la presente propuesta metodológica.*

*Agradezco también a mi esposa e hijo por el apoyo entregado a lo largo de este tiempo estudiantil.*

*Y a todos de una u otra manera formaron parte de esta conquista.*

**GRACIAS**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PORTADA

AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvii
ABSTRACT .....	¡Error! Marcador no definido.

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

Tema:.....	1
Introducción .....	1
Antecedentes .....	2
Justificación.....	3
Objetivos .....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4

### CAPÍTULO II

#### INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	5
Organigrama estructural de Tapicarpas Diseño Visual Ambato.....	7

Junta general de accionistas .....	8
Gerente general .....	8
Contadora externa .....	8
Secretaria General .....	9
Jefe de Producción .....	9
Encargada de limpieza .....	10
Operario de maquina en la sección de carpas e inflables (maquina selladora y máquina de costura recta).....	10
Diseñador .....	10
Mecánico .....	10
Ayudante en general.....	11
Área de estudio.....	20
Modelo Operativo .....	21
Desarrollo del modelo operativo .....	22

### **CAPITULO III**

#### **PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS**

Diseño y estandarización de los procesos operativos. ....	42
Estandarización de la documentación del sistema de gestión de la calidad.....	42
<b>4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL .....</b>	<b>43</b>
4.1 Entendiendo la organización y su contexto.....	43
4.2.- Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas. ....	45
4.3.- Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. ....	47
4.4- Sistema de Gestión de Calidad. ....	48
Caracterización del Proceso elaboración de carpas .....	48
Diagrama de flujo elaboración de Carpas .....	51
Diagrama de operaciones de elaboración de carpas.....	53
Caracterización del Proceso elaboración de gigantografías.....	54
Diagrama de flujo elaboración de Gigantografías .....	57
Diagrama de operaciones de una Gigantografía .....	58

Caracterización del Proceso elaboración de inflables .....	59
Diagrama de flujo elaboración de Inflables .....	63
Diagrama de operaciones de un Inflable .....	66
5.- Liderazgo y compromiso. ....	67
5.1.- Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad. ....	67
5.1.1.- Enfoque hacia el cliente .....	67
5.2.- Política. ....	68
5.3.- Roles, responsabilidad y autoridad. ....	68
6.- PLANIFICACIÓN .....	69
6.1.- Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. ....	69
6.2.- Objetivos de calidad y planificación.....	71
6.3.- Planificación y control de cambios. ....	71
7.- SOPORTE.....	72
7.1.- Recursos.....	72
7.1.1.- Generalidades.....	72
7.1.2.- Personas .....	72
7.1.3.- Infraestructura .....	73
7.1.4.- Ambiente para el funcionamiento de los procesos .....	73
7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición.....	73
7.2.- Competencia. ....	74
7.3.- Concienciación.....	74
7.4.- Comunicación. ....	74
7.5.- Información documentada. ....	75
7.5.1- Generalidades.....	75
7.5.2.- Creación y actualización .....	75
7.5.3.- Control de la información .....	75
8.- OPERACIÓN .....	75
8.1.- Planificación y control operacional. ....	75
8.2.- Requisitos para los productos y servicios. ....	76
8.2.1.- Comunicación con el cliente.....	76
8.2.2- Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.....	76

8.3.- Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios ....	77
8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	77
8.3.1.- Generalidades.....	77
8.3.2.- Planificación del diseño y desarrollo .....	78
8.3.3.- Entradas para el diseño y desarrollo .....	78
8.3.4.- Controles del diseño y desarrollo.....	78
8.3.5- Salidas del diseño y desarrollo.....	78
8.3.6- Cambios del diseño y desarrollo.....	78
8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. ....	79
8.4.1.- Generalidades.....	79
8.4.2.- Tipo y alcance de control.....	79
8.4.3.- Información para los proveedores externos .....	81
8.5.- Producción y provisión del servicio. ....	81
8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio .....	81
8.5.2.- Identificación y trazabilidad .....	81
8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos .....	82
8.5.4.- Preservación.....	82
8.6.- Liberación de los productos y servicios.....	82
8.7.- Control de las salidas no conformes. ....	82
9.- EVALUACIÓN DESEMPEÑO .....	82
9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación. ....	82
9.1.1.- Generalidades.....	83
9.1.2.- Satisfacción del cliente .....	83
9.1.3.- Análisis y Evaluación .....	85
9.2.- Auditorías Internas.....	85
9.3.- Revisión por la dirección. ....	86
10.- MEJORA .....	86
10.1.- Generalidades.....	86
10.2.- No conformidades y acciones correctivas. ....	87
10.3.- Mejora continua .....	87
Costo y Administración .....	96

**CAPÍTULO IV**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	97
Recomendaciones.....	98
LITERATURA CITADA.....	99
ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Contexto de la Organización.....	23
<b>Tabla 2</b> Liderazgo.....	24
<b>Tabla 3</b> Planificación.....	25
<b>Tabla 4</b> Apoyo.....	26
<b>Tabla 5</b> Planificación y control Operacional.....	28
<b>Tabla 6</b> Evaluación del Desempeño .....	36
<b>Tabla 7</b> Mejora .....	38
<b>Tabla 8.</b> Resultados de Gestión de Calidad.....	39
<b>Tabla 9</b> Diseño de los procesos operativos .....	42
<b>Tabla 10</b> Necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	45
<b>Tabla 11</b> Matriz de riesgos .....	70
<b>Tabla 12</b> Procedimiento de compras .....	80
<b>Tabla 13</b> Plan de Implementación.....	88
<b>Tabla 14</b> Costo de la Propuesta .....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Organigrama estructural de Tapicarpas .....	7
<b>Gráfico 2</b> Modelo Operativo .....	21
<b>Gráfico 3</b> FODA.....	43
<b>Gráfico 4</b> Mapa de Procesos.....	47
<b>Gráfico 5</b> Caracterización proceso de elaboración de carpas.....	50
<b>Gráfico 6</b> Proceso de elaboración de carpas.....	52
<b>Gráfico 7</b> Diagrama de operaciones de elaboración de carpas.....	53
<b>Gráfico 8</b> Caracterización proceso de elaboración de gigantografías .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<b>Gráfico 9</b> Proceso de elaboración de una gigantografía.....	57
<b>Gráfico 10</b> Diagrama de operaciones de una gigantografía .....	58
<b>Gráfico 11</b> Caracterización proceso de elaboración de inflables .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<b>Gráfico 12</b> Proceso de elaboración de inflables .....	65
<b>Gráfico 13</b> Diagrama de operaciones de un inflable .....	66

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1</b> Medición de la hoja .....	11
<b>Imagen 2</b> Trazado y/o rayado .....	11
<b>Imagen 3</b> Cortado de la hoja .....	12
<b>Imagen 4</b> Limpieza antes del sellado .....	12
<b>Imagen 5</b> Termosellado .....	13
<b>Imagen 6</b> Unir hojas .....	13
<b>Imagen 7</b> Cosido del borde.....	14
<b>Imagen 8</b> Colocación de ribete, chapeta, logotipos y sellos.....	14
<b>Imagen 9</b> Preparación e impresión de la gigantografía .....	15
<b>Imagen 10</b> Impresión de la gigantografía.....	15
<b>Imagen 11</b> Gigantografía impresa .....	16
<b>Imagen 12</b> Terminado de la gigantografía .....	16
<b>Imagen 13</b> Elaborar el diseño.....	17
<b>Imagen 14</b> Renderizado.....	18
<b>Imagen 15</b> Patronaje.....	18
<b>Imagen 16</b> Cortado .....	19
<b>Imagen 17</b> Unión por costura .....	19
<b>Imagen 18</b> Prueba.....	20

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Tipos de carpas.....	101
<b>Anexo 2</b> Rótulos .....	103
<b>Anexo 3</b> Diseños .....	104
<b>Anexo 4</b> Inflables .....	105
<b>Anexo 5</b> Encuesta .....	106
<b>Anexo 6</b> Manual de Procesos.....	109
<b>Anexo 7</b> Carta de conformidad de la empresa .....	157

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO”

**Autor:** Vallejo Cabezas David Sebastián

**Tutor:** Ing. Mg. Ocaña Raza Edwin Ramiro

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo realizado bajo la modalidad de propuesta metodológica fue elaborado ante el requerimiento de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, planteándose como principales objetivos estandarizar los procesos operativos y la propuesta de un plan para su implementación; los mismos que fueron desarrollados acorde a los requisitos de la norma ISO 9001 – 2015. El desarrollo del documento inicia con el diagnóstico de la situación actual, el planteamiento del mapa de procesos, y la caracterización de los mismos; se utilizó herramientas de gestión como diagramas de flujo, diagramas de operaciones con la finalidad de detallar la secuencia de las actividades del proceso en los diferentes productos. Al aplicar la lista de cotejo de los requisitos de la norma con respecto a los procesos operativos, se pudo determinar que existe un cumplimiento de 48% de los mismos. Las actividades y tiempos obtenidos fueron: Fabricación de carpas 32 actividades y 174 min; fabricación de gigantografías 16 actividades y 118 min; fabricación de inflables 36 actividades y 201 min. Para la implementación de la propuesta se estima una inversión de 3080.00 dólares americanos, en un tiempo aproximado de 8 meses. Se hace necesaria la implementación de la estandarización ya sea con el aporte de un consultor interno o externo.

**Descriptores:** correlación, estándar, proceso, productividad, rentabilidad.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**THEME:** “OPERATING PROCESS ESTANDARIZATION BASED ON ISO STANDARDS 9001-2015 AT THE ENTERPRISE TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO”

**Author:** Vallejo Cabezas David Sebastián

**Tutor:** Eng. M.A Ocaña Raza Edwin Ramiro

**ABSTRACT**

The current research was based on the modality of methodological proposal and it was carried out at the enterprise “Tapicarpas Diseño Visual” located in Ambato city. The main objective of this study was to standardize operative procedures at the mentioned company; additionally, it is worth mentioning that the proposal highly focused on creating an instructional manual for operative processes which where aligned to the requirements established at the standards from ISO 9001-2015. To start with development of the study work, it was essential to meet the following factors: the current status of the enterprise, the map for statement of the process, and he characterization of the process plan. It is of paramount importance to state that management tools such as flow charts and operational graphs were used in order to detail the specific sequence of procedural procedures of different products. After having applied the checklist on standards’ requirements, the following data was found out: a breach of operational processes (48%). Furthermore, the general activities performed and the time used had the following traits: manufacture of tents with 32 activities in 174 minutes, manufacture of giant prints with 6 activities in 118 minutes, and manufacture of plastic inflatables with 36 activities in 201 minutes. On top of that, the budget estimated for the deployment of the proposal is around 3080.00 \$ in an estimated time of promote and deploy the standardization of operative procedures either with the contribution of internal or external consultants.

**Key Words:** correlation, standards, process, productivity, profitability.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**Tema:**

“Estandarización de los procesos operativos en base a los requisitos de la norma ISO 9001-2015 en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato”

**Introducción**

“La estandarización de los procesos es fundamental para el éxito de los negocios, sin embargo, en el seno de las pequeñas empresas esta actividad se encuentra desvalorizada y ha sido distorsionada por sistemas como el ISO 9001 (International Standard Organization), ya que en muchos casos se ha tratado de implementar sin éxito porque no se adapta a las condiciones de las pequeñas empresas”. (Márquez, 2015)

“El sistema de gestión de la calidad es: la articulación de los diferentes métodos, recursos, personas e insumos que como efecto de su unión generan unos resultados asociados con el uso racional de los recursos y se tiene como propósito la consecución de la satisfacción de los clientes”. (Gómez, 2013). “Además, que siempre han sido las normas más vendidas de ISO; han establecido con total rotundidad una plataforma y un lenguaje común para que las organizaciones hablen de calidad; y, mediante la definición de los requisitos de la ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad, que generan una confianza en la capacidad de las organizaciones de proporcionar productos conformes, han contribuido a mejorar el comercio”. (Gómez, 2013).

El obtener una certificación ISO se enfoca en un sistema de gestión de calidad el cual ofrece la seguridad en la capacidad de la empresa para entregar el producto cumpliendo las necesidades y expectativas del comprador y así estar seguros de que el cliente obtenga un producto o servicio de calidad. “En el país apenas 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001. Esto significa que el resto (un universo amplio) no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación”. (La Hora, 2010).

El 71,43% de las organizaciones del estudio reflejó que el liderazgo o compromiso gerencial es el factor de éxito más relevante. (Certificación: un pase hacia la excelencia, 2015). Hoy en día en el Ecuador la competitividad está en otro nivel ya que la tecnología y los procesos han ido mejorando continuamente por lo tanto el tener una certificación da la confianza al cliente de que el producto o servicio que está adquiriendo es de calidad.

### **Antecedentes**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato fue fundada en el año 1986, ubicada desde entonces en la Av. Las Américas 19-07 e Indoamérica en la ciudad de Ambato, inicia con la actividad económica dedicada a la producción de carpas.

La ausencia de controles en las empresas se traduce en falta de compromiso, poca participación por parte de todos los miembros o en desinterés para cumplir las actividades. Esto representa una debilidad en la gestión y toma de decisiones y conlleva a no descubrir la verdadera capacidad que tiene la empresa para producir productos de calidad, controlando desde la entrada de los productos hasta la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

Dentro de la empresa existe un escaso enfoque por procesos, de mejora continua, lo que genera que la empresa se encuentre estancado en la gestión de las actividades que desarrolla.

Al realizar la evaluación del estado de la empresa en base al cumplimiento de los requisitos de la norma por medio de un checklist, la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, no cumple con el conocimiento básico de procesos operativos que solicita la norma, además de que por este motivo se produce una serie de problemas de reprocesos, tiempos muertos, cuellos de botella, por estas causas es necesario buscar una solución para mejorar el funcionamiento de la empresa y con el principal enfoque de tener una mejor producción.

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato se ha venido dando cuenta de la falta de conocimiento en los procesos operativos por parte de los empleados por este motivo se han producido una serie de problemas, para la solución de los mismos es que se presenta la posible solución que es estandarizar los procesos según la norma ISO 9001-2015.

### **Justificación**

En el trabajo investigativo está claro un **interés** cuando se habla de estandarizar los procesos operativos basándose en los requisitos de la norma ISO 9001-2015 para el control de la empresa, ya que con este va a obtener una mejor producción y va a ser más competitivo en el mercado.

La investigación tiene una gran **importancia** ya que los objetivos están completamente direccionados a mejorar los procesos operativos de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato con esta se quiere mejorar el nivel de calidad.

La **utilidad** de la investigación en la empresa Tapicarpas Diseño Visual tiene como finalidad identificar y gestionar los procesos operativos para implementar, documentar, establecer un sistema de gestión de calidad y mejora continua.

Los **beneficiarios** directos e indirectos serán para la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ya que es la entidad en la cual se va a desarrollar el proyecto de investigación, el estudiante aplicará y afianzará sus conocimientos.

El proyecto es **factible** porque se cuenta con el apoyo del Gerente-Propietario de la empresa, quién proporcionará la información necesaria para determinar la situación actual de la empresa y brinda toda la apertura necesaria para aplicar lo que se propone la estandarización de procesos en la elaboración de carpas, publicidad, e inflables para facilitar aportes factibles a la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Estandarizar los procesos operativos en base a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015 en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos operativos en referencia a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.
- Estandarizar los procesos operativos en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato en base a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.
- Elaborar un plan de implementación de los procesos operativos en referencia a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

## **CAPÍTULO II**

### **INGENIERÍA DEL PROYECTO**

#### **Diagnóstico de la situación actual de la empresa**

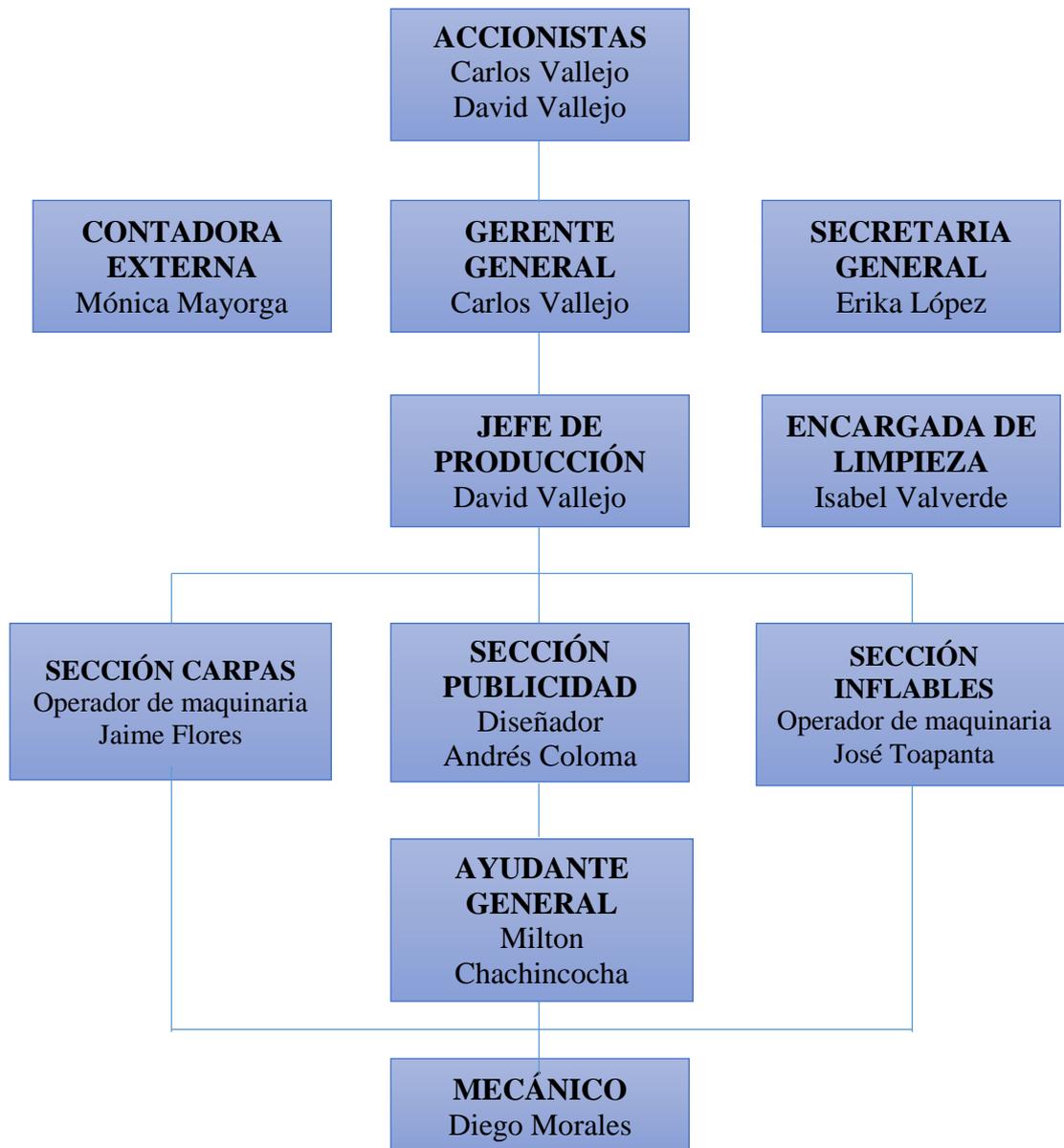
Los datos obtenidos por la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, facilitaron diagnosticar que la misma se encuentra en una situación crítica ya que en relación a la competitividad y en el actual mercado va en un aumento considerable porque las personas que laboran en área de carpas están desvinculándose de la empresa e invirtiendo en un negocio propio, Por tal razón la empresa necesita mejorar la calidad de los productos los cuales elabora, por lo tanto tener el respaldo de una norma ISO que sería de un gran beneficio ya que instituciones de gran tamaño en el sector público y privado se interesarían por trabajar con una empresa la cual pueda cumplir con la calidad que se requiere.

Actualmente la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato cuenta con tres procesos operativos los cuales son: elaboración carpas, elaboración inflables, y elaboración de publicidad en gran formato (gigantografías). Lo cual hace necesario el estandarizar procesos ya que se cuenta con una gran cantidad de productos tomando en cuenta que los procesos operativos son medulares relacionados a la generación directa del producto o también se referiría a la prestación de un servicio.

Se considera una empresa innovadora ya que con la maquinaria de los distintos procesos se puede crear nuevos productos con una garantía considerable que puede ser una ventaja extra en el mercado.

Anteriormente en la empresa se intentó implementar la normativa ISO, pero con la lista de chequeo se observó que no se cumplía los contextos para obtener una certificación en calidad por lo cual la propuesta de estandarización es la mejor opción por tal motivo se ejecutara en los procesos medulares ya que en carpas, gigantografías e inflables se encuentran la misma secuencia de actividades para los distintos productos.

## Organigrama estructural de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato



**Gráfico 1** Organigrama estructural de Tapicarpas  
Elaborado por: David Vallejo

A la hora de implantar la Norma ISO 9001 2015, se debe tener completamente clara cada una de las funciones de cada persona laborando en la Empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato es por esa razón que se presenta el organigrama general.

### **Junta general de accionistas**

- Designar presidente y secretario de la junta de accionistas.
- Designar al presidente, consejero delegado y demás miembros del consejo y fijar sus retribuciones.
- Conocer y aprobar el balance general, que irá acompañado del estado de pérdidas y ganancias y de los informes de gestión que sean presentados por el director general, el consejero delegado y los auditores externos en caso de existir.
- Determinar la forma de reparto de los beneficios sociales, tomando a consideración la propuesta realizada por el consejo de administración.
- Determinar la amortización de acciones, siempre y cuando se cuente con utilidades líquidas disponibles para el pago de dividendos.
- Toma de decisiones en cuanto a prórroga del contrato social, de la disolución anticipada, del aumento o disminución de capital suscrito o autorizado y de cualquier reforma de los estatutos sociales.

### **Gerente general**

- Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

### **Contadora externa**

- Elaborar Estados Financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.

- Registro de auxiliares de contabilidad
- Revisar soportes de cheques, reportes de ventas, gastos, otros ingresos, préstamos, etc.
- Revisar y elaborar conciliaciones bancarias.
- Confeccionar las declaraciones de Impuestos sobre Ventas, Impuestos sobre la Renta, etc.
- Otras inherentes al cargo, que de acuerdo al tipo de Empresa o Bien Productivo sean necesarias ejecutar.

### **Secretaria General**

- Atender a los clientes con cortesía y amabilidad.
- Entregar periódicamente y cuando se requiera la información.
- Transcribir documentos que se originen en la Gerencia General y otras dependencias.
- Archivar la documentación.
- Realizar llamadas, informes, etc.

### **Jefe de Producción**

- Vigilar y hacer cumplir la Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud.
- Recepción de materiales.
- Seguimiento de la producción en volumen y calidad.
- Seguimiento de Controles externos, seguimiento de control técnico de obra.
- Gestión de pedidos y proveedores, una vez ya han sido contratados.
- Revisión de contratos u órdenes de trabajo
- Revisión de mediciones: de proyecto, de coste, de producción, de liquidación, proformas.
- Estudiar documentos de Proyecto.
- Dirigir y supervisar la implantación de los replanteos en obra junto con el encargado.
- Seguimiento y supervisión de la Coordinación y Organización de Obra.

### **Encargada de limpieza**

- Limpieza de suelos (barrer, trapear).
- Limpieza de muebles (quitar polvo, abrillantar).
- Limpieza de cristales.
- Vaciado de papeleras.
- Reposición de material (servilletas, papel higiénico, jabón).

### **Operario de maquina en la sección de carpas e inflables (maquina selladora y máquina de costura recta)**

- Atender, accionar y vigilar la maquinaria.
- Colocar el material en la máquina.
- Poner en marcha la máquina.
- Comprobar el resultado de la operación y si no es de calidad llamar al jefe de producción para la programar un mantenimiento.
- Desempeñar tareas afines.
- Supervisar a otros trabajadores.

### **Diseñador**

- Tener habilidades creativas e ideas originales.
- Mantener continuamente actualizados los diseños.
- Desarrollar líneas para los lanzamientos de acuerdo a las temporadas o ferias planificadas.
- Cumplir con lo determinado en el procedimiento para el desarrollo del producto.
- Elaborar y entregar el o los diseños para aprobación.

