



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

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

TEMA:

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA
CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2022.**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor(a)

Villacrés Naranjo Alex Francisco

Tutor(a)

Ing. Ruales Martínez María Belén, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Villacrés Naranjo Alex Francisco, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2022.”**, 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 24 días del Mes de marzo de 2022, firmo conforme:

Autor: Villacrés Naranjo Alex Francisco

Firma:

Número de Cédula: 180449835-8

Dirección: Tungurahua, Ambato, San Roque, Huachi Chico.

Correo Electrónico: alexvillacres1@gmail.com

Teléfono: +593 992667562



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2022.**” presentado por Alex Francisco Villacrés Naranjo, para optar por el Título 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 de los pares evaluadores que se designe.

Ambato, 24 de marzo del 2022

.....

Ing. Ruales Martínez María Belén, 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, 24 de marzo del 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' and 'V' followed by the name 'ALEX VILLACRÉS' written in a cursive script.

.....
Alex Francisco Villacrés Naranjo
C.C.: 180449835-8

APROBACIÓN DE LECTORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2022.”** 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 integración curricular.

Ambato, 24 de marzo de 2022

.....

Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth. Mg
LECTOR

.....

Ing. Naranjo Mantilla Olga Marisol. Mg
LECTOR

DEDICATORIA

Por ustedes y para ustedes, este trabajo de Titulación quiero dedicar de una manera muy especial a Dios mi guía espiritual, a mi Madre, a mi Padre, mis Hermanos, a mi abuelito Luis Humberto Naranjo Moncayo que en sus 96 años de vida me vio recibir mi título, y a mi abuelita desde el cielo Leonor Vinelly gracias por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi vida siendo mi ayuda incondicional, acompañándome en cada uno de mis pasos, por darme fuerza, apoyo, consejos, salud y por la educación que me han brindado para poder cumplir con mis objetivos y los que me faltan.

Finalmente dedico este trabajo de Titulación, a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente, Alison Vilema mi amiga incondicional, David Acurio mi ayuda en el transcurso de la carrera, Israel gamboa tío político y ayuda moral y académica, Christian Acosta compañero de carrera, Kimberly Salazar apoyo en ingeniería del proyecto y familia Villacrés López quienes estuvieron en las buenas y en las malas, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

**ALEX FRANCISCO VILLACRÉS
NARANJO**

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios Todopoderoso, por brindarme su bendición, sabiduría y la fortaleza para seguir adelante cumpliendo metas (Todo lo puedo en Cristo que me fortalece - Filipenses 4:13).

A mi Padre, Madre, hermanos y mi abuelito, por brindarme su apoyo incondicional, por su cariño, amor, consejos y por enseñarme a no desfallecer, gracias porque, hacían su mayor esfuerzo para darme lo que necesitaba, por sus consejos y saber guiarme y de igual manera a esas personas nombradas en mi dedicatoria que fueron fundamentales para este logro.

A mi hermana, aunque estés lejos siempre te llevo en mi corazón y mente, gracias por brindarme esta oportunidad de ser un profesional y abrirme horizontes.

Carolina Villacrés, gracias porque estuviste junto a mí y me apoyaste, tíos, primos gracias por todos los momentos de apoyo buscando lo mejor para mí y amigos gracias por compartir conmigo buenos y malos momentos.

José Villacrés, Padre; por abrirme las puertas y enseñarme el valor de cómo ganarme el pan de cada día, y a todos mis profesores de la universidad que impartieron sus conocimientos, risas y ayuda en el transcurso de mi carrera.

Gracias.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT.....	xviii

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

Introducción	1
Antecedentes	3
Justificación.....	5
Objetivos:	6

CAPÍTULO II INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	7
Identificación de la institución	7
Datos de la empresa	8
Descripción de mantenimiento vehicular y venta de repuestos de la empresa	9
Propuesta de Solución	10
Metodología	11
Modalidad de Investigación	11
Investigación Documental – Bibliográfica.....	11
Investigación de Campo	11
Población y Muestra.....	11

Recolección de información.....	12
Revisión documental.....	12
Observación in situ.....	12
Entrevista.....	13
Procesamiento y análisis de datos.....	13
Fundamentación Teórica.....	13
Evolución de la calidad.....	14
Modelos de la calidad.....	15
INEN ISO en Ecuador.....	18
Gestión de calidad según la ISO 9001.....	20
Requisitos para un SGC basado en norma ISO 9001:2015.....	20
Forma estructural de la normativa ISO 9001:2015.....	20
Mapa de procesos.....	44
Información documentada del SGC.....	45
Estado actual de la empresa Talleres Pepe Lucho en cuestión a un SGC enfocado en la Norma ISO: 9001 2015.....	47
Diagnóstico o determinación de la suficiencia documental y parte administrativa actualizadas según la ISO 9001: 2015.....	49
Análisis de encuesta hacia la parte gerencial sobre el compromiso.....	70
Análisis de encuesta a trabajadores de Talleres ``Pepe Lucho``.....	72
Área de estudio de la propuesta metodológica.....	83
Modelo operativo.....	83
Desarrollo del modelo operativo.....	85
CAPÍTULO III	
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	
Propuesta y resultados esperados.....	87
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	97
MANUAL DE CALIDAD DE TALLERES PEPE LUCHO.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de grupo Talleres Pepe Lucho.....	12
Tabla 2. Valores de ponderaciones porcentuales de cumplimiento en función al SGC.....	48
Tabla 3. Cálculos de porcentaje de implementación por clausula.	50
Tabla 4. Resultados de diagnóstico del capítulo 4: Contexto de la organización .	52
Tabla 5. Resultados de diagnóstico del capítulo 5: Liderazgo.....	54
Tabla 6. Resultados de diagnóstico del capítulo 6: Planificación.	57
Tabla 7. Resultados de diagnóstico del capítulo 7: Soporte o ayuda.....	59
Tabla 8. Resultados de diagnóstico del capítulo 8: Operación.....	61
Tabla 9. Resultados de diagnóstico del capítulo 9: Evaluación de desempeño ...	65
Tabla 10. Resultados de diagnóstico del capítulo 10: Mejora.....	67
Tabla 11. Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	69
Tabla 12. Encuesta de compromiso de la gerencia.....	212
Tabla 13. Encuesta para el personal de Talleres Pepe Lucho respecto al SGC .	213
Tabla 14. Resultados de la pregunta 1 de encuesta.....	72
Tabla 15. Resultados de la pregunta 2 de encuesta.....	73
Tabla 16. Resultados de la pregunta 3 de encuesta.....	75
Tabla 17. Resultado de la pregunta 4 de encuesta.....	76
Tabla 18. Resultados pregunta 5 de encuesta.....	77
Tabla 19. Resultados pregunta 6 de encuesta.....	78
Tabla 20. Resultados de pregunta 7 de encuesta.....	79
Tabla 21. Resultados pregunta 8 de encuesta.....	80
Tabla 22. Resultados pregunta 9 de encuesta.....	81
Tabla 23. Resultados pregunta 10 de encuesta.....	82
Tabla 24: Área de estudio.....	83
Tabla 25. Aspectos internos que interfieren en el desempeño de Talleres Pepe Lucho.....	112
Tabla 26. Aspectos externos que interfieren en el desempeño de Talleres Pepe Lucho.....	113
Tabla 27. Partes interesadas del SGC en Talleres Pepe Lucho.....	114
Tabla 28. Roles y funciones de Talleres Pepe Lucho.....	118

Tabla 29. Balance Score Card - Planificación de objetivos de Talleres Pepe Lucho.....	121
Tabla 30. Matriz de comunicaciones de Talleres Pepe Lucho	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa (Ambato-Ecuador).....	8
Figura 2. Diagrama de mantenimiento vehicular en la empresa Talleres Pepe Lucho.....	9
Figura 3. Evolución de la calidad.....	14
Figura 4. Evolución de los elementos acorde a un Sistema de Gestión de Calidad.	15
Figura 5. Modelo Malcolm Baldrige (MBNQA) de CGT	16
Figura 6. Modelo de excelencia de la EFQM de GTC.....	18
Figura 7. Representación en un esquema de los elementos de un proceso.....	24
Figura 8. Bucle de estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA...	25
Figura 9. Mapa de procesos	45
Figura 10. Pirámide de documentación de un Sistema de Gestión de Calidad....	46
Figura 11. Resultado de ponderación establecida capítulo por capítulo de acuerdo a la normativa ISO 9001:2015	51
Figura 12. Valoración diagnóstica al contexto de la organización	53
Figura 13. Evaluación total del capítulo Liderazgo	55
Figura 14. Resultado de evaluación al capítulo 6	57
Figura 15. Evaluación del capítulo 7 Apoyo	59
Figura 16. Resultados del capítulo 8 operación	62
Figura 17. Resultados del capítulo 9.....	66
Figura 18. Resultados de capítulo 10.....	68
Figura 19. Porcentaje de cumplimiento actual de la empresa Talleres Pepe Lucho	70
Figura 20. Valoración de encuesta a la parte Gerencial de Talleres Pepe Lucho	71
Figura 21. Resultados de pregunta 1.....	73
Figura 22. Resultado de pregunta 2.	74
Figura 23. Resultados pregunta 3.....	75
Figura 24. Resultados pregunta 4.....	76
Figura 25. Resultados pregunta 5.....	77
Figura 26. Resultados pregunta 6.....	78
Figura 27. Resultados de pregunta 7.....	79

Figura 28. Resultados de pregunta 8.....	80
Figura 29. Resultados pregunta 9.....	81
Figura 30. Resultados pregunta 10.....	82
Figura 31. Modelo operativo de la propuesta metodológica.....	84
Figura 32. Cronograma de actividades para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en Talleres Pepe Lucho.....	89
Figura 33. Curva S de costos aproximados para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Talleres Pepe Lucho	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Manual de Calidad de Talleres Pepe Lucho.....	98
Anexo 2. Lista de chequeo ISO 9001:2015	173
Anexo 3. Matriz de potencialidad de Talleres Pepe Lucho	196
Anexo 4. Matriz de vulnerabilidad Talleres Pepe Lucho	197
Anexo 5. Registro de requerimientos de cambios del SGC.....	198
Anexo 6. Registro de planificación de cambios del SGC.....	199
Anexo 7. Registro de análisis de riesgos y oportunidades en proceso.....	200
Anexo 8. registro de máquinas y equipos	175
Anexo 9. Check list de limpieza	176
Anexo 10. plan de capacitaciones	177
Anexo 11. Registro de competencia del personal	178
Anexo 12. registro de asistencia a capacitaciones	179
Anexo 13. Formato para creación de información documentada	180
Anexo 14. Lista maestra de documentos y registros.....	181
Anexo 15. Orden de trabajo	189
Anexo 16. Check list de mantenimiento vehicular	190
Anexo 17. Encuesta de satisfacción al cliente	191
Anexo 18. Registro de cambios en productos y servicios	192
Anexo 19. Registro de planificación de diseño y desarrollo	193
Anexo 20. Registro de salidas de diseño y desarrollo	194
Anexo 21. Registro de cambios en el proceso de diseño y desarrollo.....	195
Anexo 22. Registo de compra en recepción	196
Anexo 23. Registro de evaluación de proveedores	197
Anexo 24. Registro de órdenes de trabajo	198
Anexo 25. Registro de propiedad de los clientes.....	199
Anexo 26. Registro de entrega en recepción de herramientas	200
Anexo 27. Registro para análisis de garantías	201
Anexo 28. Registro de indicadores de gestión.....	202
Anexo 29. registro para calificación de auditores.....	203
Anexo 30. Registro para planificación de auditorias	204
Anexo 31. Programa de auditorias.....	205

Anexo 32. Registro de verificación de requisito.....	206
Anexo 33. Registro de informe final de auditoria.....	207
Anexo 34. Convocatoria para reunión gerencial.....	208
Anexo 35. Registro de resultados de reunión gerencial.....	209
Anexo 36. Registro de no conformidades y acciones correctivas	210
Anexo 37. Registro de acciones de mejora.....	211
Anexo 38. Tabla con modelo de encuesta al gerente de Talleres Pepe Lucho ...	212
Anexo 39. Tabla de modelo de encuesta para los colaboradores en Talleres Pepe Lucho.....	213
Anexo 40. Política de Calidad de Talleres Pepe Lucho.....	214

INDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Fórmula para determinar la media ponderada.....	49
--	----

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

TEMA: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2022.”

AUTOR: Villacrés Naranjo Alex Francisco

TUTOR: Ing. Ruales Martínez María Belén, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta metodológica enfatiza la problemática de la empresa Talleres Pepe Lucho la cual en sus 28 años de funcionamiento ha crecido de manera progresiva en el campo de la tecnología y mantiene un régimen enfocado en cumplir las normas Ecuatorianas de funcionamiento y los procesos ambientales pertinentes, pero se abstiene de un paso hacia la mejora; su principal problemática son los reprocesos en sus actividades y la manera empírica en que los realizan diariamente en el mantenimiento vehicular así como la falta de capacitación a empleados, escasa documentación de la empresa a lo largo de los años, un conocimiento básico en el abastecimiento y venta de repuestos, para ello este documento tiene como objetivo proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015 escrito en un manual usando la metodología documental bibliográfica, observación in situ, entrevistas y la recolección de información; para obtener como resultado el incremento de la confianza en la estabilidad de la compañía, al mismo tiempo que proporciona información y datos confiables en sus actividades, abrirse puertas en el mercado a nivel nacional, abastecerse de una excelencia en la satisfacción al cliente, para ello se determinó la situación actual de la empresa, se identificó las interacciones entradas y salidas y se elaboró el manual teniendo en cuenta que el resultado del diagnóstico fue 9,06% y necesitamos una intervención inmediata implementando el Sistema de Gestión de Calidad.

Palabras clave: Calidad, ISO 9001:2015, Mantenimiento, Manual, Mejora.

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

THEME: "DESIGN OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER THE ISO 9001: 2015 STANDARD FOR THE COMPANY TALLERES PEPE LUCHO OF THE CITY OF AMBATO, FOR THE YEAR 2022."

AUTHOR: Alex Francisco Villacrés Naranjo

TUTOR: Ing. Ruales Martínez María Belén, Mg.

ABSTRACT

This methodological proposal reveals the problems of the company Talleres Pepe Lucho, which in its 28 years of operation has grown progressively in the field of technology and maintains a regime focused on complying with Ecuadorian operating standards and relevant environmental processes. However, it refrains from taking a step towards improvement; the principal problem is making reprocesses in their empirical way in your daily maintenance activities such as the lack of training for employees, little documentation of the company over the years, scarcity of knowledge of the staff about quality and an average knowledge in the supply and sale of spare parts. This document aims to: propose the implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001:2015 written in a manual with the help of bibliographic documentary information, interviews and information collection, a result is obtained of increases confidence in the stability of the company, while providing reliable information and data, obtaining excellence in customer satisfaction, making more technical the work area and training the employees, for this, the current situation of the company was determined, the input and output interactions were identified and the manual was prepared taking into account that the result of the diagnosis was 9.06% and we need immediate intervention by implementing the Quality Management System.

KEYWORDS: ISO 9001:2015, improvement, Manual, Maintenance, Quality.

DEPARTAMENTO DE IDIOMA

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción

Cuando se menciona servicios de asistencia para la solución de daños vehiculares, esto ha obtenido un enorme desplazamiento en torno al mundo a razón del máximo creciente de la utilización de automotores para personas al moverse. Recordando el año 2016 a nivel mundial hay una cantidad de más de 1200 millones de autos en circulación, esto según las estadísticas de la OICA (Organización interna de constructores de automóviles), también se menciona que los concesionarios en el mundo crece el 4.1 % desde 2014, este aumento ayuda al progreso de tecnicentros automotrices para el servicio de mantenimiento de vehículos adquiridos por sus clientes (García, 2016).

En el estudio realizado por (Yáñez, 2018) menciona que existen alrededor de 640.000 empresas en todo el mundo que cuentan con una certificación ISO 9001 (en auge la industria automotriz), a través de la cual gestionan y administran sus procesos; a partir de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se adapta a las generalidades de la norma ISO 9001; y tiene como principal objetivo la gestión eficiente de los procesos.

La revisión sistemática realizada por (Chuman, y otros, 2020), acerca del impacto que tiene la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001 en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector manufacturero; determinó que esta influye positivamente en la productividad al intervenir en la estandarización de procesos, generación de una cultura de calidad, distribución

óptima de los recursos y aumento de la satisfacción del cliente. Igualmente, otra de las investigaciones realizadas para el establecimiento del impacto al obtener esta certificación en la industria metalmeccánica de Cartagena perteneciente a la Asociación de Industrias metalmeccánicas de Cartagena ASIMECAR realizado por (González G., y otros, 2017), determinó que una de las ventajas más significativas es el aumento en la productividad, ya que esto contribuye al perfeccionamiento de los métodos de trabajo y la organización de los sistemas productivos; pero entre las desventajas de esta certificación se encontraron un aumento notorio en la documentación, costos por implementación, certificación y mantenimiento de los SGC (Donozo, y otros, 2015).

Por otra parte el estudio realizado en las medianas y grandes empresas de la ciudad de Lima pertenecientes al sector metalmeccánico, muestra que aquellas empresas que implementan un SGC presentan una relación positiva, en cuanto diversos factores como son: el nivel de cumplimiento en alta gerencia, auditoría, planteamiento y valoración de calidad, diseño del producto, inspección y perfección del proceso, adiestramiento y formación, círculos de calidad y satisfacción al consumidor final, gestión de calidad del proveedor; lo que les proporciona una mayor competitividad ante aquellas empresas no certificadas, en la actualidad la industria meccánica automotriz simboliza aproximadamente un PIB del 16% en América Latina, la misma que da trabajo a alrededor de 4.1 millones de personas en forma directa y a cerca de 19.7 millones en forma indirecta. Esto representa un PIB en Brasil del 27 %; para Colombia significó 10.4 %; y en México fue del 31 %, esto agregado a la industria manufacturera en 2012 (Meneses, 2019). Entre las exportaciones metalmeccánicas que realiza el Ecuador hacia los distintos países del mundo se encuentran: Colombia, Costa Rica, Venezuela, Países Bajos y España; siendo el mayor consumidor Colombia (Loor, 2018).

El sector automotriz es un eje primordial en los mecanismos de la manufactura en Ecuador. Notablemente representa el 10% del PIB en el total manufacturero; además genera aproximadamente 80.000 puestos de trabajo y es esta una de las industrias más conectadas en el sector de la economía y son pocas las empresas

en el país que dan prioridad para aplicar un tipo de normas como las ISO para mejorar su empresa. (eluniversocom, 2020).

La metodología empleada para el desarrollo de la presente investigación es cualitativo-descriptiva de tipo documental, que pretende desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para ser implementado en “El Taller Industrial y mecánico Pepe Lucho”, a partir del uso de la norma ISO 9001:2015; sabiendo que en Ecuador quien las certifica es el SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriana).

En el taller industrial y mecánico Pepe Lucho de la ciudad de Ambato, en la entrevista realizada al Gerente de la organización menciona que se dedican al mantenimiento de vehículo livianos y pesados y simultáneamente elaboran piezas para vehículos, guardachoques, escapes y la venta de repuestos para todo tipo de vehículos; con esta propuesta se realizara un diseño de planificación y mantenimiento adecuado con menor tiempo en producción, mejora continua de los procesos y operaciones sistematizadas en el Taller Industrial Mecanico (Villacrés, 2020).

Antecedentes

La norma ISO 9001:2015, es una norma que brinda asistencia a las organizaciones para que las mismas ofrezcan productos y servicios con elevados estándares de calidad, la misma que cuenta con validez internacional; esta tiene la versatilidad de ser aplicada a todo tipo de organizaciones que requieran implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) además de contener un sistema de comprobación para la verificación apropiada del sistema (Barcenaz, 2021).

En el trabajo realizado por (Mosquera, y otros, 2013), los resultados obtenidos que al entrar productos nacionales (Ecuatorianos) en el comercio de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), después de un año de haber sido implementada la norma ISO 9001:2008 en FEDIMETAL, presentaron un incremento en dichas exportaciones dirigidas a países de CAN, consiguiendo así obtener un premio internacional; así mismo, otro de los resultados obtenidos fue la mejora del posicionamiento de las empresas dentro el mercado.

En el 20 de julio de 2017, el Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN obtuvo la certificación ISO 9001: 2015, permitiendo a esta institución fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad; esto provocó el progreso de las operaciones de sistematización y procesos, ayudando a obtener un alto nivel de confiabilidad interno y externo. Adicionalmente incrementó la satisfacción del cliente (Meneses, 2019).

En la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia San Roque - Huachi Chico se instaló los Talleres Pepe Lucho S.A, es una empresa que inició sus actividades en el año de 1993 con 5 trabajadores y el gerente o propietario. La cual adquirió maquinaria como: sueldas eléctricas, torno, prensa, taladro de pedestal, entre otros, que le han permitido su crecimiento como empresa de mantenimiento vehicular y metal mecánica en el transcurso de 28 años de funcionamiento. Esta empresa ha venido actualizándose a partir de la implementación de nuevas tecnologías (herramientas neumáticas, compresores, entre otras) que facilitan a los trabajadores fabricar accesorios vehiculares y minimizando el tiempo requerido para el mantenimiento de automotores; todo este proceso aportó a una mejora en la satisfacción del cliente; aún sin contar con la implementación de un SGC, y su principal problemática radica en la inexistencia de control en sus procesos, la manera empírica en la que se los realiza y la falta de estandarización de cada uno de ellos. (Villacrés, 2020).

La implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) brinda crecimiento y desarrollo a las empresas y organizaciones que adquieren esta certificación dentro del mercado. Esta permite la aplicación de métodos y técnicas, que ayudan a mejorar el desempeño empresarial; con el fin de brindar productos y servicios de calidad, además de generar un ambiente de trabajo eficaz entre los empleadores y empleados, y finalmente obtener un mayor control de los procesos y procedimientos; estableciendo técnicas innovadoras y tecnológicas; este tipo de Sistema de Gestión da como resultados el reconocimiento organizacional a nivel del mercado (Barcenás, 2021).

Justificación

La **importancia** de implementar la norma ISO 9001:2015 en la empresa, radica en ser una guía a nivel empresarial que permite mejorar la imagen corporativa e introducir a la organización en el mercado nacional e internacional, a través de la oferta de productos y servicios de excelente calidad; que se rige en la cultura de mejora continua, disminución de gastos, el fomento de un ambiente laboral apropiado y la oportunidad de entrar en el mercado internacional.

Este documento logrará generar un gran **impacto** en la empresa, debido a que la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad en base a un manual, ofrece el desarrollo en la producción, superar la calidad del producto comparado con sus competidores, la mejora continua de procesos, innovación de prácticas en el día a día del trabajador, disminución de costos para la empresa y brindar una experiencia satisfactoria para el cliente. Esto serviría para que los clientes dialoguen información positiva sobre esta organización y sus competidores se animen a establecer la ISO 9001:2015.

La **utilidad** del presente documento está basado en una herramienta fundamental a nivel mundial que brinda los principios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, este contribuiría a que otras empresas a nivel Cantonal tomen la iniciativa de mejorar sus procesos aplicando el adecuado seguimiento del SGC dando como resultado la mejora continua de pequeñas y grandes empresas a nivel nacional y finalmente mundial; impulsando a la mejora en la calidad de sus productos y servicios; y abre nuevas puertas a las empresas u organizaciones en el ámbito comercial hacia mercados globales.

Los **beneficiarios** son las personas que conforman esta organización, en la parte de administración empresarial y operación de ella, generar nuevas fuentes de trabajo en la empresa; y con la presentación de esta propuesta metodológica se evidenciaría un incremento en el desarrollo empresarial autónomo.

El proyecto es **factible** puesto que se establece de parte del gerente total apertura a la empresa, sin ningún inconveniente para el análisis de lo que se requiera en la empresa, teniendo en cuenta que los gastos requeridos son mínimos para su ejecución y adaptables a la economía del estudiante.

Objetivos:

- **Objetivo general**

Diseñar un Sistema de Gestión Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en el área de mantenimiento y venta de repuestos para la empresa “Talleres Pepe Lucho” de la ciudad de Ambato.

- **Objetivos específicos**

1. Determinar la situación actual administrativa y documental de la empresa con respecto a la normativa ISO 9001:2015.
2. Identificar las interacciones, salidas y entradas de los procesos en la empresa Talleres Pepe Lucho.
3. Elaborar los documentos exigidos para un Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Talleres Pepe Lucho”.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

Identificación de la institución

La presente Propuesta Metodológica, se realizará para la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. En Talleres Pepe Lucho, esta es una de las empresas completas de automotores y se ubica en la Ciudad de Ambato, tiene una visión hacia el esparcimiento a varios lugares estratégicos en la provincia de Tungurahua con la finalidad de conseguir una mejora de manera estructural combinada con los servicios en varias marcas de vehículos a manera de; mantenimiento de automotores y venta de repuestos.

Al momento la empresa tiene conciencia que hay requisitos normativos los cuales ayudan a verificar el nivel de calidad admisible en todos sus procesos, pero la falta de documentación de la evolución de la empresa, insuficiente capacitación a los empleados clave en el sistema, infraestructura inadecuada, la poca información de las necesidades y expectativas de los clientes son las características que más sobresalen afectando este taller de mantenimiento vehicular, por tal razón se propone realizar el Sistema de Gestión de Calidad para el año 2022

La empresa no siempre conserva el compromiso para obtener tecnología adecuada en base a las necesidades inconstantes en el área de automotores, tiene poco entrenamiento constante para reforzar los conocimientos acerca del mantenimiento vehicular y marketing en repuestos de los mismos, pero logra fidelizar una gran cantidad de clientes a nivel de provincia por la excelencia al ofrecer su servicio.

Actualmente consta de 4 profesionales en el área de mantenimiento y 1 en venta de repuestos, estos integrantes de este grupo automotor posee garantías legales con el fin de cumplir con su labor según las cláusulas del código de trabajo, también está reglamentada por entidades tales como son; Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IEES), Servicio de rentas internas (SRI), Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ambato (Ministerio de trabajo), y el GADMA (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato).

También mantiene su prioridad en el factor ambiental intrínseca para la ejecución de servicios con más énfasis en los residuos con todos sus permisos actualizados en GIDSA (Gestión integral de desechos sólidos del cantón Ambato), en la figura 1 se muestra la ubicación geográfica de esta empresa.

Datos de la empresa

1. **Razón Social:** Talleres Pepe Lucho
2. **Ubicación:** Parroquia San Roque
3. **Dirección:** Av. Julio Jaramillo y Segundo Granja (Ambato-Ecuador)
4. **Teléfono:** 0993188759
5. **Celular:** 0993188759
6. **E-mail:** josevillacres853@gmail.com
7. **Ubicación geográfica**

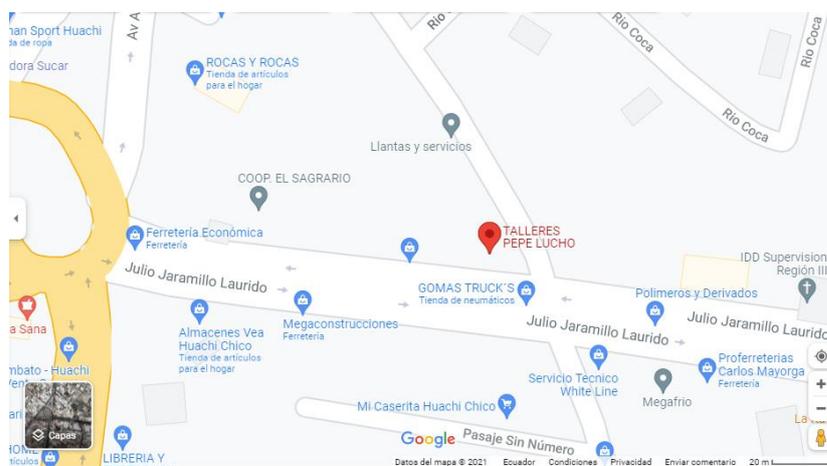


Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa (Ambato-Ecuador):
Fuente: (Villacrés, 2020)

La figura 2 muestra el proceso que realizan para realizar el mantenimiento vehicular en los vehículos livianos o pesados.

Descripción de mantenimiento vehicular y venta de repuestos de la empresa

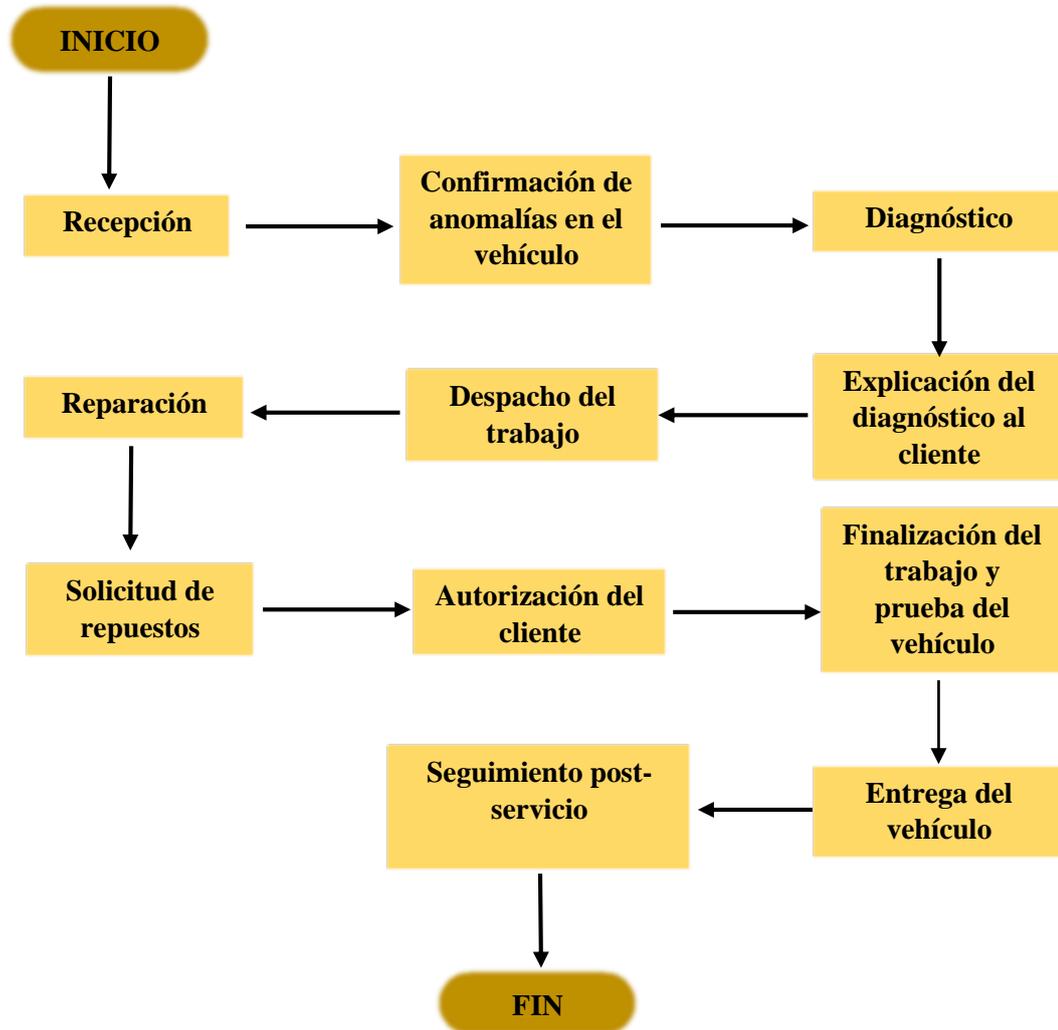


Figura 2. Diagrama de mantenimiento vehicular en la empresa Talleres Pepe Lucho
Fuente: (Villacrés, 2020)

1. **Recepción y entrevista:** El asesor designado primeramente recibe al cliente y tienen una socialización sobre los problemas del vehículo, ya sea mantenimiento preventivo o correctivo.
2. **Confirmación de anomalías o daños en el vehículo:** Los vehículos ingresan a través de una orden de trabajo en los que se obtiene detalles generales de los vehículos, para posteriormente definir un puesto para el automotor durante la reparación, se designa un técnico quien realiza un check list para verificar el estado inicial del mismo.

3. **Diagnóstico:** Se hace un chequeo general o total del vehículo para posteriormente establecer el tiempo determinado para la reparación y estas son documentadas en el check list (formato de control y registro de cumplimiento de requisitos predeterminados) por el técnico que se asignó.
4. **Explicación del diagnóstico al cliente:** Después del paso 3 se mantiene una charla con el cliente de cuáles son las averías o daños para posteriormente tener la aprobación y seguir con el proceso.
5. **Despacho de trabajo:** Se designa el área de trabajo para ese vehículo y se da inicio al trabajo con la autorización firmada por el cliente.
6. **Reparación inicial:** Se desarma la parte averiada y el técnico define cuales son los repuestos necesarios para el automotor y cuales tienen reparación.
7. **Solicitud de Repuestos:** En caso de no haber una reparación de la pieza se procede hacer la solicitud para los repuestos requeridos.
8. **Autorización del cliente para poner repuestos:** Se despacha la proforma y con la aprobación del cliente se realiza la compra de los mismos.
9. **Finalización del trabajo y prueba del vehículo:** Se realiza un trabajo tercerizado en caso de que se necesite, si no es el caso se procede a el armado y revisión del jefe de taller para aprobación.
10. **Entrega del vehículo:** Se realiza una post prueba para la verificación del problema solucionado y no existan desperfectos, aquí también se realiza el control de la calidad de la reparación complementada para el servicio brindado.
11. **Seguimiento post-servicio:** Se procede a llamar al cliente comentándole que el servicio está completo y se procede a la facturación, entrega y cobranza.

Propuesta de Solución

El presente documento plantea el desarrollo de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, para garantizar la optimización de la prestación de servicios de la organización o empresa Talleres Pepe Lucho, solicitando una mejora, controlar sus procesos, estandarizar sus procesos, el cumplimiento de las perspectivas de las partes interesadas acerca del sistema y su aplicación en caso de que el gerente lo desee a futuro.

Metodología

Modalidad de Investigación

El presente trabajo es una propuesta metodológica, el documento expone la concentración dirigida a bases teóricas a utilizar en el desenvolvimiento al planificar la información para un (SGC) Sistema de Gestión de Calidad enfocado en normativa ISO 9001: 2015 para Talleres Pepe Lucho, esta investigación quedará forjada en un documento clave a manera de aplicarse e implementarse el sistema cuando Talleres Pepe Lucho piense que sea oportuno.

Investigación Documental – Bibliográfica

Esta investigación se desplegó en base a la metodología bibliográfica , puesto que para iniciar se analizó la metodología adjudicada en diferentes ejemplares de empresas con finalidad del desarrollo del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), para ello se visitó varios repositorios online , información en libros de manera física, registros certificados, manuales, informes, artículos científicos dicha información se tiene en cuenta como una base en la teoría , esta se aplicó para progresar en el conocimiento con relación a las diferentes teorías, enfoques y principios usados por varios autores en este diseño del siguiente sistema de gestión, y ayudaron a efectuar los objetivos previstos del documento.

Investigación de Campo

Extendiéndose al desarrollo de la propuesta se aplicó una metodología llamada investigación de campo, de manera que se ejerció una recaudación de información (en el lugar o in situ) al interior de las instalaciones de la empresa por medio de la utilización de una lista de chequeo, y por intermedio de la misma se efectuó una encuesta a las personas encargadas de los procesos administrativos, de apoyo y operativos de la empresa Talleres Pepe Lucho, para identificar y dar una prioridad a los primordiales requerimientos que la organización deberá efectuar para el desenvolvimiento del SGC enfocado en la ISO 9001 versión 2015.

Población y Muestra

En este caso la principal meta de esta indagación fue cuantificar los participantes encargados de ejecutar los procesos operativos, estratégicos y de soporte en todas

las actividades en la solución de problemas de automotores y la de comercio de suministros de Talleres Pepe Lucho, teniendo un total de 7 personas.