### **Mecánico**

- Interpretación de planos: Líneas, tipos. Acotaciones. Vistas.
- Normas de representación gráfica. Interpretación.
- Simbología de tipos de soldaduras.

- Ordenes de trabajo: Ítem que la componen, alcances de cada uno de ellos. Información que deberá brindarse.

### **Ayudante en general**

- Estar pendiente a cualquier actividad de la se requiera ayuda.

A continuación, se presenta de manera gráfica el proceso de elaboración de una carpa:

### **Proceso de elaboración de una carpa**



**Imagen 1.** Medición de la hoja

**Fuente:** Tapicarpas

Como se puede observar en la Imagen 1, de acuerdo al diseño establecido se procede a medir la hoja de lona impermeable; para seguidamente hacer el trazado y/o rayado en el material, lo que se puede evidencia en la Imagen 2.



**Imagen 2.** Trazado y/o rayado

**Fuente:** Tapicarpas



**Imagen 3.** Cortado de la hoja  
**Fuente:** Tapicarpas

Con las medidas establecidas y trazadas, se procede al corte de la hoja con el uso de una tijera bien afilado (Imagen 3). Seguidamente antes de proceder con el sellado se realiza una limpieza de la lona impermeable (Imagen 4).



**Imagen 4.** Limpieza antes del sellado  
**Fuente:** Tapicarpas



**Imagen 5.** Termosellado  
**Fuente:** Tapicarpas

En la Imagen 5, se puede observar el termosellado que se realiza mediante una barra la cual con un transformador la luz 220v se eleva para elevar la temperatura y poder derretir el pvc y unir los dos materiales.



**Imagen 6.** Unir hojas  
**Fuente:** Tapicarpas

En la Imagen 6, se puede observar cómo se va realizando mediante el termo sellado la unión de hojas para dar forma al cuerpo principal de la carpa.



**Imagen 7.** Cosido del borde  
**Fuente:** Tapicarpas

En la Imagen 7, se puede observar el cosido de los bordes de la carpa para evitar que se deshile y tenga una mayor durabilidad y resistencia.



**Imagen 8.** Colocación de ribete, chapeta, logotipos y sellos  
**Fuente:** Tapicarpas

Para dar el terminado a la carpa, se procede a la colocación de ribetes, chapetas, logotipos y sellos; lo que se puede observar en la Imagen 8.

Seguidamente, se presenta de manera gráfica el proceso de elaboración de una gigantografía:

## Proceso de elaboración de una gigantografía



**Imagen 9.** Preparación e impresión de la gigantografía  
**Fuente:** Tapicarpas

En la Imagen 9, se puede observar la preparación y la impresión de la gigantografía en el plotter laser. Mientras que en la Imagen 10, se observa la impresión propiamente dicha de la gigantografía.



**Imagen 10.** Impresión de la gigantografía  
**Fuente:** Tapicarpas



**Imagen 11.** Gigantografía impresa  
**Fuente:** Tapicarpas

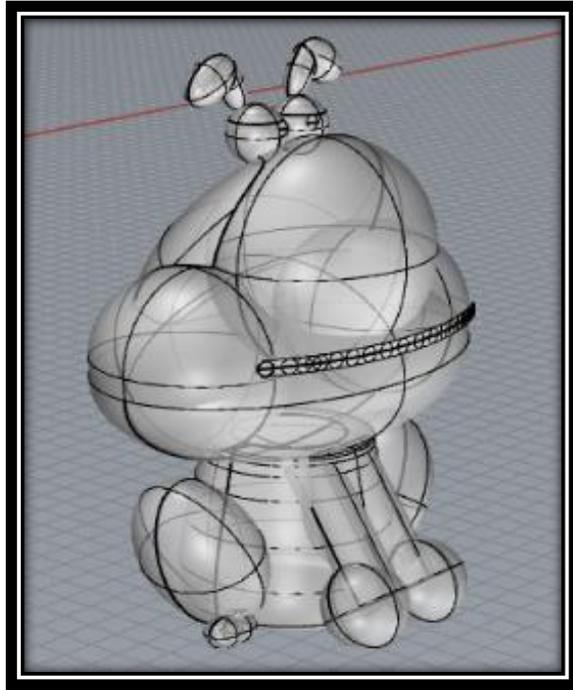
En la Imagen 11, se puede visualizar la gigantografía impresa de acuerdo al diseño previo; mientras que en la Imagen 12, se observa la gigantografía ya lista para ser entregada al cliente.



**Imagen 12.** Terminado de la gigantografía  
**Fuente:** Tapicarpas

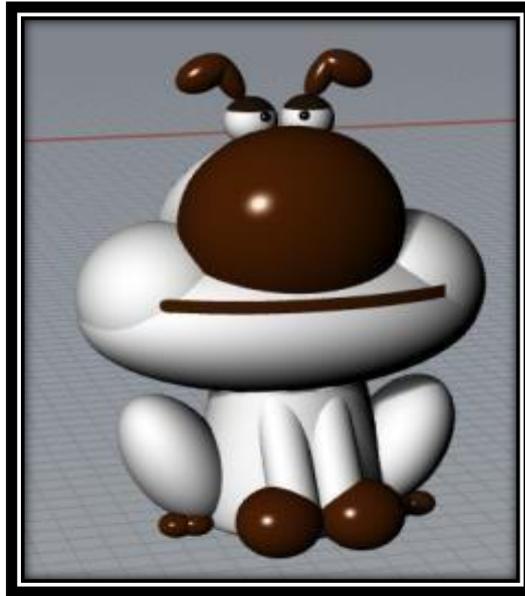
A continuación, se presenta de manera gráfica el proceso de elaboración de un inflable:

### Proceso de elaboración de un inflable



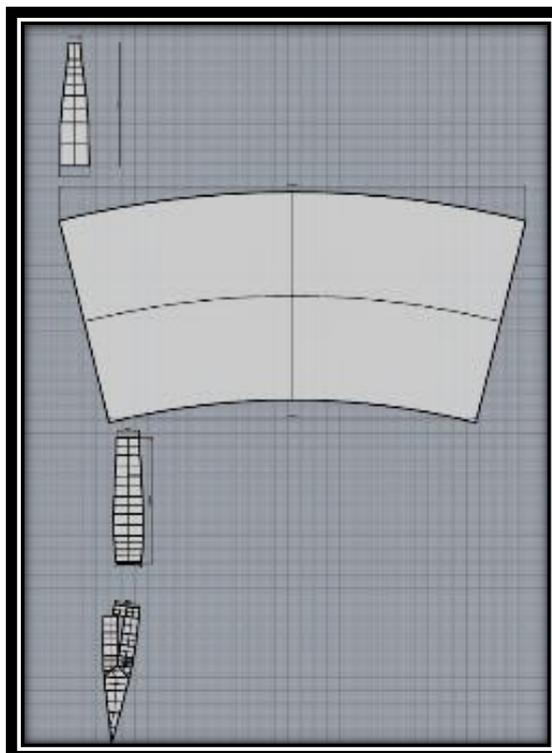
**Imagen 13** Elaborar el diseño  
**Fuente:** Tapicarpas

La Imagen 13, visualiza el bosquejo del diseño que se realiza para el inflable aplicando software de diseño gráfico.



**Imagen 14.** Renderizado  
**Fuente:** Tapicarpas

La Imagen 14, visualiza el renderizado (imagen digital 3D) en donde se observa cómo quedaría finalmente el inflable y saber si cumple las expectativas del cliente. Mientras la Imagen 15, visualiza el patronaje para fabricar el inflable.



**Imagen 15.** Patronaje  
**Fuente:** Tapicarpas



**Imagen 16.** Cortado  
**Fuente:** Tapicarpas

Luego del patronaje, se procede a cortar las partes que formaran más adelante el inflable (Imagen 16) acorde al pedido del cliente. Entre tanto, en la figura 17, se puede observar la unión de las partes del inflable mediante la costura de las mismas.



**Imagen 17.** Unión por costura  
**Fuente:** Tapicarpas

En la Imagen 18 adjunta, se observa el inflable terminado con todos los detalles que el cliente solicitó al realizar el pedido respectivo.



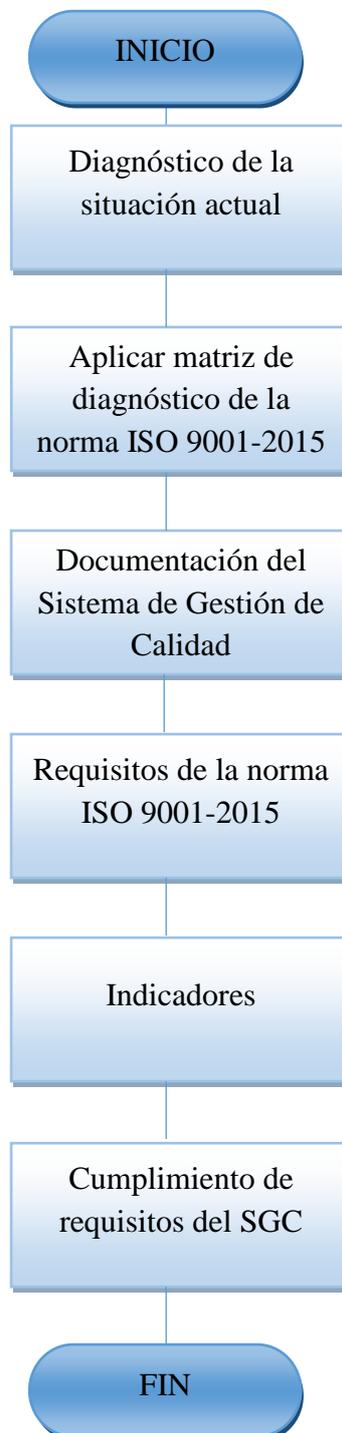
**Imagen 18** Prueba  
**Fuente:** Tapicarpas

### Área de estudio

#### Delimitación del Objeto de estudio

<b>Dominio:</b>	Tecnología y sociedad
<b>Línea de investigación:</b>	Empresarialidad y productividad
<b>Campo:</b>	Ingeniería Industrial
<b>Área:</b>	Calidad
<b>Aspecto:</b>	Procesos
<b>Objeto de estudio:</b>	Estandarización de procesos operativos
<b>Periodo de análisis:</b>	Segundo semestre del año 2018

## Modelo Operativo



**Gráfico 2** Modelo Operativo  
**Elaborado por:** David Vallejo

## **Desarrollo del modelo operativo**

### Diagnóstico inicial – lista de chequeo requisitos ISO 9001-2015

Las listas de chequeo o check- list son unas herramientas cualitativas para el análisis de cumplimiento. Las listas de chequeo suelen ser generales y están compuestas de preguntas que se diseñan de forma que se pueda responder de manera sencilla. (Romero, 2005).

En esta ocasión la lista de chequeo es el mejor camino a escoger para poder observar la situación actual de la empresa, se necesita algo simple y concreto con los contextos del capítulo 4 al 10 se realiza una serie de preguntas validadas con la normativa ISO 9011-2015 para observar el cumplimiento.

### Diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según ISO 9001-2015

#### **Criterios de calificación:**

- A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema)
- B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Hacer del sistema)
- C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de identificación y Planeación del sistema)
- D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S)

**Tabla 1 Contexto de la Organización**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas de la empresa que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la misma.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado a las partes interesadas y los requisitos de estas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión?				0
8	¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUBTOTAL</b>		10	30	12	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>47%</b>			

**Tabla 2 Liderazgo**

<b>5. LIDERAZGO</b>				
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la Satisfacción del cliente.			0
<b>5.2 POLÍTICA</b>				
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		3	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		3	
<b>SUBTOTAL</b>		20	5	6 0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>52%</b>		

**Tabla 3 Planificación**

<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	5	6	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>					<b>22%</b>

**Tabla 4 Apoyo**

<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 RECURSOS</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>				
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5	
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en función de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5	
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			3

<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		5	
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3
<b>SUBTOTAL</b>		0	40	6 0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>			<b>46%</b>	

**Tabla 5 Planificación y control Operacional**

<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5	3
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5	
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		5	
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5	

13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0

<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5	
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluye no hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.		5	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5	

<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3
35	Se conserva información documentada de estas actividades			0

<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		

<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5	
52	Se controla la designación de personas competentes.		5	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			0

<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			3	
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			3	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considera y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.			3	
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describe a la revisión de los cambios, las personas que autorizan cualquier acción que surja de la revisión.		5		

<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describe a la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>SUBTOTAL</b>		0	255	60	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>40%</b>			

**Tabla 6 Evaluación del Desempeño**

<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10		
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>				
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		3	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			0

<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			3	
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	10			
29	Incluye las necesidades de recursos.	10			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		80	25	24	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>43%</b>			

**Tabla 7 Mejora**

<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5	
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			3
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	1 0		
<b>SUBTOTAL</b>		1 0	40	3 0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)</b>			<b>48%</b>	

**Tabla 8. Resultados de Gestión de Calidad**

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>47%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>		<b>52%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>		<b>22%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>7. APOYO</b>		<b>46%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>		<b>40%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		<b>43%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>10. MEJORA</b>		<b>48%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>48%</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>		<b>BAJO</b>	



**Gráfico 3.** Diagnóstico inicial de cumplimiento ISO 9001-2015  
**Elaborado por:** David Vallejo

Una vez realizada la lista de chequeo se observa que la empresa tiene el conocimiento necesario para poder lograr obtener una calificación ISO, pero también a la vez es un trabajo arduo el llegar a una estandarización ya que en todos los aspectos necesarios tiene falencias o un nivel bajo de cumplimiento por lo cual este representaría que en el nivel de calidad no sería el que se espera en la alta gerencia.

En una pregunta al gerente sobre la satisfacción del cliente en un producto entregado la respuesta fue que en transcurso de los 35 años que tiene la empresa muy pocas veces no se han cumplido con los requerimientos solicitados.

El cual asegura un mayor cumplimiento de la normativa, la calidad del producto o servicio es una prioridad para la empresa con esto se puede tener el respaldo de un sistema integrado de calidad con esto pueden abrirse nuevas puertas para lograr un crecimiento de la empresa.

El aseguramiento de la calidad permite que todos estos requisitos que se convierten en elementos de entrada, se cumplan por medio de la revisión del contrato, cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa y

controles de calidad necesarios en la producción del bien, la no realización de este proceso afectaría principalmente a la satisfacción del cliente, mismo que es el compromiso principal del sistema de gestión de la calidad.

**CAPÍTULO III**  
**PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS**

**Diseño y estandarización de los procesos operativos.**

La estandarización de los procesos operativos en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato va a ser basada en la norma ISO9001-2015.

**Estandarización de la documentación del sistema de gestión de la calidad**

**Tabla 9 Diseño de los procesos operativos**

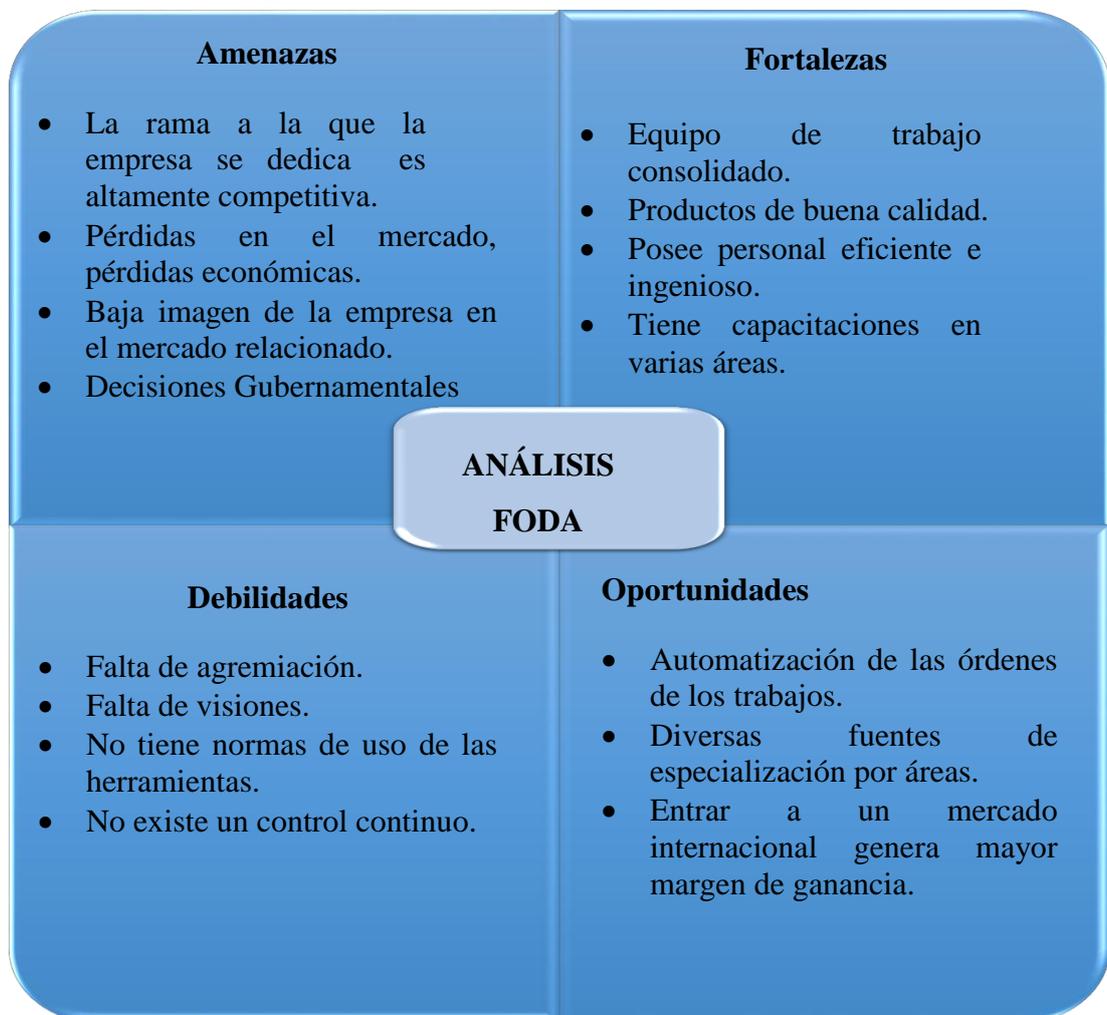
	<b>ESTANDARIZACIÓN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO</b>	<b>FECHA:</b> 25 de julio del 2018
		<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b> 8 de Enero del 2019
<b>Elaborado por:</b>  <b>David Sebastián Vallejo Cabezas</b>	<b>Verificado por:</b>  <b>Ing. Edwin Ocaña</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>  11 de enero del 2019

**Elaborado por:** David Vallejo

En el documento se estipularán los pasos según la norma ISO 9001:2015 en los cuales se toman los lineamientos del capítulo IV hasta el capítulo X de la norma de calidad en algunos literales se realizarán excepciones por el motivo que algunos no se implementan en la empresa.

#### 4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL

##### 4.1 Entendiendo la organización y su contexto.



**Gráfico 4. FODA**  
**Elaborado por:** David Vallejo

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato estableció cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados.

Tapicarpas Diseño Visual Ambato está en la obligación de realizar constantes seguimientos y revisiones de la información, tanto como de posibles cambios en cuestiones externas e internas, utilizando sus fortalezas para disminuir sus debilidades.

## 4.2.- Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**Tabla 10 Necesidades y expectativas de las partes interesadas**

No	Partes interesadas	Detalle	PORTER	Expectativas	Importancia	Gestión actual de la empresa	Desempeño	Análisis criticidad
1	Propietarios	Carlos Vallejo	Barrera de entrada proveedor	Utilidades ganancias		búsqueda de nuevos clientes	4,1	mantener o mejorar
2	Alta dirección	David Vallejo (Jefe de Producción) Erika López (Asistente Administrativo)	Barrera de entrada proveedor	Utilidad, participación, cumplimiento de objetivos	4,7	cumplimiento de objetivos	3,9	mantener o mejorar
3	Empleados	Operador 1 Operador 2	Proveedor cliente	Remuneración Estabilidad Laboral Buen Clima laboral Desarrollo Profesional Capacitación	4,0	estabilidad laboral	3,9	mejorar
4	Clientes	Vehículos de Transporte Pesado, liviano, negocios, hogares empresa de construcción.	Alianza clientes potenciales Productos Sustitutos	Calidad (características del producto), servicio, Tiempo, postventa	4,8	ventas	3,5	corregir
5	Proveedores	Plastextil, textiplast, importadora James, Gloss, DSS, ecuaflex, técnico de selladoras.	Alianza Proveedores Productos sustitutos barreras de entrada	Pago a tiempo exclusividad	4,5	gestión de crédito con los proveedores	3,0	corregir
6	Alianzas		Alianzas proveedores Alianza Clientes potenciales Productos Sustitutos competidores	Cumplimiento de objetivos crecimiento				

7	Competidores	2. Carpas Presario 3. Alldus, Carpas los Andes, Quimbita.	Rivalidad entre empresas competidoras Barrera de entrada	que les vaya mal				
8	Gobierno	IESS, SRI	Barreras de entrada, Alianza Proveedores Alianza Cliente competidor	pague los impuestos	4,6	pago de patentes, impuestos	4,6	mantener o mejorar
9	Comunidad	Matriz: comunidad reducida a la competencia Sucursal: comunidad de transportistas y clientes que necesitan carpas.	barrera de entrada proveedor	no molestar contrate gente	3,8	mantener buena imagen de la empresa	4,1	mejorar
10	Medio Ambiente	residuos líquidos (solventes)	Barreras de entrada	disminución de residuos reciclaje	4,1	reciclaje	4,5	mejorar

**Elaborado por:** David Vallejo

4.3.- Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

“Diseño, desarrollo, producción y comercialización de carpas, publicidad e inflables”

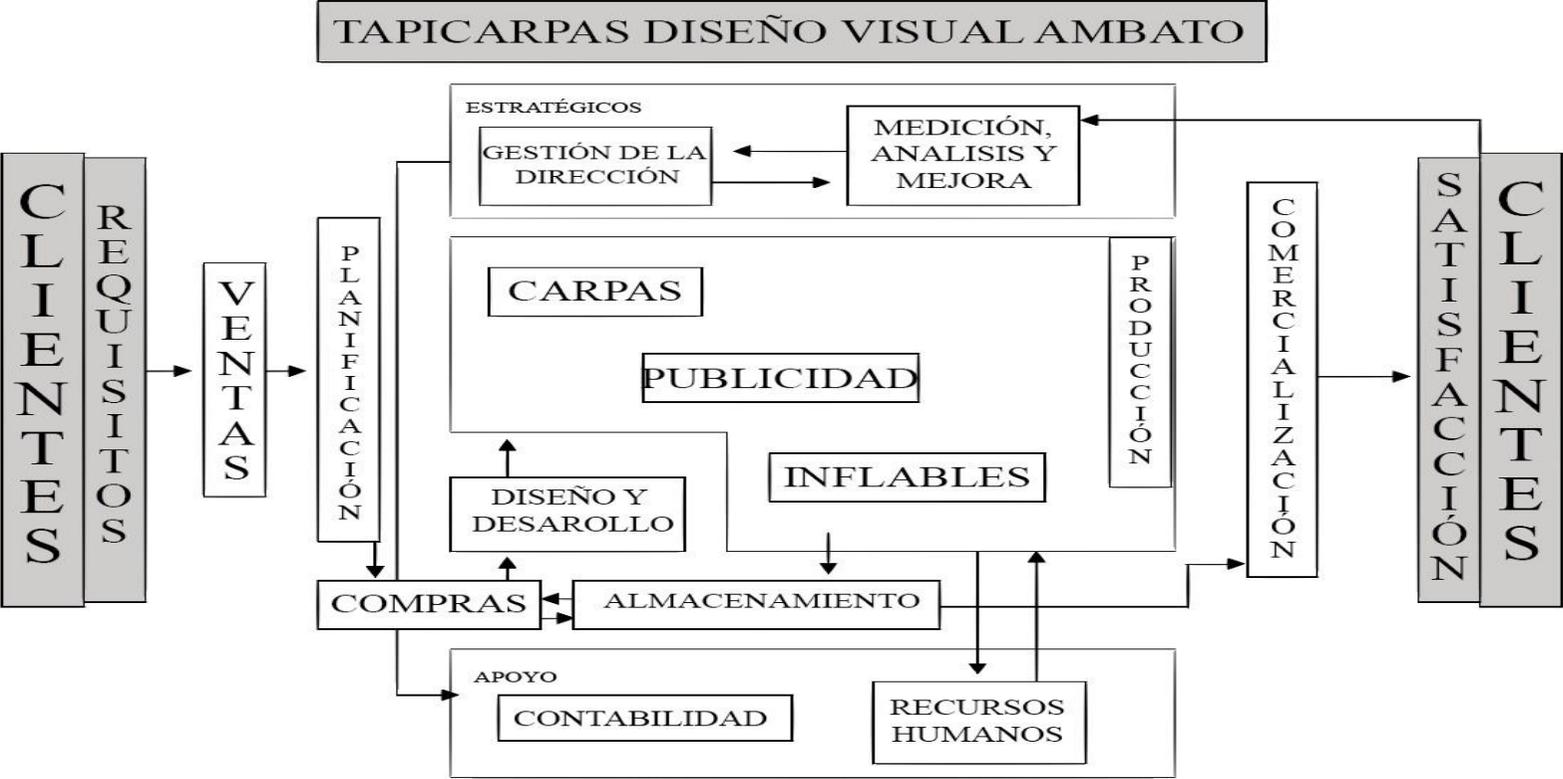


Gráfico 5. Mapa de Procesos  
Elaborado por: David Vallejo

#### 4.4- Sistema de Gestión de Calidad.

##### Caracterización del Proceso elaboración de carpas

		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ELABORACIÓN DE CARPAS</b>		<b>VER SIÓN Nº: 1.0</b>
<b>FECHA EDICIÓN:</b> 8/01/2019				
	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Jefe de producción		
	<b>PARTICIPANTES:</b>	Operarios de Planta		
<b>OBJETIVO</b>	Caracterizar el proceso de elaboración de carpas			
<b>CONTROLES</b>				
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>		<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS</b>	
Orden de elaboración	Control de medidas y cumplimiento de requisitos solicitados por el cliente		Registro orden de trabajo	
			Registro orden de producción	
			Registro de calidad del producto	
<b>REQUISITOS DE NORMA</b>				
ISO 9001-2015 literal 4.4				

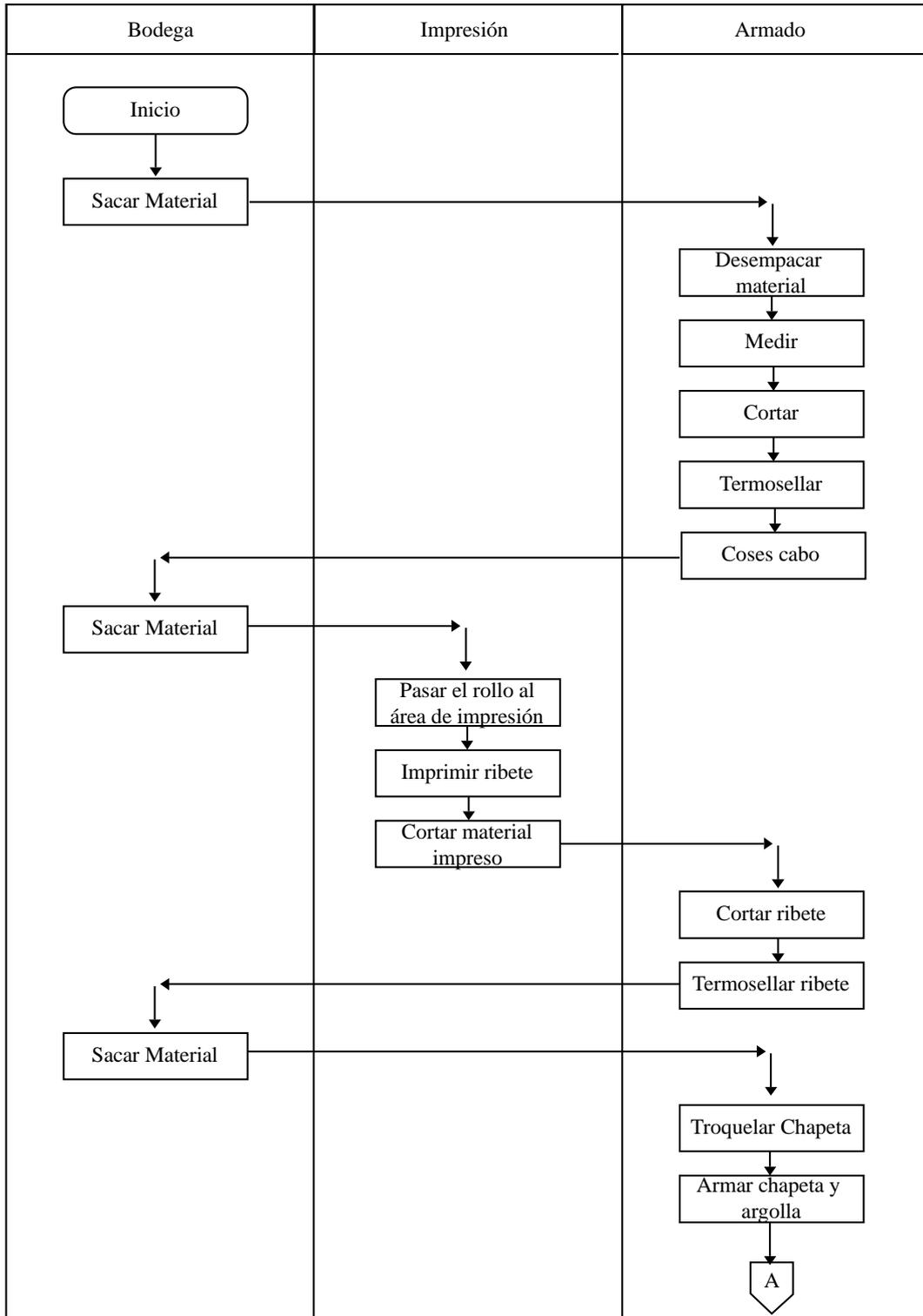
ENTRADAS		SUBPROCESOS - ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Proveedores	Materia prima e insumos	1. Desempacar material	Materia prima e insumos	
	Carpa	2. Medir	Carpa	
	Carpa	3. Cortar	Carpa	
	Carpa	4. Termosellar	Carpa	
	Carpa	5. Control de medidas	Carpa	
	Cabo (soga)	6. Coser borde	Carpa con bordes	
	Material de Ribete	7. Pasar material a área de impresión	Material de Ribete	
	Material de Ribete	8. Imprimir ribete	Material de Ribete	
	Material de Ribete	9. Cortar material Impreso	Material de Ribete	
	Material de Ribete	10. Cortar Ribete	Ribete	
	Ribete	11. Termosellar Ribete	Carpa	
	Chapeta	12. Troquelar refuerzos	Chapeta	
	Argollas	13. Armar chapera con argolla	Refuerzo	
	Refuerzo	14. Termosellar refuerzo en carpa	Carpa	
	Material de sellos	15. Pasar material a área de impresión	Material de sellos	
	Material de sellos	16. Imprimir sellos	Material de sellos	

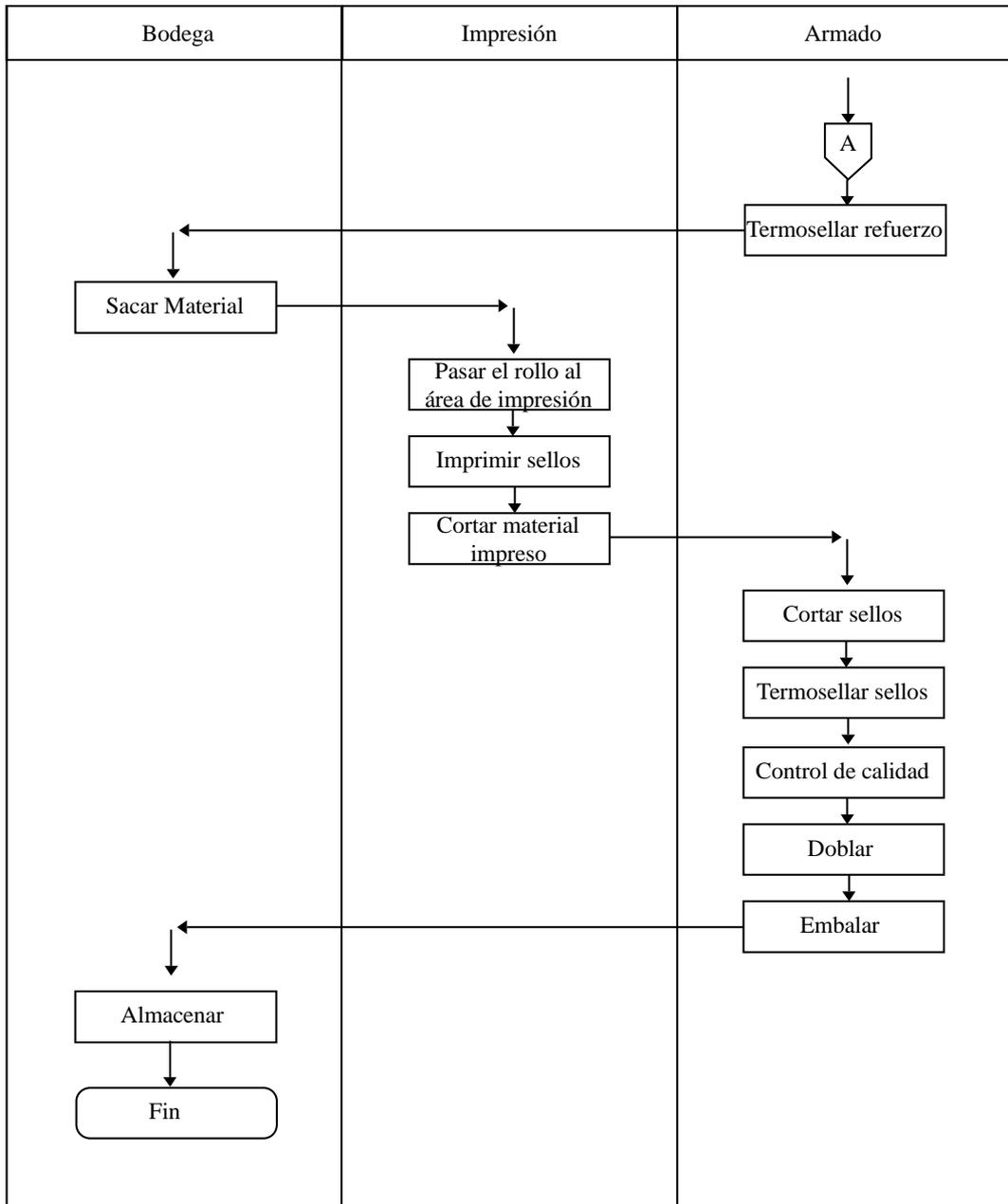
	Material de sellos	17. Cortar material Impreso	Material de sellos		
	Material de sellos	18. Cortar sellos	Sellos		
	Sellos	19. Termosellar sellos	Carpa terminada		
	Carpa terminada	20. Control de calidad	Carpa terminada		
	Carpa terminada	21. Doblar	Carpa doblada		
	Carpa doblada	22. Embalar	Carpa embalada		
	Carpa embalada	23. Almacenar	Carpa embalada	Productos terminados	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Termoselladora, máquina de coser, troqueladora, plotter de impresión,	Tijeras, hojalado, moldes, martillo, lona 1000, cabo	Planta de Producción	Agua Energía eléctrica	Costos directos	
INDICADORES					
Número de carpas fabricadas mensualmente por pedido, tamaño, color y diseño					
HISTORIAL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EDICIÓN	VERSION N°	RAZÓN DEL CAMBIO
Vallejo David	Ing. Carlos Vallejo	Ing. Edwin Ocaña	8/1/2019	1.0	

**Gráfico 3** Caracterización proceso de elaboración de carpas

**Elaborado por:** David Vallejo

## Diagrama de flujo elaboración de Carpas

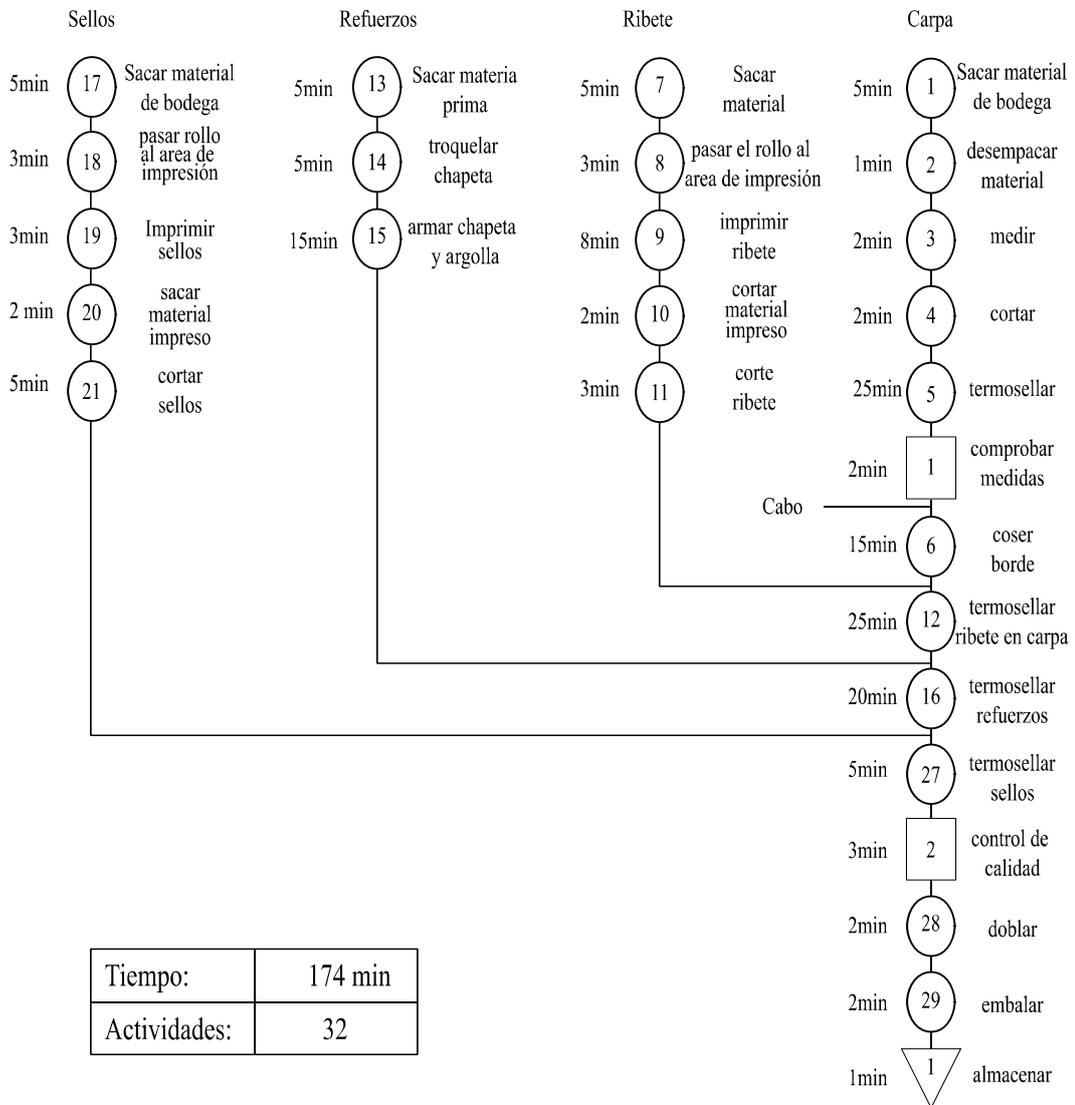




**Gráfico 6.** Diagrama de flujo elaboración de carpas

**Elaborado por:** David Vallejo

## Diagrama de operaciones de elaboración de carpas



**Gráfico 7.** Diagrama de operaciones de elaboración de carpas  
**Elaborado por:** David Vallejo

## Caracterización del Proceso elaboración de gigantografías

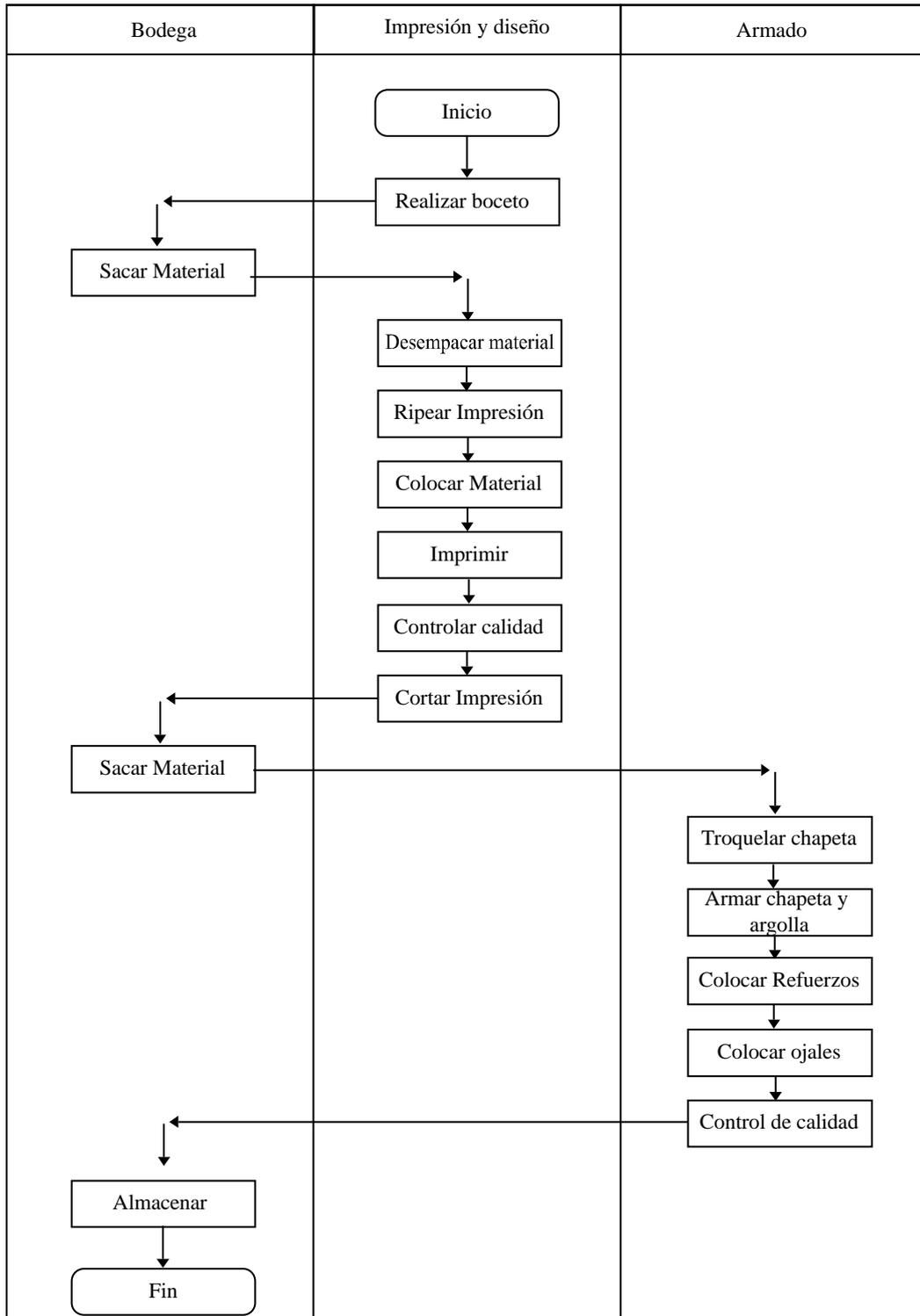
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ELABORACIÓN DE GIGANTOGRAFIAS</b>		<b>VERSIÓN Nº: 1.0</b>
<b>FECHA EDICIÓN:</b> 8/01/2019			
	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Jefe de producción	
	<b>PARTICIPANTES:</b>	Operarios de Planta - Diseñador	
<b>OBJETIVO</b>	Caracterizar el proceso de elaboración de gigantografías		
<b>CONTROLES</b>			
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS</b>	
Orden de elaboración	Control de medidas y cumplimiento de requisitos solicitados por el cliente	Registro orden de trabajo	
		Registro orden de producción	
		Registro de calidad del producto	
<b>REQUISITOS DE NORMA</b>			
ISO 9001-2015 literal 4.4			

ENTRADAS		SUBPROCESOS - ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas		Salidas	PARTE INTERESA DA Cliente / Proceso Posterior
Ventas	Orden de elaboración	1. Realizar boceto	Orden de elaboración	
	Materia prima e insumos	2. Desempacar material	Lona de impresión	
	Lona de impresión	3. Ripear boceto	Lona de impresión	
	Lona de impresión	4. Colocar material en el plotter	Lona de impresión	
	Lona de impresión	5. imprimir	Gigantografía	
	Gigantografía	6. Control de calidad	Gigantografía	
	Chapeta	7. Troquelar refuerzos	Chapeta	
	Argollas	8. Armar chaperas con argolla	Refuerzo	
	Refuerzo	9. Colocar refuerzos	Gigantografía	
	Ojales	10. Colocar hojales	Gigantografía	
	Gigantografía	11. Control de calidad final	Gigantografía	
	Gigantografía	12. Doblar	Gigantografía	

	Gigantografía enrollada	13. Almacenar	Gigantografía enrollada	Productos terminados	
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES Y HERRAMIENTAS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Plotter de impresión, Computador	Tinta solvente, Tijera, hojalador, estilete	Planta de Producción	Agua Energía eléctrica	Costos directos	
<b>INDICADORES</b>					
Número de gigantografías fabricadas mensualmente por pedido, tamaño, color y diseño					
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>					
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA DE EDICIÓN</b>	<b>VERSIÓN N°</b>	<b>RAZÓN DEL CAMBIO</b>
Vallejo David	Ing. Carlos Vallejo	Ing. Edwin Ocaña	8/1/2019	1.0	