Tabla 1. Población de grupo Talleres Pepe Lucho

Funcionario	Número
Administrativos	2
Coordinación de repuestos	1
Coordinación técnica	4
TOTAL	7

Fuente: (Villacrés, 2020)

Recolección de información

Revisión documental

Se realizó un análisis de toda la documentación que existe acerca del tema, esto para establecer el tipo de metodología para su aplicación en la empresa y así implementar las principales actividades que influyen en el desarrollo del SGC basado en la norma ISO 9001:2015.

Observación in situ

Esta observación permitió determinar los distintos procesos, operativos, administrativos y finalmente los de apoyo dentro de las diferentes áreas del Grupo Talleres Pepe Lucho con sus pertinentes actividades primordiales que forman la organización para el servicio de mantenimiento de automotores y el comercio de repuestos, después se definió cómo se están estableciendo en la actualidad los procesos en de taller, y se concluyó con el desarrollo de un modelo eficaz de análisis de ellos, usando la caracterización de procesos para finalmente identificar sus entradas, interacciones y salidas respectivamente.

Lista de chequeo

Se aplicó el sistema de una lista de chequeo, la cual se maneja una matriz de ponderación aplicable en dichos requisitos de la norma, con esto se determinó el nivel de suficiencia documental y administrativa en la empresa Talleres Pepe Lucho frente al Diseño de un Sistema de gestión de Calidad fundamentado en

normativa ISO 9001:2015, finalmente se estableció las acciones enfocadas al desarrollo de la competitividad de la organización hacia el SGC.

Entrevista

Se tuvo preferencia para toda la investigación el haber realizado preguntas a la gerencia a través del método de entrevistas en base a encuestas, para conocer la experiencia del personal y colaboradores de la empresa, empleados de apoyo y operativo, con la finalidad de determinar el nivel de compromiso de la organización conforme al SGC.

Procesamiento y análisis de datos

Todos los procesos registrados sirviéndose de la observación in situ posteriormente se organizaron y formaron en un clásico mapa de procesos, para después realizar la caracterización de ellos y monitorear, controlar y garantizar si existe o no la recepción de resultados que satisfagan los requerimientos de cada parte interesada del Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados obtenidos a lo largo del desarrollo de esta investigación fueron tabulados y finalmente interpretados usando las técnicas estadísticas adecuadas como tablas descriptivas y sus respectivos gráficos porcentuales de manera sistemática, para que se logre identificar; en prioridad un valor (en este caso cualitativo) de la organización en comparación con los requerimientos de la ISO, y de la misma forma un análisis del nivel de comprensión de la organización hacia los enfoques primordiales de la norma.

Fundamentación Teórica

La definición de calidad está constituida de rasgos y características que obtiene un producto o servicio, está apoyada con la capacidad de lograr cumplir con las necesidades y expectativas del cliente desempeñando con las especificaciones con las que fue creado (Chuman, y otros, 2020).

Las industrias y empresas competitivas poseen diversas razones estratégicas para tener un interés en la calidad y esencialmente se fundamentan en tres objetivos para poder lograrla, estos son (Chuman, y otros, 2020).

1. Indagar de forma incesante la satisfacción hacia los consumidores

2. Administrar la educación de la empresa orientando sus acciones enfocados frente a la mejora continua, estableciendo técnicas de trabajo para simplificarlos.
3. Motivación de todos los participantes de la organización con el fin de ofrecer excelentes productos o ya sea el caso los servicios a sus consumidores.

Evolución de la calidad

Las empresas e industrias a nivel general, siempre indagan como perfeccionar los productos brindados con la finalidad de renovar su competitividad en la provincia y su productividad para certificar su conservación y evolución de su demanda, para ello esta herramienta es la más manipulada por sus resultados evidentes formados en su historia, si conoce como la implantación de un sistema organizacional basado o enfocado en la calidad, este término ha evolucionado en el tiempo, marcando hechos y aportes realizados por diferentes investigadores del tema precisando claras etapas de dicha evolución, en la figura 3 se muestra la evolución de la calidad conforme al paso de los años. (Mosquera, y otros, 2013)

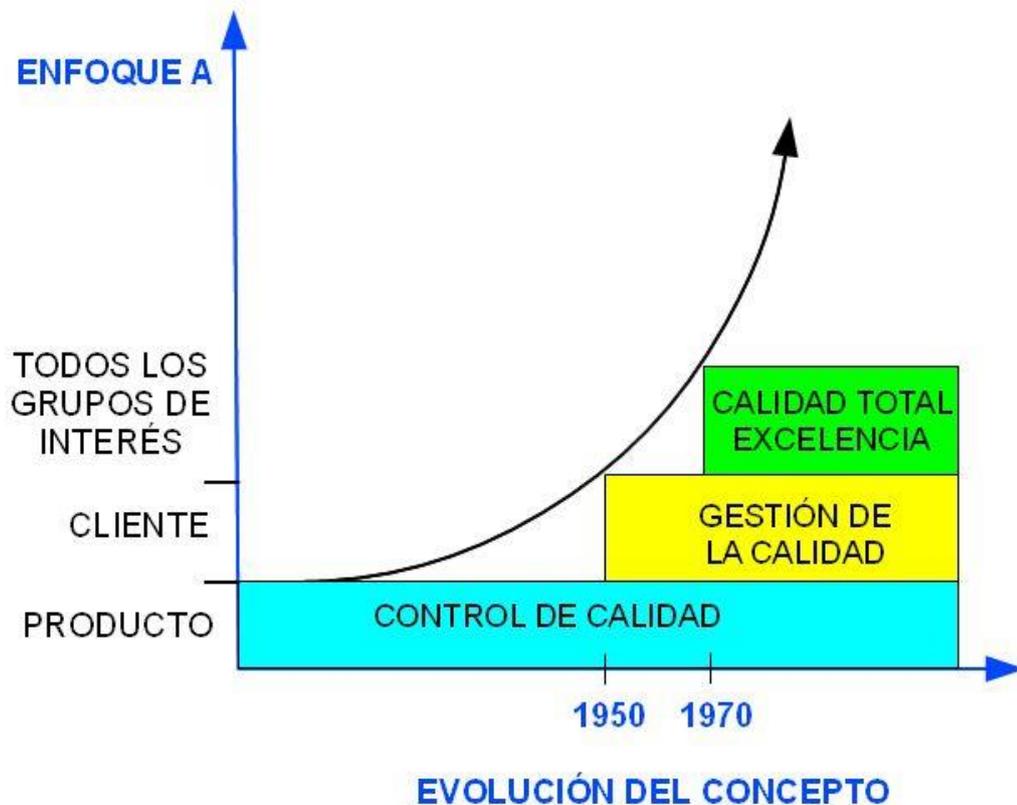


Figura 3. Evolución de la calidad

Fuente: (Díaz, 2010)

Modelos de la calidad

Sistema en búsqueda de la optimización, debe ser constante en las actividades de la organización o empresa a partir de 4 etapas: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (o ciclo PHVA) para una mejora continua de la empresa, a través de la eficiencia de su método Deming adjunta el “**The Deming Prize (Premio de Deming)**” Fundado en 1951 en remembranza al enorme aporte de Deming enfocado a la propagación del control estadístico de la calidad en Japón y estuvo discurrido por William Edwards Deming en una cesión con “Unión of Japanese Scientists and Engineers” (JUSE) sobre los derechos concebidos por el registro de los materiales que uso en su curso “Eight-day Course on Quality Control” (Curso de 8 días basado en el control de calidad) impartido en 1950 en Tokio, tuvo el título de “Dr. Deming's Lectures on Statistical Control of Quality” (Conferencias del Dr. Deming sobre control estadístico de la calidad) para reconocimiento de su apoyo al desarrollo en curso y control de calidad del país, en la figura 4 se observa la evolución de modelos de calidad. (Camisión, y otros, 2016)

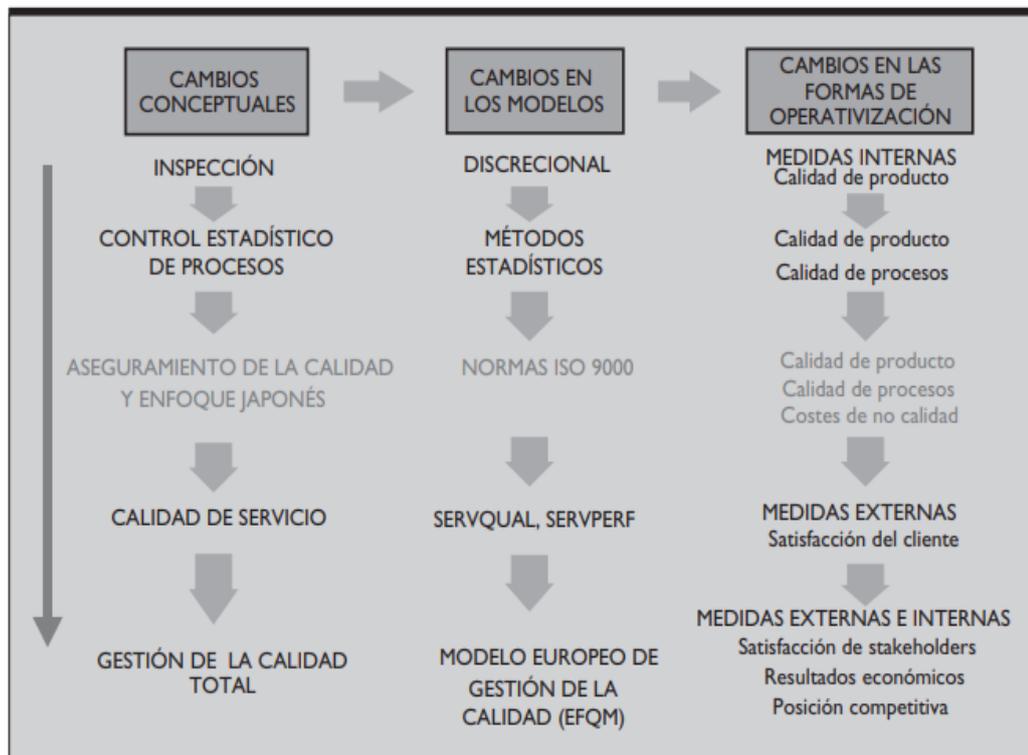


Figura 4. Evolución de los elementos acorde a un Sistema de Gestión de Calidad.

Fuente: (Camisión, y otros, 2016)

Se concede cada año desde 1951 a organizaciones o empresas públicas, privadas entre otras ya sean pequeñas, medianas o grandes (japonesas o extranjeras), que a partir de su gestión autónoma se distinguen por su desempeño a través de la aplicación del control de la calidad total en el lapso de al menos 5 años. (Camisón, y otros, 2016)

Tiene su fundamento en la valoración de actividades de la organización o empresa en la Gestión de la Calidad Total y se forma de siete principios como son:

- Liderazgo
- Planeamiento estratégico
- Orientación hacia el cliente
- Análisis del conocimiento
- Orientación hacia las personas
- Gestión de procesos y resultados

En la figura 5 se observa el perfil organizativo del modelo Malcolm Baldrige paso por paso desde el liderazgo hasta los resultados.

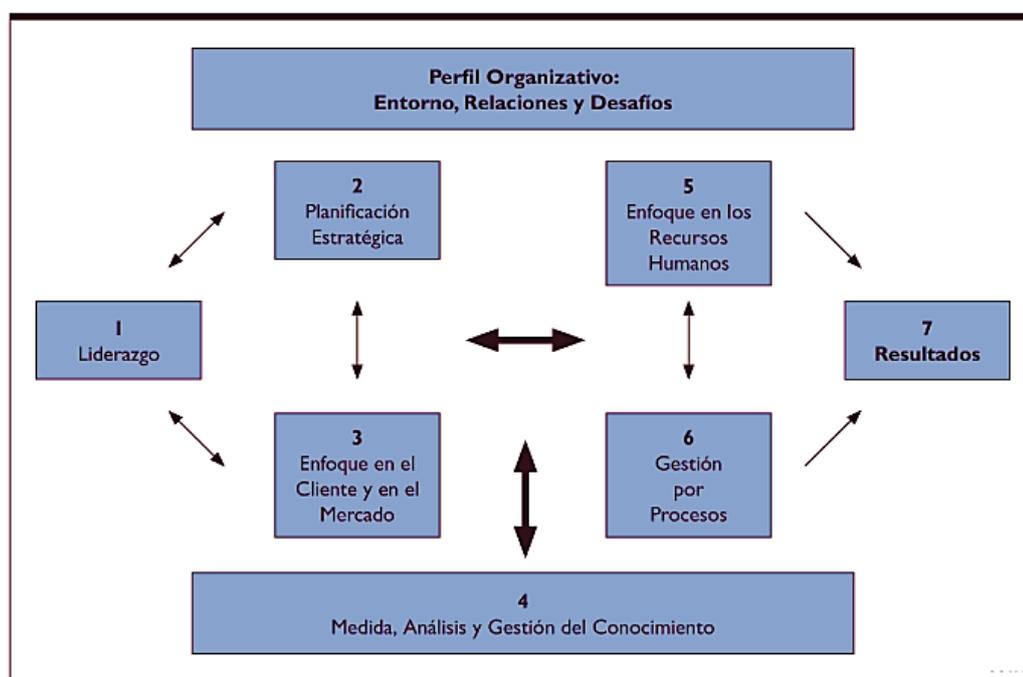


Figura 5. Modelo Malcolm Baldrige (MBNQA) de CGT

Fuente: (Camisón, y otros, 2016)

The Malcolm Baldrige National Quality Award (Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige -MBNQA) fue institucionalizada por Mejora de la calidad nacional Malcolm Baldrige (The Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act de 1987 – Ley publica 100-107), Law of Congress USA la cual fue firmada por Ronald Reagan (Presidente USA-20 de agosto de 1987), se le da el nombre por quien fue su secretario de mercado Malcolm Baldrige persona destacada en la Gestión de la Calidad y progreso de la honorable gestión destinada al público en general, esta ley presumió la creación de un programa en base a la cooperación (Privada-Pública), con su soporte principal que es la Fundación para el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality) Award puesta en 1988, la intención de esta decisión fue fundar un evento nacional de progreso en la calidad y a su vez reconocer a las empresas con destrezas eficaces de la Gestión de Calidad y perfeccionarlas notablemente en su producto diseminando esta información sobre las estrategias y programas exitosos. (Camisón, y otros, 2016)

Modelo EFQM de excelencia

Desarrollado por la European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) en el año 1990 siendo la base para valorar organizaciones aspirantes al European Quality Award (Premio Europeo de la Calidad), el cual se concede cada año desde 1992 y tiene como fundamento la excelencia, conjuntamente proporciona una apreciable retroalimentación a todas las empresas aspirantes con ayuda de un equipo de expertos independientes que detallan un informe muy bien detallado, iniciando del MBNQA (El premio de Malcolm Baldrige) y el Deming Prize (Premio Deming) fue desarrollado en 1990 primeramente como un tipo de modelo basado en la premisa de procesos llamado Modelo de Excelencia Empresarial (Business Excellence Model) y en el proceso de desarrollo hasta 1999 hasta obtener un estándar generalizado llamado Modelo de la Excelencia de la EFQM puede aplicarse con varios fines como:

- Autoevaluación
- Realizar la autoevaluación con ayuda de un tercero
- Ejecutar actividades de benchmarking (Evaluar y analizar procesos, productos, servicios y demás aspectos de otras organizaciones para

comprar y hacer referencia a ellos para las estrategias a futuro de la empresa)

- Usarlo como base para la candidatura al EFQM

También ha elaborado una adaptación para las pymes que simplifica su estructura y sus criterios de exigencia. (Camisón, y otros, 2016)

En la figura 6 se muestra los últimos cambios en 2003, básicamente sutiles y centrados principalmente en los criterios de Liderazgo y Política y estrategia. (Camisón, y otros, 2016)

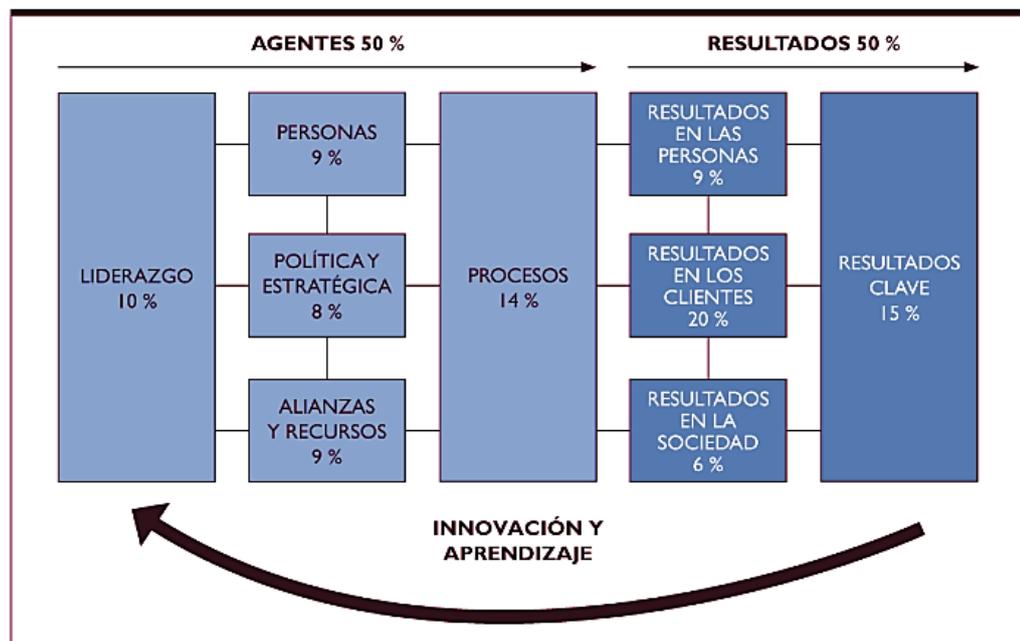


Figura 6. Modelo de excelencia de la EFQM de GTC

Fuente: (Camisón, y otros, 2016)

INEN ISO en Ecuador

El grupo SGS (Líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación) certifica bienes de consumo, vehículos, aeronaves, contenedores (presurizados), centrales nucleares entre otras, este grupo ratificó el estado de certificación de la norma ISO 9001-2015 al INEN (Servicio Ecuatoriano de Certificación) tras los respectivos procesos sustantivos y adjetivos de dicha institución.

La marca de calidad con normativa INEN en Ecuador, es el reconocimiento oficial a un producto que se fabrica basado en un Sistema enfocado en la Calidad, y que se verifique el cumplimiento con los requisitos en un documento referente a la sistematización de procesos y operaciones por lo cual esto genero mayor nivel de

confianza interna y externamente, también con un incremento en la satisfacción del cliente. (INEN, 2018)

Esta certificación compone la necesidad de afín con la naturaleza del afianzamiento de acciones y competencias hacia la mejora continua de las PYMES u organizaciones y las siguientes relaciones que involucran, estas son:

- Mejorar la productividad y eficiencia.
- Transparencia de manera clara mediante los procesos ya definidos.
- La mejora de la atención ciudadana con analogía a la calidad de servicios ofrecidos por la empresa u organización.
- La mejora continua de los procesos (INEN, 2018)

“Conservar un SGC enfocada en la norma internacional ISO 9001:2015 se decide estratégicamente y fundada en la Alta Dirección , también debe estar orientada a optimizar un servicio determinado a la ciudadanía ecuatoriana”, declaró el director de Planificación del INEN y la aplicación de todos los requisitos reguladores en la toma de decisiones habituales de la empresa u organización, sin incertidumbre accede a una mejora continua con respecto a calidad de todos sus servicios y precedentemente los procesos. (INEN, 2018)

Es de suma importancia indicar que, en Ecuador la organización oficial para una acreditarse, es el Servicio de Acreditación Ecuatoriano con sus siglas, organismo anexado al (MIPRO) Ministerio de Industrias y Productividad, esta organización acredita a tres sectores distintos:

- Laboratorios
- Organismos de inspección
- Organismos de certificación

Hoy en día existen con el objetivo de fortalecer el sector productivo del país y ofrecer un apoyo inmenso a la Mypymes el INEN amparado en la Ley del Sistema de Calidad declara una gratuidad en Mi Primera certificación INEN iniciando el 29 de Junio del 2018 bajo la resolución N° 12, servicio totalmente gratuito por primera vez con el fin de brindar herramientas clave para ofrecer herramientas clave para el fortalecimiento de las Mypymes(Micro, pequeñas y medianas empresas) (INEN, 2018).

Gestión de calidad según la ISO 9001

La ISO 9001 es la norma más registrada a nivel mundial, presenta los requisitos que un sistema de gestión de calidad debe desempeñar para certificar su eficacia, es parte de la cuna de las normas ISO 9000 y beneficia a las empresas a cumplir con las expectativas y necesidades de clientes internos y externos del sistema; entre otros beneficios que abarca la norma (Heredia, 2015).

Requisitos para un SGC basado en norma ISO 9001:2015

Forma estructural de la normativa ISO 9001:2015

La renovada normativa global, esta numerada en 10 puntos para el establecimiento del sistema de gestión de calidad. La introducción es la parte 0 aquí se visualiza la adopción a la norma, de la cláusula uno a la tres muestran; el alcance, referencias y definiciones normativas. Las cláusulas del 4 al 10 enseñan los principales aspectos para desarrollar, implementar y garantizar la sostenibilidad del Sistema de Gestión de calidad en cualquier tipo de Organización. (Chuman, y otros, 2020)

0. Introducción:

0.1.Generalidades

Este apartado se enfoca en la decisión estratégica al optar por un Sistema de Gestión de Calidad en una organización y como le puede ayudar a su desempeño global al suministrar un fundamento sólido para los objetivos del desarrollo sostenible, también se muestra los beneficios potenciales al implementarlo como son:

- a. Capacidad de suministrar servicios y productos con el fin de satisfacer al cliente a partir de sus requisitos bajo bases legales y reglamentos aplicables.
- b. Facilidad de dar oportunidad al aumento de la satisfacción al cliente
- c. Abarcar las oportunidades y riesgos asociadas con sus objetivos y contexto
- d. La capacidad para demostrar que se tiene conformidad con los objetivos del SGC especificados

La norma también contiene enfoque basado en procesos que le permite a la empresa u organización planear los mismos conjuntamente con sus interacciones,

así como el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar que autoriza a la empresa u organización la seguridad de contar con los patrimonios necesarios y se gestionen autónomamente de manera apropiada, también las ocasiones de mejora sean establecidas y puedan actuar como resultado, para finalizar también contiene el pensamiento basado en riesgos que determina los factores que podrían causar que su SGC tengan una desviación en sus resultados previamente planificados, el cumplimiento de esta norma y una consideración constante de las expectativas a futuro y necesidades representa un desafío para cada organización en un ambiente de maximización de su complejidad y dinámica. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

En la norma se indica estas formas verbales principales.

- Debe: Se refiere a indicar un requerimiento.
- Debería: Define una recomendación.
- Puede: Muestra algún permiso posible. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

0.2. Principios de la gestión de calidad

La norma ISO 9001: 2015 instituye siete principios básicos para generar una ciencia de calidad en las organizaciones, estos irrefutablemente podrían aparecer reflejados en menor o mayor nivel en la política de calidad (Cortés, 2107). (Cortés, 2107)

1. **Enfoque al cliente:** Las empresas dependen claramente de sus clientes por lo cual debe entender cuáles son sus expectativas presentes y futuras para poder cumplir con sus necesidades. (Cortés, 2107)
2. **Liderazgo:** El líder debe implantar la unidad y dirección de absolutamente toda la empresa, para esto crean y mantiene un ambiente intrínseco adecuado para que la personas que conforman la organización logren involucrase claramente con el logro de los objetivos de la organización. (Cortés, 2107)
3. **Compromiso de las personas:** Absolutamente todas las acciones de dirección, ejecución y verificación son necesarias para conseguir la satisfacción del cliente, y que intervienen en la calidad de la organización son ejecutadas por personas, por esto se deben saber las necesidades y expectativas

de los clientes, e instituir los objetivos que deben alcanzarse cumpliendo y controlando la práctica de los procesos que lograran dicha satisfacción. (Cortés, 2107)

4. **Enfoque basado en procesos:** Un sistema de gestión de calidad está constituido por la unión de procesos relacionados, establecer cuáles son las entradas, salidas, recursos e inspecciones permite que la organización verifique que todo marche según lo señalado y certifica el rendimiento óptimo de sus operaciones. (Cortés, 2107)
5. **Mejora:** Para conseguir el éxito, la organización debe enfocarse continuamente hacia la mejora, esto aprueba mantener que los niveles de rendimiento persistentemente estén enfocados a poder perfeccionarse día a día y poder reaccionar a los cambios que puedan acontecer en sus contextos internos y externos y a su vez hallar cuáles son sus oportunidades de mejora. (Cortés, 2107)
6. **Toma de decisiones basado en evidencias:** Para conseguir los resultados deseados en una empresa hay que tomar decisiones fundadas en el análisis de datos e información posterior a los eventos actuales, esto debido a que estas decisiones tienen claramente un nivel de incertidumbre, para conseguir la buena toma de decisiones es específico comprender cuales son las relaciones de causa y efecto y posibles efectos no deseados para lograr una mayor rectitud para las acciones futuras. (Cortés, 2107)
7. **Gestión de relaciones:** El éxito incesante de las empresas se logra con la gestión de relaciones con las partes interesadas, estas son los proveedores por que influyen en el desempeño de la organización, su considerada gestión optimiza su impacto de manera positiva en la organización. (Cortés, 2107).

0.3.Enfoque basado en procesos

0.3.1. Generalidades

Enfoque a procesos

Dicha empresa debe hallar las interacciones de los procesos, así mismo como sus salidas y entradas que se utilizan para desempeñar con la misión organizacional. Donde un proceso es la unión de actividades interrelacionadas que transforma entradas en resultados por medio de sus

recursos y controles, esta contribuye a la eficiencia y a la eficacia de la empresa u organización en el logro de sus resultados previamente propuestos (Pires, 2021).

La gestión por procesos en un SGC permite:

- Razón y cumplimiento de los requerimientos de forma comprensiva
- La concentración de procesos en términos de Valor Agregado
- Logros de un desenvolvimiento del procedimiento de manera eficaz
- Una mejora en los procesos basados en la evaluación de la información y datos (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

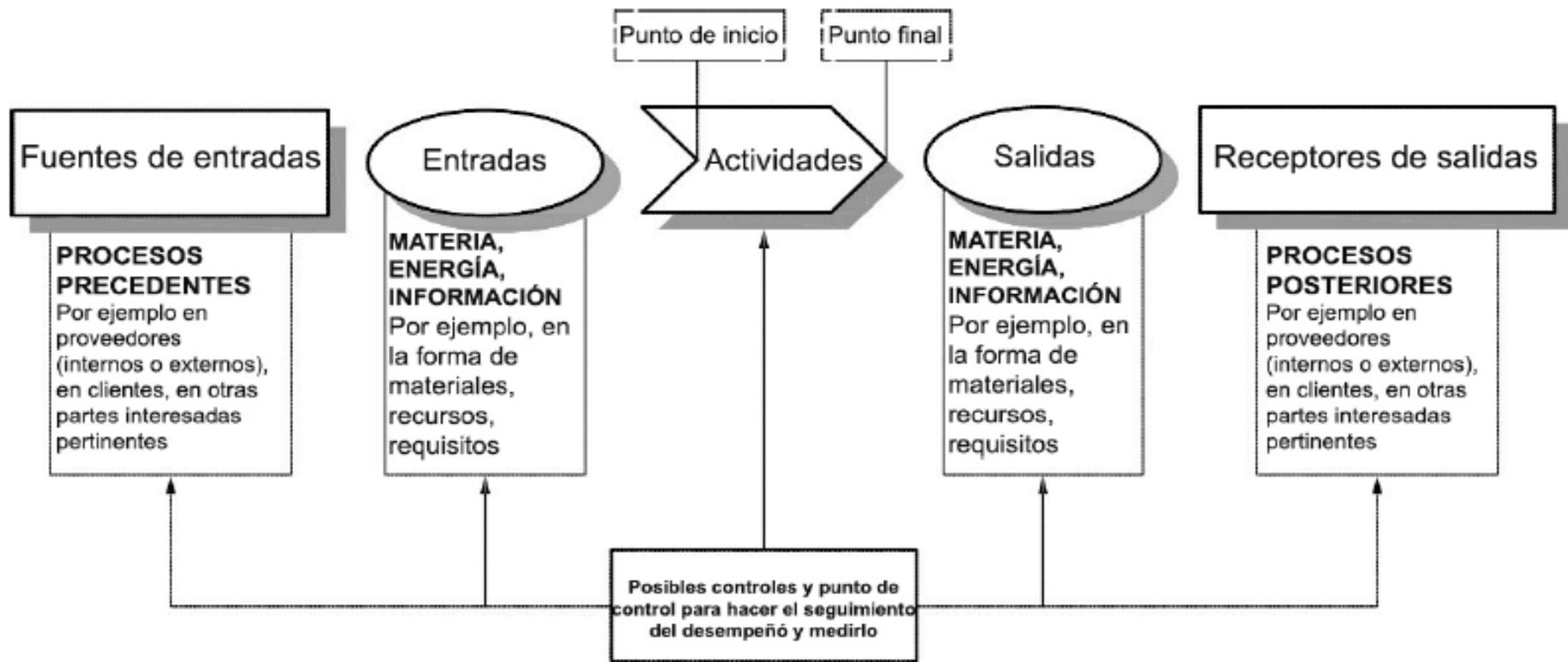


Figura 7. Representación en un esquema de los elementos de un proceso

Fuente: (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

La figura 7 muestra una representación esquemática de un proceso cualquiera con la interacción de sus elementos, sus puntos de control, medición y seguimiento estos son específicos para cada proceso y varían según los riesgos que se relacionan. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

0.3.2. Ciclo (PHVA)

Dicho ciclo se puede adaptar a todos los procesos y al SGC como un todo, en la ilustración se muestra como los capítulos 4-5-6-7-8-9 y 10 tienden a agruparse para el ciclo y relacionarlo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

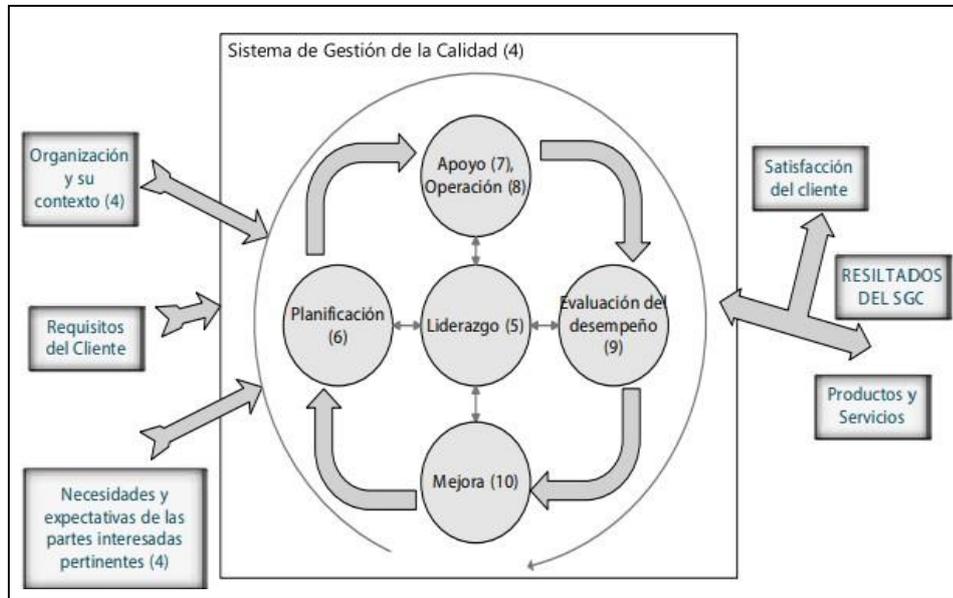


Figura 8. Bucle de estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA

Fuente: (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

- **Planificar:** Instituir las metas del sistema y todos sus procesos, patrimonios sean requeridos para suministrar los resultados adecuados a las exigencias del consumidor, políticas de la empresa a aplicar, y para finalizar identificar los peligros y acciones oportunas.
- **Hacer:** Realizar la planificación
- **Verificar:** Implementar un rastreo y solo si es aplicable también la exactitud de los procesos, mercancías y actividades comerciales como resultado de las políticas, requisitos, metas, y las acciones proyectadas para el informe de deducciones de la planificación.
- **Actuar:** Se refiere a la toma de acciones para el mejoramiento del desempeño de la organización cuando sea realmente necesario. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

0.3.3. Pensamiento Basado en riesgos

Es sumamente básico para adquirir un SGC efectivo, la noción de pensamiento basado en riesgos y se lo ha implicado en primeras versiones de la norma, aquí incluye, como modelo conlleva trabajos preventivos con el fin de descartar inconformidades, examinar alguna inconformidad ocurrente, y poner en práctica operaciones adecuadas para los resultados de la inconformidad y advertir su reiteración de ser el caso.

Llevar a cabo oportunidades y riesgos instituye el fundamento para maximizar la validez del SGC, lograr deducciones óptimas y advertir los resultados perjudiciales.

Las oportunidades consiguen nacer como deducción del contexto favorable para el logro de un resultado ya antes planificado.

El riesgo se puede decir que es el efecto de la falta de confianza y dicha incertidumbre puede atraer efectos ya sean positivos como negativos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

0.4.La relación con las distintas normas de Sistema de Gestión

La norma ISO 9001:2015 de gestión tiende a relacionarse con la ISO 9000 y 9004:

ISO 9000: Norma de Sistemas de Gestión de la Calidad tiene los fundamentos y un completo vocabulario, también es una referencia para comprender e implementar adecuadamente esta norma.

ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de la organización contiene un enfoque de la gestión de calidad y facilita una orientación para las organizaciones que decidan abordarse más allá de esta norma internacional. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

Requisitos de un SGC

1._Objeto y campo de Aplicación

En este caso la norma internacional especifica requisitos para un SGC cuando:

Hay necesidad de demostrar su capacidad para suministrar regularmente sus servicios y productos para satisfacer al cliente, reglamentarios aplicables y de legalidad.