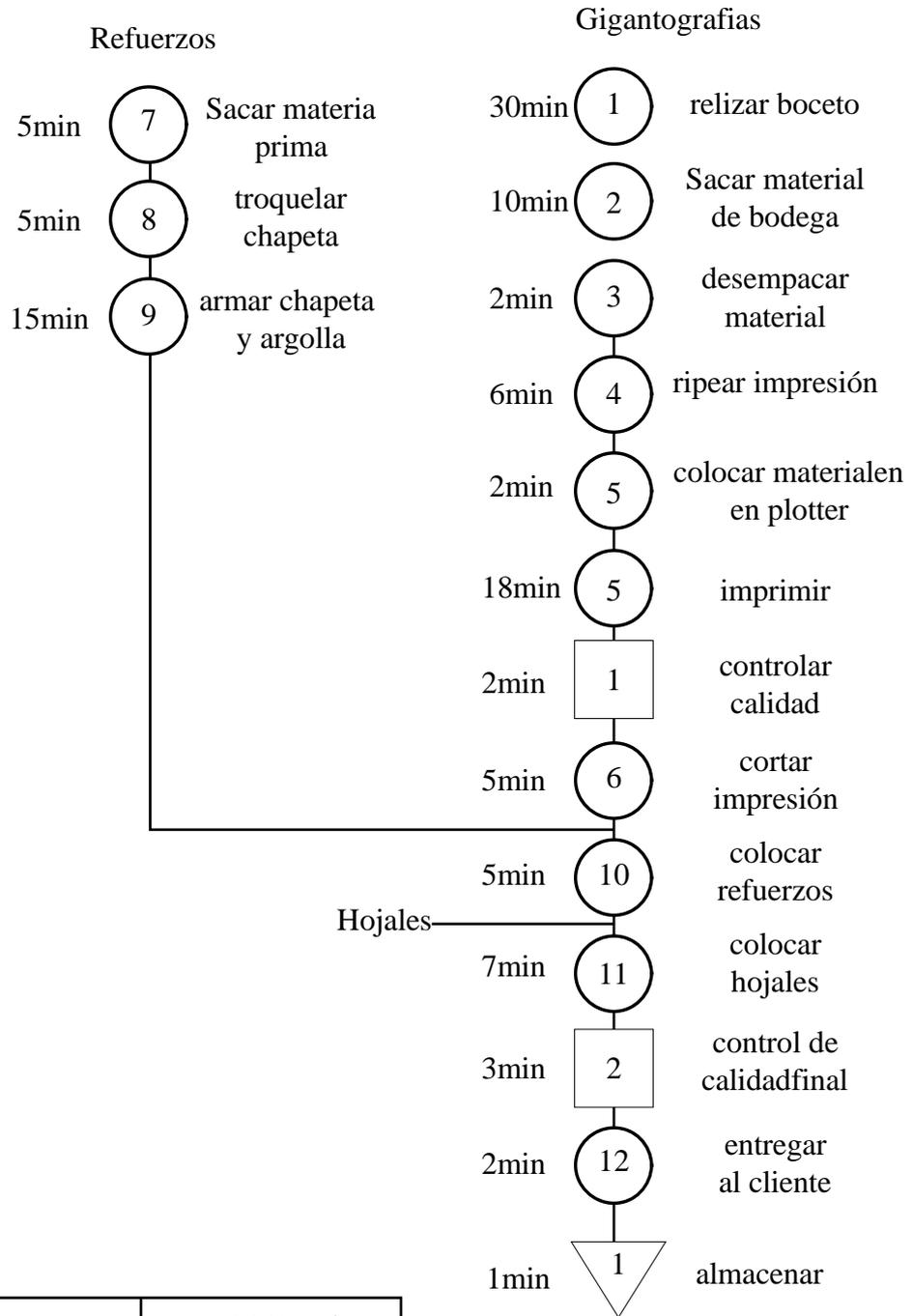
**Elaborado por:** David Vallejo

### Diagrama de flujo elaboración de Gigantografías



**Gráfico 8.**Diagrama de flujo elaboración de una gigantografía  
**Elaborado por:** David Vallejo

### Diagrama de operaciones de una Gigantografía



Tiempo:	118 min
Actividades:	16

**Gráfico 9.** Diagrama de operaciones de una gigantografía  
**Elaborado por:** David Vallejo

**Caracterización del Proceso elaboración de inflables**

		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ELABORACIÓN DE INFLABLES</b>		<b>VERSIÓN N°: 1.0</b>
<b>FECHA EDICIÓN: 8/01/2019</b>				
	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Jefe de producción		
	<b>PARTICIPANTES:</b>	Operarios de Planta - Diseñador		
<b>OBJETIVO</b>	Caracterizar el proceso de elaboración de inflables			
<b>CONTROLES</b>				
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS</b>		<b>REGLAS</b>	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS</b>	
Orden de elaboración		Control de medidas y cumplimiento de requisitos solicitados por el cliente	Registro orden de trabajo	
			Registro orden de producción	
			Registro de calidad del producto	
<b>REQUISITOS DE NORMA</b>				
ISO 9001-2015 literal 4.4				

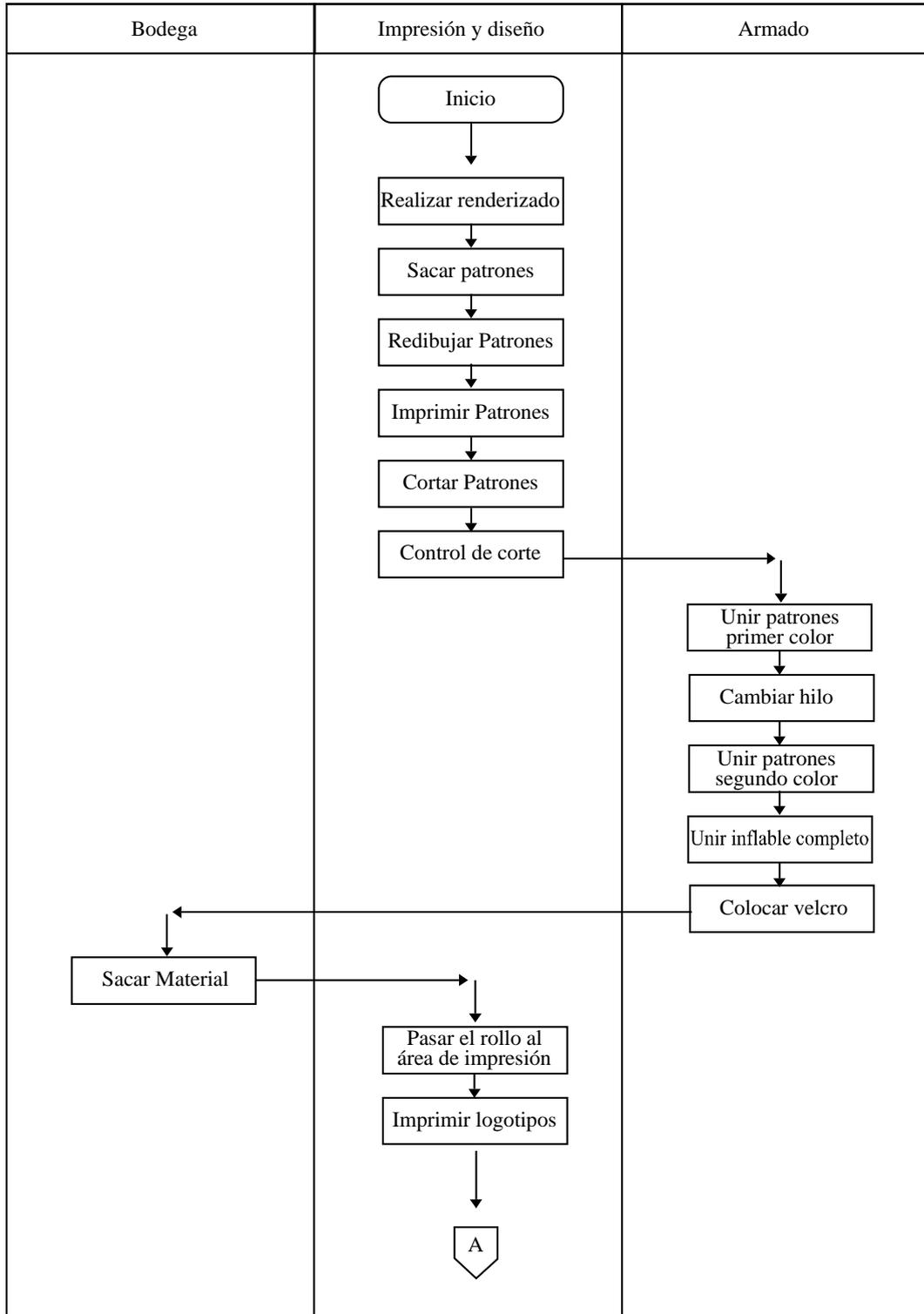
ENTRADAS		SUBPROCESOS - ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas		Salidas	PARTE INTERE SADA Cliente / Proceso Posterior
Ventas	Orden de elaboración	1. Realizar renderizado	Orden de elaboración	
	Orden de elaboración	2. Sacar patrones	Orden de elaboración	
	Orden de elaboración	3. Redibujar patrones	Orden de elaboración	
	Material de inflable	4. Imprimir	Material de inflable	
	Material de inflable	5. Cortar patrones	Material de inflable	
	Material de inflable	6. Control de corte	Material de inflable	
	Material de inflable	7. Coser piezas del primer color	Material de inflable cosido	
	Hilo otro color	8. Cambiar de hilo	Hilo otro color	
	Material de inflable	9. Coser piezas del segundo color	Material de inflable cosido	
	Material de inflable	10. Coser inflable completo	Inflable	
	Inflable	11. Coser velcro en inflable	Inflable	
	Material de impresión	12. Pasar rollo a plotter	Material de impresión	

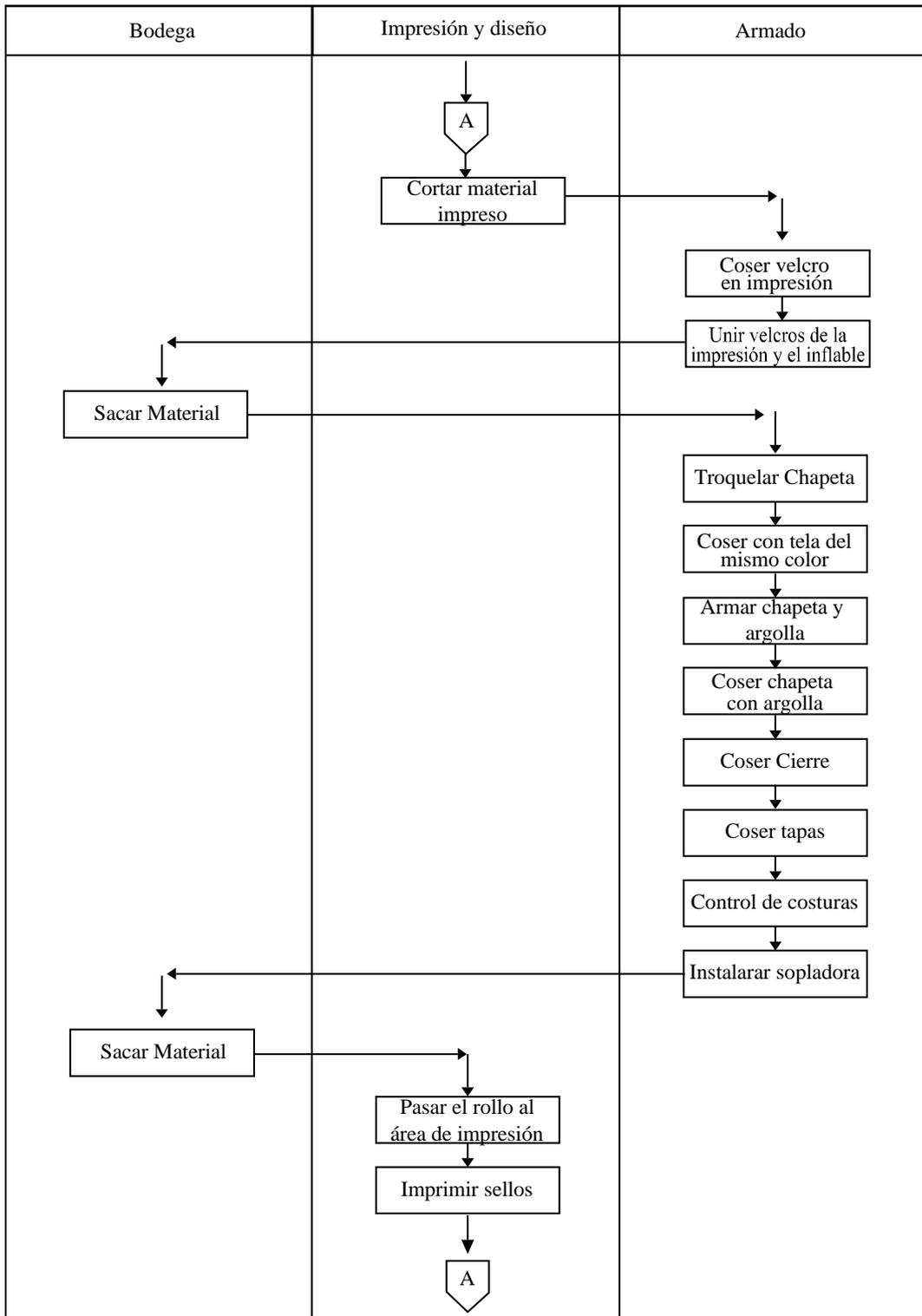
	Material de impresión	13. Imprimir logotipos	Material de impreso	
	Material de impreso	14. Cortar material impreso	Impresiones	
	Velcro	15. Coser velcro en impresiones	Impresiones listas	
	Impresiones listas	16. Unir impresiones con inflable	Inflable	
	Chapeta	17. Troquelar refuerzos	Chapeta	
	Argollas	18. Armar chapera con argolla y reata	Refuerzo	
	Refuerzo	19. Coser Refuerzo	Inflable	
	Cierre	20. Coser cierre	Inflable	
	Inflable	21. Coser tapa	Inflable	
	Inflable	22. Control de costura	Inflable	
	Inflable	23. Almacenar	Inflable	
	Sopladora	24. Instalar sopladora	Inflable	
	Material de sellos	25. Pasar material a área de impresión	Material de sellos	
	Material de sellos	26. Imprimir sellos	Material de sellos	

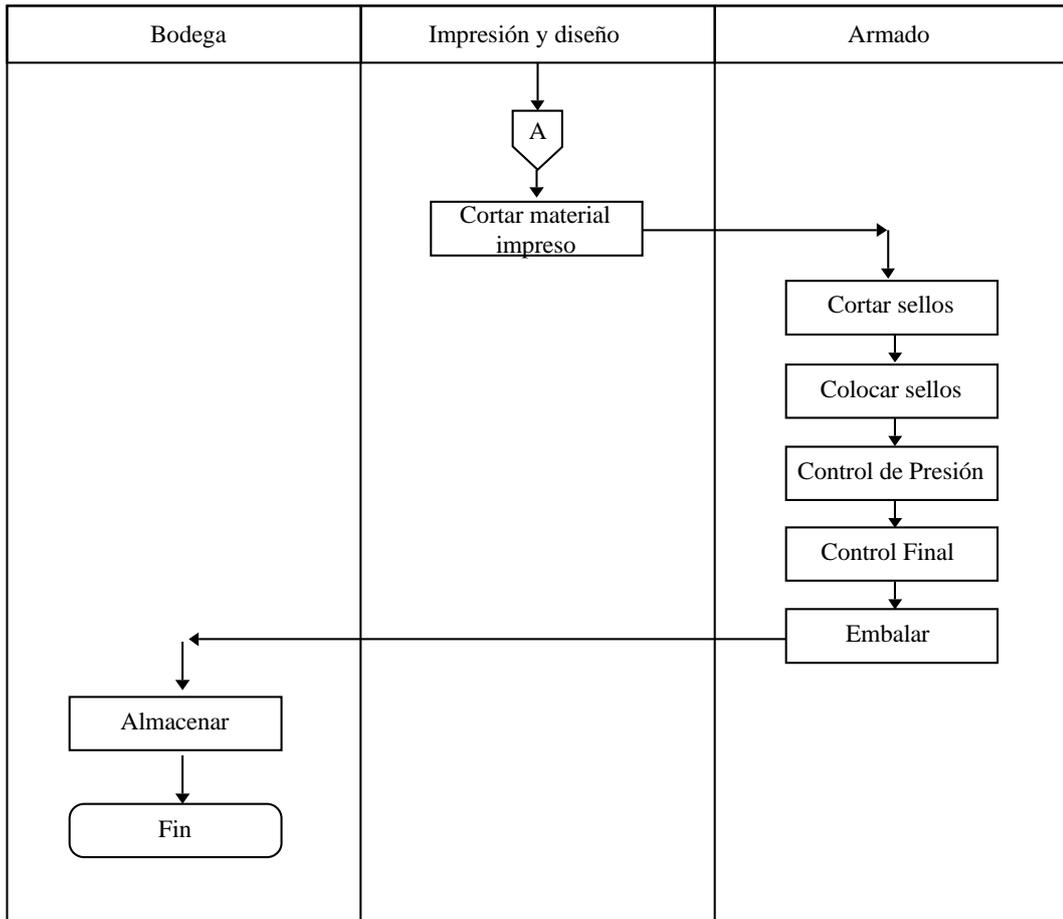
	Material de sellos	27. Cortar material Impreso	Material de sellos		
	Material de sellos	28. Cortar sellos	Sellos		
	Sellos	29. Coser sellos	Inflable terminado		
	Inflable terminado	30. Control de presión	Inflable terminado		
	Inflable terminado	31. Control final	Inflable terminado		
	Inflable terminado	32. Embalar	Inflable terminado		
	Inflable embalado	33. Almacenar	Inflable embalado		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES Y HERRAMIENTAS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Máquina de coser, troqueladora, plotter de impresión, sopladora	Tijeras, hilo, tela, agujas, cierre, ojales, velcro, cierre	Planta de Producción	Agua Energía eléctrica	Costos directos	
<b>INDICADORES</b>					
Número de inflables fabricadas mensualmente por pedido, tamaño, color y diseño					
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>					
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA DE EDICIÓN</b>	<b>VERSIÓN N°</b>	<b>RAZÓN DEL CAMBIO</b>
Vallejo David	Ing. Carlos Vallejo	Ing. Edwin Ocaña	8/1/2019	1.0	

**Elaborado por:** David Vallejo

## Diagrama de flujo elaboración de Inflables

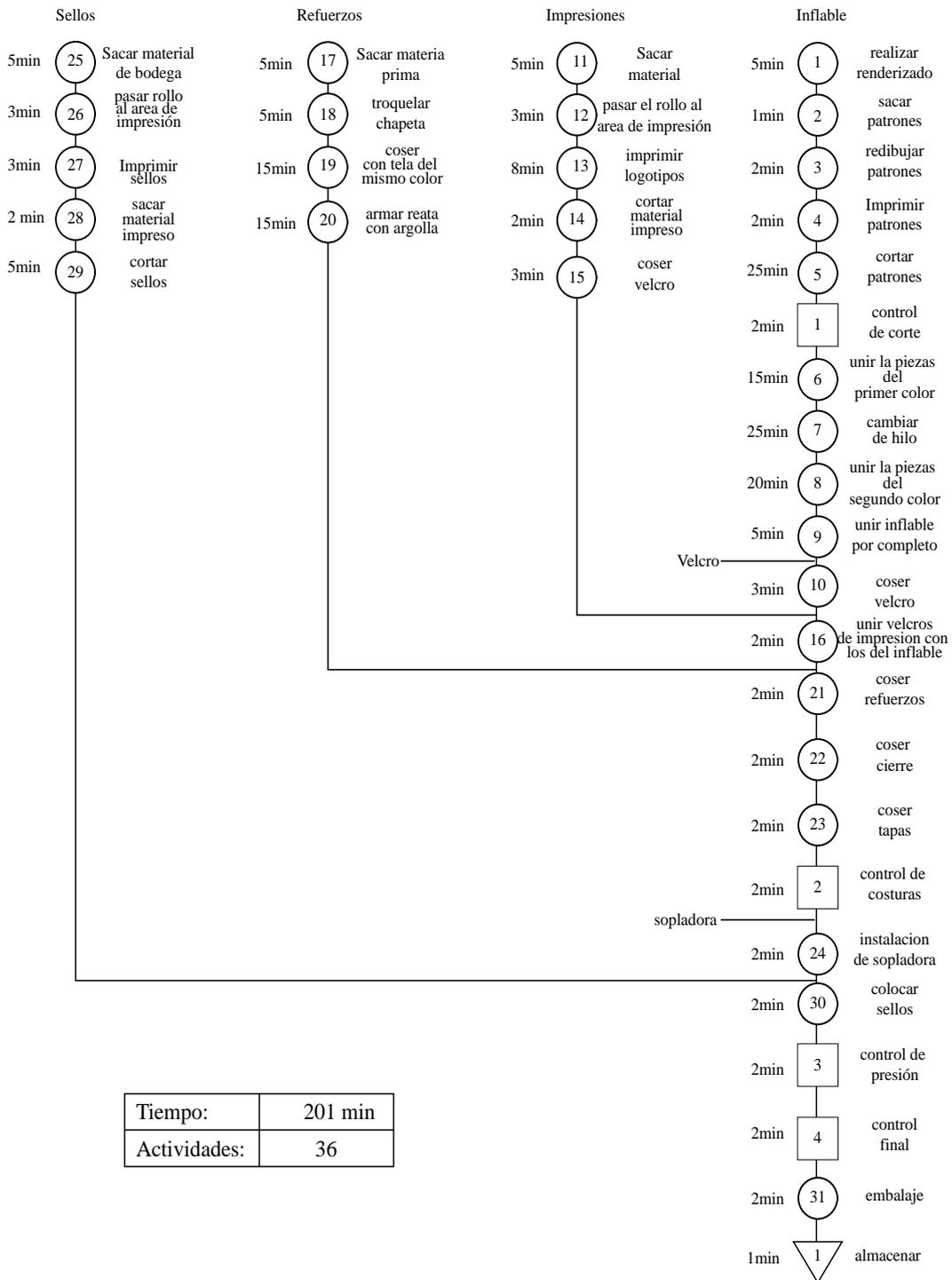






**Gráfico 10.**diagrama de flujo elaboración de inflables  
**Elaborado por:** David Vallejo

## Diagrama de operaciones de un Inflable



**Gráfico 11.** Diagrama de operaciones de un inflable  
**Elaborado por:** David Vallejo

## **5.- Liderazgo y Compromiso.**

La junta de accionistas de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO está comprometida a implementar la norma ISO 9001-2015, con el interés de tener un continuo mejoramiento del producto también de la calidad del mismo y mejorar la eficiencia de sus procesos.

### **5.1.- Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad.**

La junta de accionistas han tratado de demostrar su compromiso y cumplimiento de los aspectos como:

- Informar a sus operarios la importancia de elaborar un producto de calidad el cual cumpla los requisitos de diseño y de calidad.
- Establecer objetivos y políticas de calidad.
- Realizar un check-list del cumplimiento de la norma.
- Analizar los cambios a realizarse buscando la obtención de una mejora.

#### **5.1.1- Enfoque hacia el cliente**

Tomando en cuenta que el cliente es la razón de ser de la organización, la misma toma medidas para cumplir las expectativas de los clientes internos y externos, para una completa satisfacción tanto del cliente y de la organización por entregar un producto de calidad, Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha tenido una gran investigación para poder obtener la información de los permisos legales de la utilización de vía pública en caso de carpas y de igual forma tener conocimiento del costo de los permisos, rotulación, también el tener este conocimiento se le direcciona al cliente que en primera estancia tenga los permisos legales para proceder a concretar un negocio.

Con esto se proporciona un producto el cual mantendría los requisitos de la norma ISO 9001-2015.

## **5.2.- Política.**

La alta Gerencia de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, se encuentra legalmente constituida, tiene como actividad económica la fabricación de carpas, publicidad en gran formato e inflables. Se compromete en entregar todos los recursos económicos, humanos y materiales necesarios a fin de que sus empleados desarrollen sus actividades en un entorno laboral seguro, saludable, e integrado priorizando la gestión administrativa, técnica y de talento humano, cumpliendo con las normativas y legislación nacional vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, utilizando procesos de mejora continua, para posicionarse como una empresa líder en la construcción de carpas en la provincia y el país. Esta política será revisada y actualizada periódicamente.

La política de calidad es un documento que se encuentra respaldado por la dirección. En la norma ISO 9001-2015 se divide este apartado en dos:

En el primero se describen todos los requisitos que cumplen política de la calidad, además se adecua a la empresa.

En el segundo se deben incluir todas las obligaciones que se deben cumplir, como puede ser la disponibilidad de los productos para las partes interesadas, lo que se pretende es crear una política de calidad una vez implementada la Norma ISO 9001-2015 en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

## **5.3.- Roles, responsabilidad y autoridad.**

La empresa ha establecido como un punto a favor el tener identificadas cada una de sus funciones e interrelaciones entre los colaboradores con esto se puede tener claro las responsabilidades para cada empleado.

La junta de accionistas en este caso el gerente y el jefe de producción debe considerar las responsabilidades de cada cargo y de acuerdo al perfil asignar a cada colaborador para cumplir de mejor manera su tarea. Ya que, al cumplir el perfil, la seguridad de obtener un producto de calidad y apegándose a los lineamientos de la norma.

El Ing. Carlos Vallejo Cabezas, gerente de Tapicarpas Diseño Visual Ambato siendo el representante legal de la empresa debe estar pendiente en todo momento de todos los acontecimientos que se susciten para poder cumplir la meta que es llegar a tener aprobada la norma ISO 9001-2015, por lo cual el mismo está en constante capacitación referente a sistemas de gestión de calidad para poder cumplir con los lineamientos de la norma.