Tiene su aspiración en aumentar la satisfacción del cliente por medio de su aplicación de forma eficaz de este sistema, también asegurarse sobre la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

Los requisitos son genéricos y pueden aplicarse a cualquier tipo de organización sin ningún interés de producto, tipo y tamaño en sí. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

2._Referencias Normativas

Todos los documentos mostrados posteriormente totalmente o en parte son indispensables de la norma y para aplicar el documento. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

3._Terminos y definiciones

En el documento se aplican los términos y definiciones contenidos en la norma ISO 9000:2015. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

4._Contexto de la Organización

4.1. Comprensión y contexto de la organización

Se determinan las partes internas y externas de la organización pertinentes para su dirección estratégica, propósito y que afectan en la capacidad de la misma para obtener sus resultados previamente propuestos para su SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

4.2. Las partes interesadas y la comprensión de todas las expectativas y necesidades

La organización debe tomar en cuenta 2 puntos importantes debido al efecto potencial en la capacidad de proveer regularmente productos y

servicios para satisfacer los requisitos del cliente, las partes legales y partes reglamentarias aplicables, los puntos a determinar son:

- a) Partes interesadas referentes al SGC
- b) Requisitos referenciales de las partes interesadas para el SGC

Se debe realizar un seguimiento y adecuada revisión de la documentación acerca de todos sus requerimientos y las partes interesadas referentes a la misma. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

4.3. Determinación del alcance del SGC

Se debe determinar los límites y la forma de aplicar en SGC para establecer su alcance, aquí se considera:

- a) Partes internas y externas dadas en el **Apartado 4.1**
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes dados en el **Apartado 4.2**
- c) Todos los productos y servicios de la empresa u organización

El alcance del SGC de la empresa debe estar disponible y mantenerse con su información bien documentada, también establecer los productos y servicios cubiertos y dar justificación a cualquier requisito de esta norma que la empresa determine en caso no aplicable para el alcance del SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

4.4. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y todos sus Procesos

4.4.1. La empresa debe implementar, mantener, establecer, mejorar y mantener de forma continua un SGC, esto incluye los procesos que sean necesarios y sus interacciones, los procesos son:

- a) Determinación de entradas requeridas y las salidas de dichos procesos
- b) Determinación de la secuencia de procesos e interacción de los mismos

- c) Determinación y aplicación de los métodos y criterios inevitables para asegurarse de la operación eficaz y control de dichos procesos
- d) Determinación de recursos indispensables para los procesos y dar seguridad de su disponibilidad
- e) Asignación de autoridades y responsabilidades para los procesos
- f) Tener en cuenta los riesgos y las oportunidades que se hayan determinado acorde con los del **Apartado 6.1**
- g) Evaluación de los procesos, ejecución de algún cambio forzoso para corroborar que los procesos consiguen los resultados pronosticados
- h) Mejoramiento del SGC y los procesos (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

4.4.2. En cuestión de cuando sea requerido, la empresa debe:

- a) Salvaguardar la información bien argumentada con la finalidad de ayudar a la operación de dichos procedimientos.
- b) Mantener el informe bien registrada para poseer suma libertad de que los procedimientos se hacen a partir de la planificación

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

En este apartado la gerencia debe manifestar que mantiene la responsabilidad a la par con el liderazgo en relación al sistema, teniendo en cuenta el compromiso obligatorio de rendición de cuentas relacionada con la validez del Sistema de Gestión de la calidad, con la seguridad de que se establezca la política enfocada en la calidad, objetivos para el sistema que tengan compatibilidad con el argumento de la empresa y la orientación principal de ella, además de afirmar la unificación de todos los requerimientos del sistema en procedimientos de comercio por parte de la empresa, esto promoviendo la utilización de del enfoque a procesos y a la vez tomando en cuenta la ideología basada en riesgos, también se debe

asegurar que los recursos para el sistema tengan disponibilidad dando a conocer el gran valor de la organización de calidad efectiva acorde con los requerimientos del SGC, enfocando en promocionar la mejora y dando apoyo a diferentes roles acordes con la alta dirección con el fin de demostrar el liderazgo de manera en las que de aplicación conforme a sus áreas responsables. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

5.1.2 Orientación al cliente

En este apartado la gerencia debe manifestar el liderazgo y la responsabilidad hacia el enfoque al consumidor con la seguridad de:

- a) Comprender, determinar y desempeñar habitualmente los requisitos del consumidor, legales y reglamentados que aplican
- b) Se considera y determina las oportunidades y los riesgos que logran perjudicar a la aprobación del producto, servicio y la suficiencia de maximizar la satisfacción al consumidor
- c) Mantener la orientación en la complacencia del consumidor en aumento (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

5.2. Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

En este apartado se da a conocer la importancia de la alta dirección de establecer, mantener e implementar una política de calidad la cual:

- a) Este apropiado acorde al contexto de la organización y propósito, también apoya a su dirección estratégica
- b) Suministre un marco de referencia acorde a establecer los objetivos de la calidad
- c) Contenga el compromiso que aplica a cumplir los requisitos aplicables
- d) Contenga el compromiso de la mejora continua del SGC (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Dicha política de calidad debe siempre mantenerse disponible conservarse como información estrictamente documentada, comunicarse, aplicarse y entenderse en la organización, también debe estar disponible para las partes interesadas que son pertinentes, esto según corresponda. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El apartado indica que la alta dirección debe afirmar que las responsabilidades y autoridades puestos para los roles pertinentes se comuniquen, entiendan y asignen en absolutamente toda la organización, aquí la alta dirección tiene la prioridad designar responsabilidad y autoridad para:

- a) Ratificar que el SGC está conforme a los requisitos de la Norma
- b) Ratificar que los procesos están proporcionando y generando las salidas predispuestas
- c) Dar informe a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sus oportunidades para la mejora (**Apartado 10.1**)
- d) Dar seguridad de que se promueve el enfoque al cliente en absolutamente toda la organización
- e) Dar seguridad de que la integridad del SGC se conserva cuando se realizan planificación e implementación de cambios en el mismo (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. En la planificación del SGC se debe considerar asuntos de referencia en el **Apartado 4.1** y requisitos del **Apartado 4.2** determinando riesgos y oportunidades con el fin de asegurar el logro de los resultados del SGC, el incremento de los efectos deseados, la prevención o minimización de riesgos y oportunidades y lograr la mejora. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

6.1.2. La organización debe tener una planificación de las acciones para incorporar estos riesgos y oportunidades, la manera de implementar e

integrar acciones en sus procesos del SGC (**Apartado 4.4**) y evaluar la eficacia de dichas acciones. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para su logro

6.2.1. La empresa u organización debe establecer objetivos de la calidad para niveles y funciones pertinentes, y los procesos necesarios para el SGC, estos objetivos deben ser relacionados con la política de calidad, medibles, tener en cuenta los requisitos que se aplican, ser referentes a la conformidad de servicios y productos para el incremento de la satisfacción del cliente, ser objeto de seguimiento, deben ser comunicables y actualizarse según les corresponda. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

6.2.2. Cuando la organización planifica el cómo lograr sus objetivos debe determinar que se va a realizar, los recursos que se requieran, los responsables, cuando dará finalidad y el método de evaluación de resultados. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la empresa u organización decida realizar algún cambio en el SGC se debe tener en cuenta llevarlos de manera planificada (**Apartado 4.4**), entonces se debe considerar el propósito de sus cambios y consecuencias potenciales futuras, la integridad del SGC, los recursos disponibles, la asignación o en caso de ser reasignación de autoridades y responsabilidades. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1 Generalidades

La empresa tiene que comprobar y suministrar dichos patrimonios que son indispensables para la implementación, mantenimiento, determinación y el progreso continuo del SGC y debe reflexionar las limitaciones y

capacidades de los recursos de manera interna que existen, y los requisitos a obtener de los proveedores externos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.1.2 Personas

Aquí se establece y se debe suministrar gente necesaria para una ejecución efectiva del SGC y la operación e inspección de sus procesos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.1.3 Infraestructura

En este apartado la empresa u organización debe proporcionar, determinar y mantener el área de infraestructura que se necesita para ser operada en sus procesos y conseguir la aprobación de servicios y productos futuros. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.1.4 Entorno para la manipulación de los procesos

En este apartado la empresa debe suministrar, establecer y conservar el entorno que sea obligatorio para operar sus procedimientos y conseguir la aprobación de servicios e insumos futuros. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.1.5 Patrimonios de rastreo y medición

7.1.5.1 Generalidades

La empresa debe proporcionar y a la vez establecer los patrimonios requeridos para certificar la fiabilidad y validez de las deducciones al hacer la medición o su seguimiento verificando la conformidad de los productos y servicios con sus respectivos requisitos propuestos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Solo cuando es necesario o parte fundamental de la empresa para suministrar eficacia de las deducciones de medición, las personas deben verificarse o a su vez valorarse contra patrones de medición trazables a internacionales o nacionales dependiendo el caso, si no existen deben almacenarse como información documentada, también debe verificarse para corroborar la determinación de su estado actual y protegerse contra

daños, ajustes, o algún deterioro que sea factor para invalidar el estado de calibración y los siguientes resultados finales de medición. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.2. Competencia

Aquí la organización o empresa debe establecer la competencia necesaria del personal que lo realiza, debajo de su control, trabajo que dañe o afecte la eficacia y el total desempeño del SGC, teniendo en cuenta la seguridad que las personas que sean competentes, basándose en una formación excelente o formación de alto nivel con experiencia, y guardar la información documentada tomando en cuenta que sea la apropiada con la finalidad de mantener una evidencia de la competencia. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.3. Toma de conciencia

Se debe asegurar que las personas encargadas del trabajo bajo el control de la empresa u organización tomen en cuenta conscientemente la política empresarial, objetivos de la calidad pertinentes, una contribución de parte de ellos para la eficacia del SGC (incluye beneficios de mejora del desempeño), las consecuencias del incumplimiento de dichos requisitos del mismo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.4. Comunicación

Debe determinar 2 puntos importantes que son las comunicaciones internas y externas acorde al SGC (Qué comunicar, Como comunicarlo, Cuando comunicarlo, Quien comunica y por ultimo a quien comunicarlo). (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El SGC debe incluir información requerida por la norma previamente documentada, la información que la empresa u organización determina necesaria para la eficacia del SGC, esto varía según el tamaño y la complejidad de procesos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.5.2. Creación y Actualización

Cuando se crea y se actualiza la información previamente documentada se debe asegurar que sea apropiado la identificación y descripción sea título, fecha o autor entre otros, así mismo el formato como idioma, los gráficos, la versión del software, y todos los medios de soporte como parte electrónica o el papel, y para finalizar una revisión y aprobación referente a la adecuación y convivencia del mismo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.5.3. Control de la información documentada

7.5.3.1. Esta información solicitada por el SGC y la norma se debe controlar para asegurar que tenga disponibilidad y sea idónea para su utilización, en el caso de donde y cuando se la requiera y que este protegida de manera adecuada (contra pérdida de confidencialidad, mal uso o pérdida de integridad). (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

7.5.3.1. Para controlar la información previamente documentada se debe abordar las siguientes actividades como distribución, recuperación, uso y acceso, también su almacenamiento y preservación (incluye legibilidad), el control de cambios (versión) y la disposición y conservación de la misma. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8. Operación

8.1. Planificación y Control Operacional

Se debe implementar, planificar y controlar absolutamente todos los procesos (Apartado 4.4) necesarios para desempeñar la provisión de los productos y también todos los servicios con la finalidad de implementar las acciones dadas en el capítulo 6 con la determinación de los requisitos para productos y servicios, un establecimiento de criterios para la aceptación de los mismos y de sus procesos, también determinar los recursos necesarios para su conformidad, e implementación de control de procesos acorde con los criterios. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

El determinar, conservación y mantenimiento de toda esta información es para obtener confianza en que los procesos se han llevado según la planificación y demostrar una conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.2. Requisitos para productos y servicios

8.2.1 Notificación con el consumidor

Aquí se tiene que añadir el dar el informe referente a las mercancías y actividades comerciales, la sociabilidad de los contratos, encargos y consultas que contengan cambios, tener en cuenta una feedback de los consumidores referente a mercancías y actividades comerciales (incluye quejas de los mismos), control y administración de la pertenencia del consumidor y establecer las exigencias específicas para todas las acciones de contingencia en caso de ser pertinente. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.2.2 Establecimiento de los requerimientos para las mercancías y actividades comerciales

Se debe determinar las exigencias de servicios y mercancías a ofrecer de manera asegurada los requisitos legales y el reglamento que se aplica y aquellos necesarios para la empresa u organización y cumplir con las declaraciones acerca del ofrecimiento de sus productos y servicios. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.2.3 Examinación de requerimientos para los mercancías y servicios

8.2.3.1 Se tiene que asegurar el obtener la suficiencia para desempeñar los requerimientos previos para los servicios y productos ofrecidos y llevar una revisión antes del compromiso hacia el suministro de los mismos al cliente, esto incluye actividades de entrega y post seguimiento, requisitos no dados por el cliente, pero necesarios en otros casos, los de la organización, legales y reglamentarios y diferencias de requisitos de contrato o pedido. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.2.3.2 Debe mantener información documentada sobre resultados de la revisión o algún nuevo requisito para productos y servicios. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3. Esquema y perfeccionamiento de las mercancías y servicios

8.3.1 Generalidades

Para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios se debe implementar, mantener y establecer un excelente proceso de desarrollo y diseño. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3.2 Programación del esquema y perfeccionamiento

Se debe considerar al definir períodos e inspecciones para este diseño y perfeccionamiento de la naturaleza, complejidad y duración de las acciones de desarrollo y diseño tomando en cuenta los procesos requeridos adjuntando revisiones de desarrollo y diseño aplicables y actividades solicitadas para la verificación y validación de la misma así como responsabilidades y autoridades involucradas, recursos internos y externos, control de interfaces de personas participantes, colaboración activa de consumidores, obligaciones para provisión de actividades comerciales y mercancías, nivel de inspección del proceso del proyecto y perfeccionamiento e información documentada del mismo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3.2 Ingresos para el diseño y perfeccionamiento

Aquí se determina las exigencias eficaces y de ejecución, informes de acciones previas del diseño y perfeccionamiento, requisitos legales y los reglamentados, códigos o normativa que la empresa dio compromiso para implementar todas las consecuencias de ser el caso de fallar de la naturaleza de servicios y productos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3.4 Inspecciones del diseño y perfeccionamiento

Se tiene que emplear para asegurarse de la definición de los resultados a conseguir, realizar revisiones para una evaluación de la capacidad de resultados, actividades de verificación para dar seguridad de los requisitos

de entradas, actividades de validación para verificar el cumplimiento con los requisitos para su post aplicación, cualquier acción de manera forzosa sobre las dificultades dados en las exámenes o comprobación y ratificación, así como conservar informes previamente gestionados de dichas actividades. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3.5 Egresos del diseño y perfeccionamiento

Se debe afirmar que cumplan con las obligaciones de ingreso, que sean convenientes para posteriores procedimientos de provisión de servicios y productos, dan referencia a las exigencias de comprobación y seguimiento y una excelente especificación de las características de los productos y actividades comerciales más esenciales. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.3.5 Cambios del diseño y desarrollo

Se debe conservar o guardar la información previamente documentada de las alteraciones del diseño y perfeccionamiento, consecuencias de las exámenes, permisión de los cambios y actividades tomadas para advertir impactos dañinos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.4. Inspección de los procesos, servicios y productos suministrados de manera externa

8.4.1 Generalidades

Se debe asegurar que los mercancías, actividades comerciales o procesos entregados de manera externa cumplan con los requisitos, esto cuando los servicios y productos provistos de personas externas tengan destino tiendan a incorporarse a los de la empresa u organización los mismos son entregados directamente al cliente por proveedores externos en nombre de la empresa y cuando una participación del proceso o en si todo el proceso se proporciona por un tercero dado el caso de la decisión de la empresa. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.4.2 Tipo y Alcance de la Inspección

La empresa tomar en cuenta que los procedimientos usados externamente (proveedor de afueras de la empresa) están en el control del SGC, precisar las inspecciones que puede emplear un externo y también los que se pretendería emplear en los egresos resultantes, considerar el efecto de las mercancías, actividades comerciales y procesos entregados exteriormente en desplazamiento de la empresa de efectuar las exigencias del consumidor, legales y reglamentados, la efectividad dada por el proveedor externo, y verificar que todo cumpla con los requisitos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.4.3 Investigación para los distribuidores externos

La empresa debe comunicar a sus distribuidores externos sus exigencias para proporcionar servicios, mercancías y procesos, aprobación de los mismos. Aprobación de métodos y equipos, aprobación de su liberación, competencia, interacciones del externo con la empresa, control y seguimiento de todo el desempeño del externo a aplicar por la empresa y actividades de validación y verificación de la empresa o el cliente en instalaciones del externo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.5. Manufactura y provisión de la actividad comercial

8.5.1 Inspección de la manufactura y provisión de la actividad comercial

La empresa debe implementar esto bajo condiciones controladas estas deben contener siempre y cuando sea adaptable la investigación documentada disponible que precise peculiaridades de mercancías a realizar, acciones a desempeñar, servicios prestados, resultados a lograr, disponibilidad y uso de medición y seguimiento, uso de instalaciones y ambiente de manera adecuada para la correcta manipulación de los procedimientos, designar gente adecuada, ratificación habitual acerca de

la suficiencia para lograr consecuencias positivas previamente planificadas, incluir acciones preventivas para los errores humanos e inclusión de acciones de entrega, liberación, y posteriores a la entrega. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.5.2 Identificación y trazabilidad

En este punto la organización debe usar medios adecuados con el fin de hallar los egresos, también se halla el estado de los egresos con relación a las exigencias de rastreo y comprobación y se debe guardar la información documentada para permitir la trazabilidad. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.5.3 Bienes patrimoniales de los consumidores o distribuidores externos

La empresa tiene que vigilar los bienes de los consumidores o distribuidores. Esto mientras este debajo de la inspección de la empresa o sea usada por ella, y debe comprobar, resguardar, defender e identificar los bienes del consumidor y distribuidores (en caso de pérdida o deterioro la organización está en la obligación de informar al cliente o proveedor y mantener una información documentada de esto). (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.5.4 Preservación

Se debe preservar las salidas en el proceso de producción y prestación de servicios con esto se asegura la conformidad de todos los requisitos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.5.5 Acciones después de la entrega (post-entrega)

Se debe tomar en cuenta para esto los requisitos reglamentarios y legales, requisitos del cliente, la retroalimentación por parte del cliente, consecuencias no deseadas acerca de productos y servicios y el uso, naturaleza y la vida de utilidad propuesta de los productos y servicios. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.6 Liberación de los productos y servicios

En este punto se debe implementar todas las disposiciones previamente planificadas para comprobar que se cumpla con los requisitos propuestos, esta no se debe realizar hasta completar satisfactoriamente todas las disposiciones que se hayan planificado y debe incluir evidencias acordes a los criterios de aceptación y la trazabilidad a personas que autorizan la liberación. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.7 Inspección de las salidas inconformes

8.7.1 Se tiene que tomar en cuenta los egresos que no estén acorde con las exigencias y se controlan y equiparan con el fin de dar prevención a su uso o entrega no intencionada, esto se trata con la corrección, contención, separación, suspensión o devolución de productos y servicios, también se debe dar informe al cliente y tener una autorización para su previa aceptación bajo concesión. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

8.7.2 Se tiene que guardar la investigación previamente argumentada que narre la inconformidad, todas las concesiones obtenidas, las operaciones tomadas, y las que identifique la jurisdicción que resuelve la actividad referente a la inconformidad. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9. Valoración de trabajo

9.1. Rastreo análisis, comprobación y evaluación

9.1.1 Generalidades

Se tiene que establecer la medición y rastreo, absolutamente todas las técnicas de medición, rastreo, evaluación y examinación que sirvan para corroborar los efectos admitidos, el momento en que se llevara a cabo la medición y el rastreo, cuando evaluar resultados y analizar los mismos. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.1.2 Satisfacción del cliente

Se debe realizar un seguimiento de la forma de ver las cosas de los clientes concerniente al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.1.3 Examinación y Valoración

Se debe examinar y valorar la información y los reseñas convenientes que salen de la medición y el seguimiento y los resultados de dicho análisis se usan para la evaluación de la conformidad de servicios y productos, nivel de satisfacción del cliente, eficacia y desempeño del SGC, si la planificación ha sido eficaz al implementarla y al tomar tareas para incorporar peligros y coyunturas, el cometido de distribuidores de afuera y suficiencia de una mejora del SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.2 Auditoría externa

9.2.1 Se debe incorporar auditorías internas en secuencia planificada para dar información que conlleva si el sistema es acorde con los requerimientos normativos y requisitos de la organización misma (Se conserva e implementa de manera eficaz).

9.2.2 Se debe guardar información documentada para evidenciar la implantación del programa de auditorías y el resultado de la misma, hacer correcciones con acciones adecuadas sin pérdida de tiempo injustificada, la información de las auditorías sean llegadas a la dirección pertinente, hacer la selección de auditores y asegurarse de la imparcialidad y objetividad de la auditoría, definir criterios y alcance de las auditorías y establecer, planificar, implementar y mantener algún o algunos programas de auditorías incluyendo métodos, frecuencia, requisitos, responsabilidades de lo previamente planificado y la elaboración de informes. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.3 Examinación por parte de la gerencia

9.3.1 Generalidades

En este paso la gerencia es la encargada de hacer la revisión del SGC de la empresa u organización a intervalos planificados con la finalidad de dar la seguridad de su ajuste, alineación, efectividad y convivencia seguidas con la orientación estratégica de la empresa. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.3.2 Ingresos de la examinación por la gerencia

Se debe planificar y hacerse a razón de la etapa de las actividades hechas en exámenes previos por la gerencia, cambios en cuestiones exteriores e intrínsecas oportunas al sistema, investigación del trabajo y la eficiencia del sistema, adecuación de recursos, eficacia de acciones tomadas que abarcan oportunidades y a la vez sus riesgos (**Apartado 6.1**), todas las oportunidades para la mejora. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

9.3.3 Egresos de la examinación por la gerencia

Deben contener actividades y decretos que relacionen las opciones de perfeccionamiento, necesidades del recurso y si se necesita el cambio en el SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

10. Mejora

10.1 Generalidades

Se tiene que seleccionar y determinar opciones de perfeccionamiento e implantar actividades pertinentes para las exigencias del consumidor y maximizar su complacencia.

Aquí debe incluir el mejoramiento de servicios y productos cumpliendo requisitos y considerando expectativas y las necesidades a futuro, prevenir, corregir o minimizar efectos no deseados y mejorar la eficacia y el

desempeño del SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

10.2 Inconformidades y actividades reformatorias

10.2.1 En el caso de tener no conformidades (incluido quejas), se debe realizar acciones para control y el corregimiento de la misma, hacer frente a consecuencias, evaluación de la necesidad de accionar al instante para quitar causas de no conformidad, se da la implantación de acciones necesarias, revisión de la eficacia de actividades correctivas que se necesite, solo si es necesario actualizar las oportunidades y riesgos dados en la planificación y solo si es necesario cambiar las cuestiones que se definan del SGC. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

10.2.2 Se conserva la información previamente documentada para evidenciar resultados de las acciones correctivas y de la naturaleza de no conformidades y actividades que se realizan posteriormente. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

10.3 Mejora Continua

Para finalizar la empresa tiene que poseer continuamente el mejorar notablemente el ajuste, convivencia y eficiencia del SGC y también se considera resultados de evaluación, los de análisis y salidas de la revisan por parte de la gerencia esto para establecer si hay oportunidades o en caso de ser necesidades considerarse como fragmento del perfeccionamiento. (Organización Internacional de Estandarización, 2015)

Mapa de procesos

Es significativo que la organización simbolice a nivel mundial el conjunto de procesos y todas sus relaciones.

Procesos estratégicos: Manipulan la empresa a partir la alta dirección, están apoderados de la toma de decisiones aplicadas a la planificación, mejora de la empresa y su estrategia.

Procesos claves: Delegados de ejecutar las acciones operativas de la empresa, en este caso salidas que son las más valoradas concisamente del cliente, empiezan en la razón de las exigencias de clientes hasta obtener un resultado satisfactorio.

Procesos de apoyo: Dichos procesos se usan como soporte a los procesos claves y estratégicos, sin ellos los demás no se podrán ejecutar, en la figura 9 se puede observar el modelo de un mapa de procesos. (Pires, 2021)

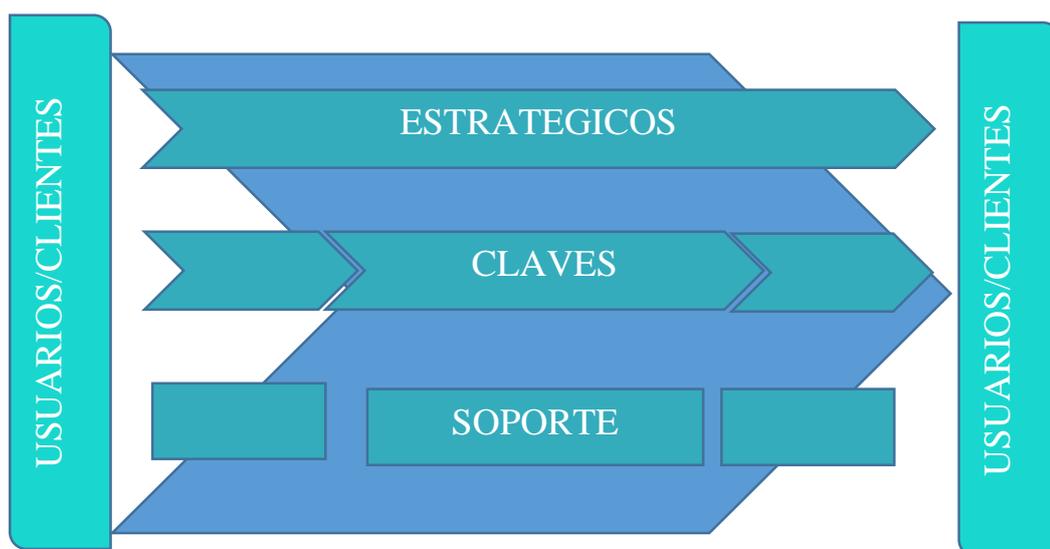


Figura 9. Mapa de procesos

Fuente: (Herrera, 2015)

El enfoque consigue que la empresa u organización pueda controlar las interrelaciones e interdependencia entre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con esto se puede optimizar el desempeño global de la empresa (Barandiaran, 2019).

Información documentada del SGC.

El Sistema de Gestión de Calidad debe conservar la documentación como evidencia de las acciones que han tenido parte de desarrollo y diseño del sistema, ordenándolos según su importancia como se muestra en el esquema dividido en 4 partes las cuales son fundamentales para el manual y brindan la prioridad sobre la normativa ISO 9001:2015 para la aplicación de sus requisitos con el fin de desglosarlos correctamente cumpliendo las exigencias expuestas en cada uno de los apartados del 4 al 10, dando a conocer que todo documento que salga de aquí

debe archivarse correctamente para posteriores revisiones por parte de la alta dirección, en la figura 10 se puede observar la pirámide documental para la elaboración de un manual de calidad. (Barandiaran, 2019).

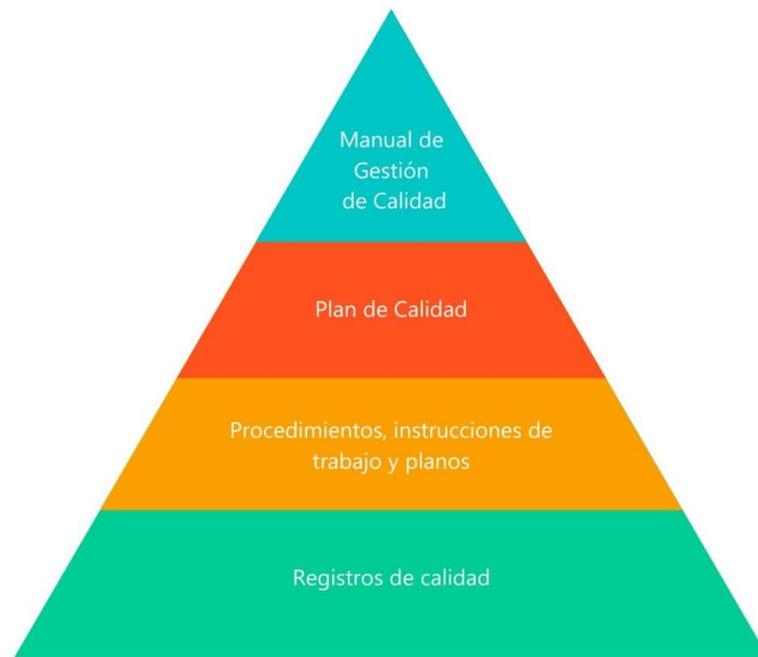


Figura 10. Pirámide de documentación de un Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: (Lara, 2020)

En la base de la pirámide se simboliza la documentación más habitual del SGC, y en la cima se encuentra el ya casi ya olvidado manual de calidad el cual establece las líneas de acción o medidas generales del sistema. No se debe olvidar que de abajo hacia arriba la relevancia aumenta y el nivel de narración del documento se extiende (Barandiaran, 2019).

Nivel A: Aquí está el manual de calidad, esta parte narra como está establecido el SGC en la empresa, incluyendo su alcance y cuáles son los fragmentos que no aplican al sistema.

Nivel B: Este documento contiene prácticas específicas, recursos, técnicas, procesos, actividades y al final los métodos de trabajo de la organización, que contiene la Política de Calidad.

Nivel C: Contiene los procedimientos del SGC, aquí se detalla la forma en la que se ejerce dichos procesos. Su definición es el “cómo deben hacerse”, y pueden o no tener documentación.

Nivel D: Son los registros y demás documentos que sirven para sintetizar, anexar dar detalle a las actividades del sistema, se puede mencionar los planos, listas de chequeo, especificaciones técnicas, entre otras (Barandiaran, 2019).

Estado actual de la empresa Talleres Pepe Lucho en cuestión a un SGC enfocado en la Norma ISO: 9001 2015.

Para instituir el nivel de aptitud de la empresa Talleres Pepe Lucho en cuestión a la normativa se ejecutó el diagnóstico usando un Check list esto orientado en las exigencias de la Norma ISO: 9001 2015 dicho en la fundamentación teórica, está elaborada con 3 importantes palabras como “debe” la cual se usará en este caso (Apartado 0.1), que involucra obligación del requisito propuesto razón por la cual están en dicha lista.

Se usó una matriz en manera de ponderación en la que se determina un peso determinado de cumplimiento a cada posible alternativa dentro de cada disposición analizada por parte de la ISO 9001:2015; la tabla 2 muestra la ponderación, la columna 1 instituye los porcentajes o dicho con otro nombre los pesos determinados y la columna 2 se especifica el detalle escrito de ellos.

Tabla 2. Valores de ponderaciones porcentuales de cumplimiento en función al SGC

VALORES PORCENTUALES DE CUMPLIMIENTO	
Ponderación de cumplimiento	Especificación
0%	No documentado o No existente
25%	Aplicado y No documentado
50%	Documentado y No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Fuente: (Caicedo, 2017)

Editado por: Villacrés Alex

La ponderación del 0% se dará a los puntos de la norma que no tenga documentación o no existan dentro de la organización, el 25 % a los que tengan aplicado el criterio de evaluación pero no posean evidencia documental de dicha aplicación ; el 50 % para las cláusulas que posean documentos de soporte referente a los requisitos de la norma pero no han sido aplicados dentro de las operaciones normales de la empresa, el 75 % se dará a los puntos normativos que se ha evidenciado documentación y aplicación para la realización de sus actividades, el 100 % para las cláusulas que han sido aplicadas en la empresa se encuentra debidamente documentadas y controladas con medios de monitorización, y también siendo objeto de estudio criterios que no podrían aplicarse a la empresa a los cuales se pudo establecer la opción no aplica (NA).

Para usar la lista de chequeo (Check list), se mantiene la normativa en mano y se determina cada cláusula de la normativa enmarcando una “x” en la casilla de las disposiciones listadas de la ISO 9001:2015 en Excel acorde a la ponderación de cumplimiento apropiada para el análisis de cada punto.

Se la aplica a manera de una reunión en conjunto con la alta dirección de Talleres Pepe Lucho, comprobando los puntos de carácter obligado de la Normativa del

punto 4 al 10, el análisis ayudo a determinar el valor de cumplimiento de manera numérica o cuantitativa, esto ayuda como fundamento para diseñar la estructura documental y a su vez ordenamientos administrativos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

El Anexo 3 indica el Check List aplicada a Talleres Pepe Lucho inspeccionando los requerimientos de manera obligatoria de la norma que la organización tiene y cuales están determinados a la mejora y ayuda como documentación gestionada para posteriores exámenes del sistema con el objetivo de certificarse Internacionalmente.

Diagnóstico o determinación de la suficiencia documental y parte administrativa actualizadas según la ISO 9001: 2015

Se muestra los resultados alcanzados a partir de esta verificación previamente dichos, por medio del Check List empleado a Talleres Pepe Lucho, estos establecieron el nivel de documentación de la organización y la parte cuantitativa necesaria en la parte administrativa.

Aquí se despliega los resultados de suficiencia del capítulo 4 al 10 de la normativa basado en los criterios de evaluación anteriormente mencionados en el Check list.

Las valoraciones han sido logradas a través del cálculo de una media ponderada, dicha ponderación está representada por la siguiente ecuación.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i * p_i}{\sum_{i=1}^n x_i}$$

Ecuación 1. Fórmula para determinar la media ponderada. (Vivanco, 2005)

Donde, x_i es la cantidad de veces que se repite un dato, p_i es el peso de ponderación porcentual.

Se representa en la Tabla 3 las valoraciones ejecutadas con la finalidad de determinar en una tabla porcentual la suficiencia capítulo a capítulo en cuestión a la normativa

Tabla 3. Ponderaciones porcentuales de suficiencia por capítulo.

Clausula	Media Ponderada	Suficiencia
4.Contexto de la Organización	$\%I = \frac{(10 \times 0\%) + (9 \times 25\%) + (3 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{22}$	17.05%
5.Liderazgo	$\%I = \frac{(17 \times 0\%) + (12 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{29}$	10.34%
6.Planificación	$\%I = \frac{(21 \times 0\%) + (5 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{26}$	4.81%
7.Apoyo	$\%I = \frac{(34 \times 0\%) + (9 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{43}$	5.23%
8.Operación	$\%I = \frac{(18 \times 0\%) + (14 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (11 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{32}$	10.94%
9.Evaluación de desempeño	$\%I = \frac{(8 \times 0\%) + (9 \times 25\%) + (1 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{37}$	6.08%
10.Mejora	$\%I = \frac{(8 \times 0\%) + (9 \times 25\%) + (1 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{18}$	15.28%
Total del SGC	$\%I = \frac{(136 \times 0\%) + (67 \times 25\%) + (4 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{207}$	9.06%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

En la tabla 3 hay que tomar en cuenta que los pesos menores en la media ponderada bajan el porcentaje de implementación por que no contribuyen al SGC siendo la más visible la del 0 %, y las ponderaciones mayores maximizan de manera porcentual por su importante ayuda al Sistema de gestión de Calidad lo cual se expresa al final de los cálculos.

En la figura 11 se muestra el grafico porcentual teniendo el contexto de la organización como mayor con un 17,05% y el menor de 4,81% en la planificación.



Figura 11. Resultado de ponderación establecida capítulo por capítulo de acuerdo a la normativa ISO 9001:2015

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y Explicación

En la figura 11 tomando en consideración la valoración porcentual recomendable para la suficiencia citada por la normativa es 100 %, se valoró sus siete capítulos enfocados a sus requisitos de exigencia obteniendo un 17.05% de establecimiento en la cláusula concerniente al punto 4 (análisis de aspectos internos y externos que en cuestión afecten al SGC y necesidades de sus partes interesadas de la empresa), el 10.34% oportuno al liderazgo que se tiene en la dirección estratégica del taller, un 4.81% de porcentaje de cumplimiento referente a la planificación de actividades en cuestión a la mejora y planeamiento estratégico de mejora que reseña la calidad en la empresa, el 5.23% en la cláusula siete respectivo a los recursos necesarios para certificar la efectividad del SGC, un 10,94% en la

cláusula ocho que aplica a la mejora del soporte en cuestión a documentación, el control operante, el soporte o base en documentos y los medios apropiados a la prestación ofrecido por parte de la empresa, la cláusula nueve con 6.08 % con relación a la evaluación del SGC a partir de revisiones previamente programadas a las referencias documentales y administrativas del taller, y para finalizar un 15.28% en la cláusula diez en acciones de mejora y corrección de errores e identificar las oportunidades para SGC.

La tabla 4 muestra los resultados logrados al determinar la suficiencia relativa al capítulo 4; este parámetro refiere a la caracterización de las dificultades que en cuestión afectan la proyección de la calidad del taller, requisitos de las cuestiones de interés y su análisis de las mismas, el alcance y la caracterización de procesos del taller y finalmente sus responsabilidades y riesgos de operación.

Se explica en la tabla 4 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo, y las columnas es la cantidad de veces que se ha realizado las ponderaciones basadas en la **tabla 2** con sus concernientes valores porcentuales relacionado al total de puntos valorados.

Tabla 4. Puntos valorados de la cláusula 4 de la normativa

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	0	2	0	0	0	0	2
4.2	3	0	0	0	0	0	3
4.3	2	2	1	0	0	0	5
4.4	5	5	2	0	0	0	12
TOTALES	10	9	3	0	0	0	22
Valor Porcentual	45%	41%	14%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
17,05%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

4.Contexto de la Organización

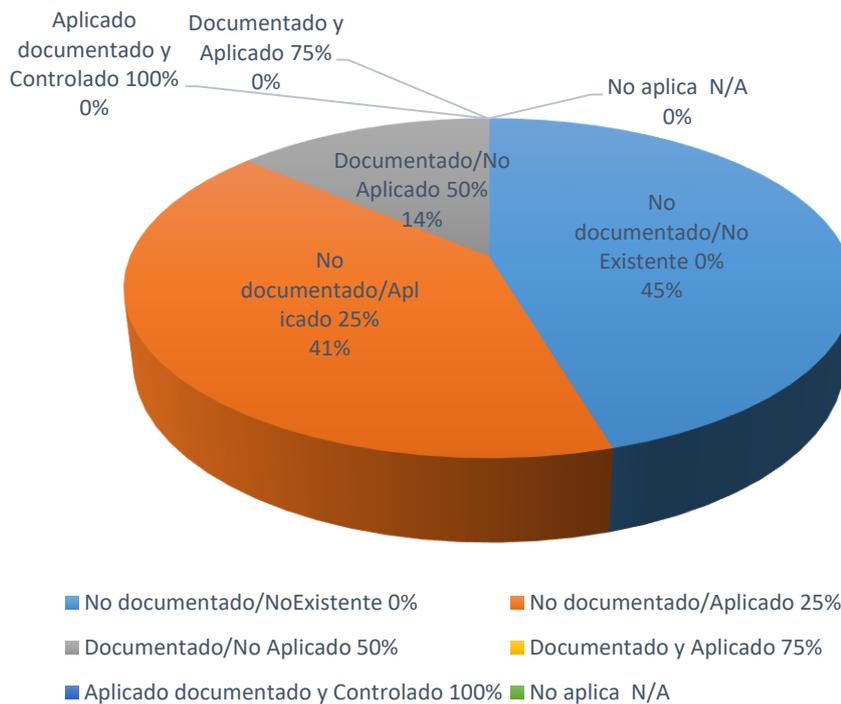


Figura 12. Valoración diagnóstica al contexto de la organización

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

En la figura 12 se muestra veintidós parámetros valorados de la cláusula, el 45% que representa los 10 criterios de evaluación con diferentes colores de la gráfica del Check list, se obtiene un 0% implementado o no existente en documentación en la empresa, el 41% corresponde a 9 criterios con 25% implementado que significa que la empresa los aplica mas no documenta y el 14 % relativo a 3 criterios, estos poseen un 50% implementado debido a la evidencia de documentos gestionados para los apartados pero no están aplicados en cuestión a los parámetros de la norma.

Pertinente al punto 4.1: Se tiene certeza que la organización identifica en bajo porcentaje sus FODA que podrían afectar el cumplimiento de las actividades y lograr salidas pronosticadas de sus operaciones, mas no tienen base en documentos ni recursos de revisión sobre estos puntos; por esta razón se

documentará el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del taller) para la revisión y post aprobación de la alta dirección.

Pertinente al punto 4.2: Se evidencia que la empresa tiene conocimiento de las partes interesadas de ella, mas no en cuestión a sus necesidades y carece de soporte documental. Para esto se determinará las partes interesadas del SGC, indicando sus necesidades a la par con sus perspectivas, conservando esta información de manera documentada para para posteriormente su operable actualización y mejora.

Pertinente al punto 4.3: El taller no tiene dicho alcance para el SGC, más si medita sobre el servicio de organización, para esto se realizará el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en consideración con los apartados normativos y se mantendrá como un soporte en cuestión a documentación.

Pertinente al punto 4.4: Se tiene certeza que la organización tiene documentado ciertas acciones de dichos procesos pero no de sus personas comprometidas a ellas y carece de evidencia sobre métodos de control y evaluación, procesos aplicados a la progreso continuo e interacciones en diagramas de flujo, para incrementar la evaluación de dicho parámetro se halló los procesos de la parte administrativa, procesos de apoyo y procesos operativos, instaurar técnicas de control y rastreo de la evolución empresarial, e incorporar los riesgos y oportunidades del cumplimiento de todos estos puntos esto a través de una caracterización de procesos.

La tabla 5 representa las valoraciones en relación a la cláusula cinco (liderazgo), el cual acuerda en obligación a la gerencia determinar la decisión para su estimación porcentual y alcance eficiencia de las valoraciones, la creación de una política de calidad acorde al proyecto de la empresa y las responsabilidades y papel que cumple de la misma.

Se explica en la tabla 5 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo, y las columnas es la cantidad de veces que se ha realizado las ponderaciones basadas en la **tabla 2** con sus concernientes valores porcentuales relacionado al total de puntos evaluados.

Tabla 5. Resultados de evaluación del capítulo 5

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	7	8	0	0	0	0	15
5.2	7	1	0	0	0	0	8
5.3	3	3	0	0	0	0	6
TOTALES	17	12	0	0	0	0	29
Valor Porcentual	58,62%	41,38%	0%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
10,34%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

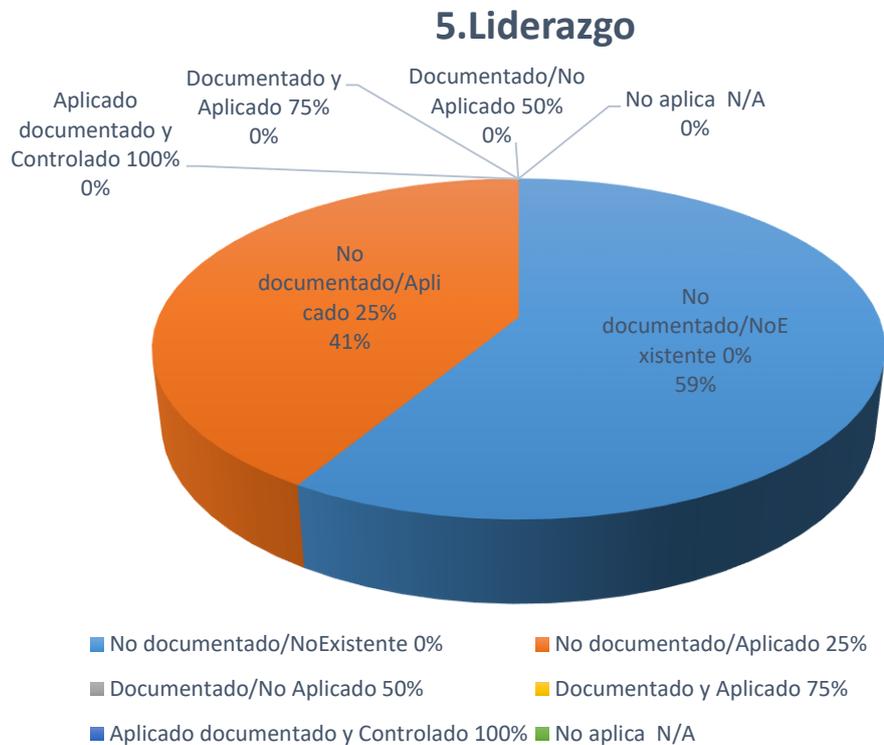


Figura 13. Evaluación total del capítulo Liderazgo

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

En la figura 13 se muestra el total siendo 29 los parámetros valorados de la cláusula cinco, hay evidencia del 58,62% que simboliza una cantidad de 17 criterios de evaluación del check list, hay 0% de implementado a razón de no encontrarse aplicado y tampoco hay parte documental en el taller, el 41,38% corresponde a 12 puntos valorados con 25% implementado a razón de que la empresa los aplica, mas no los documenta, los demás se obtuvo una cantidad de 0% en cuestión.

Pertinente al apartado 5.1: Se puede estimar la existencia de liderazgo por parte de la gerencia, se fijan los medios indispensables para el cumplimiento de las acciones que se realizan en la empresa, también aporta con la gente para desarrollar sus conocimientos metodológicos, no contiene una orientación fundada en peligros y oportunidades basado en el SGC en los procesos actuales y no hay evidencia documental como respaldo de estas actividades, de manera que se detallara los compromisos de la gerencia con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad directamente en el manual y se precisará el medio informativo usado con los clientes y para finalizar las técnicas para la examinación de quejas y sugerencias.

Pertinente al punto 5.2: No se ha determinado, tampoco hecho público ni empleado la política de calidad en el taller de manera que se creará la política de calidad conforme a los requisitos de la normativa.

Pertinente al punto 5.3: Se establece que los compromisos para dichos roles de la organización poseen documentación agrupada, pero esta no se ha comunicado a todos los procesos del taller. Para mejorar esto se documentará en el manual, el compromiso de las personas encargadas de los procesos y dado que, si existe, pero con mucha antigüedad el flujograma del taller se actualizará.

La tabla 6, muestra los resultados respecto al capítulo seis (Planificación), aquí se despliega los aspectos considerables para planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, y alcanzar el perfeccionamiento continuo de la empresa a través de

objetivos y estrategias de carácter sistemático y metodológica con la finalidad de asegurar las salidas deseadas.

Se explica en la tabla 6 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo.

Tabla 6. Evaluación final del capítulo 6.

6. PLANIFICACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	5	3	0	0	0	0	8
6.2	12	2	0	0	0	0	14
6.3	4	0	0	0	0	0	4
TOTALES	21	5	0	0	0	0	26
Valor Porcentual	46,15%	19,23%	0%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
4,81%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

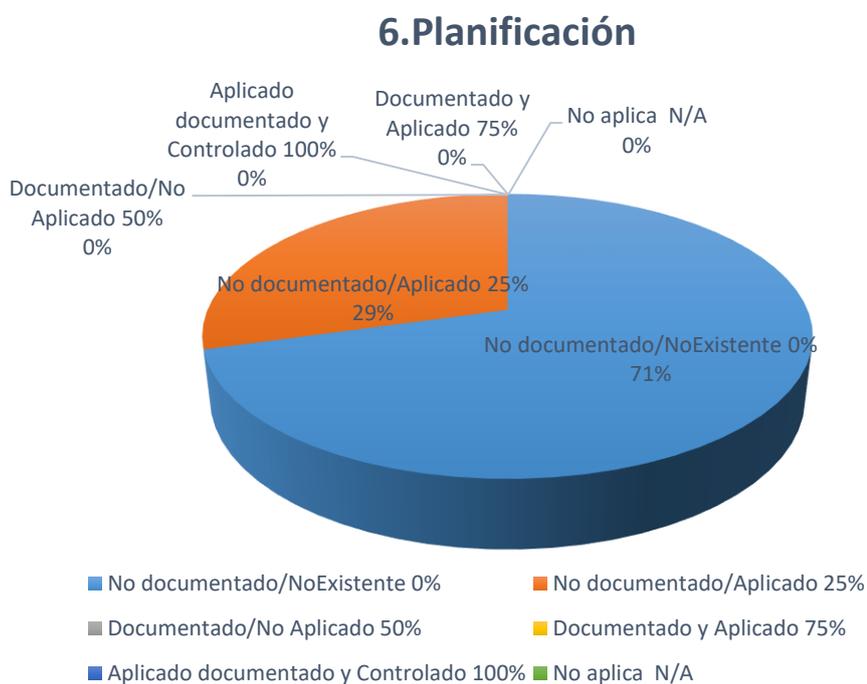


Figura 14. Resultado de evaluación al capítulo 6

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

En la figura 14 se muestra que en el total de 26 puntos evaluados del capítulo seis concerniente a la Planificación, hay evidencia del 46,15% que simboliza una cantidad 21 criterios de evaluación del check list, hay un 0% de implementado a razón de no encontrarse aplicado ni mantener documentos en el taller, 19,23% perteneciente a 5 puntos y poseen un 25 % implementado debido a que la organización los aplica, pero no los documenta, los demás se obtuvo una cantidad de 0% en cuestión.

Concerniente al apartado 6.1: Se evidencia poca información documental sobre los riesgos y oportunidades que pueden perjudicar al desempeño apropiado del taller, también las acciones para plantearlas y evaluarlas, mas no está aplicado en la empresa a razón de no estar examinado ni aceptado por la alta dirección, para esto se proyectara la generación de una matriz R y O (riesgos y oportunidades) adaptable a los procesos del taller.

Concerniente al apartado 6.2: La empresa tiene metas entorno a la calidad pero sin demostración con documentos de ellos, estos no se han socializado ni actualizado según la normativa, con el fin de incrementar la suficiencia de este apartado, se actualizará los objetivos del SGC organizándolos con los requisitos establecidos, y se documentará en el manual, por último se realizará la programación para desempeñar con las metas planteadas y la manera de dar seguimiento de su obediencia mediante un Balance Score Card.

Referente al apartado 6.3: No se constata las acciones requeridas para ejecutar cambios en el taller, para esto se realizará un proceso para la proyección de las alteraciones del SGC.

La tabla 7 representa las valoraciones con relación a la cláusula siete (Apoyo o Soporte), este determina las medidas tomados para efectuar con la planificación para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad. Esto involucra las competencias, los recursos, y los medios de información tanto internas como externas y la información documentada.

Se explica en la tabla 7 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo, y las columnas es la cantidad de veces que se ha realizado las ponderaciones basadas en la **tabla 2**.

Tabla 7. Evaluación porcentual del capítulo 7.

7.SOPORTE							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	11	6	0	0	0	0	17
7.2	4	0	0	0	0	0	4
7.3	4	0	0	0	0	0	4
7.4	2	3	0	0	0	0	5
7.5	13	1	0	0	0	0	14
TOTALES	34	10	0	0	0	0	44
Valor porcentual	77,27%	22,73%	0%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
5,68%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

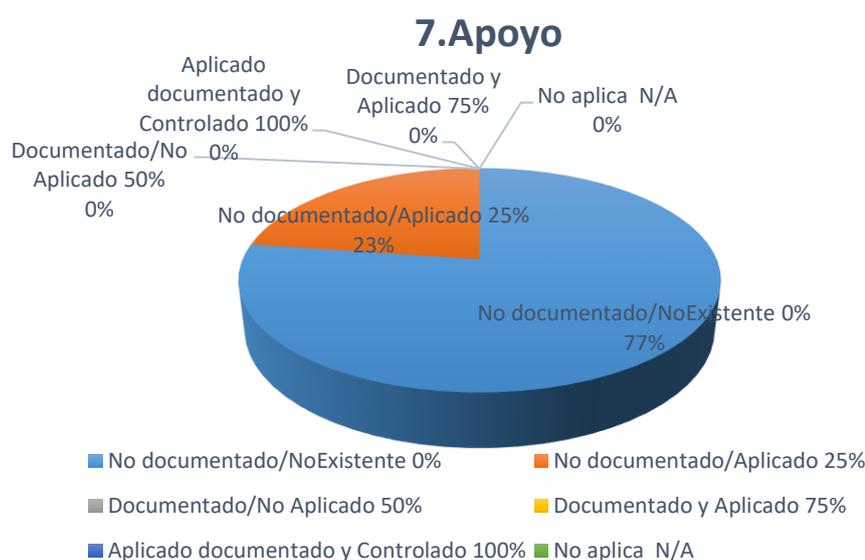


Figura 15. Evaluación del capítulo 7 Apoyo

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

En la figura 15 se muestra que del total de 44 puntos evaluados del capítulo siete, se demostró que el 77,27% son 34 puntos de valoración del check list, y hay 0%

implementado a razón de no estar aplicado y no tener documentación en el taller, el 22,73% pertenece a 10 puntos de valoración con 25 % implementado a manera de que la empresa los tiene empleado, pero no hay documentos de ello.

Concerniente al apartado 7.1: Se evidencia que Talleres Pepe Lucho tiene los medios requeridos conforme a las exigencias del mercado y competencia de la organización, también hay evidencia del talento humano y una apropiada infraestructura, se valora un ambiente laboral conveniente para alcanzar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad pero no hay evidencia en documentos ni medios de verificación de dichos aspectos para esto se realizará; una tabla del presupuesto para el Sistema de Gestión de Calidad, procedimientos para contratar y realizar la evaluación del personal, un registro de mantenimiento, un registro de limpieza del área del taller, mantener un excelente ambiente laboral en aprobación del servicio que ofrece la organización, procesos a seguir e inventario de mantenimiento de maquinaria y equipos, para finalizar se realizará los formatos para plan de capacitaciones.

Concerniente al apartado 7.2: No hay apuntes de las competencias de los colaboradores y sus funciones, carece de documentos en este apartado, por lo cual se realizará un registro con el fin de documentar las competencias del personal de Talleres Pepe Lucho y sus funciones, y por último un formato para cronograma de capacitaciones con la finalidad de mejorar la suficiencia del taller.

Concerniente al apartado 7.3: En el taller los colaboradores no conocen acerca de tener conciencia conforme a la política y metas de calidad a razón de ser comunicados, tampoco hay suficiente soporte en los apuntes para su comunicación, para esto se abordó la creación de un registro de capacitaciones, registro de valoraciones a todo el personal respecto al SGC, con la meta de mejorar la ejecución de actividades en la empresa.

Concerniente al apartado 7.4: La organización no sabe cómo proceder a cuestión de comunicación externa o intrínseca de ella, y no hay valoración en apuntes por parte de la gerencia sobre la manipulación de ellas, se realizará una

matriz de comunicación como procedimiento justificado para corregir el desempeño del taller.

Concerniente al apartado 7.5: No hay registro de apuntes o información parcialmente necesitada para el SGC, para esto se constituirá y organizará la información necesaria como: Caracterizaciones de procesos, procesos a seguir e información en documentos usados en la organización para su adecuada operación como un check list y observaciones, y el medio para el seguimiento de registros.

La tabla 8 se expone las valoraciones respecto a la cláusula operacional, relacionada a los métodos pertinentes con la atención al cliente o fabricación de mercancías, con la finalidad de que los recursos y la documentación agrupada sean los adecuados.

Se explica en la tabla 8 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo, y las columnas es la cantidad de veces que se ha realizado las ponderaciones basadas en la **tabla 2**.

Tabla 8. Valoración porcentual del capítulo 8

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	6	5	0	0	0	0	11
8.2	11	9	0	0	0	0	20
8.3	1	0	0	0	0	0	1
8.4	12	9	0	0	0	0	21
8.5	12	12	0	0	0	0	24
8.6	3	2	0	0	0	0	5
8.7	6	5	0	0	0	0	11
TOTALES	18	14	0	0	0	0	32
Valor porcentual	56,25%	43,75%	0%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
10,94%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

8. Operación

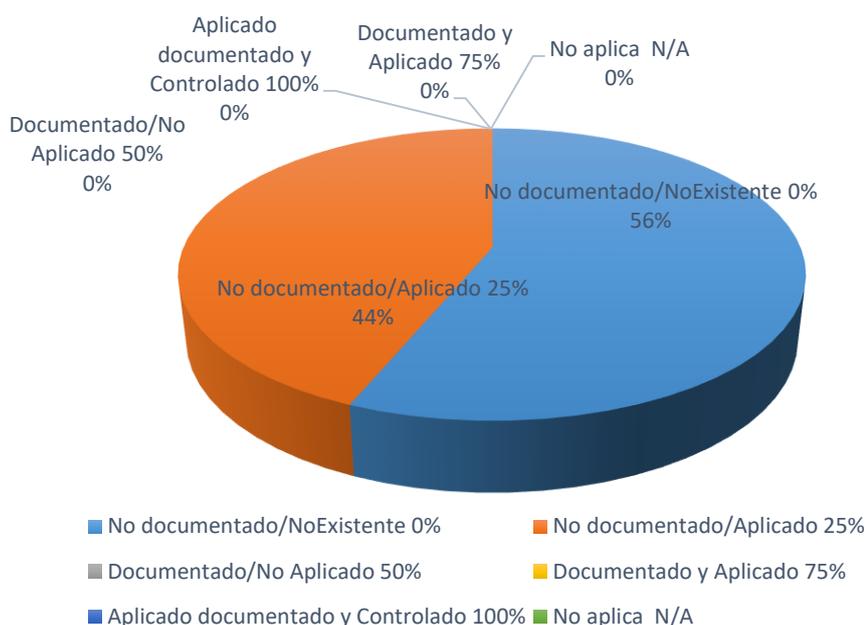


Figura 16. Resultados del capítulo 8 operación

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis e interpretación

En la figura 16 se muestra que del total de 32 partes examinadas del capítulo ocho (Operación), el 56,25% simboliza 18 puntos de valoración del check list, y poseen un 0% de implementación por no estar administrado y no existir apuntes o escritos en el taller sobre esta parte, el 43,75% pertenece a 14 puntos de valoración con el 25% implantado a razón de que la empresa los tiene administrados, pero no hay evidencia en escritos, según la normativa.

Pertinente al apartado 8.1: Se evidencia que no hay implementación ni control adecuado del levantamiento de información de procesos, debido a esto no hay soporte en registros del rendimiento que se logra de todos ellos y no existen apuntes requeridos para mitigar resultados no previstos en cuestión al cumplimiento de ellos, no hay evidencia de controlar algún servicio brindado de manera externa, pero se puede decir que la empresa realiza actividades sin evidencia documentada requeridas para el SGC, como la identificación de los requerimientos, control de sus servicios y recursos de la empresa, para esto se

realizará, indicadores adecuados para los procedimientos del taller, metas de cumplimiento y para finalizar una revisión acompañada de mejora del proceso de corrección de daños de automotores, para mejorar la satisfacción de este punto conforme a la normativa.

Pertinente al apartado 8.2: Se evidencia que la organización carece de métodos de comunicación entre los consumidores y el taller, los cuales garantizan la calidad de su prestación de ayuda al cliente, y se excluye el cuidado a los requerimientos y quejas de ellos, también se identifica su cumplimiento con algunos requisitos legales aplicables para el taller, y considera sus capacidades y requisitos que se necesiten para ofrecer servicios debidamente documentados y aplicados actualmente, pero no ejecuta ningún registro de los cambios acerca de requisitos modificados de los servicios, para esto se decide accionar de la siguiente manera ; optimizar el análisis de satisfacción al cliente, detallar en el manual el acatamiento de los requerimientos legales adaptables a la empresa, dar una mejora a la documentación de su labor de mantenimiento vehicular , y para finalizar crear un registro de cambios en los servicios del taller.

Pertinente al apartado 8.3: El taller no tiene un procedimiento de diseño, procedimiento de desarrollo y para esto se establece la creación de un proceso apropiado para la empresa con el fin de cumplir el requisito normativo.

Pertinente al apartado 8.4. Los productos y servicios externos son validados según algunos requerimientos determinados, y no se han concretado puntos de valoración y criterios de ejecución para afirmar que todos los distribuidores obedezcan los requerimientos para el Sistema de Gestión de Calidad, y se concluye que no hay la información escrita agrupada a estos requisitos normativos, de manera que se instituye ejecutar el procedimiento de compras, procesos de gestión y valoración de proveedores, efectuar registros del distribuidor, evaluarlos y obtener resultados de ellos para mejorar la documentación en el momento de realizar órdenes de compras, para incrementar la competencia del taller en este apartado.

Pertinente al apartado 8.5: Hay una mínima verificación de la revisión de las condiciones para ofrecer una prestación de servicio, tampoco hay disponibilidad adecuada de la información con relación a las valoraciones a cumplir y recursos de seguimiento, pero las operaciones son realizadas por personas competentes en su obligación en la empresa, con su concerniente ayuda de documentos que señala esto, la organización crea poca documentación requerida para lograr la trazabilidad de egresos de sus procesos, mas no se respalda de manera apropiada, se certifica la adecuada manipulación de los bienes de los consumidores y distribuidores de las afueras, poco cumplimiento con el rastreo de las valoraciones finales post entrega del servicio, falta de documentación de estas actividades, revisiones y cambios previamente autorizados para ofrecer el servicio, se deducen oportunidades para su mejora empresarial las cuales son: Optimizar la documentación de prestación de servicio a daños de automotores, crear un registro de trazabilidad de compra y recepción de insumos para Talleres Pepe Lucho, un inventario de propiedades pertenecientes a los consumidores de la empresa y adjuntarla a la documento de realización de trabajo del taller, el procedimiento para lo concerniente al traspaso de repuestos acompañado de insumos para el taller, crear una encuesta de satisfacción al consumidor final y conservar la responsabilidad gerencial con la finalidad de afirmar el control de los cambios de esta prestación.

Pertinente al apartado 8.6: No se efectúan recursos de verificación en este procedimiento operativo para comprobar que se está elaborando como lo planeado, no hay información escrita de los puntos de conformidad de la prestación y los encargados que autorizan la liberación del producto, se concluye que, para mejorar el este apartado, se debe renovar la información de ejecución de trabajo de prestación de servicios a daños de automotores, para incrementar su competencia conforme a la normativa.

Pertinente al apartado 8.7: No existe en la empresa medios de control para las salidas, como check list para comprobación de la finalidad del proceso de mantenimiento a un vehículo, de la misma manera se puede decir que si se halla algún problema con el vehículo los encargados inician el procedimiento

corrección del problema hasta lograr la conformidad total del servicio, con el fin de mejorar este apartado se presenta realizar la documentación que puede ser incorporada al proceso, esto mejora su desempeño, y se creara un documento de examinación de garantías generadas en la prestación de servicios a daños de automotores.

En la tabla 9 se expone las valoraciones del capítulo nueve, aquí hace referencia a los procedimientos de valoración, rastreo e inspección de las deducciones, a través de la comprobación de los resultados logrados a medida de auditorías planificadas para el SGC.

Se explica en la tabla 9 que como deducción en las filas se simboliza la cantidad de criterios valorados en cada parámetro de este capítulo, y las columnas es la cantidad de veces que se ha realizado las ponderaciones basadas en la **tabla 2** con sus concernientes valores porcentuales relacionado al total de puntos evaluados.

Tabla 9. Valoración porcentual del capítulo 9.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	12	4	0	0	0	0	16
9.2	8	2	0	0	0	0	10
9.3	8	3	0	0	0	0	11
TOTALES	28	9	0	0	0	0	37
Valor Porcentual	75,68%	24,32%	0%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
6,08%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

9.Evaluación de desempeño

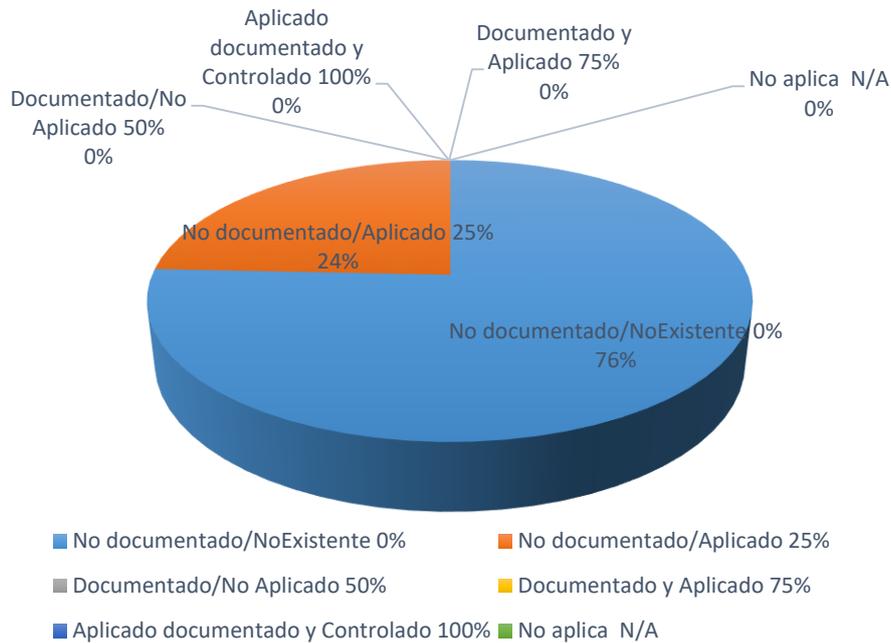


Figura 17. Resultados del capítulo 9.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis e interpretación

En la figura 17 se muestra que del total de 37 parámetros evaluados del capítulo nueve (Evaluación del desempeño), hay evidencia del 75,68% perteneciente a 28 criterios de evaluación del check list, hay un 0% implementado a razón de no encontrarse administrado ni fundamentado en escritos en el taller, el 24,32% perteneciente a 9 criterios de evaluación a razón del 25 % implementado por motivo que la empresa los tiene administrados mas no hay evidencia física, según los apartados de la normativa.

Pertinente al apartado 9.1: El taller no ha establecido el lugar necesario para seguimiento y medición con el fin de asegurar sus resultados para esto no hay información en base a documentación de ello, también hay evidencia de valoración de la satisfacción al consumidor final mas no se ha establecido medios convenientes para la cuestión de rastreo y análisis de ellas, como acción de mejora se constituirán acciones de mejora con el fin de efectuar con los requerimientos

normativos los cuales serían: crear guías de gestionamiento para procedimientos ejecutivos, crear listas de preguntas de complacencia al consumidor final y determinar algún procedimiento de examinación de la calidad de productos.

Pertinente al apartado 9.2: No hay evidencia de un procedimiento que ayude a la examinación de las acciones del taller, dicha razón da como resultado que no se ha determinado una planificación de la actividad conforme a la Norma. Este parámetro es obligado para la empresa y debido a los resultados de su mínimo cumplimiento en el taller se creará un procedimiento y a su vez documentación para la realización de auditorías internas.

Pertinente al apartado 9.3: El taller tiene liderazgo gerencial, mas no hay certeza en base a documentación de su gestión referente a revisión de los resultados del sistema, por tal motivo se actuará de manera de que se pueda crear un procedimiento para una revisión del SGC por la alta dirección, y para satisfacer el cumplimiento de ello siendo un complemento la identificación y abordar una acción de oportunidades de progreso.

La tabla 10 se muestra las valoraciones en base al capítulo diez, aquí los requerimientos se basan en que el taller debe determinar actividades que alcancen al máximo dichas oportunidades de mejora, a su vez excluir las inconformidades y alcanzar el cumplimiento completo de los requerimientos del consumidor final.

Tabla 10. Evaluación porcentual del capítulo 10

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	1	2	1	0	0	0	4
10.2	7	7	0	0	0	0	14
TOTALES	8	9	1	0	0	0	18
Valor porcentual	44,44%	50%	5,56%	0%	0%	0%	100%
SUFICIENCIA PORCENTUAL							
15,28%							

Elaborado por: (Villacres, 2022)

10.Mejora

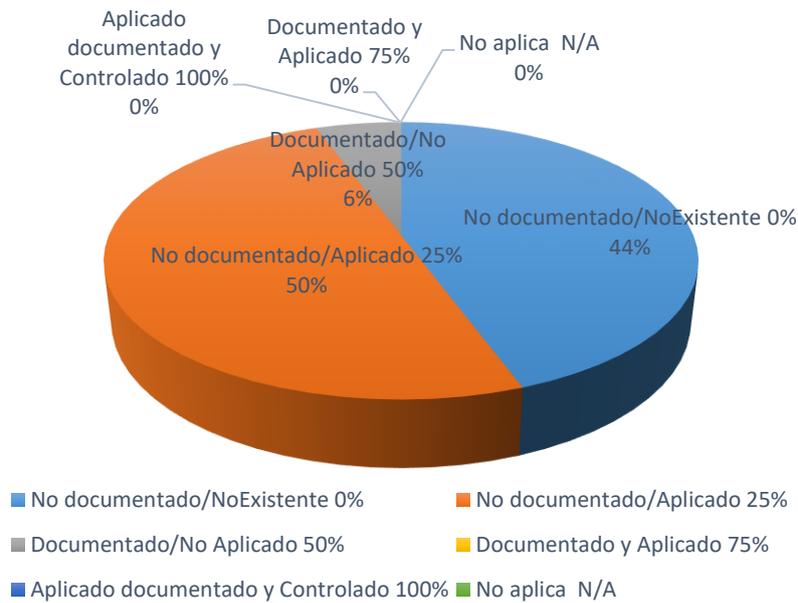


Figura 18. Resultados de capítulo 10

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis e interpretación

De 18 parámetros valorados del capítulo diez, se muestra que un 44,44% evalúa un total de 8 criterios de evaluación del check list, existe un 0% de implementación a razón de no estar aplicado ni documentado en el taller, el 50% perteneciente a 9 criterios de evaluación a razón del 25% implementado por motivo que la empresa los tiene administrados mas no hay evidencia física escrita y el 5,56 % referente a 1 punto valorado, este conserva un 50% implementado porque el taller tiene evidencia en base a documentación de gestión con los apartados, pero no hay evidencia de su aplicación.

Pertinente al apartado 10.1: Se muestra registros a raíz de proporciones de mejora en cuestión a la planificación del taller, mas no la ejecución de alguna de ellas, con el fin de maximizar la suficiencia del taller se instituyó crear un proceso para caracterización y examinación de las oportunidades de progreso.

Pertinente al apartado 10.2: A razón de no existir la realización de la programación estratégica, tampoco hay reacción en base a las no conformidades identificadas, con el fin de erradicar estas consecuencias negativas se realizará registros de no conformidades acompañado del plan de acción convenientes con la empresa.

Pertinente al apartado 10.3: El taller determino información física de acciones de progreso continuo, pero sin ser ejecutadas para esto se ha establecido la mantención del compromiso gerencial con el fin de asegurar la mejora continua del taller y así adjuntarlo en el manual y ratificarlo con la gerencia.

La tabla 11 evidencia la valoración final de la determinación de la norma en cuestión a la empresa Talleres Pepe Lucho considerando un porcentaje referente del 100 % del cumplimiento en base a los requerimientos de la norma, con un resultado de cumplimiento actual del taller y su brecha para lograr el porcentaje obligatorio para la certificación.

Tabla 11. Valoración porcentual del Sistema de Gestión de Calidad a la empresa.

%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	9,06%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA O INCUMPLIMIENTO	90,94%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

En la figura 19 se muestra el valor porcentual de la brecha de la empresa conforme a un SGC.

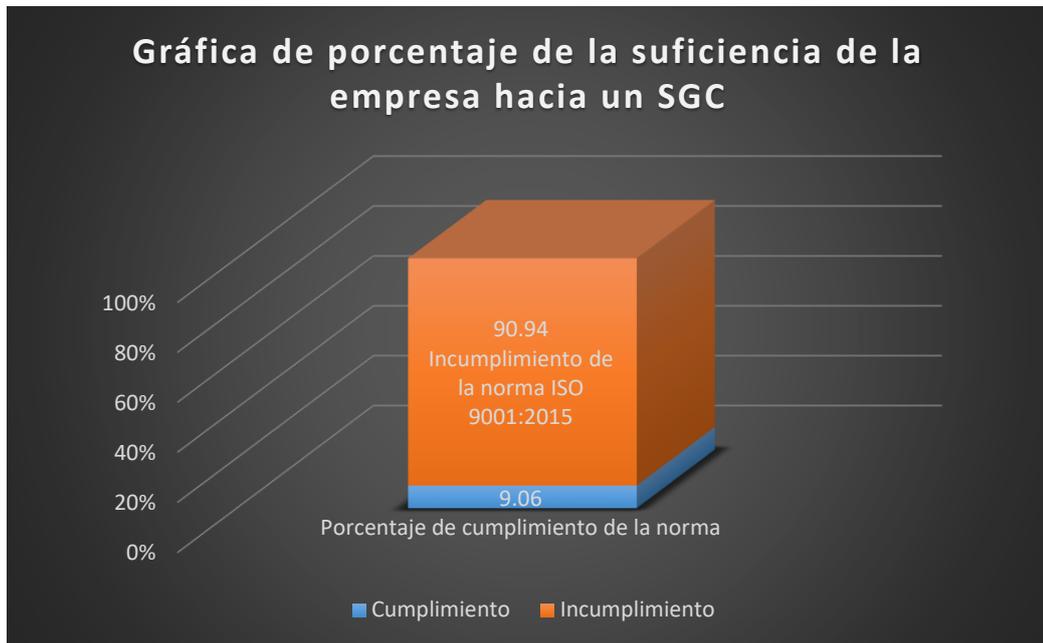


Figura 19. Porcentaje de cumplimiento actual de la empresa Talleres Pepe Lucho

Elaborado por: (Villacres, 2022)

El taller tiene un cumplimiento del 9.06 %, a razón de la falta de evidencia en base a documentación actual en la gran cantidad de parámetros desarrollados de la norma, el faltante para cumplir el total de requerimientos es de 90.94% con esto se pretende sustentar para alcanzar el mejor porcentaje, la ejecución de las actividades de mejora establecidos en cada punto de la norma.

Análisis de encuesta hacia la parte gerencial sobre el compromiso

Al aplicar la encuesta a la gerencia de Talleres Pepe Lucho, se considerará los aspectos más relevantes de participación del taller en el establecimiento de un SGC en base a la Norma ISO 9001: 2015.

La tabla 12 expone el modelo de encuesta, está incluida en el **Anexo 38** hecha para establecer el estado actual sobre el compromiso gerencial y el análisis de los resultados logrados a raíz de una reunión con el gerente propietario de Talleres Pepe Lucho.