Por lo tanto, la empresa deberá incluir:

- Determinar los procesos productivos para poderlos tener estandarizados.
- Deberá tener un control documentado de toda actividad realizada para su mejoramiento.
- Capacitar a sus colaboradores para el conocimiento de la norma en su totalidad y con esto cumplir con los requerimientos de sus clientes.

## **6.- PLANIFICACIÓN**

### **6.1.- Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato tiene una matriz de riesgos en la cuales está estipulado todos los mayores peligros hacia la empresa en el mismo cuenta con las partes interesadas, riesgos amenazas, oportunidades, acciones de control, indicadores, y procesos relacionados.

Esto proporciona tener el conocimiento de los principales riesgos en la empresa, con eso se puede dar una solución con una mayor eficacia y no tener mayores problemas como pueden ser retrasos en la producción con esto se tiene una línea de productos sin fallos y de calidad.

**Tabla 11 Matriz de riesgos**

No.	Tema o asunto (expectativas)	Origen (interno – externo)	Partes interesadas pertinentes	Riesgos(amenazas)	Oportunidades	Acciones de control	Indicador (KPI)	Procesos relacionados
1	Estabilidad Laboral	Interna	Empleados,Alta Dirección, Propietarios	Alta rotación Productos defectuosos Mal Clima Laboral Alto costo en capacitación Accidentes	Buen Clima Laboral Producto de calidad Baja Accidentabilidad	Plan de reconocimiento salarial Mejorar infraestructura Plan de beneficios Programa de Seguridad Industrial Buen trato	Rotación del Personal Clima laboral	Talento Humano Administración
2	Entregas producto o servicio a Tiempo	Externo	Cliente Empleado (producción, facturación, almacenamiento, Despachos).	Pérdida de la venta demandas	Fidelidad Satisfacción al cliente Recomendaciones a más clientes	Plan de Producción Recursos oportunos	Satisfacción del Cliente Eficiencia de entrega=(tiempo planificado/tiemporeal)	Producción Ventas
3	Pagos a Tiempo	Externo	Proveedores Compras	No envío de Materiales Retraso en entregas desabastecimiento	Materia prima a tiempo producción adecuada Descuentos	Plan de Pagos a proveedores mejorar la cobranza	Eficiencia de pagos DPO	Administración Producción
4	Cumplimiento de objetivos	Interno	Alta Dirección	Baja Productividad	Alta productividad	Seguimiento y control	Cumplimiento de objetivos	Administración Producción ventas compras
5	Servicio post venta	Interno	cliente empleados producción	cliente insatisfecho duración producto	Mantener clientes	Entrega de garantías mantenimiento	Satisfacción del cliente	ventas postventas
6	Pago de impuestos	Externo	Propietarios Alta Dirección	Suspensión del negocio	Funcionamiento del negocio	Calendario de pagos e impuestos	Cumplimiento de pagos	Compras Alta dirección Propietarios

**Elaborado por:** David Vallejo

## **6.2.- Objetivos de calidad y planificación.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha tomado en cuenta objetivos de calidad para sus procesos operativos con el fin de cumplir los mismos.

### **Objetivos del proceso operativo**

- Ser constantemente innovadores en los distintos productos.
- Aumentar el producto terminado minimizando la entrada de materia prima.
- Tener la mínima cantidad de reprocesos.
- Ser una empresa en constante capacitación a sus empleados para aumentar la calidad.
- Brindar al cliente un producto y/o servicio oportuno, eficaz y de calidad cumpliendo las distintas necesidades.
- Reducir la rotación de personal.
- Tener una correcta selección del personal que cuente con un perfil correcto según el puesto de trabajo.
- Crear un clima laboral agradable tanto para el trabajador como para el cliente.
- Tener una correcta motivación para los colaboradores.
- Disminuir gastos operativos
- Tener un correcto manejo de las distintas maquinas.
- Mantener una organización adecuada con las entradas y salidas.
- Mejorar los procesos para tener nuevos estándares de calidad.
- Tomar en cuenta el cumplimiento de las distintas normas establecidas por la ley.

## **6.3.- Planificación y control de cambios.**

La junta de accionista se ha dado cuenta que la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato necesita varios cambios para poder cumplir con la norma es por esto que se necesita una gran planificación para futuro ir mejorando y cumpliendo los objetivos y criterios de gestión de calidad optando como mejor solución la estandarización de los procesos.

Para esto es necesario tener el control absoluto de la documentación para poder mejorar o implementar según el caso del proceso.

## **7.- SOPORTE**

### **7.1.- Recursos.**

#### **7.1.1.- Generalidades**

El valor de mejorar los procesos para obtener el sistema de gestión de calidad en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato es de gran importancia para a alta dirección, es por eso que el propósito de tener todos los requisitos de la norma ISO 9001-2015, por lo que se realizó un checklist anual para revisar el cumplimiento de la misma.

#### **7.1.2.- Personas**

La alta gerencia de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato es la encargada de revisar las competencias, educación, formación, aptitudes y experiencia de los empleados en si revisar los perfiles de cada subordinado, con esto pueden revisar y evidenciar aspectos positivos o negativos que beneficien o perjudiquen a la empresa y principalmente a la acreditación del sistema de gestión de calidad.

Para esto es necesario el conocimiento de las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de trabajo de la empresa, así mismo como el correcto manejo de la maquinaria existente, el encargado de realizar este proceso de supervisión es el jefe de producción, mismo que deberá plantear su punto de vista crítico para la toma de cualquier decisión para la mejora continua tanto del personal como del manejo de maquinaria.

### **7.1.3.- Infraestructura**

Con el ideal de tener la certificación de sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015, la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha tratado de mejorar la infraestructura que posee, en conformidad a los requisitos de la norma estableciendo y designando los espacios, equipos e instrumentos adecuados, buscando la posición y ubicación más adecuada para el desarrollo de la producción.

Así mismo como es importante el análisis de la designación de puestos de trabajo, transporte de producto hasta su destino final y la comunicación mediante la documentación.

### **7.1.4.- Ambiente para el funcionamiento de los procesos**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato tiene como principal regla tener un buen ambiente para tener un óptimo desempeño laboral, tomando en cuenta tanto como factores físicos y ambientales y por supuesto sociales.

El ambiente laboral es supervisado muy de cerca por la alta gerencia, tomando en cuenta que al mantener un buen clima laboral para que todos los colaboradores desarrollen sus actividades de mejor manera, realizando su trabajo a cabalidad y brindando su valor agregado personal, también se realiza una encuesta anual para determinar el desempeño laboral de los subordinados en su área de trabajo.

### **7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición**

Tapicarpas Diseño Visual Ambato es considerada una pequeña empresa, pero no descarta la posibilidad de invertir para mejorar, superarse y crecer. Así mismo no descarta la posibilidad de la implementación de instrumentos y maquinaria siempre con el pensamiento de mejorar la satisfacción del cliente.

La empresa realiza periódicamente mantenimientos a las máquinas que posee tanto en la matriz como en la sucursal, pero no cuenta con un seguimiento documentado específico de los mismos.

### **7.2- Competencia.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato tiene 33 años de trayectoria en el mercado local presentado siempre como principal actividad económica a la producción de carpas que se considera muy competitiva en el área en donde se encuentra que es la zona centro del Ecuador, gracias a la calidad y la garantía de los productos que ofrece. La idea principal de destacar a la empresa del resto sería que esta posea una certificación de Norma ISO 9001-2015.

### **7.3.- Concienciación.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato se deberá enfocar en priorizar la concientización del personal para que tengan el conocimiento de la importancia de cada actividad que realiza se considera importante para poder obtener un producto de calidad por eso es que el gerente destaca lo siguiente:

- Misión, Visión, Valores
- La política de calidad
- Los procesos operativos bien definidos

### **7.4.- Comunicación.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, en un ámbito general se considera que posee una buena comunicación tanto externa como interna ya que se realizan reuniones semanales, mensuales en conjunto mandos superiores con mandos inferiores para tratar temas de toda índole de importancia para la empresa.

Las reuniones semanales se realizan para determinar una planificación específica de la producción para realizarla con eficiencia para lograr objetivos de tiempo de entrega de productos.

Las reuniones mensuales son dedicadas específicamente para revisar cumplimiento de actividades del área de producción e incluye una retroalimentación de los comentarios y quejas de los clientes

## **7.5.- Información documentada.**

### **7.5.1- Generalidades**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato mediante el checklist realizado ha procurado tratar de implementar documentación que respalde la gestión de calidad.

Lo que se pretende a futuro partiendo de la presente propuesta metodológica es lograr ejecutar toda la información documentada que sea necesaria para cumplir con los requisitos que plantea la Norma ISO 9001-2015.

### **7.5.2.- Creación y actualización**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato está implementando, un procedimiento para el manejo y control de los documentos tanto para documentos nuevos, como para documentos existentes que necesiten ser actualizados.

### **7.5.3.- Control de la información**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual no cuenta con un departamento o área de archivo o recepción de documentos, lo que se pretende es que una vez implementado un sistema de gestión de documentación todas las actividades que se realizan en la empresa quedarán registradas y supervisadas por la gerencia a cargo del Ing. Carlos Vallejo Cabezas, y se designe un espacio específico para el archivo de la misma.

## **8.- OPERACIÓN**

### **8.1.- Planificación y control operacional.**

Como se puede observar el punto 7.4 se realizan reuniones semanales y mensuales en las cuales también se incluyen temas de planificación y desarrollo de estrategias, es decir se tratan temas directamente direccionados al cumplimiento de los requisitos relacionados con los lineamientos del sistema de gestión de calidad en las cuales se ha determinado que muchos aspectos no son cumplidos

por esa razón es que se pretende implementar la Norma ISO9001-2015 para lograr obtener un sistema de gestión de calidad adecuado.

A continuación, se detallan puntos que la organización debe determinar cuándo es apropiado tener en cuenta para desarrollar una planificación y control adecuados.

- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.
- Establecimiento de procesos y documentos necesarios para el producto
- Los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y ensayo/prueba.
- Los registros necesarios que evidencien los procesos de realización para la aceptación del producto.

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

### **8.2.1.- Comunicación con el cliente**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato mantiene una buena comunicación externa es decir con los clientes, desde el momento en que el cliente solicita información de un producto hasta que se concluye la venta del mismo se procura mantener el buen trato. La comunicación con el cliente es un factor clave para conseguir el éxito en las empresas por eso se debe conocer cómo, cuándo y qué comunicar.

### **8.2.2- Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato mediante el checklist realizado pretende determinar que el principal factor para ser competitivo es cumplir o tratar de superar las expectativas del cliente, tomando en cuenta aspectos como:

- Requerimientos determinados por el cliente, además constando el tiempo de entrega.

- Requerimientos no determinados por el cliente, los cuales no den fallos en el producto final.
- Requerimientos internos como puede ser la instalación de logos empresariales.

En conjunto todos los requerimientos del cliente se determinan por la satisfacción del cliente.

### **8.3.- Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual es una empresa que no ejecuta una producción en serie o en línea por lo que los requisitos para la elaboración de un producto siempre serán distintos, por esta razón se debe considerar que los tiempos de ejecución de la producción nunca serán los mismos así mismo como los insumos para cada producto que se elabore. Esto conlleva un tiempo determinado por producto tomando en cuenta todos los requerimientos del cliente y cumpliendo expectativas del mismo.

### **8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, no cuenta con un proceso de diseño y desarrollo actualizado de productos y servicios documentado. Por lo que se pretende a partir de la presente propuesta metodológica actualizar lograr implementar el diseño y desarrollo plasmándolo documentalmente especificando cada uno de los productos que ofrece la empresa tanto del área de carpas y publicidad.

#### **8.3.1.- Generalidades**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato pretende establecer, implantar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado y específico para cada uno de los productos que ofrece asegurándose de que se cumpla la provisión de productos y servicios a futuro.

### **8.3.2.- Planificación del diseño y desarrollo**

Tapicarpas Diseño Visual Ambato, no planifica el diseño de productos, ya que se puede decir que mediante el checklist se identificó que las actividades que se realizan en la empresa en su mayoría son ejecutadas en el instante que el cliente las solicita por lo que no se plasma la planificación del diseño y desarrollo de los productos.

### **8.3.3.- Entradas para el diseño y desarrollo**

Para lograr efectuar un correcto proceso de Diseño se deberán determinar los elementos de entrada necesarios que se requieran para la elaboración de cada producto, mismos que sería la manera más adecuada reportar en una Ficha Técnica misma que sea verificada durante el proceso se verifica el cumplimiento que estos elementos.

### **8.3.4.- Controles del diseño y desarrollo**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, no posee planificación del diseño y desarrollo por lo que no ha realizado controles de los mismos. Pero no se descarta la posibilidad de a partir de la ejecución de una correcta gestión de calidad se logre ejecutar.

### **8.3.5- Salidas del diseño y desarrollo**

No se realiza la verificación del diseño y desarrollo ya que no se cumple con los requisitos establecidos por los elementos de entrada, manteniendo los registros necesarios de los resultados de la verificación.

### **8.3.6- Cambios del diseño y desarrollo**

Se pretende que una vez que la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato cuente con un control de Diseño y Desarrollo establecido y aplicado se podrá proceder a verificar si se requiere hacer algún cambio adicional.

## **8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

### **8.4.1.- Generalidades**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato no ha establecido un procedimiento documentado específico para asegurarse de que los materiales, insumos y servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra suministrados externamente.

### **8.4.2.- Tipo y alcance de control**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, internamente verifica los materiales e insumos que requiere para la ejecución de la elaboración de cada producto según se requiera.

El jefe de producción es el encargado de revisar la documentación de compras, tal como las fichas técnicas de productos que facilitan los proveedores, etc. Mismas que contienen la descripción específica del material solicitado. Posteriormente estos son revisados y aprobados previo al envío de proveedor. Para esto se presenta a continuación el flujograma del procedimiento de compras que utiliza la empresa.

**Tabla 12 Procedimiento de compras**

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONDICIONES DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
INICIO	Recibir semanalmente de AL la requisición de materia prima e insumos ver Anexo 1 )R1-PAL-1		AL
Calificación proveedores	Se debe calificar a los proveedores nuevos seleccionados y se debe evaluar a los antiguos Ver Anexo 2 (R2-PCO-1) En caso de proveedores condicionados se deberá enviar por escrito su condición. Una vez aprobados se deberá elaborar la lista de proveedores aprobados ver Anexo 3 (R3-PCO-1)		CO
Cotizaciones productos	Deben analizar las cotizaciones en función de calidad, precio y cumplimiento de entrega		CO
Nuevos productos	En el caso de nuevos productos o materias primas se deberán solicitar muestras, realizar las pruebas conjuntamente con el proveedor en el proceso que corresponda y emitir las observaciones del mismo. Realizar una valoración comparativa con el producto que se estaba utilizando para determinar ventajas y desventajas económicas.		CO
Notas de pedido	Realizar las notas de pedido ver anexo 4 (R1-PCO) enviar al proveedor con copia a almacenamiento para que el momento de recibir el material lo haga dentro de los términos negociados.		CO
Factura con firma de	Recibir de AL la factura con el recibí conforme del producto y firma de responsabilidad y entregar a contabilidad para su procesamiento.	En caso de que el producto no este dentro de los términos negociados, almacenamiento deberá registrar la novedad del mismo e informar inmediatamente.	AL
Pago Proveedores	Revisar semanalmente el auxiliar contable de proveedor para disponer los pagos de acuerdo a los vencimientos.		CO
FIN	Enviar cheques via courier y confirmar su recepción		CO

Elaborado por: David Vallejo

### **8.4.3.- Información para los proveedores externos**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato cuenta con proveedores externos que están localizados en distintas provincias del Ecuador, la información de cada uno de estos es revisada detenidamente por la gerencia. La empresa posee un listado de proveedores previamente seleccionado en donde inicia el proceso de compra, después se cotiza y se observa si tiene la disponibilidad. Con esto aseguramos la calidad de nuestro producto.

Después de la selección del proveedor, la revisión de calidad se procede a la compra esta debe estar dirigida por el gerente dentro del pedido debe estar la ficha técnica y toda información del producto, también debe estipularse los tiempos de entrega y si tiene prórroga de pagos.

### **8.5.- Producción y provisión del servicio.**

#### **3.8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, maneja un control superficial de la producción y provisión de servicios. En la cual define e implanta los criterios de revisión y aprobación de los procesos productivos, para un correcto funcionamiento de esta actividad se revisan los siguientes aspectos:

- Uso de los equipos apropiados en producción.
- Personal completamente capacitado.
- Una correcta supervisión del jefe de producción.
- El completo conocimiento de los procesos operativos.

#### **8.5.2.- Identificación y trazabilidad**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato realiza la identificación y trazabilidad en los procesos de producción, desde el momento que se entra en contacto inicial con el cliente, así como también la selección de los proveedores que cumplen satisfactoriamente con los requisitos de la empresa y dan las garantías necesarias para asegurar la calidad en el producto.

### **8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato está en el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar las acciones de identificación, verificación y protección del producto hasta que este llegue a su destino final.

### **8.5.4.- Preservación**

Para la Preservación del Producto se debe tomar en cuenta las acciones para identificar, manipular, transportar, empacar y almacenar los materiales y el producto con el propósito de mantener su conformidad con los requisitos.

### **8.6.- Liberación de los productos y servicios.**

En las distintas etapas del proceso de producción, se realiza el seguimiento y de medición de las características del producto, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

### **8.7.- Control de las salidas no conformes.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato está en la obligación de identificar los productos No Conformes a través de la intervención e identificación del no cumplimiento de los requisitos, para ello se utilizan tres estrategias de verificación entre ellas: monitoreo continuo en los procesos, percepción del cliente y las auditorías internas realizadas en la empresa.

## **9.- EVALUACIÓN DESEMPEÑO**

### **9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

El Gerente General de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha determinado que es necesario ejecutar la planificación y posteriormente la implementación de métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del

sistema de gestión de calidad con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos.

Para complementar este punto mencionare de forma rápida a que se refiere la aplicación de cada método: el seguimiento y la medición constituyen la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras. Se puede decir que los métodos ya mencionados son actividades fundamentales para reunir evidencias, por lo tanto, las organizaciones deben utilizar la información como prueba de aptitud para la utilización de los recursos de seguimiento y medición.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa:

- Auditorías internas.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Análisis e quejas y reclamos del cliente.

#### **9.1.1.- Generalidades**

La norma ISO 9001 2015 se orienta a que la organización determine todo lo que necesita para controlar el rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, cómo y cuándo hacer el seguimiento y la medición, además de analizar y evaluar todos los resultados obtenidos. Tomando en cuenta que:

La empresa tiene que realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La empresa tiene que conservar toda la información documentada que crea necesaria para que le sirva de evidencia.

#### **9.1.2.- Satisfacción del cliente**

Se debe prestar especial atención a la satisfacción del cliente ya que la empresa Tapicarpas Diseño Visual es una empresa que ofrece productos y servicios, cabe

mencionar que, al momento de definir una herramienta para realizar la medición y gestión de la satisfacción de los clientes, lo que se debe hacer es cuantificar la percepción que de la prestación de los servicios o de los productos tienen los clientes de los diferentes segmentos analizados.

También hay que tener en cuenta que no sólo importa medir la percepción de la calidad en un momento determinado sino, identificar cuáles son los aspectos sobre los que se deberá trabajar a los efectos de lograr mejoras en la empresa y por ende mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

### **9.1.3.- Análisis y Evaluación**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato tiene que realizar un análisis y una evaluación de datos e información que surgen al realizar el seguimiento y la medición antes mencionados.

Los resultados del análisis tienen que utilizarse para realizar la evaluación detallada a continuación:

- La conformidad de los productos y los servicios de la empresa
- Medición del nivel de satisfacción de los clientes
- Si lo que se ha planteado se ha implantado con eficacia
- La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades
- Análisis de la labor que realizan los proveedores externos
- La necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad

La organización decide qué aspectos evaluar para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### **9.2.- Auditorías Internas.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, ejecuta constantes auditorías internas mismas que se realizan periódicamente tomando en cuenta que una auditoría interna administrativa llega a formar la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación, y de ahí deriva la clasificación de la auditoría administrativa.

Tomando también en consideración que la auditoría administrativa es el examen metódico y sistemático que permite evaluar en forma integral o parcial a una organización con el propósito de evaluar el nivel de rendimiento o desempeño de las diferentes áreas o niveles funcionales de ésta siendo esta su ventaja competitiva.

### **9.3.- Revisión por la dirección.**

La dirección de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato es la encargada de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en un tiempo determinado, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la entidad.

La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:

- El estado general de las acciones de las revisiones que se realizan
- Tomar en cuenta si se realizan cambios tanto internos como externos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad

El desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:

- Nivel de satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
- Grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad
- Desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
- Las no conformidades existentes
- Resultados de las auditorías internas
- Desempeño de proveedores externos

Una vez ha sido revisado por la dirección se tienen que incluir las decisiones y las acciones

## **10.- MEJORA**

### **10.1.- Generalidades**

Tapicarpas Diseño Visual Ambato no realiza periódicamente procesos de mejora continua para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de calidad lo que se pretende a futuro es: utilizar los objetivos de calidad, políticas, auditorias,

resultados de quejas y reclamos, productos no conformes, análisis por la dirección también tomando como referencia el proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de la empresa para lograr ejecutar un plan de mejora continua específico.

### **10.2.- No conformidades y acciones correctivas.**

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ante las no conformidades presentadas debe tomar las acciones correctivas mismas que deben proporcionar la importancia de los efectos que han ocasionado estas.

Cuando se establece una no conformidad, la empresa tiene que:

- Tomar las medidas inmediatas de acción ante la no conformidad y controlar y corregir
- Evaluar la necesidad de las acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder en el mismo lugar o en su lugar diferente, se debe revisar la no conformidad
- Determinan las causas por las que se generó la no conformidad y conocer si existen no conformidades similares.
- Establecer e implantar acciones correctivas. Revisar la eficiencia de las medidas adoptadas

### **10.3.- Mejora continua**

El Ing. Carlos Vallejo Cabezas Gerente de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato es el encargado de ejecutar una revisión minuciosa del sistema de gestión de calidad, es decir que cuando la empresa implemente el sistema de gestión de calidad planteado en la presente, el será el encargado a realizar las respectivas revisiones tomando las respectivas acciones correctivas para ejecutar la mejora continua de los procesos.