Figura 20. Valoración de encuesta a la parte Gerencial de Talleres Pepe Lucho

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 10 parámetros valorados a partir de la tabla 12, sobre el compromiso gerencial actual en Talleres Pepe Lucho, hay evidencia del 50% que representa 5 criterios positivos en la encuesta, sirviendo de ayuda hacia la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, y el 50% perteneciente a 5 criterios en respuesta negativa a razón de no estar aplicado en las operaciones de Talleres Pepe Lucho.

Concerniente al 50 %, se concluye que el compromiso gerencial existente del taller es admisible debido a las condiciones de trabajo alcanzadas e implementadas, considerando aspectos relacionados con la garantía de calidad al ofrecer sus servicios relacionados con la normativa.

Concerniente al otro 50%, se evidencia la existencia de requerimientos establecidos en la norma sin implementar en la empresa y forman parte de la brecha de desempeño versus el SGC, estos se usarán de base informativa para iniciar la ejecución de las diligencias de mejora para incrementar su suficiencia.

Análisis de encuesta a trabajadores de Talleres ``Pepe Lucho``

Se empleará preguntas organizadas a los trabajadores administrativo y operativo de Talleres Pepe Lucho, considerando los aspectos más importantes de participación en la implementación de un SGC basada en la Norma ISO 9001: 2015.

La tabla número 13 evidencia el modelo de encuesta aplicada al personal de Talleres Pepe Lucho, ejecutada para determinar el desempeño de los criterios requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad, logrados a través de entrevistas directas con todo el personal.

Se entrevistó a 6 personas proporcionadas al total de la población de colaboradores administrativos y operativos del taller, en el área de mantenimiento vehicular y el área de comercio de insumos vehiculares, aquí se muestra la tabulación y examinación de las deducciones logradas de los numerales de la encuesta.

La tabla 14 evidencia los resultados conseguidos con relación a la pregunta 1 de la encuesta, para establecer valor porcentual de colaboradores que han revelado dificultades en su proceso laboral.

Tabla 12. Valoración porcentual de la pregunta 1.

Pregunta 1	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Estima usted que hay anomalías que limiten la efectiva realización de sus actividades?	6	0	6
Total %	100%	0%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

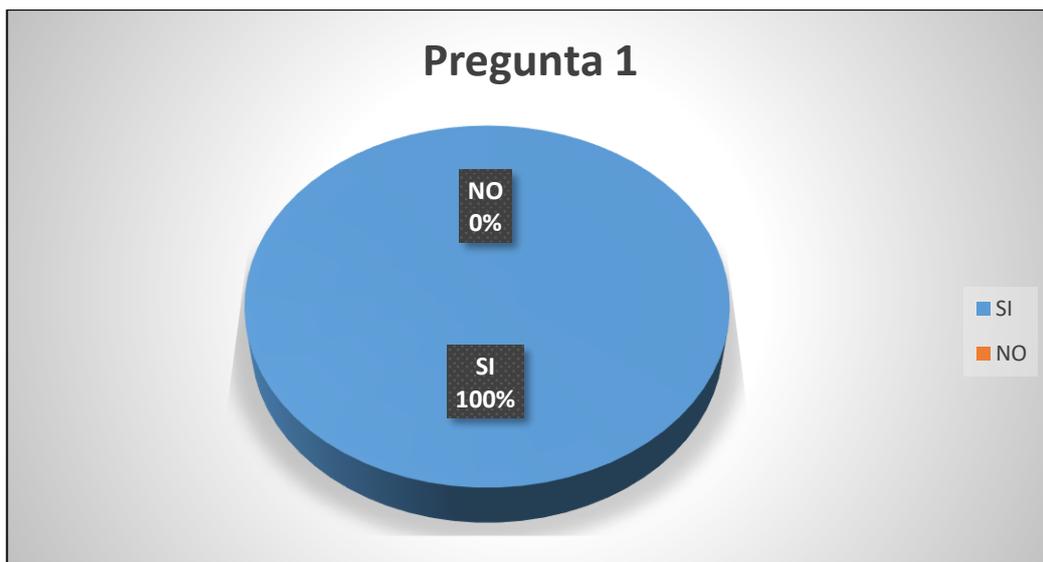


Figura 21. Resultados de pregunta 1.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación a la presencia de dificultades en su área de trabajo, el 100% siendo 6 personas, confirman que se ha detectado problemas en sus áreas de trabajo, esto ha impedido de vez en cuando el correcto cumplimiento de sus actividades laborales, y el 0% referente a que ningún trabajador ha manifestado problemas para realizar sus operaciones normales.

La tabla 15 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 2 de la lista, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han descubierto dificultades en el conocimiento sobre la gestión por procesos.

Tabla 13. Valoración porcentual de la pregunta 2.

Pregunta 2	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Tiene alguna idea de la definición sobre gestión por procesos?	1	5	6
Total %	16,67%	83,33%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

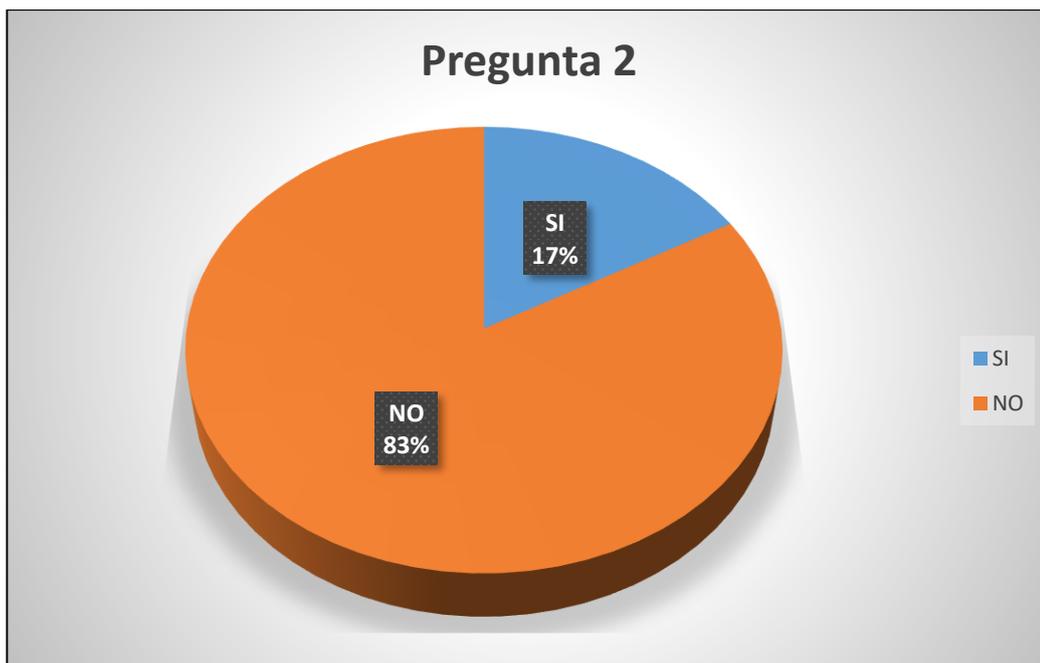


Figura 22. Resultado de pregunta 2.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación al conocimiento sobre la gestión por procesos, el 17% que representa una cantidad de 1 persona, confirman que tienen conocimiento sobre la gestión por procesos, esto maximiza el trabajo del investigador para el levantamiento de información hacia la organización, y el 83% siendo 5 personas aplicaron referente a que ningún trabajador conoce sobre la gestión por procesos.

La tabla 16 evidencia los resultados conseguidos con relación a la pregunta 3 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que niegan tener una guía al momento de realizar sus actividades laborales.

Tabla 14. Valoración porcentual de la pregunta 3.

Pregunta 3	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Tiene documentación guía usada por usted para realizar acciones laborales?	0	6	6
Total %	0%	100%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

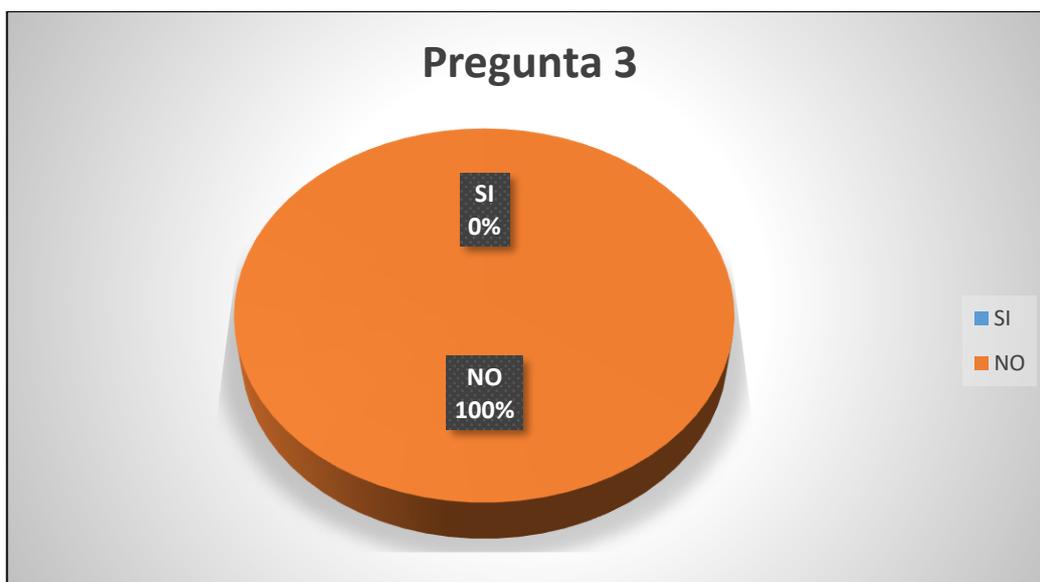


Figura 23. Resultados pregunta 3.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación a la existencia de algún documento como fuente guía para realizar sus actividades, el 100% que representa una cantidad de 6 personas, confirman que no tienen conocimiento sobre algún documento guía para realizar sus actividades, esto maximiza el trabajo del investigador para el levantamiento de información hacia la organización, y el 0% del personal aplicó su referencia a conocer sobre algún documento para realizar su trabajo.

La tabla 17 evidencia las valoraciones conseguidos con relación a la pregunta 4 de la lista, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han respondido sobre el conocimiento de documentación adjuntada a sus labores.

Tabla 15. Valoración porcentual de la pregunta 4.

Pregunta 4	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Sabe sobre la información escrita adjunta a su actividad de trabajo?	1	5	6
Total %	16,67%	83,33%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

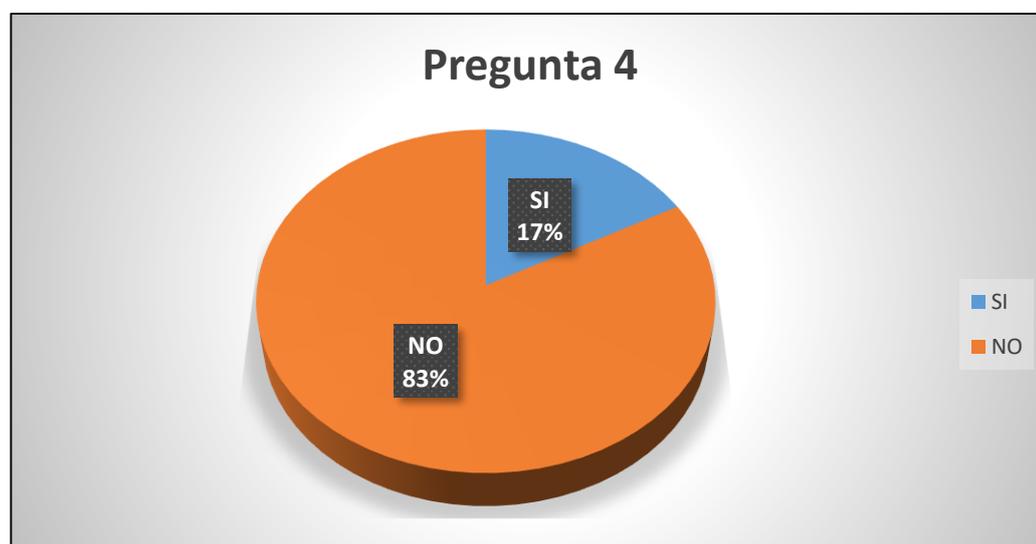


Figura 24. Resultados pregunta 4.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

De 6 personas entrevistadas con relación a la existencia de algún documento asociada a su actividad de trabajo, el 17% que representa la cantidad de 1 persona, quien confirma que tiene conocimiento sobre algún documento asociado a su actividad laboral, esto maximiza el trabajo del investigador para el levantamiento

de información hacia la organización, y el 83% que corresponde a 5 personas hizo referencia al desconocimiento documento asociada a su actividad laboral.

La tabla 18 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 5 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre los recursos necesarios para realizar sus acciones laborales.

Tabla 16. Valores porcentuales de pregunta 5.

Pregunta 5	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Tiene los recursos requeridos para la ejecución de sus actividades?	5	1	6
Total %	83,33%	16,67%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

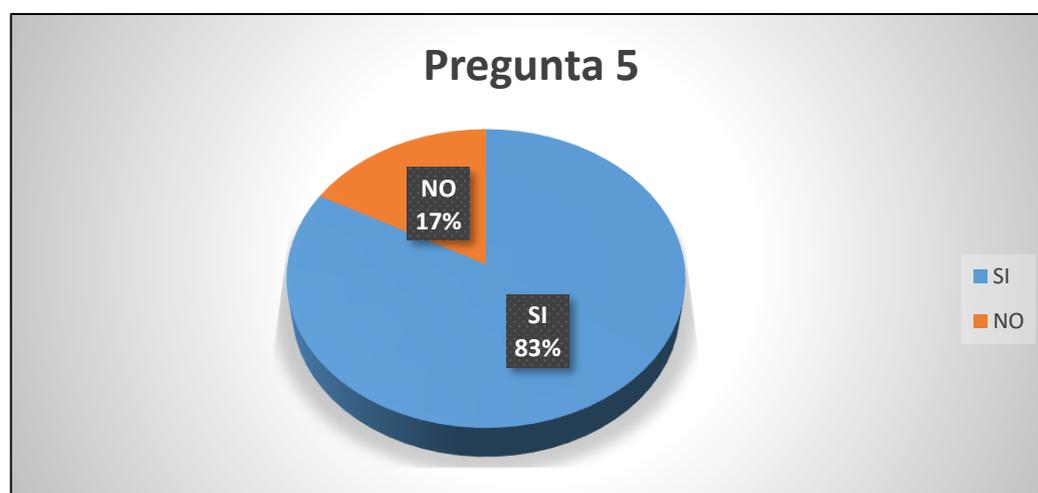


Figura 25. Resultados pregunta 5.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis e interpretación

De 6 personas entrevistadas con relación a la existencia de recursos necesarios para la ejecución de sus acciones, el 83% que representa una cantidad de 5

personas, confirman que tienen los recursos necesarios indicados para realizar su actividad laboral, esto acorta el trabajo del investigador y ayuda para el levantamiento de registros hacia la organización, y el 17% siendo 1 persona hizo referencia al descontento por falta de requerimientos para su actividad laboral.

La tabla 19 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 6 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre la consideración de capacitaciones en la empresa.

Tabla 17. Valores porcentuales de pregunta 6.

Pregunta 6	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Piensa que requiere preparación para perfeccionar la elaboración de sus actividades?	6	0	6
Total %	100%	0%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)



Figura 26. Resultados pregunta 6.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación a la necesidad de capacitaciones o adiestramientos para su actividad laboral, el 100% que representa una cantidad

de 6 personas, confirman que requieren charlas, capacitaciones o adiestramiento para su actividad laboral, esto maximiza el trabajo del investigador para el levantamiento de información hacia la organización.

La tabla 20 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 7 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre el aumento de la calidad productiva para satisfacer al cliente.

Tabla 18. Valoración porcentual de pregunta 7.

Pregunta 7	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Considera que debe aumentar la cualidad de sus actividades para mayor complacencia al consumidor?	3	3	6
Total %	50%	50%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

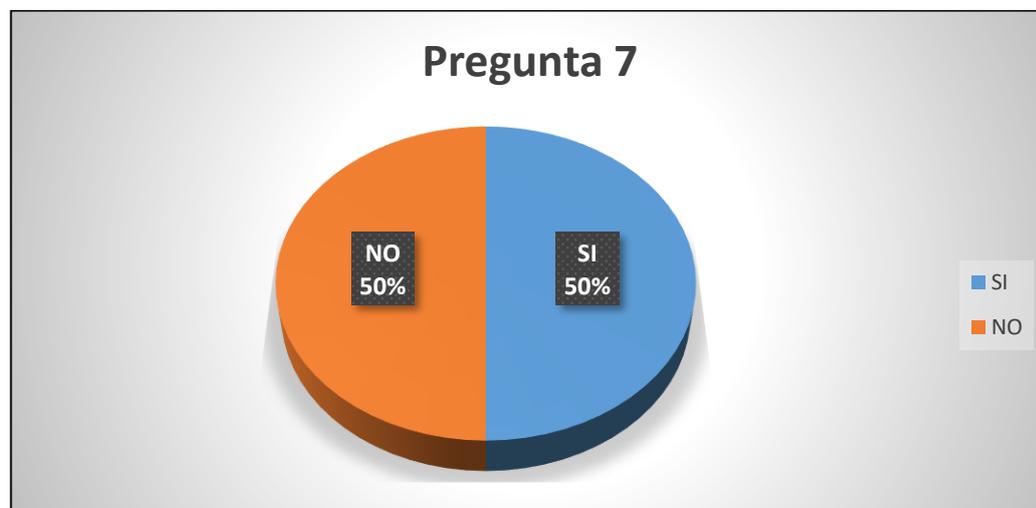


Figura 27. Resultados de pregunta 7.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación a la necesidad acrecentar la eficacia de sus acciones para mejor complacencia al consumidor final, el 50% que

representa una cantidad de 3 personas, confirman que, si requieren mejorar sus actividades día a día para satisfacer al cliente, esto ayuda el trabajo del investigador para el levantamiento de información hacia la organización ya que aportan imperativamente en la realización del manual, y el 50% del personal siendo 3 personas mostraron su conformidad con la calidad que brindan en sus actividades laborales y satisfacción al cliente.

La tabla 21 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 8 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre el conocimiento de una evaluación de desempeño.

Tabla 19. Valoraciones porcentuales de pregunta 8.

Pregunta 8	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Sabe usted la definición de evaluación de desempeño?	2	4	16
Total %	33,33%	66,67%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

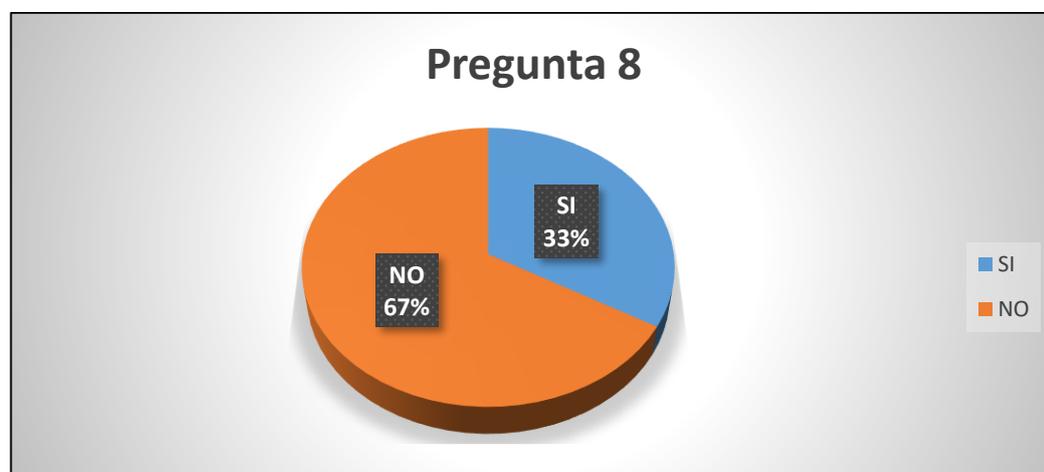


Figura 28. Resultados de pregunta 8.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación al conocimiento de una evaluación de desempeño, el 33% que representa una cantidad de 2 personas,

confirman que, si tienen conocimiento o fueron evaluados con esta técnica, esto ayuda el trabajo del investigador para el levantamiento de información hacia la organización ya que aportan imperativamente en la realización del manual, y el 67% del personal siendo 4 personas hicieron referencia a no conocer esta técnica o nunca haber sido evaluados en su desempeño laboral.

La tabla 22 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 9 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre el conocimiento de la visión de la organización.

Tabla 20. Valores porcentuales de pregunta 9.

Pregunta 9	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Sabe cuál es la visión de su organización?	1	5	6
Total %	16,67%	83,33%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)

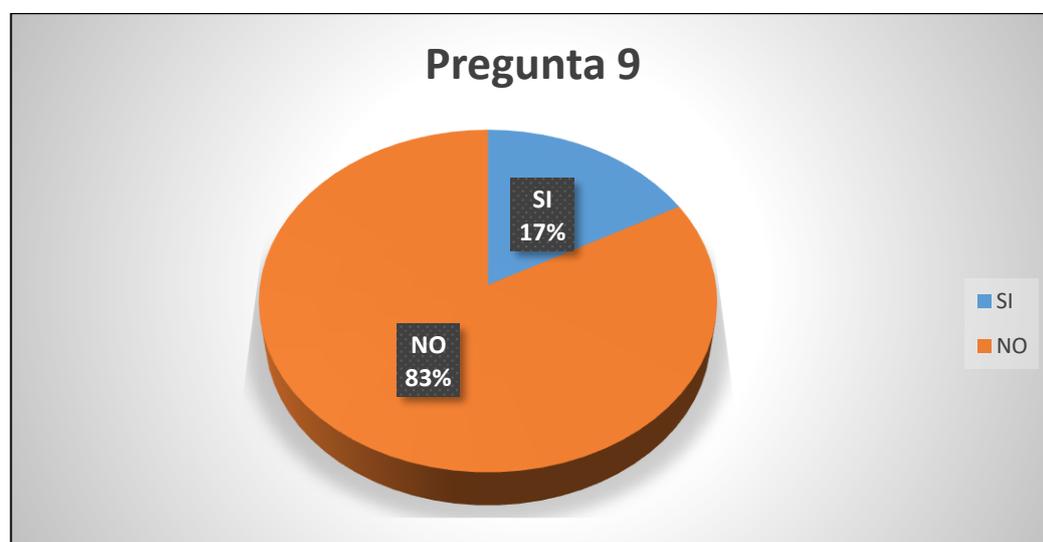


Figura 29. Resultados pregunta 9.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación al conocimiento la visión de su empresa, el 17% que representa una cantidad de 1 personas, confirman que, si tienen conocimiento mas no está aplicada en información documentada la visión empresarial, esto ayuda el trabajo del investigador para el levantamiento de información para la creación de una visión para el taller y aportan imperativamente en la realización del manual, y el 83% del personal siendo 5 personas hicieron referencia a no conocer la visión de la empresa.

La tabla 23 evidencia las valoraciones conseguidas con relación a la pregunta 9 de la encuesta, para establecer la valoración porcentual de colaboradores que han dado respuesta sobre participación de reuniones para monitorea de actividades.

Tabla 21. Valoración porcentual de pregunta 10.

Pregunta 10	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Participaría en reuniones programadas para el monitoreo de sus actividades?	6	0	6
Total %	100%	0%	100%

Elaborado por: (Villacres, 2022)



Figura 30. Resultados pregunta 10.

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Análisis y explicación

Del total de 6 personas entrevistadas con relación a participar en actividades de monitoreo en sus labores, el 100% que representa una cantidad de 6 personas, confirman que, si están muy interesadas en un monitoreo para la mejora de la institución, esto ayuda el trabajo del investigador para el levantamiento de información y aportan imperativamente en la realización del manual, y el 0% del personal tuvo un resultado nulo hacia no participar.

Área de estudio de la propuesta metodológica

Tabla 22: Área de estudio

ANÁLISIS	
El área de estudio de la propuesta metodológica es:	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO
Dominio:	Tecnología y sociedad
Línea de investigación:	Sistemas Industriales
Campo:	Ingeniería Industrial
Área:	Gestión de la Calidad
Aspectos:	Requerimientos de la normativa
Objetivos:	Diseñar un Sistema de Gestión Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Talleres Pepe Lucho” de la ciudad de Ambato.
Periodo de análisis:	Octubre 2021 – Febrero 2022

Fuente: Villacrés,2021

La tabla 22 muestra el área de estudio en los cuales se toma en cuenta los subtemas que son dominio, línea de investigación, campo en el que se aplica, área, aspectos, los objetivos y su periodo de análisis en la que se trabajara durante el periodo este documento.

Modelo operativo

A continuación, en la figura 31, se muestra el desarrollo del modelo operativo para la realización de la Gestión de Calidad reflejado en un manual bajo la aplicación de la norma ISO 9001:2015 el cual consta de tres etapas para la ejecución de la

Propuesta Metodológica las cuales se realizarán comparando la situación actual de Talleres Pepe Lucho con la actual norma usada a nivel mundial con el fin de la elaboración de un manual de calidad de manera adecuada y siguiendo los principios de la normativa expuesta para obtener un resultado satisfactorio en el momento que la empresa decida aplicar dicha propuesta con su cronograma y costos estimados a futuro.

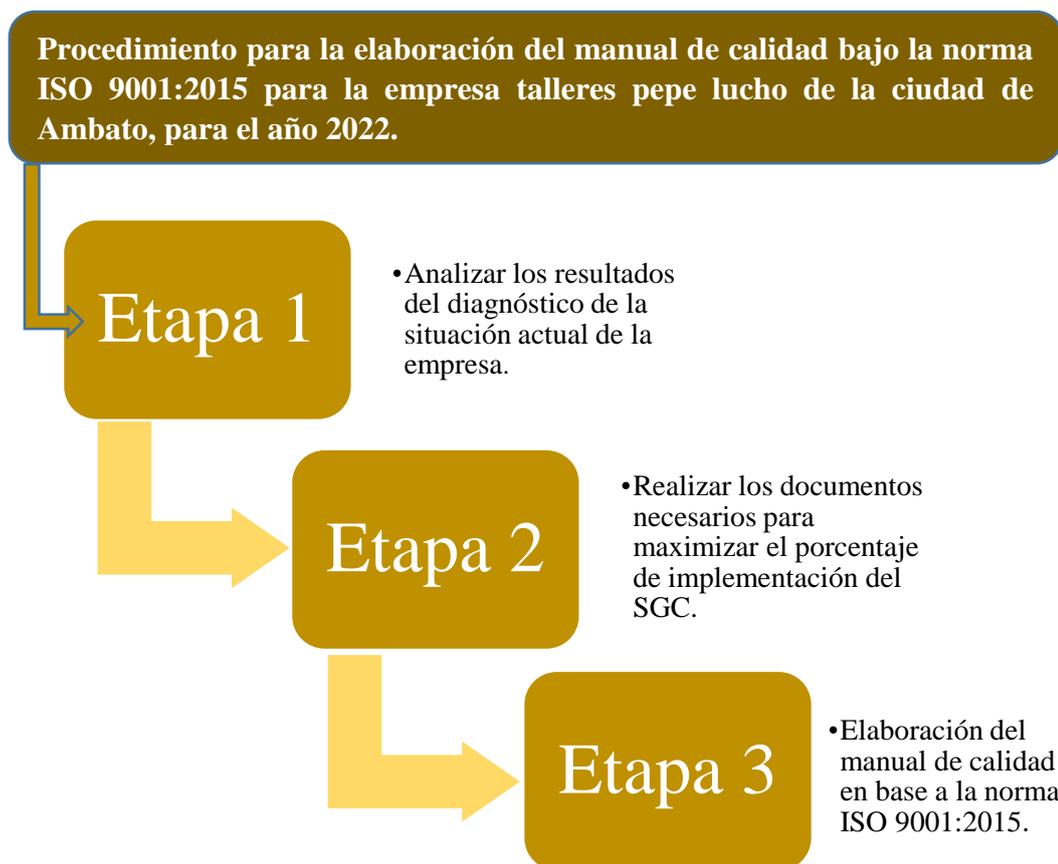


Figura 31. Modelo operativo de la propuesta metodológica

Elaborado por: (Villacres, 2022)

Etapa 1. Para la primera etapa, se analizará los resultados del diagnóstico paso a paso y se comparará las valoraciones en base a los datos estadísticos que se obtuvo a partir de la aplicación de la fórmula de la media ponderada y deducciones finales de las encuestas para posteriormente identificar los documentos necesarios para maximizar la brecha de cumplimiento de la tabla 11.

Etapa 2. La segunda etapa se encuentra en el **Anexo 5** al **Anexo 39**, allí se desarrollará los documentos requeridos como caracterización de procesos,

formatos, tablas maestras, procedimientos a seguir por parte de la empresa entre otros, para luego adjuntarlos en el manual.

Etapa 3. Para la elaboración de la tercera etapa, se tomará en cuenta los documentos obtenidos de la etapa 2, y se procederá a unirlos progresivamente para generar un manual de calidad para que en caso de implementarla se informe de los grandes cambios que se pueden obtener en la empresa con la aplicación de la norma ISO 9001:2015 para el año 2022; ver **Anexo 1**.

Desarrollo del modelo operativo

El procedimiento realizado de esta etapa se encuentra en el **Anexo 1**, aquí se procede a explicar el proceso que se realizará para crear los documentos y posteriormente el manual de calidad: inicialmente se debe establecer un índice en que contengan las cláusulas y requerimientos que establece la norma ISO 9001 2015. Un ejemplo puede ser reagruparlos en bloques.

Generando esto se escribe el Manual de Calidad, se tienen que llevar a cabo la primordial documentación del SGC y con fundamento a ellos se diseñe la documentación. Dichos documentos son:

- Política de calidad
- Mapa de procesos
- Indicadores de Calidad
- Fines de calidad
- Organigrama de la organización servible y nominal

En la situación de los indicadores y las metas se debería contar con un listado para establecerlos. Se debería rememorar que se debe contar con por lo menos un indicador por proceso, e al inicio se tienen que explicar todos los procesos de la organización.

Estos son:

- Listado de indicadores

- Listado de fines

Al final, cuando se encuentren definidos todos los puntos de vista pasados, se va a poder iniciar a escribir todos los métodos necesarios en el Sistema de Administración de la Calidad con base en la regla ISO 9001 2015.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

El presente documento plantea el desarrollo de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para garantizar la optimización de la prestación de servicios de la organización o empresa Talleres Pepe Lucho, solicitando una mejora, controlar sus procesos, estandarizar sus procesos, el cumplimiento de las perspectivas de las partes interesadas acerca del sistema y su aplicación en caso de que el gerente lo desee a futuro.

Resultados esperados:

- **Satisfacer al cliente:** la primordial finalidad que se sigue de la utilización de un Sistema de Administración de Calidad es poder llevar a cabo con esta expectativa.
- **Obtención de nuevos consumidores:** Tener estabilidad frente a consumidores potenciales, el obtener nuevos consumidores se debería a la excelente fachada que visualiza la organización en cuestión a sus bienes y servicios de calidad, al disponer de la certificación ISO 9001:2015, se garantiza una estupenda atención al comprador.
- **Optimización de los procesos de la organización:** los procedimientos que se hacen en la actividad provechosa se basa en estándares visualizan el cumplimiento de estatutos que hacen que sea un proceso optimizado.

• **Diferenciación de la competencia:** Constantemente destaca por arriba de la competencia, esto proyecta una fachada positiva de la empresa y consumidores de calidad haciendo que se sobreponga ante las demás.

• **Reducción de costes sin que perjudiquen a la calidad:** se necesita perfeccionar la calidad de un patrimonio o actividad remunerada sin que este atributo sea afectado. Hablamos de optimizar el procedimiento para realizarlo y remover los costes excesivos de tiempo o recursos.

• **Consumar con los requisitos de la gestión pública:** Disponer de un certificado en la regla ISO 9001 se necesita para entrar en cualquier concurso que ofrezca la gestión pública sin el cual no se puede optar a participar en él.

• **Llevar a cabo con las exigencias que se derivan de la pertenencia a un conjunto:** En varias empresas, la mayor parte multinacionales, la certificación del SGC es una exigencia imprescindible para no descuidar temas de calidad de producto o actividad remunerada.

Luego de detalla el cronograma de ocupaciones a realizar en el lapso de 1 año para la utilización del Sistema de Administración de Calidad considerando que se debería hacer acorde a lo planificado para que se logre consumir a cabalidad y en el tiempo predeterminado.

Se observa el diagrama S para el análisis de costos en la planificación a un año de inicio de la implementación del SGC con una fecha de inicio del 22 de abril del 2022 y finalización del 22 de abril del 2023 tomando en cuenta que la empresa debe abstenerse a estos costos aproximados y en caso de calamidad se aplazara según sea necesario para la fecha reprogramada, los valores previstos por mes muestran el costo que de las actividades en el cronograma previo, los costos planificados y reales se obtienen desde el costo del primer mes sumado el valor anterior ya sea el real o el acumulado, por ejemplo si el primer mes se prevé gastar \$2000 dólares y el segundo mes \$3000 en el total acumulado se obtendrá \$5000 entonces se realiza mes a mes hasta llegar al doceavo mes que se cumple el año y se muestra el total del valor planificado (\$28.000) y el real que sería en base a la información de la gerencia de Talleres Pepe Lucho gracias a los egresos e ingresos manejados en la administración de la empresa. (Villacrés, 2020)

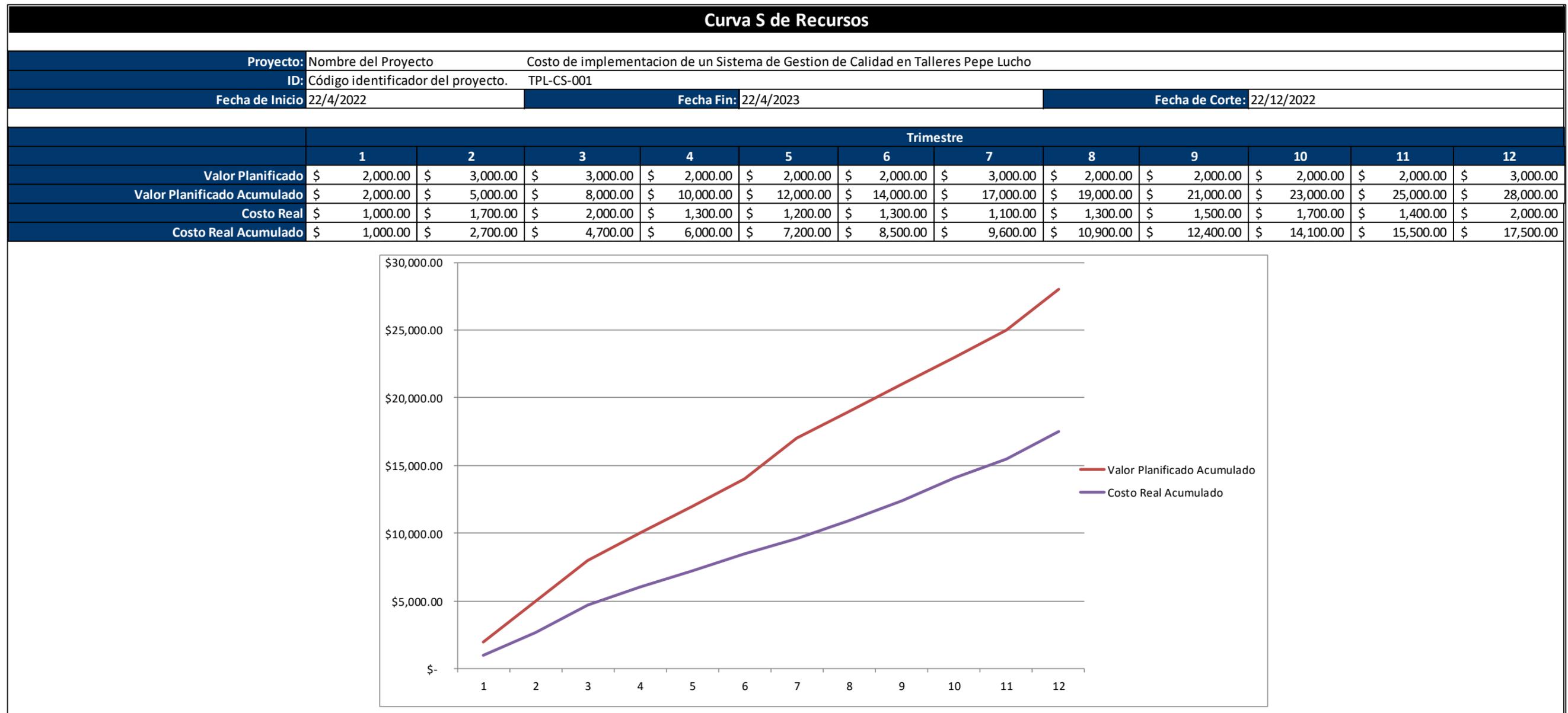


Figura 33. Curva S de costos aproximados para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Talleres Pepe Lucho: **Fuente:** Investigador

En el **Anexo 1** se muestra el manual de calidad generado por el investigador en el cual se detallan todos los puntos anteriormente indicados y en el siguiente orden de resolución:

- Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para Talleres Pepe Lucho
- Manual de calidad ISO 9001:2015
- Procedimientos Del Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2015
- Procedimiento de evaluación y selección de proveedores
- Procedimiento para auditorías internas
- Procedimiento para planificación de cambios y mejora continua del SGC.
- Procedimiento y desarrollo de productos y servicios
- Procedimiento de mejora de ambiente de trabajo

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- A partir de la determinación de los documentos proporcionados e información administrativa conforme a un SGC enfocado en normativa ISO 9001:2015 de Talleres Pepe Lucho, se pudo instituir que la organización posee 9,06 % de obediencia hacia cada punto de 4 al 10 de la norma internacional, a razón de la falta de documentación para manifestar la programación y control en sus procesos.
- La caracterización de procesos de Talleres Pepe Lucho, instituyó un fundamento al enfoque a procesos pertinentes a los requerimientos normativos, a manera de la identificación de un procedimiento administrativo; uno de Programación estratégica y operativa; Verificación de anomalías en vehículos livianos y pesados y cinco de ayuda; mantenimiento de máquinas y equipos, compras, cobros, pagos y Recursos humanos, orientados de manera estratégica hacia la obtención de resultados solicitados para la organización.
- La ejecución de la documentación necesaria de la norma ISO 9001:2015, ayudará a la organización a incrementar su conformidad hacia el sistema de administración de calidad , debido a que se tomó presente todos los aspectos de la normativa enfocándose a la demostración de su ejecución en la planeación de las ocupaciones que se hacen dentro del área de mantenimiento vehicular y comercialización de repuestos, obteniendo productos para ofrecer dando cumplimiento al sistema por

medio de ; un manual de calidad, 7 métodos y 38 registros , exigidos por lo norma para una futura certificación universal.

Recomendaciones

- Conservar informadas a cada una de las partes interesadas del SGC sobre la ejecución del diseño, esto periódicamente en puntos como política, fines, y alteraciones del sistema, con el objetivo de conseguir una responsabilidad total de estas, y comunicarles el rol que van a tener en la implementación del sistema.
- Orientar el sistema de administración de calidad hasta el cumplimiento de sus fines y objetivos, e implantar técnicas que logren marcar su cumplimiento, por medio de programaciones periódicas en parte o totales, que avale que se lograrán los resultados requeridos para la organización.
- Usar los registros y métodos efectuados a lo largo de la investigación, esto de la mano con el manual de calidad como fuente principal y posteriormente la acreditación para la normativa ISO: 9001 2015.
- Tener en cuenta una época conveniente de implementación de la documentación prevista para la empresa, antes de una auditoria oficial de certificación para reducir las inconformidades posiblemente aparecerán en el sistema.
- Conservar un historial de cambios hechos desde el sistema postulado, para respaldo de documentación en cuanto al desarrollo, optimización sistema, y de la organización que existe para la fijación del SGC.

BIBLIOGRAFÍA

Barandiaran, Antonio Oviedo. 2019. Sistemas de gestión de la calidad. Mexico : Epub, 2019. FORM-SG-001.

Barcenas, Erika. 2021. ISO WORLD GROMING WITH ISO. [En línea] marzo de 2021. <https://isoworld.net/2021/03/09/industria-metalmeccanica-certificacion-iso-9001/>.

Camisón, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2016. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid-España : PEARSON, 2016. 10: 84-205-4262-8, 13: 978-84-205-4262-1.

Chuman, sandra y Vera, Sergio. 2020. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LAS INDUSTRIAS PYMES PARA INCREMENTAR SU COMPETITIVIDAD. 2020. Trabajo de Investigación en Bachillerato Industrial.

Cortés, José. 2107. Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). Málaga-España : ICB Editores, 2107. 8490219761, 9788490219768.

Díaz, Javier. 2010. Calidad Total: Origen, evolucion y conceptos. Colombia : Emprendices, 2010.

Donozo, Evelyn y Santa María, Alberto. 2015. La Relación entre la ISO 9001 y el TQM en las Empresas del Sector Metalmeccánica de Lima. 2015. Tesis grado de Magíster en Adiministración Estratégica de Empresas.

eluniversocom. 2020. Situación del sector metalmeccánico y su importancia en la economía ecuatoriana. El Comercio. 2021 C.A. EL UNIVERSO, Mayo de 2020.

Fanny Cruz, Andrea Lopez, Cosnuelo Ruiz. 2016. SISTEMA DE GESTION ISO 9001:2015 TÉCNICAS Y HERRAMINENTAS PARA INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTARACIÓN. Colombia : Revista Ingenieria, Investigacion y Desarrollo, Vol 17, 2016. 2422-4324.

García, Jorge. 2016. ¿Cuántos coches circulan por el mundo? [aut. libro] Jorge Garcia. Automotores en el mundo. Ginebra : SN-ES, 2016.

González G., Janelle y Pinedo J., Keheby. 2017. Estudio de impacto de la certificación ISO 9001:2000 en el sector de la Industria Metalmeccánica de la ciudad de Cartagena. 2017. Tesis en el Programa de Administración Industrial.

Heredia, Francisco Alvarez. 2015. Calidad y autoria en Salud. Bogota : ECOE, 2015. 978-958-771-143-1.

Herrera, Valentín Mora. 2015. El mapa de procesos y analisis de los procesos clave. España : s.n., 2015.

- INEN. 2018.** INEN Ratificó la Certificación ISO 9001:2015. Ecuador : Validación y Certificación INE, 2018.
- ISO, Normas. 2021.** ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Madrid, España : s.n., 2021.
- ISO, Secretaria Central de. 2015.** Norma Internacional ISO 9001:2015 Traducción Oficial (Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos). Ginebra,Suiza : ISO 2015, 2015.
- Lara, Celia. 2020.** ¿Qué es la pirámide documental? Mexico : icorp, 2020.
- Loor, Blanca. 2018.** Estudio de la evolución del sector metalmeccánico cuya actividad es la fabricación de metales comunes en el Ecuador en el período 2010-2015. Quito : s.n., 2018. Maestría en Administración de Empresas.
- Meneses, Carlos. 2019.** La relacion de la industria metalmeccanica con Ecuador en el munco actual. Loja-Ecuador : Illinois, 2019.
- Mosquera, Christty y López, sonia. 2013.** Análisis de resultados de la implementación de la Norma ISO 9001:2008 en las empresas del sector metalmeccánico asociadas a FEDIMETAL para determinar sus efectos en el ingreso de producto ecuatoriano en los mercados de la Comunidad Andina de Naciones. Guayaquil : s.n., Junio de 2013. Tesis en Ingeniería Comercial Mención en Comercio Exterior.
- Ortiz, Óscar Caret González. 2015.** Sistemas de Gestion de Calidad. Bogotá : ECOE, 2015. 978-958-771-300-8.
- Pires, Claudio. 2021.** Gestion por procesos En la practica. Rio de Janeiro : Independently Published, 2021. 9798707642272.
- Progrezando.com. 2022.** Herramienta de Diagnostico SGC. Colombia : RIsaralda, 2022.
- Robert Sokal, James Rohlf. 1980.** Introduccion a la Bioestadistica. San Francisco : USA, 1980. 84-291-1862-4.
- Villacrés, Jose. 2020.** Declaracion anual SRI e informes de la empresa. Ambato : s.n., 2020.
- Yáñez, Carlo. 2018.** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA ISO 9001. 2018.

ANEXOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“TALLERES PEPE LUCHO”



CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD EN EL
MANTENIMIENTO DE TU VEHICULO

BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015

MANUAL DE CALIDAD DE TALLERES PEPE LUCHO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	Fecha: 25/09/2018
	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-M-PSGC-01

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Investigador	Jefe de calidad	Gerencia

En el presente documento, se detallan los procesos elaborados con la finalidad de instaurar el sistema de gestión de calidad visualizados por medio de informes documentados de procesos incluido sus flujogramas, alcance, responsables e indicadores para monitoreo de ellos.

Procesos:



Mapa de procesos de Talleres Pepe Lucho

PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

Mantenimiento vehicular

Solicitud de mantenimiento
vehicular

Diagnóstico

Mantenimiento

Entrega del
vehículo



MANTENIMIENTO
DE MÁQUINAS Y
EQUIPOS

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

COMPRAS

COBROS

PAGOS

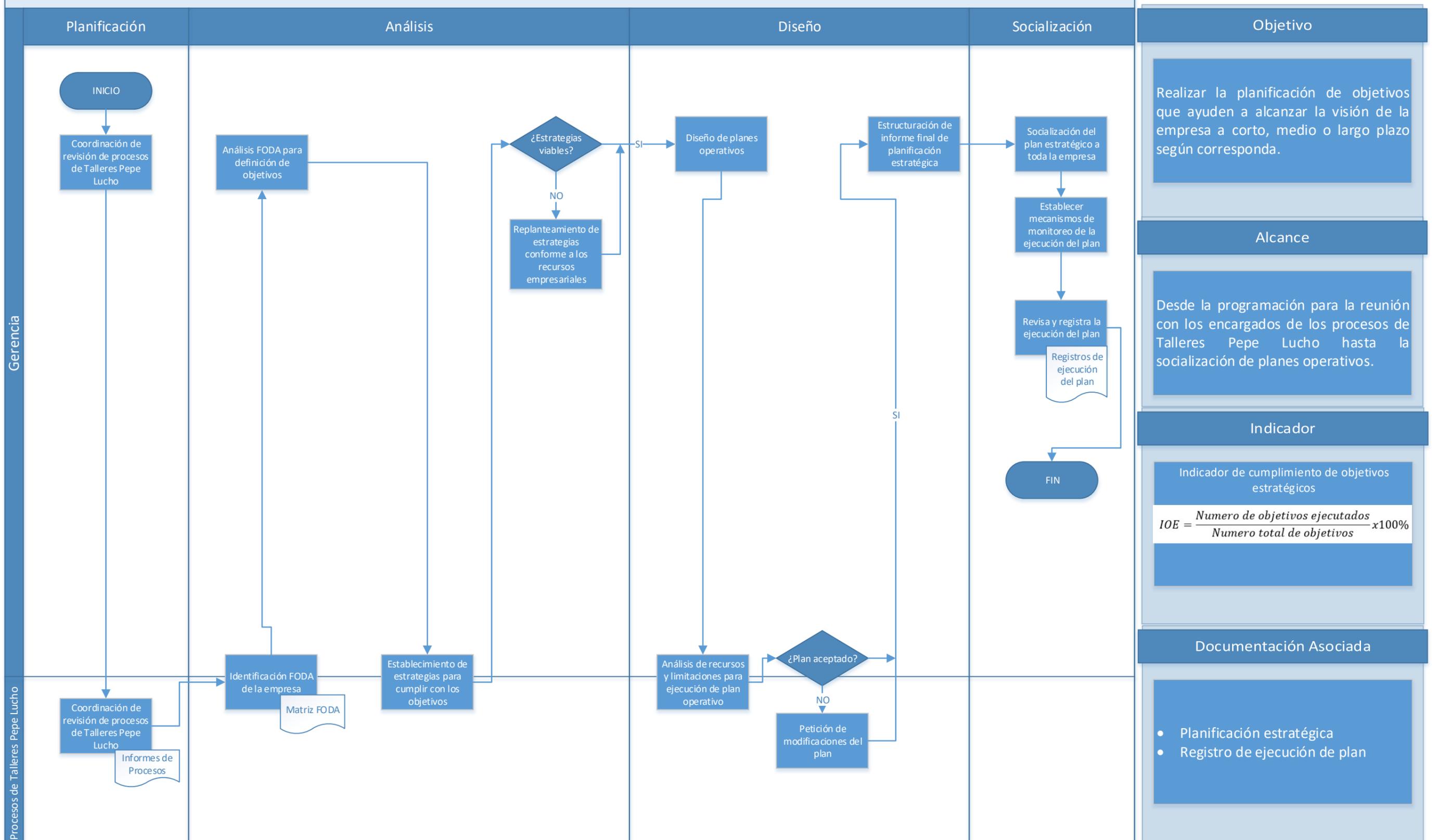
RECURSOS
HUMANOS

BODEGA

• Necesidad de mantenimiento

• Necesidad atendida con vehículo en
óptimas condiciones

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Recursos

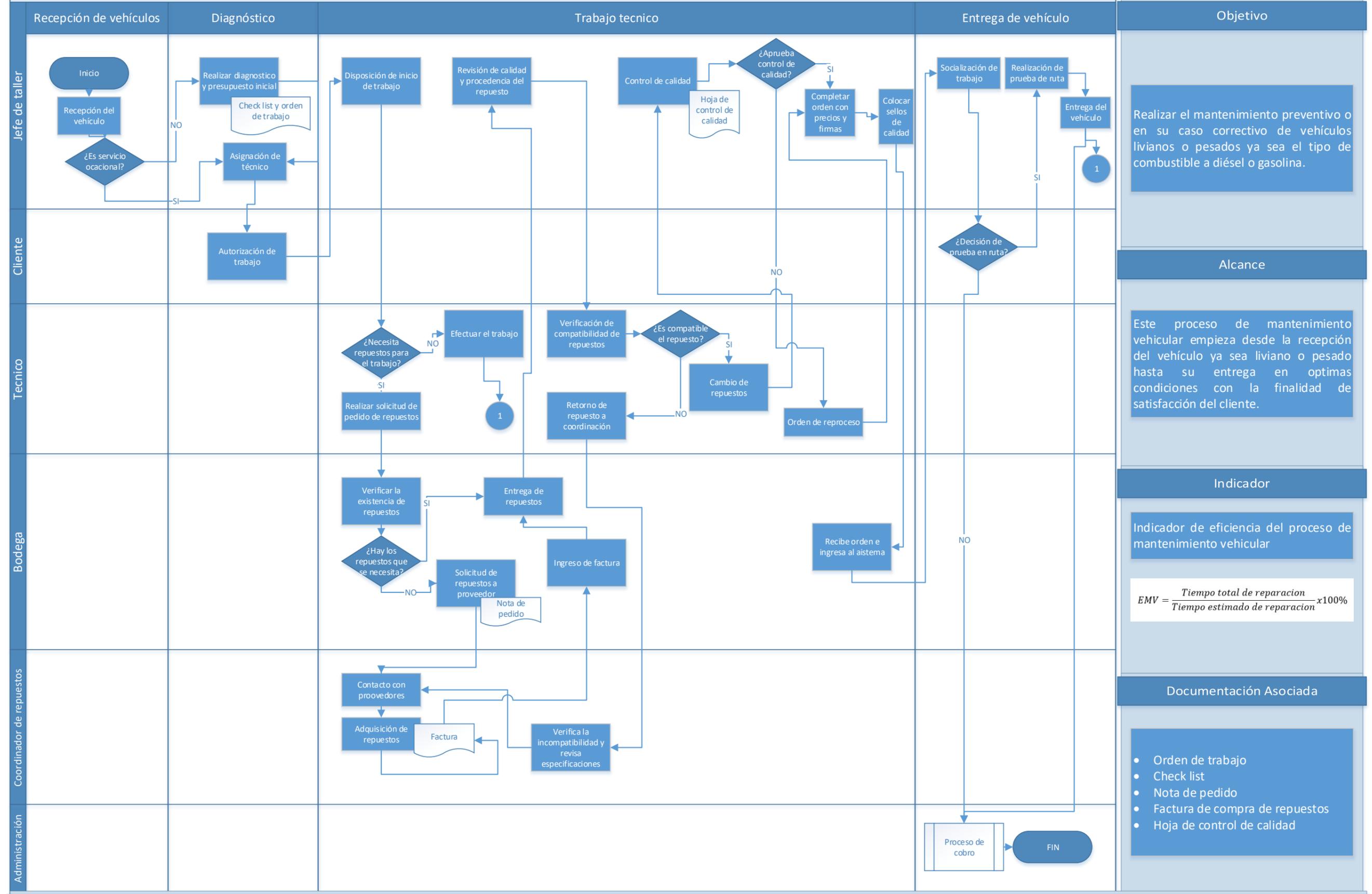
Humanos: Procesos asociados de Talleres Pepe Lucho
Infraestructura: Instalaciones de Talleres Pepe Lucho
Tecnología: Equipos de computación
Información: Matrices de planificación (FODA, MAPA ESTRATEGICO)

RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL

MARCO LEGAL

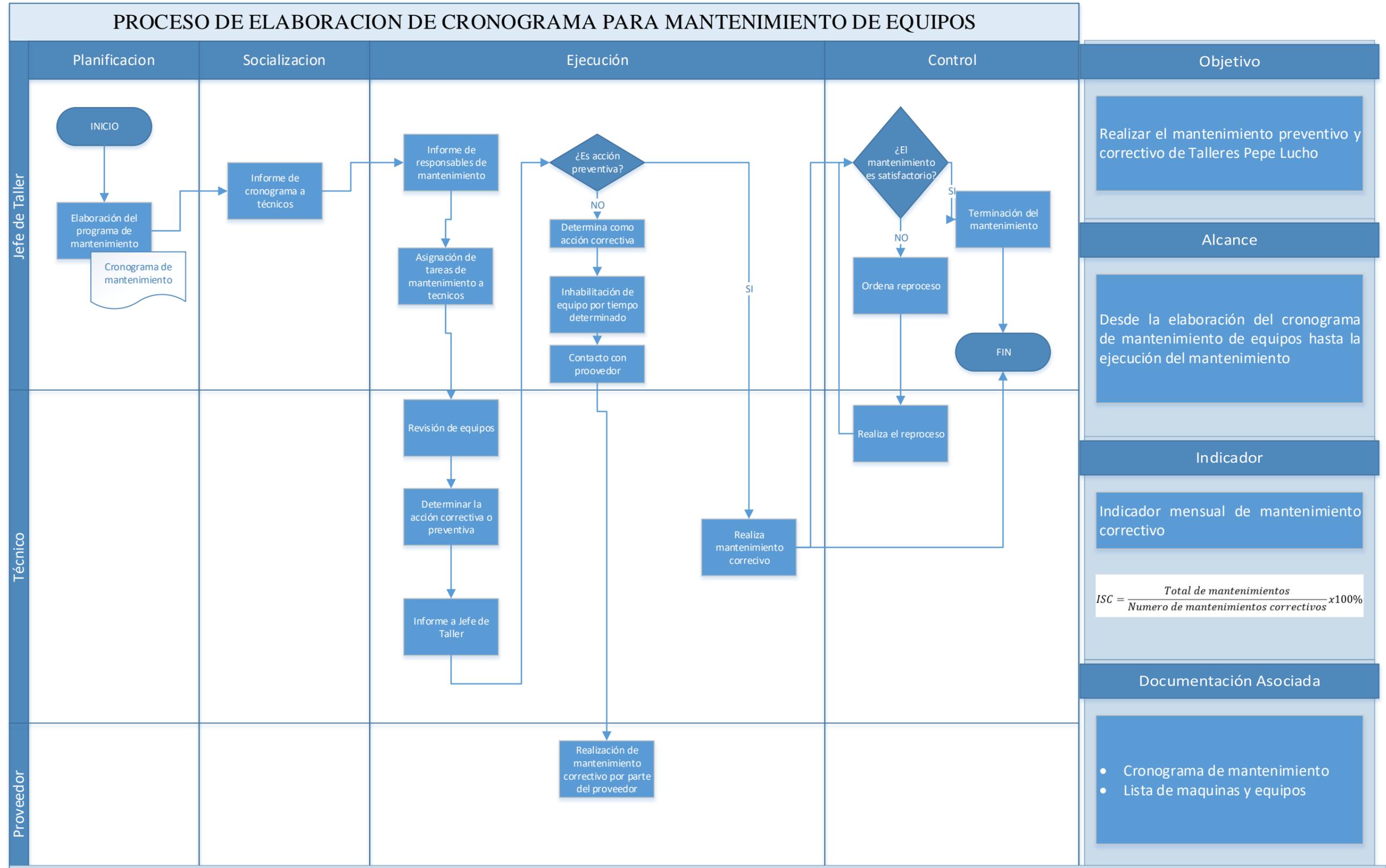
N/A

PROCESOS DE MANTEMIENTO VEHICULAR



Recursos	MARCO LEGAL	N/A
<p>1</p> <p>Humanos: Personal Técnico de Talleres Pepe Lucho, encargado de bodega, coordinador de repuestos,</p> <p>Infraestructura: Instalaciones de mantenimiento vehicular de Talleres Pepe Lucho</p> <p>Tecnología: Equipo de diagnostico, manuales eléctricos vehiculares</p>		

PROCESO DE ELABORACION DE CRONOGRAMA PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



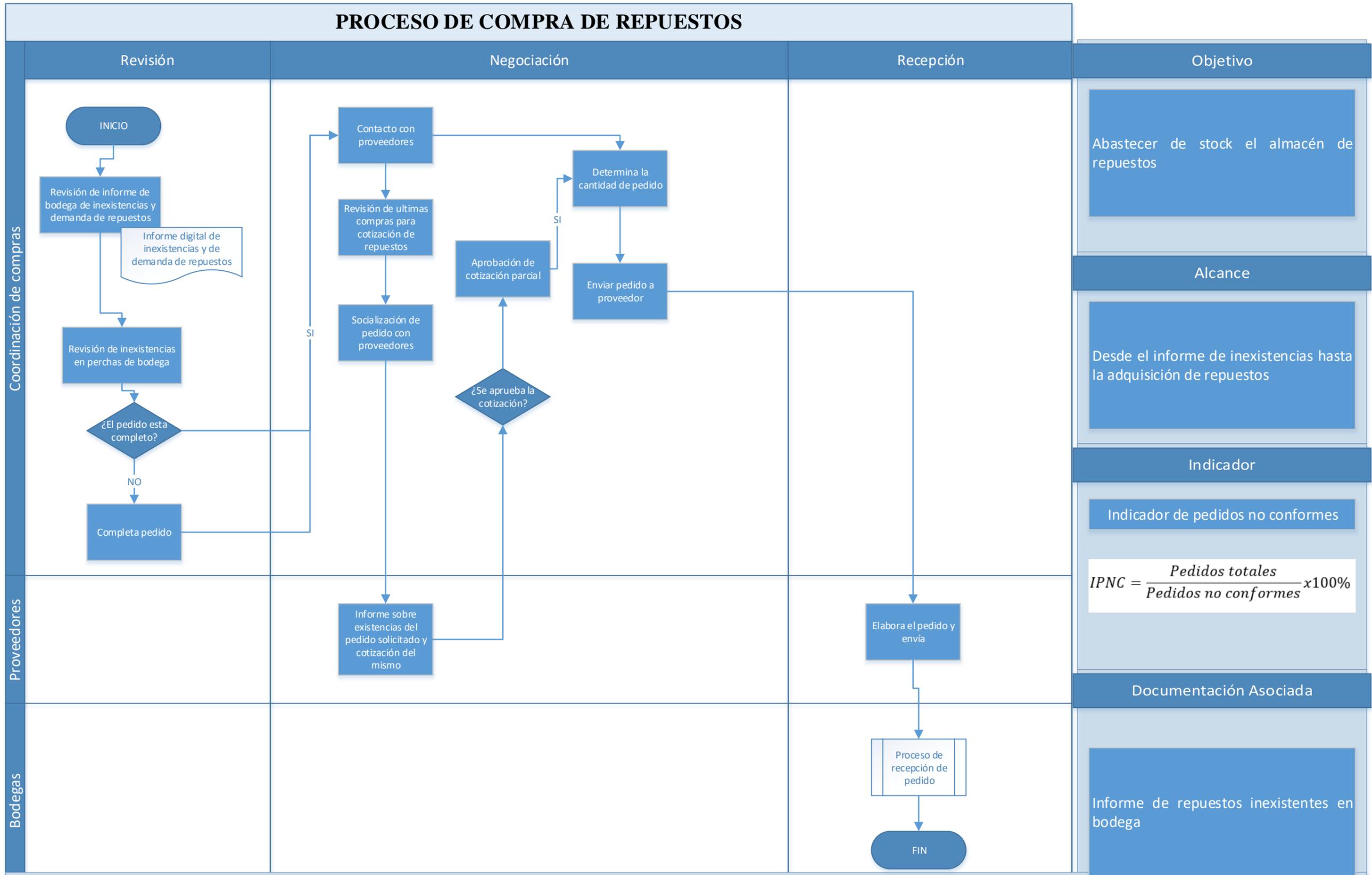
Recursos MARCO LEGAL

Humanos: Jefe de taller – Técnicos de Talleres Pepe Lucho

RESPONSABLE: JEFE DE TALLER

Manual de calidad ISO 9001:2015

PROCESO DE COMPRA DE REPUESTOS

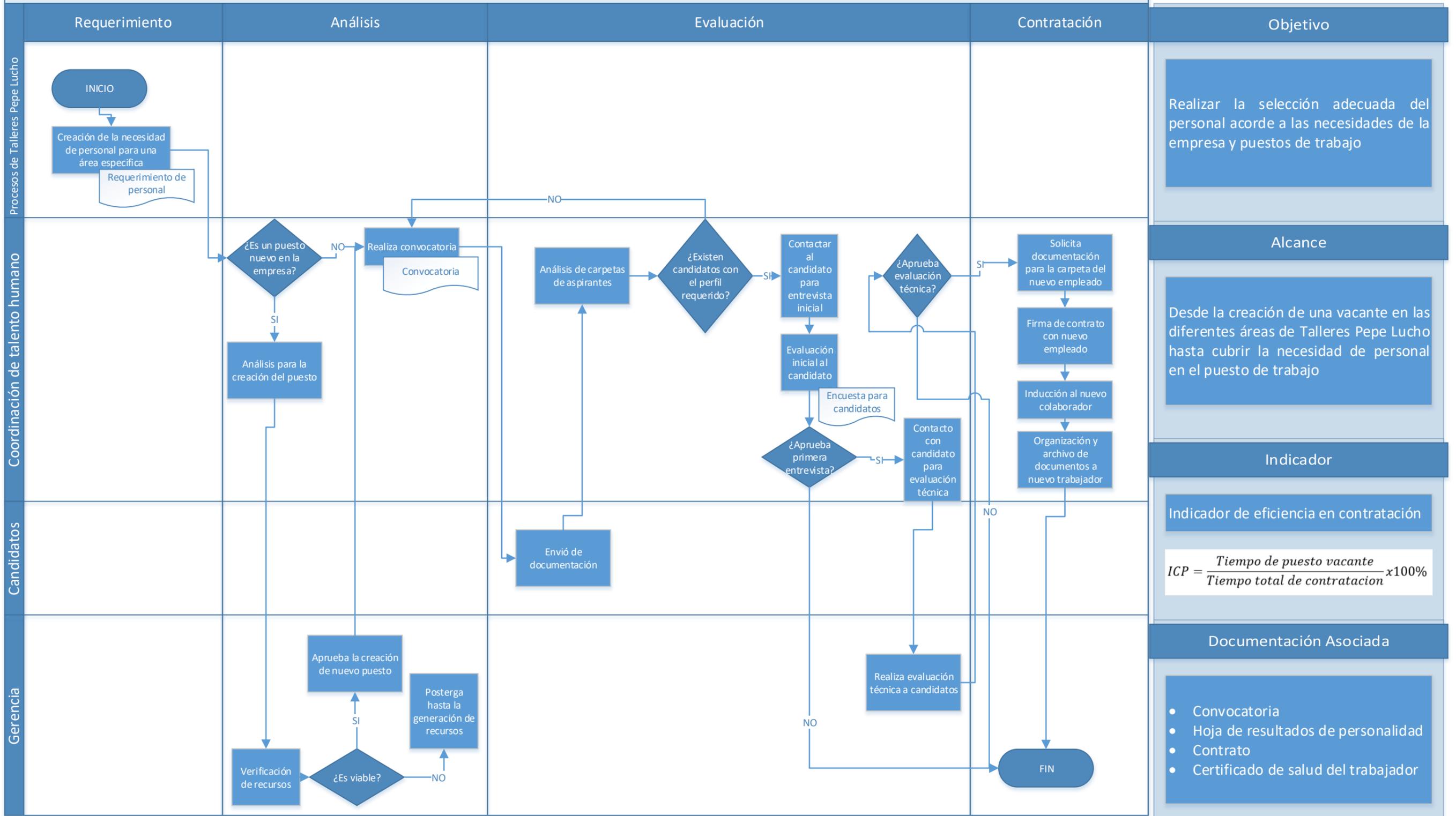


Humanos: Coordinador de compras, encargado de bodega
Infraestructura: Instalaciones del área de compras
Tecnología: Equipos de computación

RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE COMPRAS

Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

RECURSOS HUMANOS - CONTRATACIÓN DEL PERSONAL



Recursos

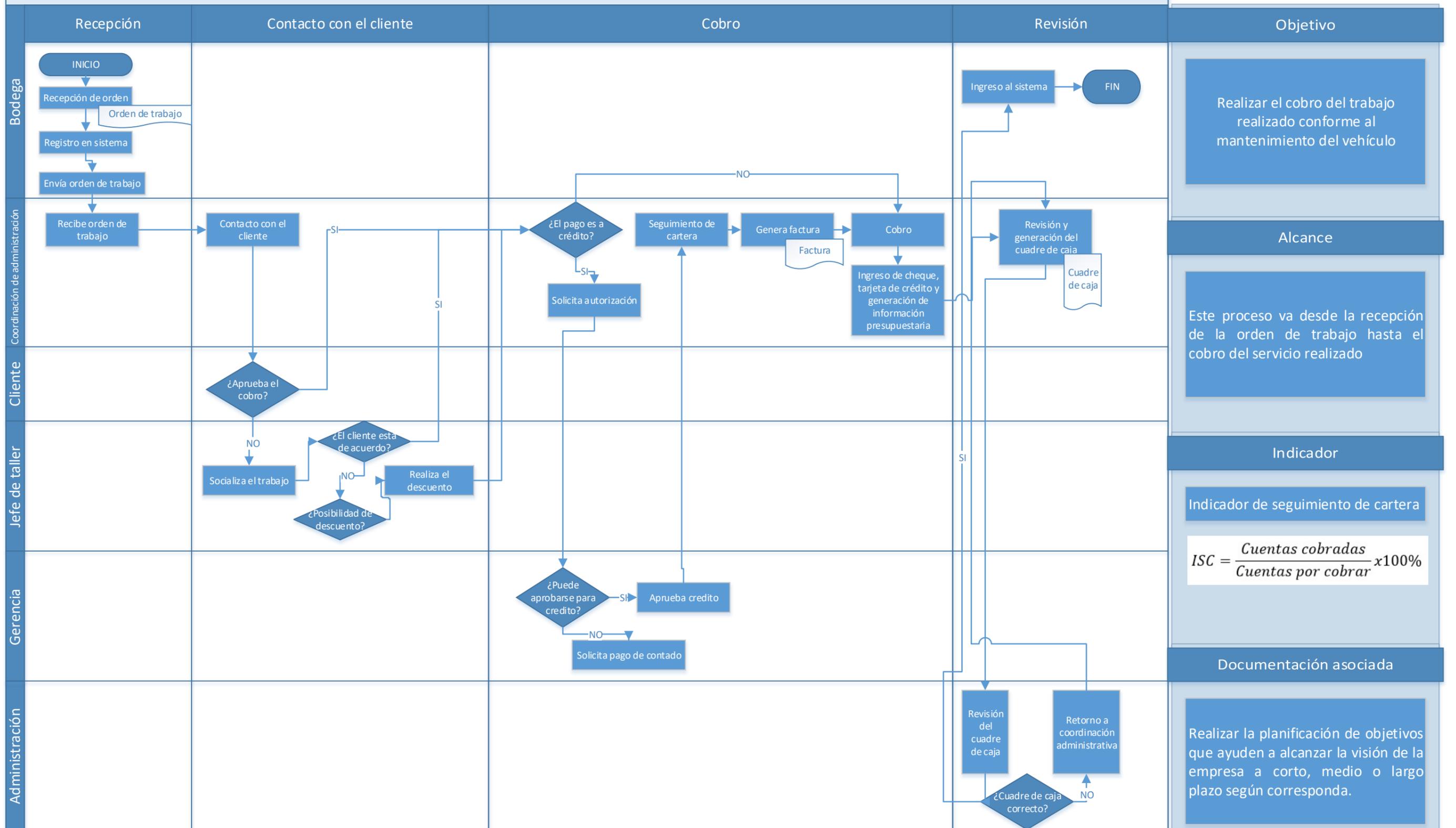
Humanos: Coordinación de talento humano, Gerencia
 Infraestructura: Oficina de Gerencia
 Información: Manual de competencias técnicas

RESPONSABLE: COORDINACION DE TALENTO HUMANO

MARCO LEGAL

Reglamento interno de Talleres Pepe Lucho

PROCESO DE COBROS



Recursos

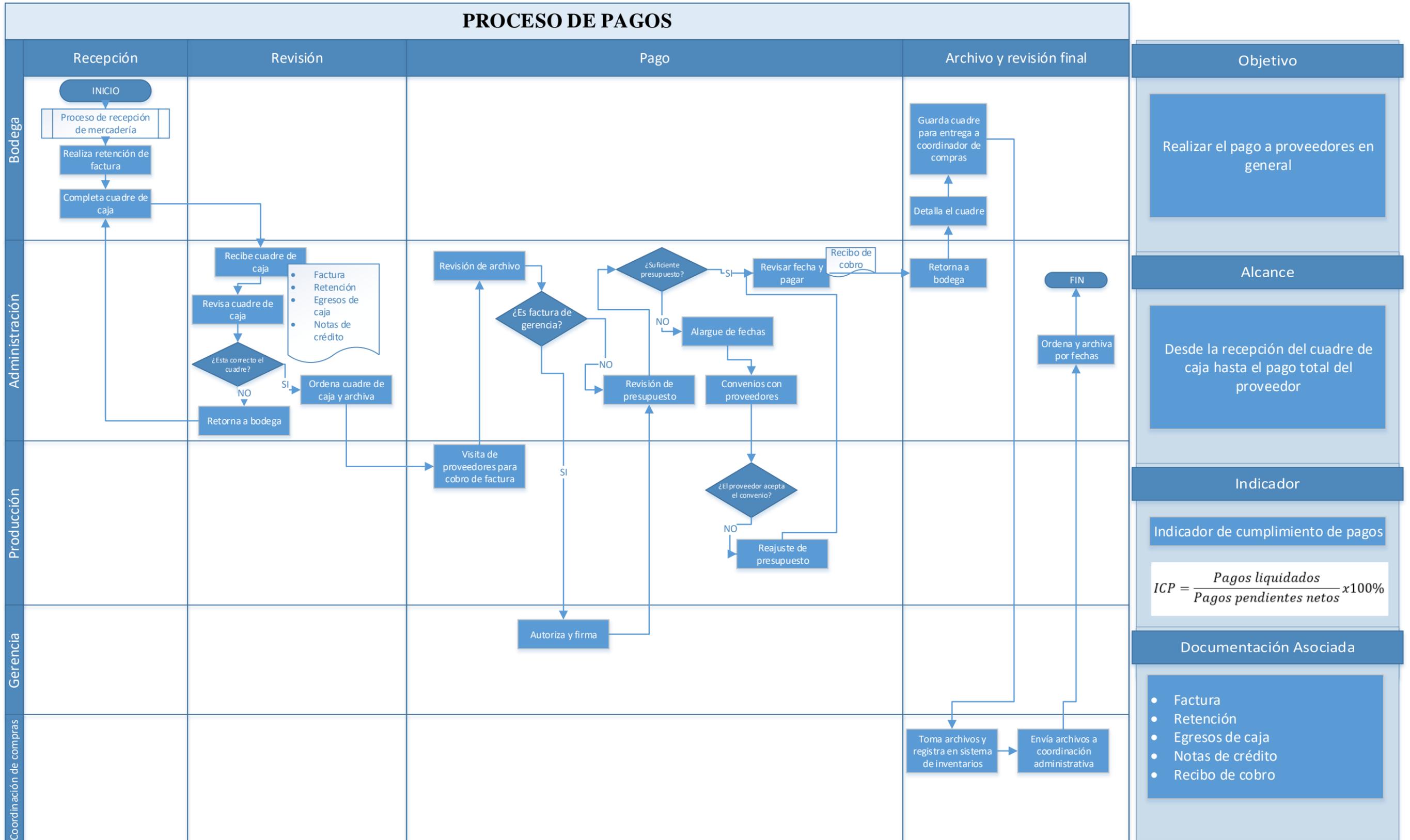
Humanos: Coordinador de administración, encargado de bodega
Infraestructura: Instalaciones del área de cobros
Tecnología: Equipos de computación