Tabla 13 Plan de Implementación

## PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001 - 2015



PORCENTAJE DE IMPLANTACIÓN DEL PLAN:

**37**  
**%**

**Etapas:**

**I. PLANIFICACIÓN**

Total de cumplimiento  
de la etapa I:

**50**  
**%**

Clausu la Norma	1.2 PLANIFICACIÓN	50 %	FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
			INICIO	FIN	
N/A	Definición del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	80 %	2018	2018	Realizado
	Designar Directores y Facilitadores del Comité de Calidad	70 %	2018	2018	Realizado
	Planificación de lanzamiento del SGC con participación de Gerente General	100 %	2018	2018	Realizado
	Presentación del Comité de Gestión y entrega de nombramientos	0%	feb/19	abr/19	En proceso
	Definir responsables para revisión y aprobaciones documentales	0%	feb/19	abr/19	En proceso

**II. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**Total de cumplimiento de la etapa II:** 47  
%

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		47 %			
<b>Clausu la Norma</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES</b>	<b>82 %</b>	<b>FECHAS PROPUESTAS</b>		<b>ESTADO</b>
			<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	
4,1	Elaboración del Mapa de procesos de la Empresa	100 %	sep/18	dic/18	Realizado
	Identificar los procesos externos	85 %	sep/18	mar/18	En proceso
	Aprobación del Mapa de procesos por la Gerencia	60 %	sep/18	dic/18	Realizado
<b>Clausu la Norma</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>12 %</b>	<b>FECHAS PROPUESTAS</b>		<b>ESTADO</b>
			<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	
4,2	Elaborar el manual de calidad	30 %	nov/18	abr/19	En proceso
	Revisión y aprobación Proced. General "Control Documentos"	7%	ene/18	feb/19	En proceso
	Revisión y aprobación Proced.General "Control de Registros"	7%	ene/18	feb/19	En proceso
	Elaboración e Implantación de la documentación: Promedio Control de Avance Doc.	5%	jul/18	jul/18	En proceso

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

52  
%

Clausu la Norma	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	52 %	FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
			INICIO	FIN	
5	Compromiso de la dirección	100 %	nov/19	dic/18	Realizado
	Enfoque en las necesidades del cliente	70 %	nov/19	jul/19	En proceso
	Definición de la Política de Gestión de Calidad	25 %	ene/19	ago/19	En proceso
	Difusión de Política de Calidad	20 %	ene/19	ago/19	En proceso
	Definición de Objetivos Corporativos	80 %	ene/19	ago/19	En proceso

	Definición de funciones del personal Designar las funciones específicas de la dirección	100 %	oct/18	jul/18	Realizado
		40 %	ene/19	jul/19	En proceso
	Planificación de actividades por parte de la dirección	30 %	ene/19	ago/19	En proceso
	Determinación de la revisión de la política de calidad	0%	ene/19	jul/19	En proceso

**6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**22 %**

<b>Clausula Norma</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>22 %</b>
<b>6</b>	Provisión de los recursos de la empresa	20 %
	Definir planes de mantenimiento preventivo para infraestructura, equipos y vehículos.	20 %
	Registros de educación, formación, experiencia y habilidades de los colaboradores	20 %
	Capacitaciones para los subordinados	35 %
	Definir evaluación de eficacia de las capacitaciones	15 %

FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
ene/19	FIN	
ene/19	jun/19	En proceso

## 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

46  
%

Clausu la Norma	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7	Confirmación de pedidos con el cliente Confirmación de pedidos con el área de producción
	Definir el diseño y desarrollo del servicio
	Control de Calidad de Producción Identificar equipos que necesiten calibración y/o verificación.
	Elaborar procedimiento de Adquisiciones Elaborar procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de proveedores
	Planificación de la producción
	Manejo de Producción Revisión de la documentación existente en la empresa
	Control de requisitos legales

46 %
60 %
60 %
60 %
60 %
0%
55 %
0%
90 %
70 %
20 %
30 %

FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
INICIO	FIN	
ene/19	jun/19	En proceso

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

40 %

Clausu la Norma	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	40 %	FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
			INICIO	FIN	
8	Definir indicadores de gestión	50 %	ene/18	feb/18	En proceso
	Revisión de Procedimiento de Control de Producto no conforme	30 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Revisión y aprobación de procedimiento de Acciones Correctivas	25 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Revisión y aprobación de procedimiento de Acciones preventivas	25 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Implementación de Programa de ideas y comunicaciones	25 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Implementación de Proyectos de Mejora	25 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Capacitación al personal de la empresa sobre Normas ISO 9001-2015	70 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Ejecución de Auditorías Internas	20 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Elaboración de Programa Anual de Auditorías Internas	20 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Planificación de Auditorías Internas	15 %	ene/19	jun/19	En proceso
	Análisis de No conformidades	90 %	ene/19	jun/19	En proceso
Determinación de las No conformidades	80 %	ene/19	jun/19	En proceso	

**III.ACOMPAÑAMIENTO EN CERTIFICACIÓN**

**Total de cumplimiento de la etapa III:**

**0%**

Clausu la Norma	ACOMPAÑAMIENTO EN CERTIFICACIÓN	0%	FECHAS PROPUESTAS		ESTADO
			INICIO	FIN	
N/A	Contratación Certificadora Internacional	0%	oct/19	nov/19	En proceso
	Escoger organismo acreditador de ISO en exterior	0%	oct/19	nov/19	En proceso
	Coordinación con la Certificadora para el Plan de Auditoría Certificación	0%	oct/19	nov/19	En proceso
	Auditoría de Certificación	0%	oct/19	nov/19	En proceso
	Determinación no Conformidades	0%	oct/19	nov/19	En proceso
	Coordinar las No Conformidades por certificadora	0%	oct/19	nov/19	En proceso

Elaborado por: David Vallejo

## Costo y Administración

**Tabla 14 Costo de la Propuesta**

<b>COSTO E IMPLEMENTACIÓN</b>			
<b>Descripción</b>	<b>P. Unitario (\$)</b>	<b>Cantidad</b>	<b>P. Total (\$)</b>
Propuesta <ul style="list-style-type: none"><li>• Estandarización de procesos operativos</li></ul>	1.100,00	1	1.500,00
Capacitación al personal de Tapicarpas Diseño Visual Ambato <ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización dela propuesta</li></ul>	800,00	4	800,00
(impresiones) <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y Transcripción</li><li>• Impresión</li><li>• Encuadernación</li></ul>	50,00	10	500,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>2.800,00</b>
Imprevistos 10%			280,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>3.080,00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: David Vallejo

La aplicación y seguimiento de la estandarización de procesos estará a cargo del Gerente de TAPICARPAS (Ing. Carlos Vallejo) y de todo el personal involucrado en el proceso productivo. Siendo necesario el compromiso y empoderamiento de cada uno de los líderes e involucrados en el proceso productivo.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- En base al diagnóstico de la situación actual de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato se pudo identificar que obtuvo un nivel de cumplimiento del 48% de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, por lo se considera que hay mucho que corregir para poder optar por una certificación de calidad.
- Para estandarizar los procesos operativos de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, se considera necesario realizar la caracterización de los procesos operativos, el diagrama de flujo de los procesos para identificar los controles y con ellos lograr realizar los formatos de registros y de documentación, mediante los requerimientos de la norma ISO 9001-2015.
- Se preparó un plan de implementación de los procesos operativos en referencia a los requisitos de la norma ISO 9001-2015 para su implementación en el primer semestre del 2019.

## **Recomendaciones**

- Realizar auditorías internas en la empresa para verificar el correcto funcionamiento de los procesos e ir corrigiendo las no conformidades, para de esta manera cumplir con el ciclo de la mejora continua.
- Se recomienda capacitar continuamente al personal de la empresa en el tema de procesos y estándares para cumplir con el 100% de los requisitos que exige la norma ISO 9001-2015 en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.
- Se recomienda seguir el plan de implementación para estandarizar los procesos operativos de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato para en un futuro cercano poder obtener la certificación ISO 9001-2015.

## LITERATURA CITADA

- Coveñas, J., Mascco, J. & Medina, L. (2005). Introducción a la Ingeniería Industrial. Lima, Perú: TINS/UTP-Grupo IDAT
- Dávila, S. (2006). Cinco Momentos Estratégicos para hacer Reingeniería de Procesos. (2da. ed.). Quito: ASD Gestora Empresarial.
- Gaither N. & Frazier G. Administración de Producción y Operaciones. (8va. ed.). International Thomson Editores.
- Harrington, H. James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Primera edición. Mc Graw Hill. 1998.
- Hernández, J. & Vizán, A. (2013). Lean Manufacturing. Conceptos, técnicas e implantación. Madrid: Fundación EOI Escuela de Organización Industrial.
- Herrera, E. L., Medina, F. A. & Naranjo L. G. (2004). Tutoría de la investigación científica, guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de graduación. Quito: Empresdane Gráficas.
- Niebel, B. y Freivalds, A. (2004) Ingeniería Industrial. Métodos, Estándares y Diseño del Trabajo. (11ma. ed.). México:

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Tipos de carpas

<p><b>Carpas tipo planas</b></p>	<p><b>Carpas tipo feria</b></p>
	
<p><b>Carpas tipo caravana</b></p>	<p><b>Carpas para eventos</b></p>
	
<p><b>Carpas tipo playera</b></p>	<p><b>Carpas tipo templada</b></p>
	

**Carpas tipo caseta**



**Carpas tensadas**



**Carpas tipo cabo corredizo**



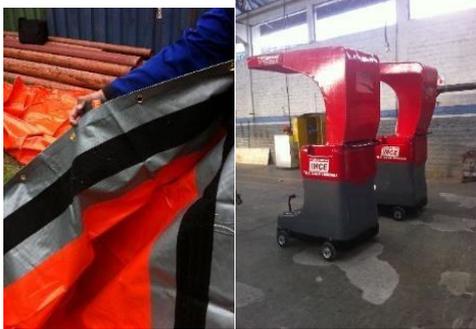
**Carpas tipo feria impresas**



Anexo 2 Publicidad

<p style="text-align: center;"><b>Rótulos para locales</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Gigantografías</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Roll ups</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Señalética</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Banners</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Vallas</b></p>
	

Anexo 3 Diseños

	
<p><b>Roll ups</b></p>	<p><b>Señalética</b></p>
	

**Anexo 4 Inflables**

<p style="text-align: center;"><b>Inflable tipo araña</b></p>  <p>A red and white inflatable archway with a grey top section featuring the 'autopol' logo. It is set up in front of a building entrance.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tótem Inflable</b></p>  <p>A tall, cylindrical red inflatable totem with white text that reads 'farmacias económicas' and a white circular logo at the bottom. It is positioned outdoors near a building.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Colchón inflable</b></p>  <p>A large, white inflatable mat with a colorful logo and text. The text includes 'Tapicarpas', 'DISEÑO VISUAL AMBATO', and 'INFLABLES PUBLICITARIOS CARPAS - MANGAS'. A website URL 'www.tapicarpasambato.com' is visible at the bottom.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Arco inflable</b></p>  <p>A blue and black inflatable archway with a red base. It features logos for 'YACU' and 'Café' and is set up outdoors in a parking area.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Réplica inflable</b></p>  <p>A large inflatable replica of a vodka bottle. The label on the bottle reads 'VODKA' and 'WOYTEK' with a purple elephant logo. It is placed on a red mat in front of a building.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Inflables Recreativos</b></p>  <p>A colorful inflatable play structure with red, yellow, and blue sections, including slides and a central figure on top. It is set up outdoors on a grassy area.</p>

## Anexo 5 Encuesta



### ENCUESTA

Estimado(a) por favor señale con una X la respuesta que usted crea conveniente.

**1. Al pensar en su experiencia más reciente con la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO ¿cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió?**

- Excelente
- Buena
- Neutral
- Mala
- Pésima

**2. ¿Los productos o el producto adquirido en la empresa cumplieron sus expectativas?**

- Si
- No

**3. Ahora por favor piense acerca de las características y beneficios del producto que adquirió en la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO. Qué tan satisfecho está usted con el producto.**

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
-

Conforme

Muy satisfecho

**4. ¿Considera a los productos de la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO son de buena calidad?**

Si

No

**5. ¿Según su criterio considera a los productos de la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO tiene defectos o es imperfectos?**

Si

No

**6. ¿Le parecen los precios de los productos aceptables, comparándolos con la calidad de estos?**

Totalmente de acuerdo

Totalmente desacuerdo

**7. Según su experiencia, recomendaría los productos de la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO.**

SI

NO

**8. ¿Comprará o utilizará usted producto/servicio x de nuevo?**

Seguro que sí

Probablemente sí

Puede que sí, puede que no

Probablemente no

Seguro que no

**9. Considera Ud. Que la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL  
AMBATO. Es puntual en la entrega de sus trabajos.**

Seguro que sí

Seguro que no

**10. Usted ha adquirido productos de:**

Carpas

Publicidad

Inflables

## Anexo 6 Manual de Procesos

	<b>MANUAL</b> <b>MAPA DE PROCESOS E INTERACCIONES</b>	Código:	MMC-1
		Versión:	1
		Página:	1 de 9
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de producción		<b>Erika López</b> Cargo: Secretaria	
Firma:		Firma:	

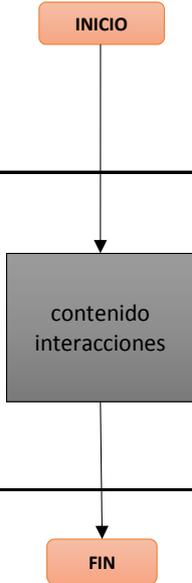
### 1. OBJETIVO

Establecer y mantener un mapa de procesos en TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO con sus respectivas interacciones

### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este Manual.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	en este manual se establece todos los procesos necesarios para la producción de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, además de las interacciones de cada uno de los procesos que contiene.		MC
	cada interacción entre procesos contiene: ENTRADAS CONTROLES RECURSOS SALIDAS		TC
	cada uno de estos factores con sus respectivos orígenes con los cuales se podrán relacionar los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad		

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

**JP:** Jefe de Producción  
**CC:** coordinador Carpas  
**CP:** Coordinador Publicidad  
**CM:** coordinador Mecánica  
**MC:** Mejoramiento Continuo  
**GG:** Gerente General  
**JA:** Jefe Administrativa  
**TC:** TODOS LOS COORDINADORES

**VE:** Ventas  
**PV:** Postventas  
**DD:** Diseño & Desarrollo  
**CO:** Compras  
**AL:** Almacenamiento  
**MC:** Mejoramiento continuo  
**EN:** Entrega  
**GC:** Gestión de Calidad

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-MMC-1	MAPA DE PROCESOS	1
R2-MMC-1	Interacción SGC	2
R3-MMC-1	Interacción VE	3
R4-MMC-1	Interacción CO	4
R5-MMC-1	Interacción AL	5
R6-MMC-1	Interacción PP	6
R7-MMC-1	Interacción CC	7
R8-MMC-1	Interacción CP	8
R9-MMC-1	Interacción CM	9
R10-MMC-1	Interacción EN	10
R11-MMC-1	Interacción PV	11
R12-MMC-1	Interacción MC	12
R13-MMC-1	Interacción CT	13
R14-MMC-1	Interacción MI	14
R15-MMC-1	Interacción DD	15

	<b>MANUAL</b> <b>OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES</b> <b>DE GESTIÓN</b>	Código:	<b>MGC-2</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 2</b>
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente</b>		<b>Janeth Cabezas</b> <b>Cargo: Jefe Administrativo</b>	
Firma:		Firma:	

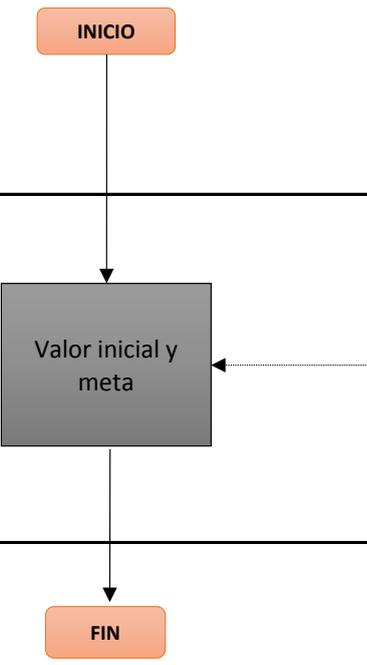
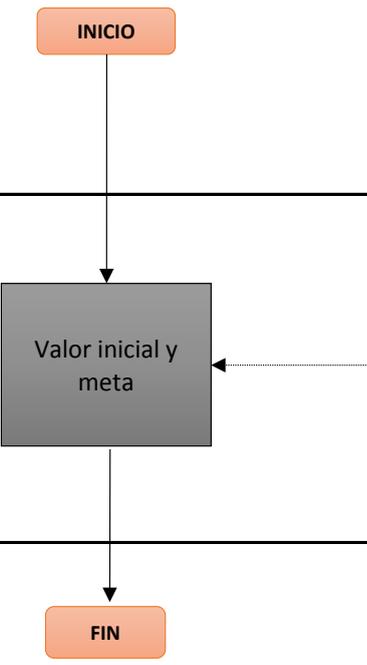
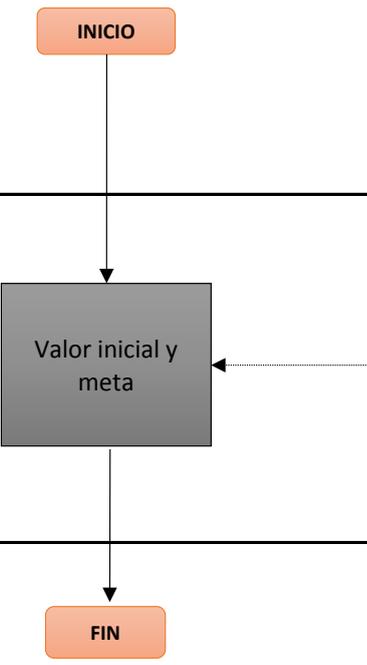
### 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para el control de los procesos del SGC enfocados al cumplimiento de los objetivos de calidad.

### 2. RESPONSABILIDAD

La Jefe Administrativa realiza un seguimiento al avance de los indicadores a fin de establecer si se dirigen al logro de los objetivos, y de asegurar la efectividad de este manual.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El control se hace mediante indicadores de gestión, los mismos que se basan en formulas,</li> </ul>		JA
	<p>se establecen un valor inicial y tiene una meta para alcanzar en un tiempo determinado, si en ese tiempo no se alcanza la meta se levanta una acción correctiva al líder del proceso.</p>		JA
	<p>verificar el cumplimiento de las metas y reportar toda variación</p>		JA

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

MC: Mejoramiento Continuo

GG: Gerente General

JA: Jefe Administrativa

TC: TODOS LOS COORDINADORES

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

VE: Ventas

PV: Postventas

DD: Diseño & Desarrollo

CO: Compras

AL: Almacenamiento

MC: Mejoramiento continuo

EN: Entrega

GC: Gestión de Calidad

## 5. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-MGC-2	Objetivos de calidad e indicadores de Gestión	1

	<b>PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Código:	<b>PPP-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 3</b>
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: <b>Jefe de Producción</b> Firma:	Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: <b>Gerente General</b> Firma:		

### 1. OBJETIVO

Definir en función de tiempo y calidad a los requerimientos comprometidos con los clientes en la negociación, optimizando todos los recursos y elevando los niveles de productividad de la empresa.

### 2. RESPONSABILIDAD

Es responsable de la implantación y control de este procedimiento el Jefe de Producción.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	recibir de ventas la Orden de trabajo con las especificaciones técnicas del trabajo ver anexo 1 (R -PVE-1)		AC
	las reuniones de planificación se realizara para cada trabajo y debe estar presente las siguiente personas: VE, JA, CC, CP, CM, JP, GG.		TC
	Coordinar tiempos y especificaciones técnicas de los trabajos. Requerimientos extras para los trabajos Informe de novedades de trabajos anteriores.		JP
	realizar una por semana. Registrar todas las decisiones de las reuniones en el acta de planificación de la producción.		JP
	revisar planos de los trabajos.	en caso tenerlo o coordinar la elaboración del mismo	JP
	identificar correctamente los trabajos por número de OP. revisar el cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los trabajos.		JP
	mantener informado a la Gerencia todas las novedades presentadas en los trabajos.		JP

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1
R2-PVE-1	Orden de Producción	2
R1-PPP-1	Acta Planificación de la Producción	3

ANEXO 1

 <b>Japicarpas</b> CARPAS Y PUBLICIDAD		
MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Ingahurco) SUCURSAL: Av. Bolivariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal) TELEFOS: 032521660 - 032521579 / 095887936 - 098723092 - 091586384		
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>	R1-PVE-1	002342
FECHA: _____ CLIENTE: _____ DIRECCIÓN: _____ TELF/FAX: _____		
CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
<b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____		<b>TOTAL:</b> _____ <b>ABONO:</b> _____ <b>SALDO:</b> _____



	<b>PROCEDIMIENTO VENTAS</b>	Código:	<b>PVE-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 4</b>
Elaborado por: <b>Franklin Morales</b> Cargo: Asesor Comercial		Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente General	
Firma:		Firma:	

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología que nos permita definir clientes potenciales, asegurando la contratación de nuevos productos y servicios y de esta manera generar trabajo continuo y permanente en la empresa

### 2. RESPONSABILIDAD

El Asesor Comercial será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento.

### 2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
<b>INICIO</b>	Programar visitas a las diferentes Cooperativas de transporte pesado y clientes que se han definido como clientes potenciales		AC
Informar a los clientes	Informar a los clientes potenciales y a los que solicitan información sobre costos, productos y servicios mediante pro forma (Ver Anexo 2) R3-PVE-1 (formato impreso o digital)		AC
requisitos de los productos	definir todos los requisitos de los productos que se van a producir.		AC
contratacion o negociación	Realizar la negociación, preparar la orden de trabajo (Ver Anexo 2) R1-PVE-1, indicar los adicionales si los hubiere anotandolo en el campo observaciones y legalizarlo con las firmas autorizadas de la empresa y el cliente.	si es un producto con un diseño especial adjuntar la aprobación del mismo	AC
entregar documentación a producción	entregar la información y documentación en la planificación de la producción para ese producto, asignar la orden de producción, ver anexo 3 (R2-PVE-1)	la numeración de la orden de trabajo debe ser la misma en la orden de producción	AC
comprobar especificaciones técnicas	comprobar que todos los requerimientos solicitados por el cliente se cumplan para la liberación del producto. Y registrar en el check list de entrega que lo realizara el jefe de producción.		AC
entregar orden de producción a contabilidad	el Asesor Comercial deberá entregar a contabilidad la orden de producción en donde constan las materias primas e insumos para el respectivo costo. Solicitar la realización de la factura.		AC
<b>FIN</b>	entregar al cliente la factura y ponerlo en contacto con Jefe de Producción para la entrega final del producto.		AC

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

AC: Asesor Comercial

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-PVE-1	Orden de Trabajo	1
R3-PVE-1	Proforma	2
R2-PVE-1	Orden de Trabajo	3

**ANEXO 1**

 <b>Tajpicarpas</b> <small>CARPAS Y PUBLICIDAD</small>		
<small>MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Ingahurco)                      SUCURSAL: Av. Bolívariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal)                      TELEFOS: 032521660 - 032521579 / 095887936 - 098723092 - 091586384</small>		
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>	R1-PVE-1	<b>002342</b>
FECHA: _____ CLIENTE: _____ DIRECCIÓN: _____ TEL/FAX: _____		
CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
OBSERVACIONES:		TOTAL: _____
		ABONO: _____
		SALDO: _____

## ANEXO 2

**Tapicarpas**  
DISEÑO VISUAL AMBATO

Ambato, 05 de Octubre del 2012

Señores:  
Club Tungurahua.  
Atención  
Ing. Marco Aurelio Cardon

R3-PVE-1

Por medio de la presente, TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, le hace llegar un cordial y afectuoso saludo al mismo tiempo ponemos a vuestra disposición la proforma solicitada.



**1.**  
**PRODUCTO:** Carpa tipo feria 4 Aguas  
**MEDIDAS:** 3.00 x 4.00 x 2.00 de alto  
**MATERIAL:** Lona de carpa colombiana \*concord, impermeable 100% , solidez al color, (para exteriores). Estructura en tubo galvanizado 1 1/2" en 1mm totalmente desarmable, mas logotipo troquelado y termosellado.

<b>VALOR UNITARIO NETO</b>	<b>\$ 540.00</b>
<b>IVA</b>	<b>\$ 64.80</b>
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 604.80</b>

**TIEMPO DE ENTREGA.**  
El tiempo de entrega de este trabajo es de 2 dias laborables a partir de la aprobación de la proforma.

**FORMA DE PAGO.**  
50% anticipo 50% contra entrega.

Por la favorable atención que sepa dar a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente. APROBADO POR

Sr. CARLOS VALLEJO CABEZAS .....  
GERENTE GENERAL

MATRIZ: Ambato - Av. Las Américas e Indoamérica (Ingahurco)  
Teléfono: 032521660 / 032521579 / 095887936 / 098723092  
SUCURSAL: Dir. Av. Bolívariana y Calle 8



	<b>PROCEDIMIENTO POSTVENTAS</b>	Código:	<b>PPV-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 2</b>
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>Franklin Morales</b> <b>Cargo: Asesor Comercial</b> <b>Firma:</b>		<b>Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente General</b> <b>Firma:</b>	

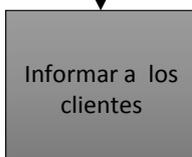
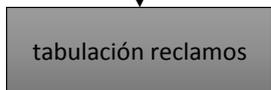
### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo que nos permita fidelizar al cliente, cumpliendo con la garantía establecida por la empresa y el cliente.

### 2. RESPONSABILIDAD

El Asesor Comercial será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	registrar al cliente en la base de datos (ver anexo 1) R1-PPV-1		AC
	Contactar telefónicamente en un plazo no mayor a 5 días de la fecha de entrega, con los clientes que han retirado sus productos, para conocer sus novedades		AC
	registrarlos en el registro de reclamos de clientes e informar a JP y COORDINADOR correspondiente. (Ver anexo 2) R2-PPV-1	todos los reclamos deben estar redactados en el reporte AC/AP/OM	AC
	Tabular mensualmente los reclamos presentados por los clientes.		AC
	presentarlos en revisión gerencial.		AC

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

AC: Asesor Comercial

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión



	<b>PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO</b>	Código:	<b>PDD-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 3</b>
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de Producción	Aprobado por: <b>Aprobado por: Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente General		
Firma:	Firma:		

### 1. OBJETIVO

Establecer la Metodología para realizar la planificación, ejecución y control del diseño y desarrollo. Se procede a ejecutar el Diseño y Desarrollo cuando se presenten nuevos modelos de carpas y nuevos productos publicitarios.

### 2. RESPONSABILIDAD

El responsable de la implantación y de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento será el Jefe de Producción.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	nuevos requerimientos de los clientes.		AC
	GG debe coordinar la reunión de planificación de D&D. Definir los participantes. Definir los elementos de entrada	los elementos de entrada son aquellos requisitos del cliente o los investigados para el nuevo modelo de carpa o publicidad a realizarse	GG
	JP sera el encargado de realizar el Acta de D&D y la ficha técnica del nuevo producto. Se plasman las etapas del D&D los mismos que se encontrarán con los responsables y fechas de cumplimiento.		JP
	se registrarán en la ficha técnica		JP
	los cambios durante las etapas de D&D serán controlados mediante el formato control de cambios de D&D		JP
	se verifica que las etapas planteadas en el acta de D&D se cumplan en las fechas establecidas y se validan las mismas. Verificando el funcionamiento del producto.	si el producto cumple con los requisitos del cliente se procede con la aprobación y construcción del producto nuevo.	GG
	archivar el acta y la ficha técnica de D&D		JP

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

GG: Gerente General

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

## 6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PDD-1	Acta de Planificación de D&D	1
R2-PDD-1	Control de cambios de D&D	2
R3-PDD-1	Ficha Técnica	3

### ANEXO 1



#### ACTA DE PLANIFICACION DE DISEÑO Y DESARROLLO

R1-PDD-1

FECHA:
TIPO DE PRODUCTO:
ELEMENTOS DE ENTRADA: COLOR: MATERIAL: DISEÑO:
a. Planificación del nuevo diseño. (Describir en qué consiste el nuevo diseño).
Determinar los materiales necesarios para este tipo de producto responsable

ETAPA DEL D&D	RESPONSABLE	FECHA PLAN	FECHA REAL
a. Elaboración de Ficha Técnica.			
b. Elaboración de Planos.			
c. Realización del Cálculo Estructural, para diseños que lo necesiten.			
d. Pruebas de materiales			
e. Control de calidad del producto terminado.			
f. Presentación del producto al mercado. (Opcional para innovaciones)			
OBSERVACIONES:			
ANEXOS: NA			

PARTICIPANTES:

.....

### ANEXO 2

Tapicarpas DISEÑO VISUAL AHERRATO		CONTROL DE CAMBIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO		R2-PDD-1
TIPO DE PRODUCTO:				
DESCRIPCIÓN:				
INNOVACIÓN:				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REQUERIMIENTOS / OBSERVACIONES	SOLICITADO POR:	APROBADO POR:

### ANEXO 3

 <span style="margin-left: 20px;">FICHA TECNICA</span> <span style="float: right;">R3-PDD-1</span>	
TIPO DE PRODUCTO:	USO ESPECIFICO:
TIPO DE AMBIENTE:	INSTALACIÓN SOBRE:
REQUISITOS DE MATERIAL CUBIERTA	
REQUISITOS DE MATERIAL ESTRUCTURAL	
OTROS REQUISITOS ESENCIALES	
DIAGRAMA, PLANO Y/O FOTOGRAFIA	
CARACTERISTICAS	
DESCRIPCIÓN	MATERIALES ESPECÍFICOS
REVISADO POR:	APROBADO POR:

	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS</b>	Código:	<b>PCO-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 4</b>
Elaborado por: <b>Janeth Cabezas</b> Cargo: Jefe Administrativo		Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente General	
Firma:		Firma:	

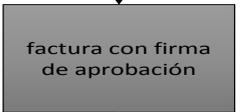
### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para tener todos los requerimientos de la empresa en el menor tiempo, con productos y servicios de calidad, asegurando de esta manera un flujo de producción continuo

### 2. RESPONSABILIDAD

Establecer el mecanismo para tener todos los requerimientos de la empresa en el menor tiempo, con productos y servicios de calidad, asegurando de esta manera un flujo de producción continuo

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	recibir semanalmente de AL la requisición de material prima e insumos ver anexo 1 (R1-PAL-1)		AL
	se debe calificar a los proveedores nuevos seleccionados y se debe evaluar a los antiguos. Ver anexo 2 (R2-PCO-1) En caso de proveedores condicionados se debiera enviar por escrito su condición. Una vez aprobados se debiera elaborar la lista de proveedores		CO
	deben analizar las cotizaciones en función de calidad, precio y cumplimiento de entrega,		CO
	en el caso de nuevos productos o materias primas se deberán solicitar muestras, realizar la pruebas conjuntamente con el proveedor en el proceso que corresponda y emitir las observaciones del mismo. Realizar una valoración comparativa con el producto que		CO
	realizar las notas de pedido ver anexo 4 (R1-PCO-1) enviar al proveedor con copia a almacenamiento para que el momento de recibir el material lo haga dentro de los terminos negociados.		CO
	recibir de AL la factura con el recibí conforme del producto y firma de responsabilidad y entregar a contabilidad para su procesamiento.	en caso de que el producto no este dentro de los terminos negociados, almacenamiento debiera registrar la novedad del mismo e informar inmediatamente.	AL
	revisar semanalmente el auxiliar contable del proveedor para disponer los pagos de acuerdo a los vencimientos.		CO
	enviar cheques vía courier y confirmar su recepción.		CO

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

CO: Coordinador Compras

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PCO-1	Pedido Material e insumos	4
R2-PCO-1	Calificación Proveedores	2
R3-PCO-1	Lista proveedores aprobados	3
R2-PAL-1	Requisición Materiales	1

**ANEXO 1**

**REQUISICION DE MATERIALES  
R2-PAL-1**

DE:  
PARA:  
FECHA:



NOMBRE DEL MATERIAL	CANT.	PROVEEDOR	UNIDAD MEDIDA	POR UNIDAD	SALDO
OBSRVACIONES:					

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Revisado por: \_\_\_\_\_ Aprobado por: \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**

**R2-PCO-1**

**CALIFICACION DE PROVEEDORES**

PROVEEDOR:  
PRODUCTO:  
FECHA:



Selección   
Evaluación

<b>1) PRODUCTO</b>	Calidad: <input type="checkbox"/>	Cumple: <input type="checkbox"/>
	Medidas completas: <input type="checkbox"/>	No Cumple: <input type="checkbox"/>
	Certificados de origen: <input type="checkbox"/>	
<b>2) PRECIO</b>	Promedio del mercado: <input type="checkbox"/>	Cumple: <input type="checkbox"/>
	Similar a la competencia: <input type="checkbox"/>	No Cumple: <input type="checkbox"/>
	Mas caro hasta en un 2%: <input type="checkbox"/>	
<b>3) TIEMPO DE ENTREGA</b>	Entrega total del pedido inmediata: <input type="checkbox"/>	Cumple: <input type="checkbox"/>
	Maximo 4 dias: <input type="checkbox"/>	No Cumple: <input type="checkbox"/>
	Entregas Parciales: <input type="checkbox"/>	
<b>4) FORMA DE PAGO</b>	Pago a 30 dias: <input type="checkbox"/>	Cumple: <input type="checkbox"/>
	Pago a 15 dias: <input type="checkbox"/>	No Cumple: <input type="checkbox"/>
	Contado: <input type="checkbox"/>	
<b>5) GARANTIA</b>	Contra defectos de fabricacion: <input type="checkbox"/>	Cumple: <input type="checkbox"/>
	Cambio de productos defectuosos: <input type="checkbox"/>	No Cumple: <input type="checkbox"/>
	Capacitacion sobre el uso del producto: <input type="checkbox"/>	
<b>SELECCIÓN</b>		
Si cumple 5 de 5 será un proveedor aceptado.		
Si cumple 3 de 5 será un proveedor condicionado.		
Si cumple menos de 3 no podra ser seleccionado		
<b>EVALUACION</b>		
Si cumple menos de 3 items sale de la LPA		

### ANEXO 3



### LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS

R3-PCO-1

No.	NOMBRE PROVEEDOR	PRODUCTO	FECHA CALIFICACIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PERSONA DE CONTACTO

### ANEXO 4



PEDIDO TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

ECUADOR

R1-PCO-1

FECHA:

Por medio de la presente le hacemos llegar un cordial y afectuoso saludo de quienes conformamos TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, y a demás el pedido de material en lona 1000 con los siguientes colores y metros, detallados a continuación:

Lona 1000 COLOR	METROS
AZUL/ATLANTICO	1000
AZUL/REY	500
NEGRO	800
ROJO	300
VERDE	300
TOTAL	2900

Por favor espero su respuesta a este pedido.

Atentamente

Janeth Cabezas Cantos  
JEFE ADMINISTRATIVA  
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

	<b>PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO</b>	Código:	<b>PAL-1</b>
		Versión:	<b>3</b>
		Página:	<b>3 de 3</b>
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>José Toapanta</b> <b>Cargo: Almacenamiento</b>		<b>Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente General</b>	
Firma:		Firma:	

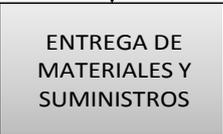
### 1. OBJETIVO

Tener registros establecidos, procedimientos de ingreso y salida de materiales y/o suministros. Métodos de distribución por producto. Conciencia de la responsabilidad del trabajo.

### 2. RESPONSABILIDAD

Será responsabilidad de almacenamiento recibir materiales y/o suministros para custodiar y protegerlos, controlando los stocks y poder asegurar un abastecimiento fluido y oportuno

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	responsabl
 ↓	Revisar semanalmente los saldos de existencia de materiales físicamente y en kardex *Revisar las especificaciones de la op.	Recibir de VENTAS las especificaciones técnicas con su respectivo N°/ OP	AL
 ↓	*Realizar la requisición de materiales el primer día laborable de cada semana *Recibir de compras la copia de la nota de pedido via Mail.	Según los requerimientos del cliente por OP. Y saldos de inventario	BO
 ↓	*Recibir el producto conjuntamente con la factura y verificar con la nota de pedido.	Si el producto no cumple con las especificaciones de calidad, cantidad será devuelto. *Si la factura no cumple con las condiciones legales se comunicará a compras.	BO
 ↓	*Ubicar los productos en el lugar determinado. *Registrar el producto en el inventario y control de materiales ver anexo 2 (R1-PAL-1) *Ingresar al sistema contable *Entregar las facturas registradas a contabilidad		BO
 ↓	*Preparar los kit de materiales según las ordenes de producción. *Entregar a los coordinadores los materiales para elaborar el respectivo producto *Verificar el uso y destino de materiales y/o Suministros	Firmas de responsabilidad. Recibir los consumibles terminados Recibir los EPP deteriorados para reposición	BO
			

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

OP: Ordenes de producción

AL: almacenamiento

JA: Jefe Administrativo

CD: Código

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

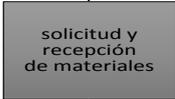
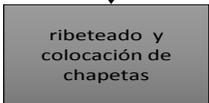
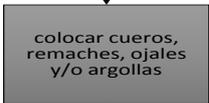
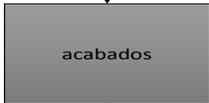


	<b>INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN CARPAS</b>	Código:	<b>IPC-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 1</b>
Elaborado por: <b>Francisco Quinatoa</b> Cargo: <b>Coordinador Producción Carpas</b> Firma:	Aprobado por: <b>Aprobado por: Carlos Vallejo</b> Cargo: <b>Gerente</b> Firma:		

### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para tener toda la secuencia de actividades para la fabricación de los productos en carpa con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.

### 2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	asistir a la reunión de planificación y solicitar la orden de producción conjuntamente con las especificaciones técnicas del producto a realizarse.	en caso de necesitar diseños impresos para los acabados solicitar a coordinador de publicidad por el mismo.	AC
	llenar la orden de producción con los materiales e insumos necesarios para la elaboración de la carpa y solicitarlos a almacenamiento.	recibir los materiales con la firma de recepción	
	Según la dimensión y tipo de carpa se procede a medir el largo de cada hoja necesaria para el producto por el número de hoja que necesitamos	instructivo de corte carpa	
	se procede a termosellar las hojas para tener las medidas necesarias de la carpa		
	en la maquina de coser se procede a realizar el cosido de la sogá a todo el filo de la carpa	antes de coser verificar medidas de la carpa	
	colocar los ribetes de acuerdo al diseño solicitado por el cliente. En caso de las carpas tipo ferias o para camionetas se realiza el ribereado con un material diferente Medir las distancias entre chapetas y termosellarlas.	las distancia entre chapetas son cada media hoja de material.	
	se comienza con la realización del hueco con el sacabocados, se coloca el cuero con la argolla y se remacha. O se coloca solo el hoja en las parte frontal y posterior de la carpa.		
	se reciben de coordinador de publicidad los respectivos diseños para los termosellarlos y dar los acabo finales.		
	se entrega a jefe de producción el trabajo para que revisen los requerimientos del cliente y se doblan para su respectiva entrega.		

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

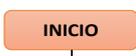
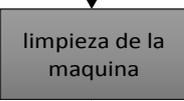
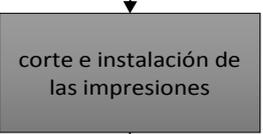
CM: coordinador Mecánica

	<b>INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN PUBLICIDAD</b>	Código:	IPP-1
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>Anabel Quiroga</b> <b>Cargo: Coordinador Producción Publicidad</b>		<b>Aprobado por: Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente</b>	
Firma:		Firma:	

### 1. OBJETIVO

publicitarios digitales y en gran formato con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.

### 2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	asistir a la reunión de planificación y solicitar la orden de producción conjuntamente con las especificaciones técnicas del producto a realizarse.	en caso de nuevos clientes hacer firmar la prueba de color del respectivo trabajo	AC
	llenar la orden de producción con los materiales necesarios para la elaboración del trabajo llenar el registro de control de impresión en donde constan fecha, cliente, material, tiempo de impresión condiciones de impresión y operador	estar pendientes del tiempo de impresión que indica el programa de impresión para poder registrarlo.	
	antes de cada impresión se debe purgar la maquina para que los cabezales se limpien y se destapen.	se debe realizar un test de cabezales.	
	verificar en el programa que comanda la maquina todos los parametros ofrecidos al cliente en este caso es el número de pases y a que resolución se va a imprimir verificando con las pruebas de color aprobadas por el cliente. Envío de la impresión desde el	si se verificada que existe algun taponamiento de los cabezales revisar la temperatura de los mismos que se encuentren dentro del rango de 25 a 29 grados	
	informar de las medidas de los trabajos al coordinador de la mecanica para que continúe con la fabricación de los marcos, rotulos u otros trabajos mecánicos. Dependiendo de los acabados y los requerimientos de los clientes se envía al termosellado para qu	verificar que las impresiones esten totalmente secar para enviar a la instalación.	
	se entrega a jefe de producción el trabajo para que revise los requerimientos del cliente y se proceda con la respectiva entrega.		

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

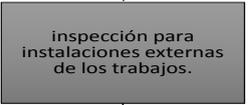
CM: coordinador Mecánica

	<b>INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN MECÁNICA</b>	Código:	IPM-1
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Elaborado por: <b>Francisco Quinatoa</b> Cargo: Coordinador Producción Carpas	Aprobado por: <b>Aprobado por: Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para completar los productos finales con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.

### 2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	recibir de CC y CP las especificaciones técnicas para comenzar con la elaboración de las partes complementarias mecánicas para los productos finales	deben indicar si los productos se los entregara con instalación.	AC
	llenar la orden de producción con los materiales e insumos necesarios para la elaboración de las estructuras o colocación de vinilos y solicitarlos a almacenamiento.	recibir los materiales con la firma de recepción	
	Según la dimensión y tipo de carpa se procede a medir el largo de los tubos necesarios para la estructuración. Cortar los tubos limpiar los tubos y separarlos por medidas.	planos de carpas tipo feria	
	Soldar los tubos que necesitan de uniones como los codos, marcos y trabajos especiales. Esmerilar, limpiar y pintar.	verificar la soldadora que se encuentre en el amperaje correcto para el tipo de tubería a soldar.	
	Colocar las lonas en los marcos justo en los filos marcados en la impresión. Aplicación de pegante industrial en la tubería y en el respaldo de la lona. Templado con playos de presión primero en las cuatro esquinas, luego en los lados mas largos y finalme	verificar que la lona se encuentre bien templada.	
	Inspeccionar el lugar de instalación, para preparar las herramientas, materiales e insumos necesarios para su colocación Verificar el estado de los arneses de seguridad, escaleras y andamios y colocarlos en el camión o medio de transporte.. Solicitar a JP	el chofer deberá verificar necesariamente el estado del camión en general antes de salir a la instalación de los trabajos.	
	asegurar la zona de trabajo con conos de seguridad. Comenzar con la preparación del lugar de instalación del trabajo con los equipos necesarios.	Asegurarse de la instalación con pernos de sujeción correctos y sobre bases fijas.	
	fotografías la instalación. Entrega de trabajo al cliente.	si el trabajo esta pendiente de cobrar el saldo realizarlo con la revisión de la orden de trabajo.	
	regreso a la empresa. Entregar fotografías de instalación para registros de funcionamiento e instalación		

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD</b>	Código:	<b>PCC-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 4</b>
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de Producción	Aprobado por: <b>Aprobado por: Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

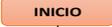
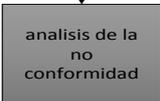
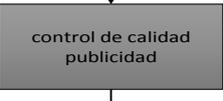
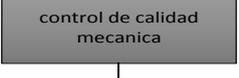
### 1. OBJETIVO

establecer los mecanismos de control de calidad en la producción de carpas, publicidad y mecánica.  
Establecer el mecanismo para tratar el producto no conforme

### 2. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Jefe de Producción y de los Coordinadores de producción controlar y verificar el correcto funcionamiento de los productos

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	cualquier producto no conforme que se presente en la producción ya sea de carpas, publicidad o mecánica debe ser anotado en el Registro control de calidad o de no conformidad ver anexo 1 (R1-PCC-1)	el coordinador es el responsable de definir el tipo de no conformidad y el tratamiento que se le da al mismo	CT
	el tratamiento de las no conformidades se debe realizar en conjunto con JP y GG entre las que pueden estar: tomar acciones para eliminar la no conformidad. Autorizar su uso o liberación, registrando la fecha de verificación. Tomar acciones para imperdi	si la no conformidad se detecta después de la entrega del producto se debe tomar acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad y debe ser notificada mediante reporte de AC/AP/OM ver anexo 2 (R1-PMC-3)	JP
	el control de calidad se lo realiza en cada trabajo, principalmente después de termoselladas las hojas verificando las medidas requeridas por el cliente, después de cosidas ya que debe haberse tomado en cuenta el espacio para el doblez con el filo de sogá	verificar los requerimientos solicitados por el cliente según las especificaciones técnicas. * Mientras más delgado el material menor es la frecuencia utilizada en la máquina	CC
	se debe realizar el control de calidad cada cierto tiempo (depende del tipo de material) en lona cada 3 min, vinil cada 6 min, que no se estén haciendo olas en el material y que pueda rozar los cabezales con el material. Que se tapen los cabezales por c	Al ir imprimiendo se debe verificar las medidas de las impresiones	CP
	verificar medidas según las especificaciones técnicas emitidas. Realizar el tratamiento anticorrosivo en la tubería. Verificar que las soldaduras se encuentren sin porosidades. Controlar que las vallas, marcos templados estén bien templado y sin rayones.	usar los materiales correctos para la correcta sujeción e instalación de los trabajos	CM
	pasar el reporte de control de calidad a jefe de producción para que verifique las repeticiones y realizar un análisis más profundo para eliminar los problemas presentados		JP

### 4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

AC: Asesor Comercial

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-PCC-1	Registro de No Conformidades	1
R1-PMC-3	Reporte AC/AP/OM	2

**ANEXO 1**

# De OP: ..... **REGISTRO DE NO CONFORMIDADES**  
 Cliente: .....  
 Fecha: .....  
 Responsable de Proceso: .....



<b>Proceso</b>	<b>Especificaciones a controlar</b>	<b>Conformidad (si)</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Causa</b>	<b># de Fallas</b>	<b>Observaciones</b>

**ANEXO 2**

**REPORTE DE AC/AP/OM**  
R1-PMC-3

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	N°: _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/>	Reportado por: _____ Fecha: _____
1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora: _____ _____ _____ _____ Proceso: _____ Líder del Proceso: _____ (firma)		
2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario). _____ _____ _____ _____		
3.- Descripción de la Solución: _____ _____ _____ _____ Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____ (nombre y firma)		
4.- Verificación de la Solución Implantada: _____ _____ _____ _____ Verificado por: _____ Fecha: _____ nombre y firma)		

(Reverso)

**Identificación de causa raíz del problema**

Lluvia de Ideas

Diagrama Causa - Efecto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

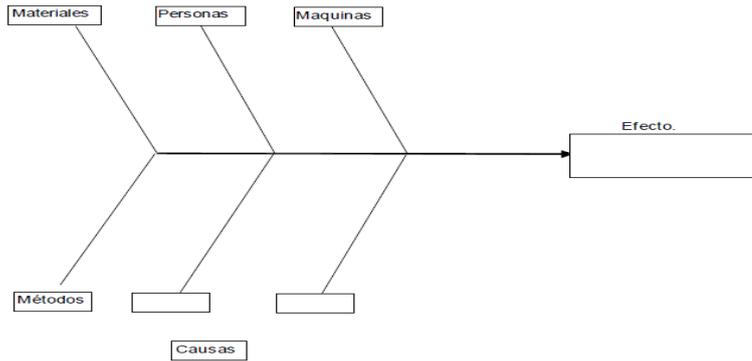
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Causas	Prioridad

**ACCION**

Actividades	Fecha límite	Responsable

	<b>PROCEDIMIENTO ENTREGA</b>	Código:	<b>PEN-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 2</b>
Elaborado por:	Aprobado por:		
<b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de Producción	<b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

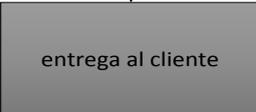
### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar la verificación de cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente

### 2. RESPONSABILIDAD

El Jefe de Producción será el responsable de la implantación y cumplimiento de este procedimiento.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	recibir el producto terminado ya sea de Coordinador de Producción Carpas, Publicidad o Mecánica		JP
	verificar que el producto terminado cumplan con todos los requisitos solicitados por los clientes establecidos en la orden de trabajo y en las especificaciones técnicas.		JP
	se debe verificar principalmente en las uniones entre hoja y hoja que este unidas en base a calor y presión. Todas las chapetas se encuentren con sus respectivas argollas y/u ojales. Los acabados de la carpa cumplan con lo solicitado por el cliente las im	si el producto cumple con todos los requisitos del cliente, se procede a la identificación y colocación en la estantería de entrega, cuidando la propiedad del cliente	JP
	se entrega al cliente el producto con la orden de trabajo ver anexo 1 (R1-PVE-1) Si es aceptada se procede con el embalaje del producto y la firma del documento.	Si tiene alguna observación se lo registra en el reporte AC/AP/OM y se da solución inmediatamente.	JP
	al cliente se le pone en contacto con Contabilidad para la facturación y tipos de pago	en caso de dar plazo para el pago se lo debe indicar en el acta de entrega recepción y las fechas de cobro.	JP
	archivar los documentos en las carpetas correspondientes.(cuentas por cobrar, entregados y cancelados.)		JP

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**5. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-PVE-1	Oreden de trabajo	1

**Anexo 1**

 <b>Tapticarpas</b> CARPAS Y PUBLICIDAD		
MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Ingahurco) SUCURSAL: Av. Bolivariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal) TELEFS: 032521660 - 032521579 / 095887936 - 098723092 - 091586384		
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>	R1-PVE-1	<b>002342</b>
FECHA: _____ CLIENTE: _____ DIRECCIÓN: _____ TEL/FAX: _____		
CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
<b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____		<b>TOTAL:</b> _____ <b>ABONO:</b> _____ <b>SALDO:</b> _____

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código:	<b>PMC-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>1 de 3</b>
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de producción	Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

### 1. OBJETIVO

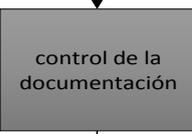
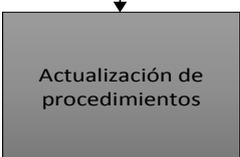
Establecer las disposiciones para el control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento.