RESPONSABLE: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

MARCO LEGAL

Reglamento de comprobantes de venta retención y documentos complementarios

PROCESO DE PAGOS



Recursos

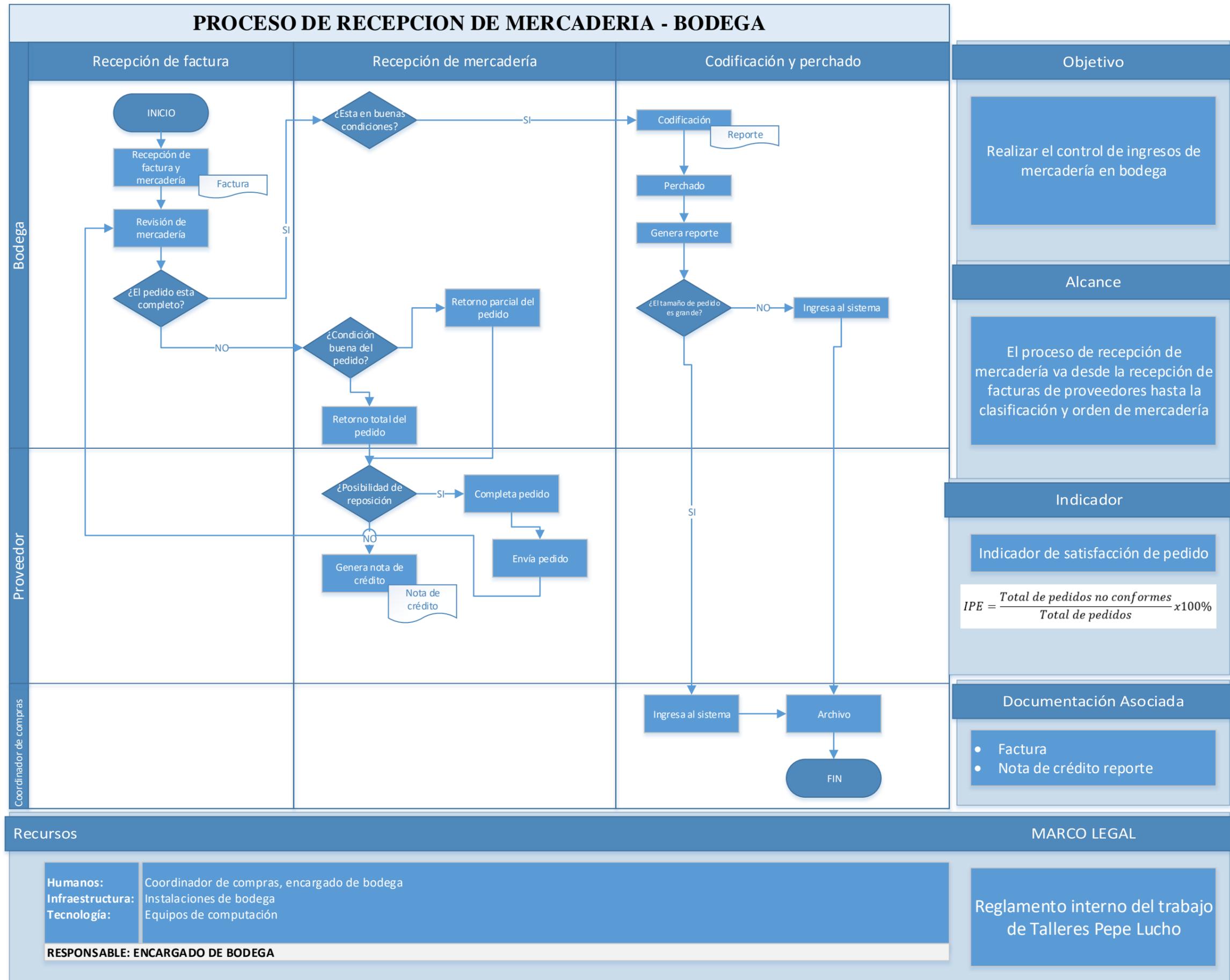
Humanos: Coordinador de administración, encargado de bodega, administradora
Infraestructura: Instalaciones del área de pagos
Tecnología: Equipos de computación

RESPONSABLE: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

MARCO LEGAL

Reglamento de comprobantes de venta retención y documentos complementarios

PROCESO DE RECEPCION DE MERCADERIA - BODEGA



Humanos: Coordinador de compras, encargado de bodega
Infraestructura: Instalaciones de bodega
Tecnología: Equipos de computación

RESPONSABLE: ENCARGADO DE BODEGA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	Código:
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión:0.0
		Fecha:

MANUAL DE CALIDAD ISO

9001: 2015



Elaborado por: Alex Villacrés _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
---	--	------------------------------------

Índice

1. Objeto y campo de aplicación	96
2. Referencias normativas	96
3. Términos y definiciones	96
4. Contexto de la organización	98
4.1. Conocimiento de la organización y su contexto	98
4.2. Información de la empresa	98
4.3. Matriz FODA	100
4.4. Comprensión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas	102
4.5. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	103
4.6. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	103
5. Liderazgo	104
5.1. Liderazgo y compromiso	104
5.1.1. Generalidades	104
5.1.2. Enfoque al cliente	104
5.2. Política de calidad	105
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad	105
5.2.2. Comunicación de la política de calidad	105
5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	105
6. Planificación	107
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	107
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	107
6.3. Planificación de los cambios	110
7. Apoyo	111
7.1. Recursos	111
7.1.1. Generalidades	111
7.1.2. Personas	111
7.1.3. Infraestructura	111
7.1.4. Ambiente para la operación de sus procesos	111
7.1.5. Recurso de seguimiento y medición	111
7.1.6. Conocimientos de la organización	112
7.2. Competencia	112
7.3. Toma de conciencia	113
7.4. Comunicación	113

7.5.	Información documentada	113
7.5.1.	Generalidades.....	113
8.	Operación	114
8.1.	Planificación y control operacional	114
8.2.	Requisitos para los productos y servicios	114
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	114
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	115
8.2.3.	Revisión de los requisitos de productos y servicios	115
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	115
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	115
8.3.1.	Generalidades.....	115
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo	116
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo	116
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo.....	116
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.....	116
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	116
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	117
8.4.1.	Generalidades.....	117
8.4.2.	Tipo y alcance de control.....	117
8.4.3.	Información para los proveedores externos	117
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	118
8.5.1.	Control de la producción y la provisión del servicio	118
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	118
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	118
8.5.4.	Preservación.....	118
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega	119
8.5.6.	Control de los cambios	119
8.6.	Liberación de los productos y servicios.....	119
8.7.	Control de las salidas no conformes	119
9.	Evaluación Del Desempeño	120
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	120
9.1.1.	Generalidades.....	120
9.1.2.	Satisfacción del cliente	120
9.1.3.	Análisis y evaluación.....	120
9.2.	Auditoría interna.....	120
9.3.	Revisión por la dirección	121
9.3.1.	Generalidades.....	121

10. Mejora	122
10.1. Generalidades.....	122
10.2. No conformidad y acción correctiva.....	122
10.3. Mejora continua.....	122

1. Objeto y campo de aplicación

Este Manual de Calidad presenta como principal objetivo la representación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Talleres Pepe Lucho, que se encuentra basada en la norma ISO 9001:2015; la misma requiere de evidencia documental y la difusión de su contenido en las partes interesadas en el sistema; formando parte del cumplimiento de la visión empresarial.

Dicho manual de calidad esta complementado con la integración de los procedimientos y registros, que son aplicables a cada una de las áreas de la empresa, a fin de dar cumplimiento a la satisfacción de los consumidores.

El manual tiene por objeto de alcance, su aplicabilidad en los procesos de mantenimiento y comercialización de repuestos de la empresa.

2. Referencias normativas

El presente Manual de Calidad se fundamenta en la normativa internacional ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad (Requisitos)

3. Términos y definiciones

- **Organización:** se le denomina al conjunto de instalaciones y trabajadores que se rigen bajo las obligaciones y relaciones de la misma.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Gestión:** es el conjunto de procesos, controlados, orientados y coordinados al direccionamiento de una organización.
- **Calidad:** es el conjunto de características de un servicio y/o producto que cumple con los niveles de exigencia requeridas.
- **Política de calidad:** son los propósitos globales que dirigen hacia la orientación de calidad relativa de una organización.
- **Cliente:** es aquella persona u organización que va a requerir de un producto y/o servicio.
- **Manual de Calidad:** es el instrumento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Mejora Continua:** se refiere a todas aquellas actividades que necesitan de una planificación estratégica que permite el incremento del nivel empresarial, a partir del cumplimiento de requisitos.

- **Requisito:** se define por aquella necesidad o expectativa que posee un carácter obligatorio dentro de la empresa.
- **Conformidad:** determina el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por la organización.
- **Inspección:** es el diagnóstico de la conformidad que se realiza a partir del uso de medios de medición, comparaciones, pruebas y modelos establecidos.
- **Proceso:** se le denomina al conjunto de actividades en función de una entrada, destinada a obtener una salida (producto o servicio).
- **Procedimiento:** se define a la forma específica previamente establecida, que es llevada a cabo por medio de una actividad o proceso.
- **Entrada:** es cualquier elemento que interfiere directamente en un proceso de producción.
- **Producto:** toda salida tangible de un proceso
- **Servicio:** toda salida intangible proveniente de un proceso.
- **Proveedor:** puede ser toda organización y/o persona que brinda de un servicio o producto a una empresa.
- **Registro:** es todo documento que sirve de evidencia necesaria para el cumplimiento de las actividades.
- **Alta dirección:** se define a la persona o al grupo de personas que sitúan a la organización en el más alto nivel.
- **Auditoría:** se le denomina al conjunto de actividades coordinadas, sistemáticas y documentadas, a fin de recopilar información verídica del cumplimiento de actividades dispuestas por la organización; y su posterior evaluación en cuanto al grado de cumplimiento de requisitos se refiere.
- **Hallazgo de Auditoría:** son todos aquellos resultados obtenidos de una auditoría, que están identificados conforme a los criterios de evaluación.
- **Liderar:** es la acción de encabezar o dirigir un conjunto de personas.
- **Eficiencia:** correspondencia entre los resultados y los recursos que fueron utilizados para alcanzar un objetivo.
- **Eficacia:** se define como el nivel de resultados que han sido alcanzados conforme a lo planificado.

4.Contexto de la organización

4.1. Conocimiento de la organización y su contexto

4.2. Información de la empresa

Nombre de la Empresa: Talleres Pepe Lucho

Gerente Propietario: Tnlgo. José Luis Villacrés López

RUC: 180194355001

Actividad económica:

- Mantenimiento y reparación de vehículos livianos y pesados.
- Comercialización de accesorios vehiculares

Tipo de empresa: Pequeña

Ubicación de la empresa: Av. Julio Jaramillo y Segundo Granja esq., Huachi chico, Ambato, Tungurahua

- **Misión**

Talleres Pepe Lucho es una empresa compuesta de técnicos y personal apasionado por el servicio al cliente; dedicada al mantenimiento integral vehicular de carga pesada y liviana; a la fabricación de accesorios conforme a las necesidades del cliente; y a la comercialización de autopartes; además, cuenta con la tecnología de vanguardia, para la completa satisfacción del cliente en la provincia de Tungurahua.

- **Visión**

Talleres Pepe Lucho en el año 2022, brindará mayores estándares de calidad del mercado en la fabricación y comercialización de autopartes; así como también, en el mantenimiento y reparación vehicular; gracias a su alto nivel en gestión de calidad, responsabilidad ambiental, manejo de la seguridad industrial y salud ocupacional; buscando así satisfacer las necesidades del cliente, contando con un excelente capital humano y tecnológico, ofreciendo siempre excelencia en calidad y servicio.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

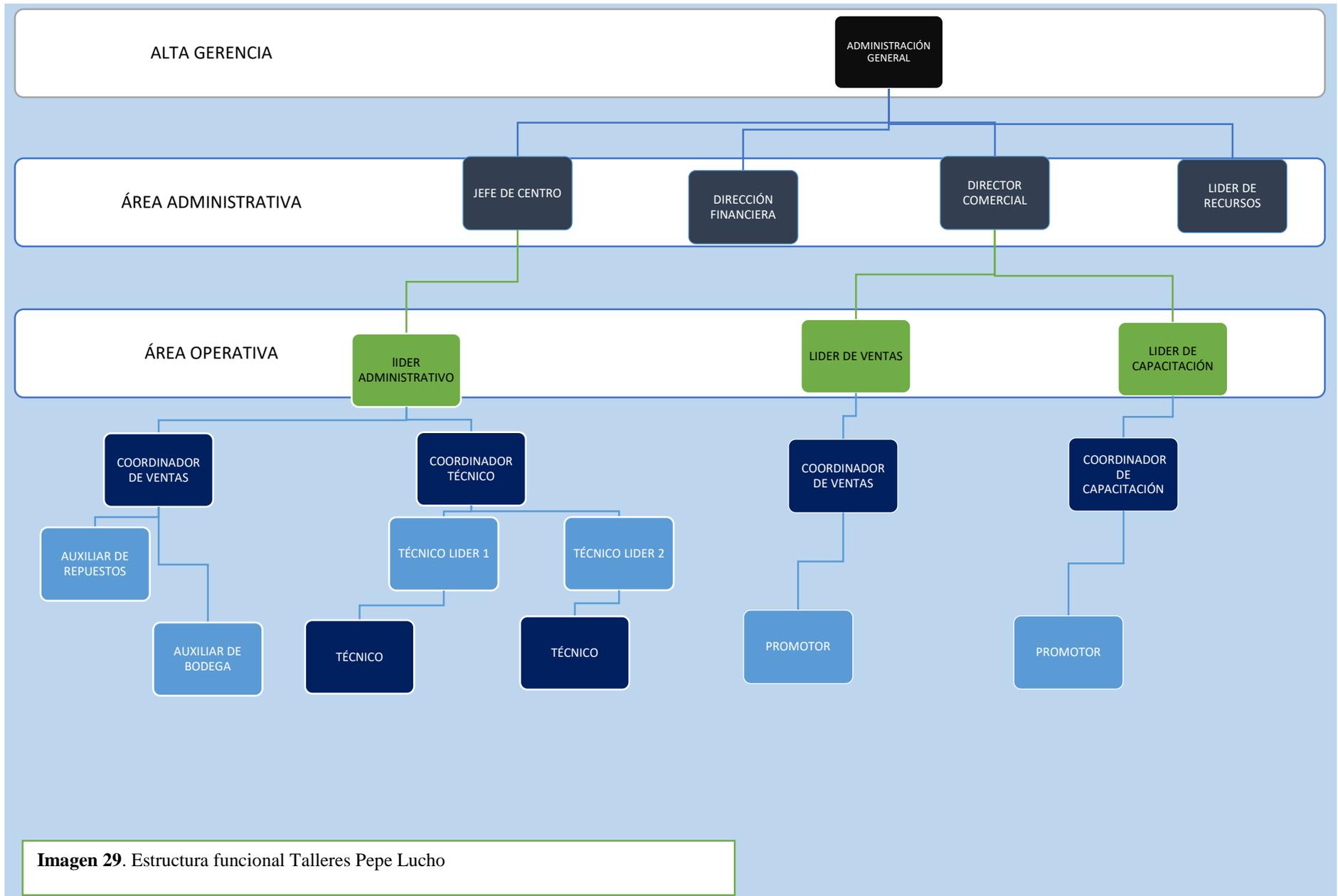


Imagen 29. Estructura funcional Talleres Pepe Lucho

En el **Anexo 2** y **Anexo 3** se muestra la matriz de potencialidad y vulnerabilidad para el análisis FODA posterior.

4.3. Matriz FODA

Talleres Pepe Lucho, establece los aspectos internos y externos que recaen directamente sobre su desempeño e impiden el completo desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran detallados a continuación en una matriz FODA, que a su vez forma parte de la evidencia documental.

Tabla 23. Aspectos internos que interfieren en el desempeño de Talleres Pepe Lucho

ASPECTOS INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Equipo Tecnológico	Ausencia de señalética en algunas áreas de trabajo
Permisos de funcionamiento	Falta de un área contra incendios
Más de 20 año de experiencia en el servicio del mantenimiento	Falta de uso de medios digitales para su publicidad
Elaboración de piezas automotrices, a partir del uso de máquinas de vanguardia	Ausencia del uso de dispositivos electrónicos que contengan los manuales digitales del funcionamiento de los vehículos.
Áreas de servicio totalmente equipadas	Ausencia de un equipo anti derrames
Competitividad en el mercado	Fallo en diagnóstico inicial
Garantía de servicios de mantenimiento	Ausencia de indicadores para el monitoreo de eficacia y eficiencia
Garantía en la comercialización de autopartes	Falta de una planificación para actividades estratégicas
Cumplimiento del requerimiento de los consumidores	Falta de un servicio de auxilio mecánico durante las 24 horas
Comunicación al cliente sobre el proceso de mantenimiento y reparación.	Ausencia del uso de documentos que respalden por escrito los requerimientos de los consumidores para evitar malos entendidos con los mismos.
Uso de la documentación de respaldo de las actividades realizadas	Ausencia de documentación como evidencia del desempeño laboral de los trabajadores
Ambiente laboral óptimo	Falta de la comunicación de los reglamentos organizacionales
Expectativas de crecimiento y desarrollo	Pérdidas económicas por trabajos de mantenimiento y productos

ASPECTOS INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
	comercializados que posean una garantía
Sistema de vigilancia las 24 horas	Baja disponibilidad de repuestos
Seguimiento de la satisfacción del cliente	Equipo de trabajo no capacitado
Confiabilidad en los proveedores	Baja disponibilidad de trabajadores
Planificación coordinada de las actividades de trabajo	Ausencia de un departamento de recursos humanos
Bitácora permanente que contiene los registros de los vehículos que han entrado al proceso de reparación o mantenimiento.	No se realizan trabajo de enderezada y pintura
Socialización con el consumidor acerca del trabajo realizado en el vehículo	Falta de equipo de trabajo con conocimientos en el manejo del trono para la fabricación de piezas automotrices
Cuenta con servicios de valor agregado para los consumidores	
Conocimiento de las actividades que debe realizar cada trabajador	
Área de control de calidad de insumos	

Tabla 24. Aspectos externos que interfieren en el desempeño de Talleres Pepe Lucho

ASPECTOS EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Elevado parque automotor	Competidores con mayor número de trabajadores
Elevados costos de mantenimiento y reparación en casas concesionarias	Trabajadores especializados en marketing
Descuentos para clientes frecuentes	Falta de innovación del equipo tecnológico para el mantenimiento vehicular
Ubicación de la empresa en un área comercial	Competencia con talleres de la zona al ser un área comercial
Elevado número de proveedores	Equipos para el mantenimiento de cajas automáticas
Contacto con proveedores importadores a nivel nacional	Consumidores que requieren mantenimiento y reparación económicos
Disponibilidad de materias primas	Nuevos emprendimientos

ASPECTOS EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Alta Gerencia comprometida con brindar un servicio de eficiencia y calidad	
Cortos periodos de tiempo en el mantenimiento vehicular	
Clientes recurrentes en el servicio	

4.4. Compresión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas

Talleres Pepe Lucho identifica las expectativas y necesidades de las partes interesadas del SGC; el cual analiza cada uno de los requerimientos de sus consumidores, a fin establecer los métodos responsables de garantizar su satisfacción; a continuación, se encuentra descrito el respaldo documental de las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

Tabla 25. Partes interesadas del SGC en Talleres Pepe Lucho

PARTES INTERESADAS	JUSTIFICACIÓN	NECESIDADES Y ESPECTATIVAS	REQUISITOS
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento de insumos 	Especificaciones claras del producto	Evaluar las devoluciones por garantías a los proveedores para la toma de decisiones.
		Puntualidad en los pagos	
		Evaluaciones claras De productos	
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Público en general. Organizaciones del sector público y/o privado, que necesiten de la reparación y/o mantenimiento vehicular 	Servicio integral	Generar credibilidad, satisfacción y seguimiento conforme a los requerimientos del consumidor final.
		Calidad	
		Eficiencia	
		Personal capacitado	
		Confiable	
		Servicio oportuno	
TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> Parte operativa de la empresa Provee del valor agregado a los 	Permanencia laboral	Determinar cuáles son las actividades laborales por cumplir y el compromiso empresarial.
		Sueldo con todos los derechos establecidos por la ley.	

PARTES INTERESADAS	JUSTIFICACIÓN	NECESIDADES Y ESPECTATIVAS	REQUISITOS
	productos y servicios	Ambiente de trabajo en condiciones óptimas	<ul style="list-style-type: none"> Enfocar el éxito de la empresa hacia la capacitación y supervisión del personal. Comunicar los beneficios personales y empresariales que tienen los trabajadores dentro de la empresa.
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Conforman parte de la sociedad empresarial 	Crecimiento empresarial Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación e implementación de estrategias que impulsen el crecimiento y desarrollo empresarial.

4.5. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Talleres Pepe Lucho, perteneciente a la parroquia Huachi Chico, Ambato de la provincia de Tungurahua, accedió al desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015, la cual tiene por objeto ser aplicativo en el ámbito administrativo, operativo y de apoyo; ofreciendo servicios de reparación y mantenimiento vehicular liviano y pesado, fabricación y comercialización de autopartes; el cual pone a consideración los requerimientos de tipo legal y reglamentarios de la organización; con la finalidad de salvaguardar la calidad y consentimiento de las partes interesadas, así como también de los productos y servicios.

4.6. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Talleres Pepe Lucho busca la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, por lo que la organización se asegura de la identificación de los recursos, procesos y controles necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la presente norma; así como también en la determinación de los estándares de calidad en el mantenimiento y adquisición de repuestos vehiculares por parte de los proveedores; y finalmente en (TPL-GC-M-PSGC-01) **PAG 134** establece las interacciones y responsabilidades de la organización en cuanto a la comercialización de repuestos y mantenimiento vehicular.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Gerencia de Talleres Pepe Lucho, conserva el liderazgo y compromiso con el crecimiento, desarrollo y mejora continua tanto de la organización como del Sistema de Gestión de Calidad; es por esto que es necesario el establecimiento de medios de comunicación acerca de los principios de gestión de calidad, dirigidos hacia todas las partes interesadas, la cual procura mantener el cumplimiento de los procedimientos establecidos y el aseguramiento de los recursos para que el SGC alcance los resultados previstos.

Responsabilidades Gerenciales:

- Difundir los objetivos y política de calidad de la organización.
- Proporcionar los requerimientos necesarios para el desarrollo y sostenibilidad del SGC; a partir del monitoreo y evaluación de los procesos, y la planificación de los objetivos para su mejora continua.
- El establecimiento de metodologías para el diagnóstico de la eficacia y eficiencia de los productos y servicios obtenidos por la organización.
- Promover y dirigir la contribución de las partes interesadas de la organización en la eficiencia del SGC.
- Disminuir las causas de no conformidades al monitorear en forma planificada el cumplimiento de los objetivos del SGC.

5.1.2. Enfoque al cliente

Talleres Pepe Lucho está comprometido con el cumplimiento de todos los

requerimientos del cliente, a partir del establecimiento de programas de seguimiento para determinar el grado de satisfacción con el servicio brindado por parte de la empresa; además, esta se encarga de cumplir con los requisitos legales y realizar un análisis de riesgos y oportunidades que van a interferir con el cumplimiento de las conformidades de los productos y servicios que ofrece la organización.

5.2. Política de calidad

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

Aquí se detalla la política de calidad establecida en base a la norma ISO 9001:2015 cumpliendo con las referencias apropiadas por la empresa y desplegada de mejor manera en el **Anexo 2 (TPL-GC-PCE-01)** plasmado en un documento firmado y fechado.

“Talleres Pepe Lucho es una empresa compuesta de técnicos y personal apasionado por el servicio al cliente; dedicada al mantenimiento integral vehicular de carga pesada y liviana; a la fabricación de accesorios conforme a las necesidades del cliente; y a la comercialización de autopartes; además, cuenta con la tecnología de vanguardia, para la completa satisfacción del cliente en la provincia de Tungurahua; trabajando con eficiencia, eficacia y calidad; cumpliendo con los requerimientos mencionados en el Sistema de Gestión de Calidad y con compromiso con la sociedad en general, dirigido hacia la mejora continua de cada uno de nuestros procesos”.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad de Talleres Pepe Lucho es aplicable en todas las áreas de la empresa, esta está dirigida específicamente a todas las partes interesada que integran el Sistema de Gestión de Calidad; la misma, se encuentra disponible como información documentada descrita en el presente manual; y, además, está será accesible para todos nuestros consumidores de forma visual en las instalaciones de la empresa.

5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Talleres Pepe Lucho se mantiene enfocado hacia un servicio de calidad al cliente, al identificar los requisitos necesarios para roles, responsabilidades y autoridades; que se encuentran descritos en la Norma ISO 9001:2015 posteriormente en la tabla 26.

Tabla 26. Roles y funciones de Talleres Pepe Lucho

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con el cliente en caso de insatisfacción por parte del mismo. • Planificación de actividades del Sistema de Gestión de Calidad. • Organización de actividades recreativas para la mejora del ambiente laboral. • Monitorear la satisfacción de los clientes. • Evaluación del desempeño en las cargas laborales a los trabajadores. • Capacitación del uso de nuevos equipos. • Autorización de descuentos y créditos a clientes frecuentes.
Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de proformas para la compra de insumos. • Realización de pedidos y cotizaciones. • Realizar la compra y venta de insumos. • Pago a proveedores • Facturación • Ingreso de facturas al sistema • Manejo financiero y de crédito de la organización. • Elaboración de reportes de ventas. • Asesoría al cliente. • Reporte al cliente del avance de la reparación o mantenimiento vehicular. • Control de la documentación en general.
Líder de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de control de calidad de los trabajos realizados en los vehículos y de los productos despachados al cliente. • Enviar encuestas de satisfacción al cliente vía correo electrónico. • Control del cumplimiento de las cargas laborales. • Control del archivo de documentación del cumplimiento del SGC. • Evaluación del cumplimiento de la planificación de los objetivos del SGC. • Dar cumplimiento a los requisitos del SGC. • Análisis de oportunidades de mejora continua del SGC. • Comunicar a la alta gerencia del nivel de cumplimiento del SGC. • Identificación de aspectos de insatisfacciones en los clientes y dar solución. • Comunicación al personal de trabajo las inconformidades con el cumplimiento del SGC y dar solución.

ROLES	RESPONSABILIDADES
Coordinador Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente ● Realización del diagnóstico inicial vehicular. ● Planificación y coordinación de actividades para la reparación y mantenimiento vehicular. ● Asesoría al cliente en la descripción de repuestos vehiculares. ● Elaboración de códigos y etiquetas para la mercadería. ● Elaboración de inventarios de insumos. ● Llevar el registro del avance de la reparación o mantenimiento vehicular. ● Autorización de inicio de actividades en los vehículos. ● Control del cronograma de vehículos a ser reparado o que necesitan mantenimiento, conforme al día de su llegada. ● Realizar el cronograma de mantenimiento de máquinas.
Coordinador de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Control de la mercadería al ingresar a la empresa. ● Inspección de áreas de bodega ● Control de inventarios ● Evaluación del control de calidad de los proveedores. ● Codificación de insumos ● Recepción de mercadería ● Comercialización de la mercadería ● Control del área de ventas ● Control de la salida de la mercadería ● Manejo del sistema contable y de redes de comunicación. ● Control de bases de datos de clientes ● Inventario de equipos y herramientas
Técnico de bodega	<ul style="list-style-type: none"> ● Etiquetado de la mercadería ● Perchado de insumos ● Despacho de pedidos ● Revisión mensual de la mercadería ● Limpieza y organización del área de bodega ● Realización de pedidos a la administración en caso de tener pocas unidades de repuestos en existencia. ● Registro de entrega y salida de herramientas y equipos.
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las actividades de mantenimiento y reparación vehicular conforme a las disposiciones del coordinador técnico. ● Realizar informes de acontecimientos al coordinador técnico. ● Llenar el registro de avance de actividades. ● Atención al cliente ● Realizar el mantenimiento de máquinas acorde al cronograma.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades que se abordan en Talleres Pepe Lucho dentro del SGC,

con la finalidad de minimizar las no conformidades; a partir del análisis individual del registro (TPL-GC-R-RO-01) ANEXO 7; y así permitir el aprovechamiento de las oportunidades de mejora continua de la empresa.

6.2.Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Talleres Pepe Lucho, tiene como objetivo de calidad alcanzar la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, en función de su política de calidad; la cual se encuentra enfocada en la eficacia y eficiencia de sus productos y servicios, para el incremento de la satisfacción en sus consumidores. Los objetivos planteados en el presente manual requieren de un proceso de planificación, seguimiento y evaluación de cumplimiento; para poder ser actualizados en caso de ser requerido.

- **CLIENTES**

Cuidar la credibilidad y confiabilidad en los servicios y productos que ofrece la empresa, a fin de llegar al nivel más alto de satisfacción en nuestros clientes.

- **MEJORA CONTINUA**

Generar la mejora continua de la organización, al ser determinadas y evaluadas las oportunidades de mejora; y que este proceso conlleve a la planificación y ejecución de las actividades correctivas.

- **PROCESOS INTERNOS**

Talleres Pepe Lucho está comprometido en garantiza los procesos de mantenimiento y reparación vehicular; así como también, la calidad de sus productos; a partir de la implementación de estándares y monitoreo de las actividades realizadas dentro de la empresa; utilizando todo el equipo tecnológico y humano que sea requerido.

- **CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE**

Talleres Pepe Lucho está comprometido con la adquisición de los nuevas tecnologías y productos que proporciona el mercado; y en la capacitación continua del personal en el conocimiento de nuevas tecnologías y en el manejo de los nuevos equipos y herramientas que se encuentran a disposición de la empresa; aumentando así las destrezas, capacidades y habilidades del personal, y la competencia empresarial.

Tabla 27. Balance Score Card - Planificación de objetivos de Talleres Pepe Lucho

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
MEJORA CONTINUA	ATENCIÓN AL CLIENTE	Aumentar el nivel de satisfacción en los procesos de mantenimiento y reparación vehicular, y en la comercialización de repuestos.	Porcentaje de clientes satisfechos de acuerdo con las encuestas de satisfacción recibidas.	100% de clientes satisfechos	Líder de Calidad	Mensual
		Implementar manuales electrónicos y computadoras para el diagnóstico preciso de los vehículos.	Porcentaje de manuales y equipos electrónicos obtenidos.	Incrementar un 25 % en equipos electrónicos y manuales anualmente.	Líder de Calidad	Anual
		Incrementar las mejoras tecnológicas para la revisión de autos de cajas automáticas.	Equipo de revisión de cajas automáticas.	Incrementar un 15 % de vehículos que necesiten mantenimiento y revisión de cajas automáticas de forma anual.	Líder de Calidad	Anual
		Aumentar el stock de autopartes que ofrece la empresa.	Inventario de productos en stock.	Incrementar un 10 % el stock de auto repuestos de la empresa.	Líder de Calidad	Anual
		Brindar solución a sugerencias y quejas por parte de los clientes.	Porcentaje de quejas y sugerencias resultas.	100% de quejas y sugerencias solucionadas.	Líder de Calidad	Bianual
	DESARROLLO DE PROCESOS	Fomentar el desarrollo tecnológico de los procesos de mantenimiento y reparación de vehículos.	Porcentaje de procesos mejorados tecnológicamente.	Incrementar un 20% los procesos mejorados tecnológicamente cada año.	Líder de Calidad	Anual
CLIENTE	EXPANSIÓN DE MERCADO	Incrementar los medios publicitarios.	Porcentaje de alcance de los medios publicitarios.	Incrementar en el año un 15% el alcance publicitario de la empresa.	Líder de Calidad	Anual

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
		Aumentar el parque vehicular a ser atendido.	Número de vehículos atendidos.	Incrementar un 25% el parque automotor de forma anual.	Líder de Calidad	Anual
PROCESOS INTERINOS	ESTRATEGIA	Evaluar el desempeño mensual de los trabajadores.	Porcentaje de eficiencia de los trabajadores.	Cumplimiento del 100% de las actividades encomendadas a los trabajadores.	Líder de Calidad	Mensual
		Monitorear de forma mensual la calidad de los productos y servicios brindados por la empresa.	Porcentaje de trabajos realizados y productos comercializados con alta calidad.	100% de los trabajos realizados y productos comercializados de calidad.	Líder de Calidad	Anual
		Disminuir el tiempo utilizado para la reparación y mantenimiento vehicular.	Número de vehículos atendidos en un periodo de 2 días.	30 % de las reparaciones y mantenimientos cumplan el periodo de 2 días máximo para la entrega al cliente.	Líder de Calidad	Mensual
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL	DESARROLLO	Adquirir nuevos equipos tecnológicos para la fabricación de autopartes, reparación y mantenimiento vehicular disponible en el mercado.	Número de equipos tecnológicos adquiridos.	Incrementar un 25% los equipos tecnológicos utilizados en la fabricación, mantenimiento y reparación vehicular.	Líder de Calidad	Anual
	CAPACITACIÓN	Capacitar al personal sobre el manejo de equipo de seguridad y precauciones para el uso de los equipos destinados a la fabricación de autopartes, mantenimiento y reparación de vehículos.	Porcentaje de trabajadores capacitados.	100% de trabajadores capacitados.	Líder de Calidad	Bianual

6.3. Planificación de los cambios

El procedimiento **(TPL-PCYMC-01) PAG 153**, indica la planificación para los cambios del SGC, con la finalidad de dar sostenibilidad al sistema y establecer el propósito de los cambios con sus potenciales consecuencias. Por lo que los jefes de área y los colaboradores de Talleres Pepe Lucho llenarán el registro de requerimientos de cambios en el SGC **(RE-GC-RRC-TPL-01) PAG 155**, a los cuales evaluará su viabilidad y factibilidad por parte de la Alta Gerencia y el Líder de Calidad; los mismos que informarán a los jefes de área su aprobación o rechazo, por medio de los oficios **(RE-GC-RRC-TPL- 01) PAG 155** y **(RE-GC-RRC-TPL-01) PAG 155**, respectivamente.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Talleres Pepe Lucho está comprometido con la adquisición y oferta de los recursos necesarios para el desarrollo óptimo del SGC en los ámbitos como son: en insumos, conocimientos técnicos y tecnología; el mismo que toma en cuenta sus limitaciones estructurales empresariales.

7.1.2. Personas

El equipo de colaboradores fue seleccionado por la Gerencia, los cuales presentan conocimientos y experiencia en los procesos desarrollados por la organización; estos que forman parte importante en el cumplimiento e implementación del SGC, al incrementar su competitividad empresarial y formación profesional en sus colaboradores.

7.1.1. Personas

La infraestructura de Talleres Pepe Lucho es adecuada para la correcta ejecución y desarrollo de las actividades gerenciales, administrativas y productivas. La Alta Gerencia garantiza la calidad de los servicios y productos brindados por la empresa; bajo el procedimiento que se encuentra descrito en la mejora del ambiente de trabajo **(TPL-PMAT-01) PAG 163**.