Mejoramiento Continuo será el encargado del almacenamiento, la protección, la recuperación y retención de los documentos así com

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	la documentación puede presentarse en forma de texto continuo o de texto incluido en cuadros, vínculos, gráficos, fotos o flujos, la distribución de la documentación se realiza mediante copias controladas al personal definido en la lista maestra de docume		MC
	elaborar o delegar la elaboración del documento. (según anexo 1: lineamientos para la elaboración de documentos). Revisar el documento para darle el carácter de aprobado por: posteriormente entregar a mejoramiento continuo para su correcta distribución. E	quien aprobará los documentos podrá ser GG y/o JA. Colocar el texto copia controlada, para su mejor identificación.	MC
	si se actualizare el documento se debe retirar las copias con la anterior versión para colocar le sello de documento obsoleto y archivarlo.		MC
	Los documentos deben mantenerse en lugares de facil acceso para el personal que los utiliza y garantiza que no se incluya anotaciones extras así como tambien la protección y recuperación del documento.		MC
	para cambio de versión revisar el anexo 1.		MC

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción  
CC: coordinador Carpas  
CP: Coordinador Publicidad  
CM: coordinador Mecánica  
MC: Mejoramiento Continuo  
GG: Gerente General  
JA: Jefe Administrativa

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
	Lineamientos para la elaboracion de documentos	1
R1-PMC-1	ACTA DE DISTRIBUCIÓN	2
R2-PMC-1	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	3

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	Código:	PMC-2
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Elaborado por: <b>David Vallejo Vallejo</b> Cargo: Jefe de producción	Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

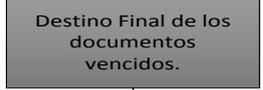
### 1. OBJETIVO

Asegurar que los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, estén controlados y definir la forma de identificar almacenar, recuperar, proteger, establecer tiempos de retención y eliminación de los registros.

### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección y los coordinadores de procesos serán los encargados de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	Identificación de los registros. Los formatos de los registros del SGC son codificados como RX-PYY-Z en donde: R= Registro X= número de secuencia de registro PYY-Z= procedimiento al que corresponde el registro.		MC
	el formato es libre para elaboración de los registros a utilizarse.	debe contener la siguiente información en cualquier lugar del registro: nombre único del formato. Control de la secuencia que se utilice.	TC
	los coordinadores de producción actualizan y mantienen la lista maestra de registros correspondiente a su proceso. El momento de recibir una nueva revisión de un documento, verificara que las LMR sean actualizadas considerando la inclusión o eliminación	en caso de eliminar algún registro se deben definir las acciones a tomar con los registros existentes a ese momento.	TC
	todo registro debe contener la fecha, responsable y lugar donde se origina la información. El responsable de cada registro debe asegurarse que los registros se encuentren identificados, se mantienen legibles, estan clasificados y almacenados de manera que		TC
	los tiempos de retención se encuentran definidos en la lista maestra de registros, al considerar tiempos se debe tomar en cuenta los requisitos legales si los hubiere.		MC
	Los registros que hayan cumplido con el tiempo de retención deberán ser eliminados. El tiempo de retención se establecerá desde la fecha correspondiente a la información o datos del registro, hasta la fecha actual		MC
	todos los registros deben presentar información para analisis y de mejora.		TC

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción  
CC: coordinador Carpas  
CP: Coordinador Publicidad  
CM: coordinador Mecánica

TC: Todos lo Coordinadores  
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad  
LRM: Lista maestra de registros

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión



	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código: <b>PMC-3</b>
		Versión: <b>1</b>
		Página: <b>1 de 6</b>
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: <b>Jefe de producción</b> Firma: _____	Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: <b>Gerente</b> Firma: _____	

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para planificar y realizar las Auditorias Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección será el responsable de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
<b>INICIO</b>	Definición de Auditoría Interna: Es un examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias ( registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información), y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en qu	la auditoria la debe realizar un auditor interno calificado, cuando la empresa los tenga.	GG
Alcance de la Auditoria	Representante de la dirección definirá los procesos y los procedimientos y otros documentos que serán auditados durante la auditoria interna correspondiente.		MC
Programas de Auditoria	las auditorias del SGC se efectuarán de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades del SGC. Y se elaborarán de acuerdo al estado e importancia de los procesos y se tomará muy en cuenta el análisis en el informe del auditor de la auditoria tra	este programa podra ser modificado con la aprobación de Gerente General.	RD
selección de auditores internos	los auditores para Tapicarpas Diseño Visual Ambato, serán seleccionados de acuerdo al cumplimiento de los siguientes requisitos: Educación: Nivel mínimo Bachiller. Formación: curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente p	los auditores pueden ser de nivel externo que tengan el curso de formación de auditores.	GG
designación de auditores internos y auditor líder	previo a la ejecución de la auditoria al sistema de gestión de la calidad, el representante de la dirección , designará al auditor líder y a los auditores internos requeridos a partir del grupo de auditores calificados internos o externos de la empresa.	los auditores no podran auditar su propio trabajo.	RD
elaboración del cronograma de la auditoria	el representante de la dirección y/o auditor líder elaborarán un programa para la ejecución de la auditoria. Lo enviarán con anticipación a los auditores y auditados del SGC. Los auditores deberán realizar las listas de verificación en el formato indicad		RD
ejecución de la auditoria	Reunión Inicial: si el auditor líder considera necesario, se reunirá con la gerencia y los coordinadores de procesos que se auditarán, a fin de explicar o aclarar detalles del programa de auditoria.		RD
recolección de la información	el auditor o equipo de auditores recogerán información a través de entrevistas, examen de procedimientos u otros documentos y observaciones de las actividades en las funciones auditadas. Esta información será comparada con los requisitos especificados en	toda la información u observación debe ser una evidencia objetiva	RD
evidencia encontrada	todo evidencia objetivo deberá ser catalogada como No Conformidad menor o No conformidad Mayor, Observación o mejora. Deben redactarse en el reporte de AC/AP/OM, en este registro se deben incluir las firmas de responsabilidad.	las evidencias deben ser indicadas al auditado para su total conocimiento.	RD
Reunión de cierre	Al final de la auditoria, el auditor líder mantendrá una reunión con el gerente y los coordinadores de procesos. El propósito de esta reunión es presentar un informe preliminar de las no conformidades detectadas y aclarar cualquier duda respecto a la aud	el auditor líder entregará un informe final al representante de la dirección, este informe de resultados debe contener lo especificado en el anexo 5	RD
implantación de las AC/AP/OM	El Gerente General y el Líder de cada Proceso implementarán las acciones correctivas definidas, a fin de corregir las No Conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorias. Esta implementación deberá estar documentada en el Reporte de AC/AP/O		RD
seguimiento de las AC/AP/OM	Los Auditores deberán verificar la implementación de la acción correctiva propuesta en las fechas establecidas en el informe de no conformidades Reporte de AC/AP/OM, y la registrarán en el mismo la verificación realizada.	Toda No Conformidad cerrada deberá ser comunicada al Auditor Líder, a fin de que este realice el informe correspondiente.	TC
verificación de la efectividad de las AC/AP/OM	el auditor líder y/o representante de la dirección verificarán que las acciones correctivas implementadas en cada proceso sean eficaces.	la verificación de la eficacia debe ser cuantitativa	RD
<b>FIN</b>	archivar todas los Reportes de AC/AP/OM como historial de las auditorias.		RD

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción  
CC: coordinador Carpas  
CP: Coordinador Publicidad  
CM: coordinador Mecánica

AC: Asesor Comercial

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión





### ANEXO 3

#### REPORTE DE AC/AP/OM R1-PMC-3

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva/NC <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	N°: _____	<input type="checkbox"/> PROCESO <input type="checkbox"/> AUDITORIA <input type="checkbox"/> INTERNA	Reportado por: _____ Fecha: _____
1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora: _____ _____ _____ _____ _____ Proceso: _____ Líder del Proceso: _____ (firma)			
2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario). _____ _____ _____ _____			
3.- Descripción de la Solución: _____ _____ _____ _____ Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____ (nombre y firma)			
4.- Verificación de la Solución Implantada: _____ _____ _____ Verificado por: _____ Fecha: _____ nombre y firma)			

(Reverso)

**Identificación de causa raíz del problema**

Lluvia de Ideas

Diagrama Causa - Efecto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

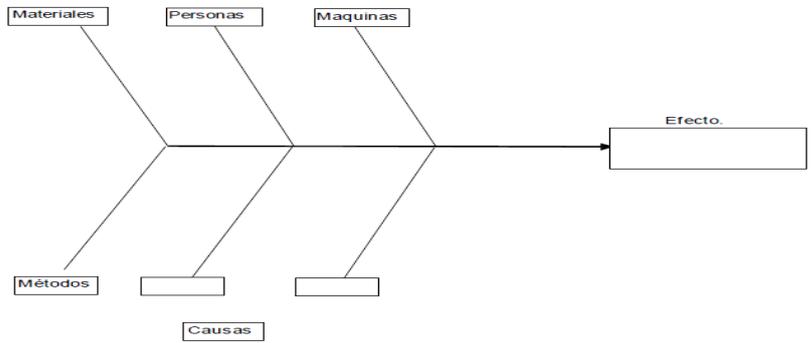
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Causas	Prioridad

**ACCION**

Actividades	Fecha limite	Responsable



## ANEXO 4

### AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CALIDAD No. \_\_\_

#### INFORME DE RESULTADOS

1. Fecha de realización de la auditoría
2. Fecha de presentación del informe
3. Objetivos de la auditoría
4. Programa de la Auditoría (R2-PMC-4)
5. Resultados (a)
6. Conclusiones y Recomendaciones (b)
7. Anexos
- 7.1 Informes de No Conformidades (c)
- 7.2 Listas de verificación utilizadas (d)

#### Notas:

- a. Informe detallado de los resultados obtenidos
- b. Conclusiones y recomendaciones planteadas por el grupo de auditores
- c. Se adjunta los informes de no conformidades que se llenaron en el transcurso de la auditoría
- d. Se adjunta las listas de verificación utilizadas por los auditores internos

R4-PMC-3

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES</b> <b>PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código:	PMC-4
		Versión:	1
		Página:	1 de 5
Elaborado por: David Vallejo Cargo: Jefe de Producción	Aprobado por: Aprobado por: Carlos Vallejo Cargo: Gerente		
Firma:	Firma:		

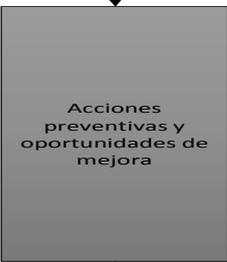
#### 1. OBJETIVO

Establecer el método para identificar las causas de las No Conformidades existentes o potenciales e identificar, implantar y verificar las soluciones, así como establecer las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la c

#### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección es el encargado de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento, los coordinadores de procesos son los encargados del análisis de las no conformidades y de la implementación efectiva de las AC/AP/OM

#### 2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	Cualquier funcionario de la empresa puede identificar problemas existente, potenciales u oportunidades de mejora utilizando el reporte de AC/AP/OM R1-PMC-3(ver anexo1)	la auditoria la debe realizar un auditor interno calificado	AC
	en el anexo 2 se encuentra la Guia para el desarrollo de las acciones correctivas, preventivas o mejora.		RD
	el representante de la dirección deberá ingresar todos los reportes de AC/AP/OM para controlar el estado de las mismas y pueda emitir los informes necesarios para indicarlos en las reuniones de revisión gerencial.		RD
	Algunos de los casos en que se aplica son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No conformidades del SGC: si se presentan incumplimientos a lo establecido en los documentos del SGC (manual de calidad, procedimientos, IT). Si el incumplimiento se detecta en u</li> </ul>		RD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar nueva documentación o cambiar la documentación existente.</li> <li>• Realizar cambios en la planificación de las actividades.</li> <li>• Ejecutar actividades de entrenamiento o reentrenamiento del personal.</li> <li>• Modificar equipos o materiales.</li> </ul>		RD
	Las fuentes de información detectoras de no conformidades potenciales y que también permiten establecer oportunidades de mejora, pueden ser las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El análisis de las tendencias de la información correspondiente a registros de producción, cal</li> </ul>		RD
	archivar todos los Reportes de AC/AP/OM		RD

#### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción

CC: coordinador Carpas

CP: Coordinador Publicidad

CM: coordinador Mecánica

#### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

AC: Asesor Comercial

AC/AP/OM: Acciones correctivas, preventivas y mejoras

RD: Representante de la Dirección

**6. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-PMC-3	Reporte de AC/AP/OM	1
R3-PMC-3	Instrucciones de llenado AC/AP/OM	2
R1-PMC-3	Registro y Seguimiento de AC/AP/OM	3

**ANEXO 1**  
**REPORTE DE AC/AP/OM**  
R1-PMC-3

<input type="checkbox"/>	Ac. Correctiva	N°: _____	<input type="checkbox"/>	Reportado por: _____
<input type="checkbox"/>	Ac. Preventiva			
<input type="checkbox"/>	Op. Mejora		<input type="checkbox"/>	Fecha: _____

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Proceso: \_\_\_\_\_

Líder del Proceso: \_\_\_\_\_

(firma)

---

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

3.- Descripción de la Solución:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Responsable de Implantación: \_\_\_\_\_ Fecha de implantación: \_\_\_\_\_

(nombre y firma)

---

4.- Verificación de la Solución Implantada:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Verificado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

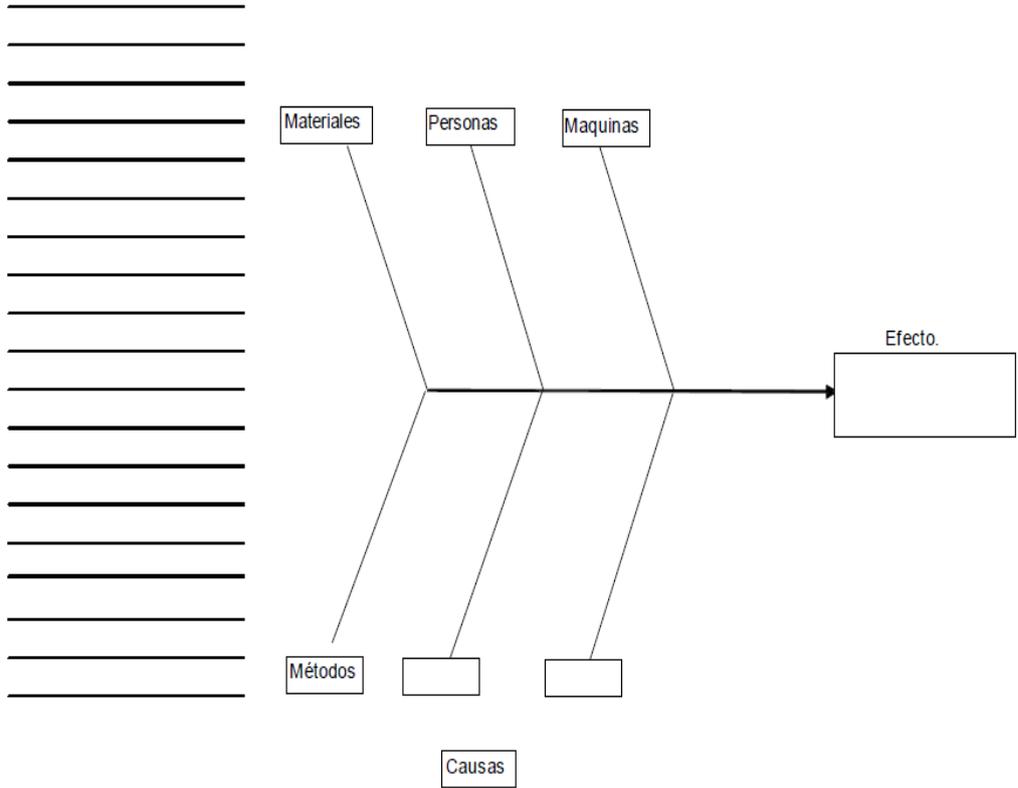
nombre y firma)

(Reverso)

**Identificación de causa raíz del problema**

Lluvia de Ideas

Diagrama Causa - Efecto



Causas	Prioridad

**ACCION**

Actividades	Fecha límite	Responsable

**REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS**

Nº Hallazgo	FECHAS (dd-mm-aa)			13-jul-12		13-jul-12		NO CONFORMIDAD (1 + 2 + 3)		
	Apertura	Plazo	plan	Estado	Estado Eficacia	TIPO	Origen	Departamento	Hallazgo y Detalle de Evidencia (1+2)	Identificación Causa Raíz
452	27-oct-11	29-oct-11	29-nov-11	Verificada	Eficaz	AC	Auditoría Interna			
455	29-oct-11	31-oct-11	29-nov-11	Verificada	Eficaz	AC	Auditoría Interna			

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código:	<b>MTH-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>13 de 13</b>
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>David Vallejo</b> <b>Cargo: Jefe de Producción</b>  <b>Firma:</b>		<b>Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente</b>  <b>Firma:</b>	

### 1. OBJETIVO

Definir para cada uno de los cargos de la organización, requisitos de competencia, descripción de funciones, responsabilidades y autoridades.

### 2. RESPONSABILIDAD

El gerente general será el responsable de la elaboración y difusión del presente manual.

### 3. METODOLOGÍA

En el presente manual se detalla de cada cargo los requisitos de competencias, descripciones y responsabilidades según el siguiente formato R1-MTH-1.

La estructura de cargos y autoridad se detalla en el organigrama Estructural (ver Anexo 1).

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

### 6. ANEXOS Y REGISTROS

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDADES</b>	Código:	<b>MGC-1</b>
		Versión:	<b>1</b>
		Página:	<b>5 de 5</b>
Elaborado por:		Aprobado por:	
<b>David Vallejo</b> <b>Cargo: Jefe de Producción</b>  <b>Firma:</b>		<b>Carlos Vallejo</b> <b>Cargo: Gerente General</b>  <b>Firma:</b>	

### 1. OBJETIVO

Establecer y mantener un manual de responsabilidades de los coordinadores de procesos de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

### 2. RESPONSABILIDAD

El representante de la dirección es el responsable de la imlantación y de asegurar el cumplimiento de este manual

Los coordinadores de procesos son responsables del cumplimiento del manual de calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, especialmente de la

### 3. METODOLOGÍA

	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL</b>	Código:	PGC-2
		Versión:	1
		Página:	1 de 3
Elaborado por: <b>David Vallejo</b> Cargo: Jefe de Producción	Aprobado por: <b>Carlos Vallejo</b> Cargo: Gerente General		
Firma:	Firma:		

### 1. OBJETIVO

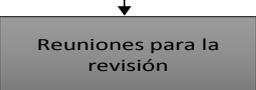
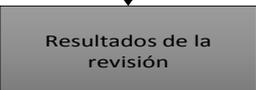
Indicar la manera como la Gerencia General de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, realizó la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su convivencia, adecuación y eficacia.

### 2. RESPONSABILIDAD

El Gerente General es responsable de que se realicen las reuniones de revisión gerencial.

Los coordinadores de procesos y el representante de la dirección informan sobre el avance del Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos.

### 3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	El Gerente General lidera las reuniones de revisión por la dirección		GG
	1) Gerente General 2) representante de la dirección 3) coordinadores de procesos	se debe firmar el registro de asistencia (ver anexo 1), por todos los participantes de la reunión.	RD
	temas a analizarse: 1) acciones y resustados de revisiones Gerenciales Anteriores. 2) Avances en planes o cronogramas de actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. 3) Estado de las Acciones Correctivas, preventivas y mejoras 4) retro		GG, RD, TC
	se realizan en las fechas establecidas en el plan de actividades del Sistema de la Calidad.	La frecuencia de las reuniones de revisión puede ser modificada por el Gerente General.	GG
	1) incluirá acciones a tomar con relación al cumplimiento de los planes o cronogramas establecidos, a la mejora del Sistmea de Gestión de la Calidad, a la mejora de procesos o productos o a las necesidades de recursos. 2) Como resultados de la reunión de		RD
	dar seguimiento a los planes propuestos en las fechas indicadas		RD

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

**JP:** Jefe de Producción  
**CC:** coordinador Carpas  
**CP:** Coordinador Publicidad  
**CM:** coordinador Mecánica

**TC:** Todos lo Coordinadores  
**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad  
**LRM:** Lista maestra de registros

### 5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

**5. ANEXOS Y REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ANEXO</b>
R1-PMC-2	Registro de asistencia	1
R1-PMC-2	Acta de revisión gerencial	2

Anexo 1

**SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001**  
**REUNION DE REVISION GERENCIAL No. \_\_\_\_**

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

FECHA: \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FIRMA</b>

R1-PGC-1

Anexo 2

## Anexo 2

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001 ACTA DE REVISION GERENCIAL

FECHA:

HORA:

No.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	FECHA LIMITE	CUMPLIMIENTO
<b>RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS</b>					
<b>RETROALIMENTACION DEL CLIENTE</b>					
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD, DESEMPEÑO DE PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (INDICADORES)</b>					
<b>ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORA</b>					
<b>AVANCES EN CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES</b>					
<b>PROVISION DE RECURSOS</b>					

R2-PGC-1

GERENCIA GENERAL

## Anexo B

### REGISTRO DE CALIFICACION DE PERSONAL

FECHA		NOMBRE DE EVALUADORES:		
CARGO:		Prueba de Habilidades:		
NOMBRE:		Prueba Técnica: Entrevista:		
REQUISITOS DEL CARGO:	DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	FORMA CALIFICACION	CALIFICACION OBTENIDA	
EDUCACION		Si cumple = 10 1 nivel menos = 5 2 niveles menos = 1		
FORMACION		Cumple = 10 Cumple la mitad =5 menos de la mitad = 1 No cumple = 0		
HABILIDADES		Lo realiza y evalúa sobre 10 el Jefe Inmediato		
EXPERIENCIA		Cumple = 10 Cumple la mitad =5 menos de la mitad = 1		
PRUEBA TECNICA		Lo realiza y evalúa sobre 10 el Jefe Inmediato		
ENTREVISTA		Lo realiza y Evalúa el Jefe Administrativo.		
OBSERVACIONES:		CALIFICACION TOTAL		

## Anexo 7 Carta de conformidad de la empresa



Ambato 13 de marzo de 2019

Estimados.:

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Presente.

Por medio de la siguiente carta quiero agradecer primeramente la oportunidad que se nos brindó de ser parte del Trabajo de titulación "ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO", realizado por DAVID SEBASTIÁN VALLEJO CABEZAS con C.I.: 1803340197.; por mi parte y por parte de la empresa que represento, manifiesto nuestra **CONFORMIDAD** con el trabajo realizado, así como se tomara en cuenta el trabajo realizado para en un futuro no muy lejano poder ejecutar lo que se plantea.

Sin otro parecer, me despido atentamente:

Ing. Carlos Vallejo Cabezas

Gerente TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

[www.tapicarpasambato.com](http://www.tapicarpasambato.com)

f tapicarpasambato  
0998723092  
03 2521660 - 2521579

c.vallejo@tapicarpasambato.com  
Matriz: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica  
Sucursal: Av. Bolivariana entrada Barrio Universal