7.12 Ambiente para la operación de sus procesos

El ambiente de trabajo en las instalaciones de la microempresa Talleres Pepe Lucho es favorable, en cuanto a que está libre de factores sociales y psicológicos que puedan incurrir en el desempeño laboral de sus colaboradores; asegurando así la calidad y eficiencia de sus procesos y servicios.

7.13 Recurso de seguimiento y medición

La alta gerencia de Talleres Pepe Lucho trabaja arduamente en el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, al proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del cliente y el afianzamiento de su satisfacción. Además, esta mantiene registros de los equipos y herramientas utilizadas en la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparación vehicular **(TPL-GC-R-ME-01) ANEXO 8**. Así mismo, esta conserva registros de revisión de la calidad de los productos a ser comercializados **(TPL-GC-R-ME-01) ANEXO 8**.

7.1.3.1. Trazabilidad de mediciones

Talleres Pepe Lucho realiza el proceso de archivado de la información documentada y registros presentes en el manual de procesos **(TPL-GC-M-PR-01) PAG 134**, en el mismo se describen las actividades de mantenimiento, actualización y adquisición de equipos (incluir adquisición), estos son archivados en forma física y digital en el sistema de la empresa que permite la seguridad y respaldo de la información; para evitar desvíos en los resultados de las mediciones.

7.14 Conocimientos de la organización

Talleres Pepe Lucho es una empresa con más de 20 años de experiencia en el mercado de la fabricación de piezas automotrices, así como también en la reparación y mantenimiento vehicular; por lo que esta es experta en la toma de decisiones ante un mercado cambiante; y la Alta Gerencia brinda capacitaciones al personal, a partir del plan de capacitación explicada en el apartado **(TPL-GC-R-PC-01) ANEXO 10**, que incrementa su formación profesional y su competitividad empresarial; necesarios para el cumplimiento de los requerimiento del SGC. Así mismo, se encuentran descritos en el presente manual flujogramas de los procesos de mantenimiento y reparación vehicular; los cuales se hallan accesibles para el personal, con la finalidad

de llegar a la conformidad en cuanto a calidad de los productos y servicios que brinda la empresa.

7.2. Competencia

La Gerencia de Talleres Pepe Lucho, ha realizado la selección del personal apto para la ejecución de las actividades de cada una de las áreas de la empresa: como son en la fabricación y comercialización de repuestos automotrices, así como también en el mantenimiento y reparación vehicular; basadas en la experiencia profesional y conocimiento de sus colaboradores, que aseguran el cumplimiento del SGC; esta información se encuentra documentada en forma de registros de las aptitudes y capacitaciones del personal (**TPL-GC-R-CP-01**) **ANEXO 11**; y además, lleva un registro de capacitaciones impartidas por la empresa, para el incremento de sus competencias laborales (**TPL-GC-R-AS-01**) **ANEXO 12**.

7.3. Toma de conciencia

La gerencia tiene la competencia de garantizar la toma de conciencia del valor cumplimiento del SGC, tanto en aspectos de política y objetivos de calidad y de mejora continua; los cuales se llevarán a cabo por medio de reuniones y capacitaciones programadas dirigidas a todos los colaboradores de la empresa.

7.4. Comunicación

La Alta Gerencia de la empresa Talleres Pepe Lucho, está al mando de la incorporación de procesos en la matriz de comunicación, relacionadas a la identificación del flujo de comunicaciones; el cual es el canal directo para comunicaciones internas y externas.

Tabla 28. Matriz de comunicaciones de Talleres Pepe Lucho

MATRIZ DE COMUNICACIONES TALLERES PEPE LUCHO					
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Proceso	Contenido del comunicado	Comunicador	A quien está dirigido	Fecha de comunicación	Medio de comunicación

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El archivo del SGC de la empresa Talleres Pepe Lucho contiene evidencia documental en forma de registros, los mismos que están basados en la norma ISO 9001:2015 entre los cuales se encuentran:

- Manual del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2015
- Registro de procesos del área de mantenimiento y reparación vehicular
- Registro de los vehículos atendidos por la empresa
- Registro de calidad de los procesos de mantenimiento y reparación vehicular, así como también de los productos comercializados.
- Información documentada de apoyo para procesos de las áreas de apoyo, operativas y administrativas de la organización.

7.5.1.1. Creación y actualización

El procedimiento (**TPL-PCY AID-01**) **PAG 135** da apertura a la creación de documentos y registros que sean necesarios acorde a las necesidades de la organización; además permite el mantenimiento y creación de nueva información documentada, asegurado la satisfacción de las partes interesadas.

7.5.1.2. Control de la información documentada

La alta gerencia del Talleres Pepe Lucho, está a cargo del control, almacenamiento, cambios o modificaciones y tiempos de retención de la información documentada; la misma se encuentra explicada en el registro (**TPL-GC-R-LMD-01**) **ANEXO 14**, con el objetivo de mantener únicamente la información idónea relacionada con el SGC.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

Talleres Pepe Lucho controla cada uno de sus procesos productivos, a partir de la implementación de indicadores para el monitoreo de los mismos; así como también, se han implementado metas dirigidas a mejorar su desempeño. La empresa garantiza la calidad de los productos fabricados y comercializados, además, de los servicios de mantenimiento y reparación, que son documentados en el registro (**TPL-GC-R-OT-01**) **ANEXO 15**. Así mismo, se realiza un diagnóstico inicial para las soluciones a ser ejecutadas en el automotor a partir del uso de una Check list (**TPL-GC-R-CL-01**) **ANEXO 16**, a fin de cumplir con todos los requerimientos del cliente y llegar a

su satisfacción total.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Talleres Pepe Lucho mantiene personal capacitados para brindar servicio y atención al cliente, los cuales tienen la responsabilidad de informar a sus clientes acerca de los productos y servicios ofertados; y solventar cualquier duda que estos tengan; posteriormente son acogidas las sugerencias y quejas que estos tengan acerca del servicio o productos brindados, la cuales se encuentran registradas a partir del documento **(TPL-GC-E-SC-01) ANEXO 17**, que proporcionara a la empresa de información valiosa acerca de los procesos de mejora que deberían ser implementados posteriormente.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La calidad de los productos y servicios que brinda la empresa son especificados a partir de preceptos legales, requerimientos del cliente y estándares del mercado; que permite desarrollar en sus consumidores estándares más elevados de satisfacción.

8.2.3. Revisión de los requisitos de productos y servicios

Talleres Pepe Lucho utiliza toda su capacidad estructural, equipos y recursos humanos para brindar todas las medidas de seguridad y calidad en los procesos productivos de fabricación y comercialización de autopartes, mantenimiento y reparación de vehículos de carga liviana y pesada; a fin de cumplir con todas las necesidades requeridas por sus clientes; la cual se encuentra documentada en el registro **(TPL-GC-R- OT-01)**.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios a ser realizados en los procesos de mantenimiento y reparación vehicular, así como también en los productos comercializados, serán comunicados por la Alta Gerencia hacia todos sus colaboradores; a partir del registro **(TPL-GC-R-CPS-01)**, asegurando así una mayor satisfacción en nuestros clientes.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

El procedimiento (**TPL-PYDPYS-01**) que establece la empresa Talleres Pepe Lucho, contiene la metodología para la implementación de nuevos productos y servicios dentro del stock empresarial, el mismo que permite el desarrollo de un análisis de factibilidad, permitiendo así el correcto diagnóstico de los recursos necesarios para su ejecución.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Talleres Pepe Lucho cuenta con un proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios a ser ofertados a sus clientes; partiendo la evolución del lanzamiento de los productos y servicios en forma parcial, a través del uso de monitoreo de aceptación. Esta información se encuentra en forma documentada con el registro (**TPL-GC-R-PDD-01**), en el que se ponen a consideración los responsables, recursos y presupuesto para el lanzamiento de los proyectos.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La Alta Gerencia y el Líder de Gestión de Calidad de la empresa Talleres Pepe Lucho, están encargados del establecimiento de las entradas de los procesos de diseño y lanzamiento de los nuevos productos y servicios a ser puestos disposición de sus clientes; para ello se evalúan la organización y reglamentos requeridos para lograr la satisfacción del cliente, y permitir la mejora continua de la empresa.

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Talleres Pepe Lucho vela por el cumplimiento de todas las expectativas del cliente, por lo que la Alta Gerencia y el Líder de Gestión de Calidad, establecen los monitoreo de los procesos de diseño y desarrollo (**TPL-GC-R-PDD-01**), en el que se mencionan las etapas, controles y progresos de los mismos.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

La parte administrativa de la empresa Talleres Pepe Lucho, tiene como objetivo la socialización y comunicación de los proyectos que se encuentran en las etapas de diseño y desarrollo, que van a ser ofertados por la organización a sus clientes, el cual se encuentra detallado en el procedimiento (**TPL-PYDPYS-01**); además esta a su vez está encargada de archivar toda la información documentada tanto en forma digital como física en cuanto al desarrollo de estos proyectos.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Antes del lanzamiento de los nuevos proyectos a ser ofertados a los clientes de Talleres Pepe Lucho, se realiza una revisión exhaustiva a los cambios que estos podrían tener, a fin de evitar el incumplimiento en las necesidades establecidas por el cliente ante los nuevos productos y servicios; los mismos se encuentran detallados en los registros **(TPL-GC-R-CDD-01)**.

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

8.4.1. Generalidades

El proceso de adquisición de los productos a ser comercializados por Talleres Pepe Lucho, se encuentran bajo el control del registro **(TPL- GC-R-RC-01) ANEXO 5**, así como también en el procedimiento de selección y evaluación de los proveedores **(TPL-PEYSP-01) PAG 140** en el que se hallan todos los métodos para su evaluación y selección; los resultados de los proveedores seleccionados están presentes en el registro **(TPL-GC-R-EP-01)**; y el registro **(TPL-GC-R-RP-01)** tiene como finalidad dar cumplimiento a las exigencias de los clientes en cuanto a la fabricación y comercialización de piezas automotrices, además del servicio de mantenimiento y reparación vehicular.

8.4.2. Tipo y alcance de control

El procedimiento de control y selección de proveedores **(TPL-PEYSP-01)**, contiene todos los controles de calidad a los que un proveedor es sometido antes de la adquisición de los productos a ser comercializados. Este procedimiento contiene los procesos de evaluación, selección y control de los productos, a fin de asegurar la completa satisfacción del cliente; los mismos que se encuentran detallados en los anexos: registro de resultados de evaluación de proveedores **(TPL-GC-R- REP-01) PAG 142**, registro de selección de proveedores **(TPL-GC-R-EP-01) PAG 142**; y, finalmente se realiza una encuesta de los insumos de los proveedores a los colaboradores de Talleres Pepe Lucho para la determinación de su calidad, eficiencia y comerciabilidad (código).

8.4.3. Información para los proveedores externos

La información documentada generada por Talleres Pepe Lucho, durante el proceso de compras; en el que se detallan todos los requisitos que deben cumplir los

proveedores para la compra de los recursos, en el que se mantiene un acuerdo común a fin de evitar el incumplimiento en las partes interesadas.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y la provisión del servicio

Talleres Pepe Lucho cuenta con los recursos para la correcta ejecución de los procedimientos de fabricación y comercialización de autopartes y en la reparación y mantenimiento vehicular, los cuales se encuentran como información documentada en el registro **(TPL-GC-R-OT-01) ANEXO 15**. Posteriormente, se realizan monitoreo de los indicadores de calidad de los servicios brindados a través del registro **(TPL-GC-R-HM-01) ANEXO 24**; también, se describen los métodos de control de las actividades ejecutadas durante el servicio por los colaboradores; es por ellos que la empresa mantiene bajo regulación los recursos, herramientas y equipos que son utilizados para la determinación y corrección de las inconformidades en las salidas de los procesos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La parte administrativa de Talleres Pepe Lucho mantienen registros de comercialización y recepción de repuestos **(TPL-GC-R-RC-01) ANEXO 5**, los cuales suelen ser utilizados en la reparación y mantenimiento vehicular; con el objetivo de cumplir con los requerimientos iniciales de sus clientes, y brindar un monitoreo a la salida de los productos y evaluar la calidad del servicio prestado.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Talleres Pepe Lucho mantiene altas medidas de seguridad para resguardar la propiedad de sus clientes y la de sus proveedores externos, ya que se han instalado cámaras de seguridad alrededor de sus instalaciones; además, mantiene un registro de los vehículos de sus clientes **(TPL-GC-R-PCL-01) ANEXO 25**, a fin de evitar afectaciones en la propiedad de los mismos.

8.5.4. Preservación

En las etapas de mantenimiento y reparación vehicular del taller, la empresa mantiene un registro de recepción de las herramientas y recursos usados durante los procesos operativos **(TPL-GC-R-EH-01) ANEXO 26**; para preservar los recursos

necesarios para la ejecución de estas actividades y evitar un retraso en los procesos operativos.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La Alta Gerencia de Talleres Pepe Lucho, considera de gran importancia las actividades posteriores a la entrega de los servicios y productos a sus clientes; ya que la empresa mantiene una garantía de servicio, si el cliente no está de acuerdo con el servicio brindado. Además, la empresa se conserva una política de mejora continua de los productos y servicios que oferta; ya que mantiene un registro de las soluciones brindadas a sugerencias y quejas de los clientes **(TPL-GC-E-SC-01) ANEXO 17.**

8.5.6. Control de los cambios

Los colaboradores administrativos de Talleres Pepe Lucho, están encargados de informar a los clientes acerca de los procesos de la reparación y mantenimiento vehicular; así como también, del registro de los requerimientos acordados con los consumidores inicialmente, durante la planificación del orden de trabajo.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Talleres Pepe Lucho al finalizar la presentación de los servicios ofertados por la empresa y con las especificaciones planificadas; la parte administrativa de la empresa da paso al registro de los servicios a ser ejecutados **(TPL-GC-R-HM-01) ANEXO 24**, que, a su vez, forman parte de la información documentada que evidencia la conformidad de las salidas de los procesos de reparación y mantenimiento vehicular.

8.7. Control de las salidas no conformes

Talleres Pepe Lucho, brinda especial atención a los acontecimientos ocurridos durante los procesos de fabricación y comercialización de productos automotrices, y en el mantenimiento y reparación vehicular; los cuales se encuentran descritos en los registros **(TPL-GC-R-AG-01) ANEXO 27**; posteriormente estos acontecimientos serán evaluados a partir de una matriz causa y efecto, que van a generar planes de acción para la corrección de los acontecimientos suscitados a futuro.

9. Evaluación Del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Talleres Pepe Lucho, a fin de evaluar la eficacia del SGC, fueron establecidos

indicadores de gestión en cada uno de los procesos que involucran la fabricación y comercialización de autopartes; del mismo modo del mantenimiento y reparación vehicular; por lo que el registro **(TPL-GC-R-IG-01) ANEXO 28** conserva la información documentada obtenida, las cuales dan cumplimiento a los objetivos del Balance Score Card del SGC.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La parte administrativa de Talleres Pepe Lucho brinda el servicio de encuesta de satisfacción vía e-mail a sus clientes, a fin de monitorear la calidad de los servicios y productos brindados; y el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Alta Gerencia de Talleres Pepe Lucho, revisará los resultados obtenidos de su SGC en forma planificada junto con sus colaboradores y el Líder de Gestión de Calidad, en el cual se evaluarán las conformidades de los productos y servicios que brinda la empresa; asegurando el nivel de satisfacción del cliente, el desempeño de sus colaboradores, la identificación de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades de mejora del sistema.

9.2. Auditoría interna

Las auditorías de la empresa Talleres Pepe Lucho son ejecutadas en base al procedimiento de auditorías internas **(TPL-PAI-01) PAG 145**, en el cual, se indica la metodología para la selección y calificación del equipo de auditores, y los resultados se encontrarán detallados en el registro **(TPL-GC-R-CA-01) ANEXO 29**; al igual que, se mencionan los registros de planificación y el programa de auditorías **(TPL-GC-R- PRA-01) ANEXO 31**. El registro de los criterios a ser utilizados para la evaluación de las actividades ejecutadas en la auditoría que se detalla en el anexo 31. Finalmente, en este procedimiento se establece el formato del informe final de auditoría; el mismo que tiene por objetivo garantizar la eficiencia del SGC, generar oportunidades de mejora para la eliminación de hallazgos y aprovechar las características favorables encontradas en cada uno de los procesos, enfocados siempre en la mejora continua.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Gerencia de Talleres Pepe Lucho, revisará en forma mensual la ejecución de los objetivos que se encuentran planificados dentro del SGC; de igual manera se encargará de la revisión de los indicadores de gestión, direccionamiento estratégico, metas, etc. La información documentada tomada de las reuniones realizadas se encuentra registrada en el documento **(TPL-GC-R-CRG-01) ANEXO 34**, en el cual constan los registros de las convocatorias; y los resultados obtenidos de la revisión del SGC y los puntos tratados en las reuniones se encuentran registradas en **(TPL-GC-R-RRG-01) ANEXO 35**. A su vez sí las reuniones de apertura, análisis de resultados y cierre de la auditoría contarán con actas de reunión, en las que se certificarán y registrarán los acontecimientos y los acuerdos a los que se haya llegado en la reunión; estas se encuentran en los anexos: **(TPL-GC-R-VR-01) ANEXO 32**, respectivamente.

10.Mejora

10.1.Generalidades

Talleres Pepe Lucho fomenta la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, a partir de la selección de métodos y oportunidades que permitan obtener una alta satisfacción del cliente y la mejora de los productos y servicios que ofrece la institución.

10.2.No conformidad y acción correctiva

Las no conformidades detectadas en el servicio de venta de repuestos y mantenimiento vehicular; así como también sus acciones correctivas se indican en el registro **(TPL-GC-R-PC-01) ANEXO 6**; las cuales son analizadas para el posterior establecimiento de acciones de mejora que se indican en el formato **(TPL-GC-R-RAM-01) ANEXO 37**.

10.3.Mejora continua

Talleres Pepe Lucho a través de la Alta Gerencia y basados en este manual, mantienen una metodología de mejora continua para su Sistema de Gestión de Calidad; en el que se encuentra descritas cada una de las actividades de planificación del SGC; y, además, se realiza una evaluación de los resultados obtenidos de las mejoras ejecutadas en los productos y/o servicios, conservando siempre la información documentada obtenida de cada de estas actividades.

**PROCESOS DEL
SISTEMA DE
GESTIÓN DE
CALIDAD ISO
9001:2015**

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL- PCY AID-01.
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Revisión:0.0
		Fecha:

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



Elaborado por: Alex Villacrés _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
--	---	---

1. OBJETIVO

Desarrollar un formato estandarizado para la creación y actualización de la información documentada del SGC de Talleres Pepe Lucho.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a toda la documentación relacionada con el SGC de Talleres Pepe Lucho.

3. RESPONSABLES

Gerencia: da la aprobación a los indicadores establecidos para el manejo de la documentación de la empresa.

Líder de Calidad: verifica el cumplimiento del formato en la documentación creada o actualizada relacionada al SGC.

Jefes de área: brinda la coordinación para que toda la información generada en un área, este respaldada conforme a cada procedimiento.

4. DEFINICIONES

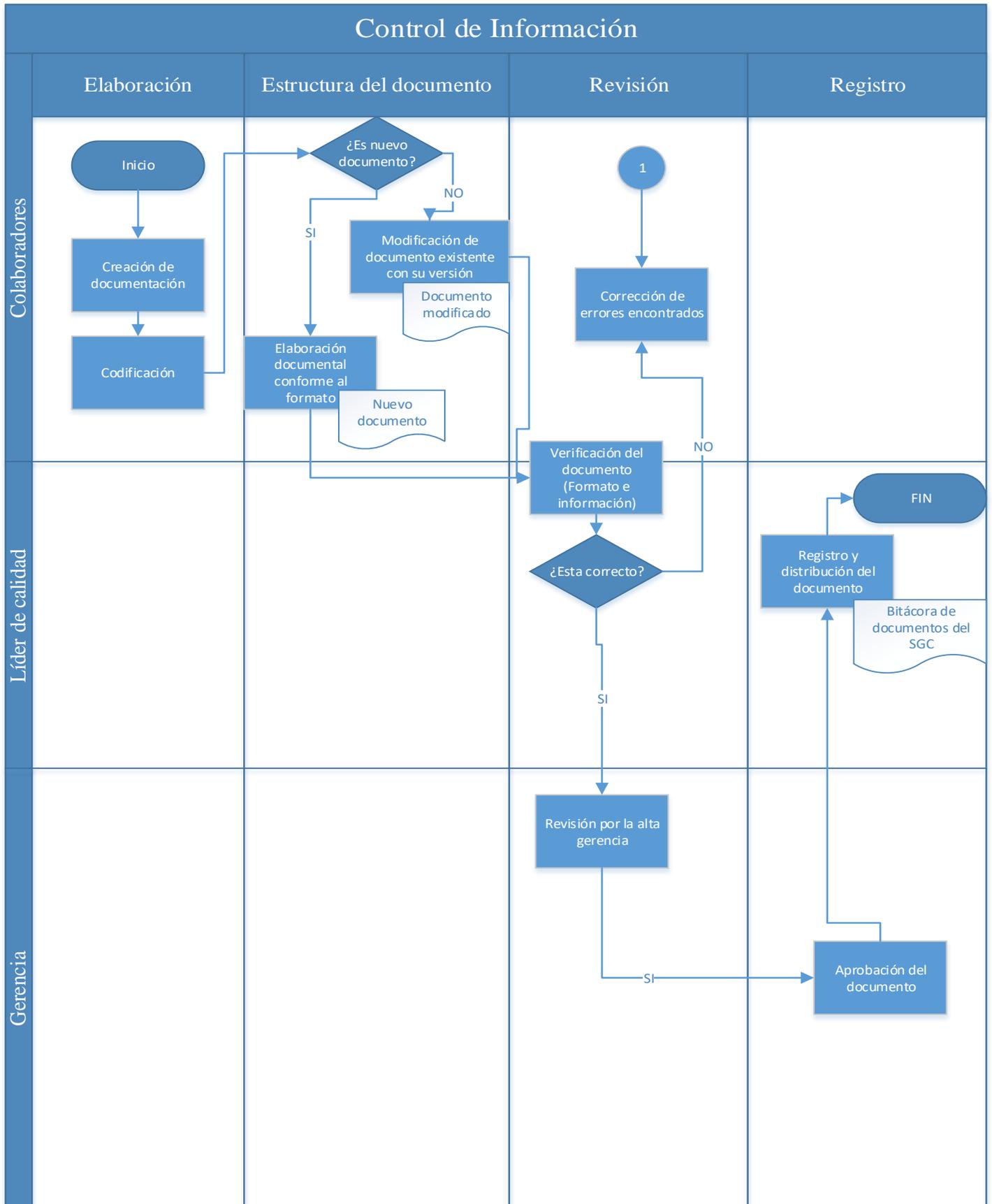
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Registro:** es todo documento que sirve de evidencia necesaria para el cumplimiento de las actividades.
- **Planificación:** se le denomina al conjunto de actividades coordinadas dirigidas al cumplimiento de los objetivos y procedimientos.
- **Formato:** se le denomina al documento que sirve de guía, para la presentación de documentos o su recolección.
- **Documento:** es toda información y sus medios de verificación, los cuales pueden estar en forma física o electrónica.
- **Versión:** es un número que sirve de referencia de la revisión o modificación a la cual se le ha sometido a un documento.
- **Revisión:** corresponde al conjunto de actividades que incluyen la revisión de la información de un documento.
- **Codificación:** es un método que requiere la combinación de números, letras o símbolos; que permiten la identificación específica de un documento.
- **Aprobación:** se le denomina a la acción que da validez y vigencia a un documento.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N °	Actividad	Responsable	Documento soporte												
1	<p>Elaboración del formato del documento: Los documentos relacionados al SGC de la empresa Talleres Pepe Lucho, deberán seguir el siguiente formato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de letra: Times New Roma, en tamaño 12 • Título General: en él se deberá especificar al tipo de documento al que pertenece. Ej.: manual, procedimiento, registro, etc. • Título Específico: corresponde al nombre del documento. Ej.: Procedimiento de creación... • Código: Contiene la codificación específica del documento. • Fecha: Llevara la fecha de elaboración del documento. • Revisión: va a describir la versión de modificación en la que se encuentra el documento, sí este no ha tenido ninguna modificación en su versión será 0.0., y en cada modificación se enumerará en forma ascendente. Ej. 0.1, 0.2, 0.3, etc. • El encabezado deberá constar de las siguientes especificaciones: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Logo de la institución</td> <td style="width: 33%;">Título General Título Específico</td> <td style="width: 33%;">Código: Revisión: Fecha:</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborado por: Nombre, cargo en la institución y firma de la persona encargada de su elaboración. • Revisado por: Nombre, cargo en la institución y firma de la persona encargada de que el documento se encuentre correcto conforme al formato de la información documentada. • Aprobado por: Nombre, cargo en la institución y firma de la persona encargada de la aprobación del documento. • El pie de página llevará el siguiente formato: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaborado por:</td> <td style="width: 33%;">Revisado por:</td> <td style="width: 33%;">Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td>Nombre</td> <td>Nombre</td> <td>Nombre</td> </tr> <tr> <td>Cargo</td> <td>Cargo</td> <td>Cargo</td> </tr> </table>	Logo de la institución	Título General Título Específico	Código: Revisión: Fecha:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre	Nombre	Nombre	Cargo	Cargo	Cargo	Colaboradores de la empresa	Formato diseñado para la creación de información documentada (TPL-PCY AID-01)
Logo de la institución	Título General Título Específico	Código: Revisión: Fecha:													
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:													
Nombre	Nombre	Nombre													
Cargo	Cargo	Cargo													

	Firma	Firma	Firma		
2	Codificación del documento: La codificación será en base a las siglas de la empresa en la primera parte, en la segunda parte constarán las siglas del procedimiento al que pertenece; y en caso de ser un registro en la tercera parte estarán presentes las siglas del tipo de documento; por último, la numeración corresponde a la versión del documento. XXX (Siglas de la empresa) _ (XX (Procedimiento al que pertenece) en caso de ser procedimiento) _ (XX (Nombre del documento) en caso de ser registro) _01 (versión del documento) Ej. (TPL-PCY AID-01) Talleres Pepe Lucho, Procedimiento de Creación y actualización de Información Documentada_01			Colaboradores de la empresa	N/A
3	Cuerpo del documento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo: es la meta que se propone la empresa. 2. Alcance: describe hasta donde va a ser aplicado el procedimiento. 3. Responsables: personal consiente de sus obligaciones con el procedimiento. 4. Definiciones: es el concepto de las palabras relacionadas al procedimiento. 5. Descripción del Procedimiento: son los pasos a seguir durante el procedimiento. 6. Flujograma (en casos necesarios): contiene una descripción detallada de las actividades a realizarse en el documento en forma gráfica. 7. Anexos: corresponde a la codificación y nombre del documento asociado. <p>Cuando el documento asociado sea una lista de chequeo, registro, bitácora, cronograma, etc., se empleará el mismo encabezado y pie de página para su aprobación.</p>			Colaboradores de la empresa	N.A.
4	Aprobación del documento: El encargado de la aprobación de la documentación serán el jefe de área y el líder de calidad; los mismos verificarán el cumplimiento del formato establecido y van a coordinar su aprobación con la gerencia.			Jefe de área/ Líder de calidad/ Gerencia	N.A.
5	Registro de documentación: Previo a la aprobación de la documentación, estos serán distribuidos y registrados en la bitácora de documentos de SGC; en la que constan los responsables, cambios, tiempo de retención y tipo.			Líder de calidad	Bitácora de documentos SGC (TPL-GC-R-LMD-01)

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Registro del formato para la creación o modificación de la información documentada (**TPL-GC-F-CD -01**).
- Bitácora de documentos del SGC (**TPL-GC-R-LMD-01**)

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL- PEYSP-01.
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Revisión:0.0
		Fecha:

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Elaborado por: Investigador _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
--	---	---

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la evaluación y selección de proveedores para la adquisición de bienes, productos y servicios requeridos de forma externa, para garantizar el abastecimiento de los recursos a ser utilizados en los procesos del SGC de la organización.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable para proveedores de bienes, productos o servicios externos a la empresa Talleres Pepe Lucho, los cuales son requeridos para el correcto funcionamiento de los procesos de la empresa. En el mismo, se manifiesta la evaluación y análisis de los registros de los proveedores.

3. RESPONSABLES

Alta Gerencia: realiza el análisis comparativo entre los proveedores para su evaluación y selección.

Líder de recursos: es el colaborador encargado de la administración de los recursos; ya que este evalúa, selecciona y analiza los bienes, productos y servicios a ser adquiridos por parte de la empresa hacia los proveedores certificados.

Auxiliar de bodega: realiza la recepción y registro de los recursos recibidos en la empresa.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Recurso:** se denomina a los bienes y/o servicios que se utilizan para la producción de salidas que están destinadas a su consumo.
- **Bien:** es todo aquello destinado a producir bienes, que se van consumiendo en los procesos de fabricación.
- **Servicio:** se le denomina a la salida intangible generada por uno o más procesos.
- **Producto:** Se le denomina a la salida tangible generada por uno o más procesos.
- **Proveedor:** es toda aquella persona o institución que suministra un producto o servicio a una organización.
- **Requisito:** es una necesidad o expectativa requerida de carácter obligatorio

para una persona u organización.

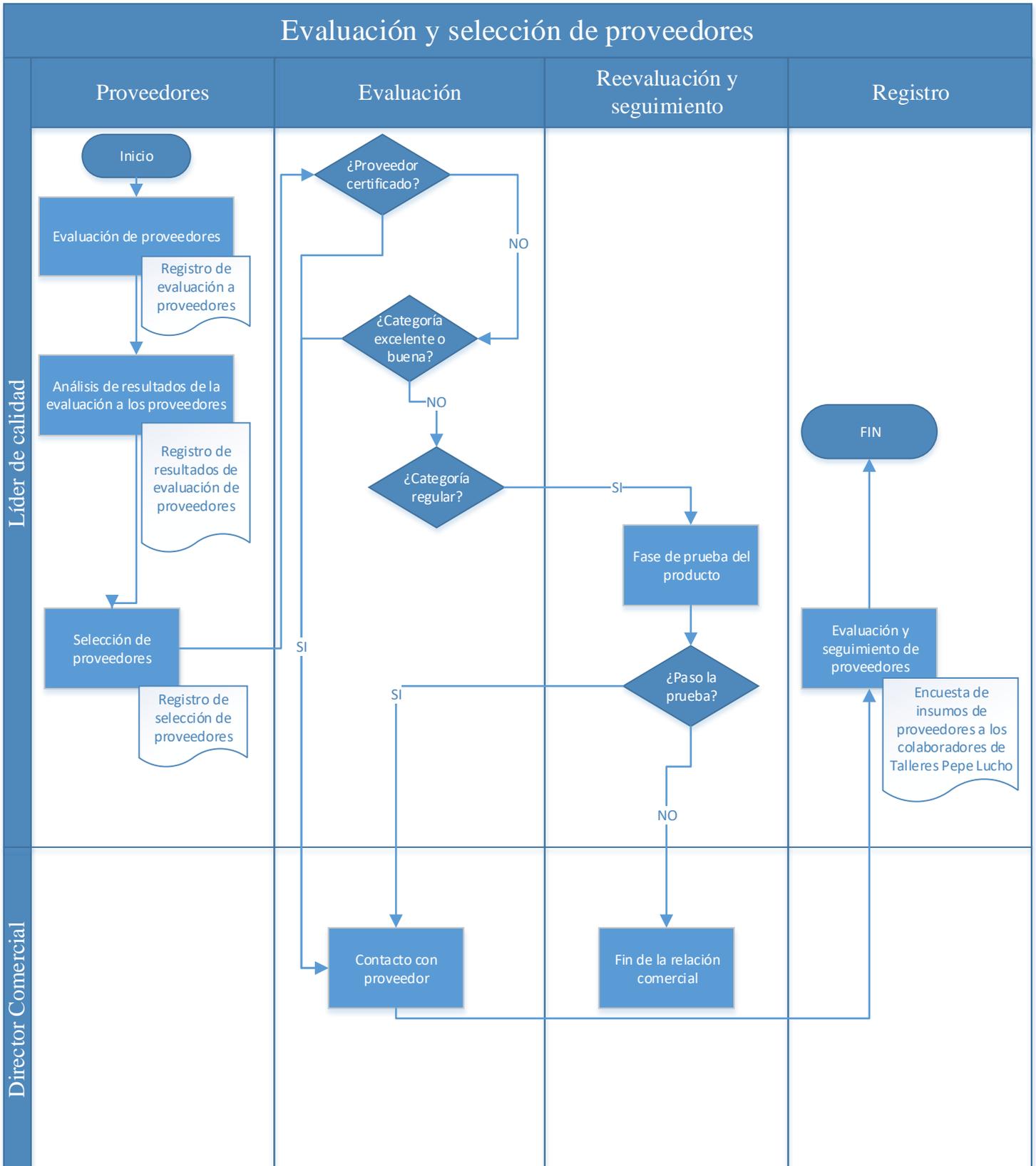
- **Certificado de calidad:** se le denomina al documento expedido a una institución externa a la empresa, que les confiere la acreditación a sus procesos de producción; los mismos que cumplen con los parámetros de calidad requeridos para salir al mercado.
- **Conformidad:** se le denomina al cumplimiento de los requerimientos establecidos en el SGC con relación a una institución.
- **Evaluación:** es la metodología empleada para analizar el cumplimiento de los requerimientos de la institución.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N o	Actividad	Responsable	Documento soporte						
1	<p>Evaluación de proveedores: Se realizará la evaluación una vez receiptadas las cotizaciones de cada uno de los proveedores, para la posterior compra de bienes y servicios en cuanto a sus características; además se conservará un registro de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación.</p>	Líder de Calidad	Registro de evaluación de proveedores (TPL-GC-R-EP-01)						
2	<p>Resultados de evaluación de resultados de los proveedores: El análisis comprende una metodología de evaluación, en el que se utiliza una escala de malo, regular, bueno o excelente; para los productos ofertados por los proveedores. Aquellos que poseen una certificación entrarán dentro de la categoría de bueno o excelente, por lo que serán los candidatos para la compra de los insumos. Aquellos que entren en la categoría de regular, serán aquellos que serán colocados dentro de una fase de prueba por un período dos meses, para su posterior aceptación dentro de los procesos productivos; y aquellos que estén en la categoría de malos no tendrá relación comercial con la empresa.</p> <p>Tabla de calificaciones a proveedores.</p> <table border="1" data-bbox="320 1720 999 2007"> <tbody> <tr> <td data-bbox="320 1720 639 1827">Excelente (100-90)</td> <td data-bbox="639 1720 999 1827">El proveedor se mantiene por un contrato de 1 a 2 años.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1827 639 1935">Bueno (90-70)</td> <td data-bbox="639 1827 999 1935">El proveedor se mantiene por un contrato de 1 año.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1935 639 2007">Regular (70-50)</td> <td data-bbox="639 1935 999 2007">El proveedor se mantiene por un</td> </tr> </tbody> </table>	Excelente (100-90)	El proveedor se mantiene por un contrato de 1 a 2 años.	Bueno (90-70)	El proveedor se mantiene por un contrato de 1 año.	Regular (70-50)	El proveedor se mantiene por un	Líder de Calidad	Registro de resultados de evaluación de proveedores (TPL-GC-R-EP-01)
Excelente (100-90)	El proveedor se mantiene por un contrato de 1 a 2 años.								
Bueno (90-70)	El proveedor se mantiene por un contrato de 1 año.								
Regular (70-50)	El proveedor se mantiene por un								

		contrato de 3 meses. Malo (50-0) Proveedor rechazado.		
3	Selección de proveedores: Los colaboradores encargados del proceso de compras de los insumos requeridos por la empresa, deberán revisar el registro de los proveedores seleccionados para el contacto y compra final de los insumos.	Líder de Calidad	Registro de selección de proveedores (TPL-GC-R-EP-01)	
4	Reevaluación y seguimiento a proveedores: El desempeño de los recursos adquiridos por la empresa, se someterán a una evaluación trimestral de la calidad por parte de los colaboradores de la empresa; en la que se evaluarán características de calidad, durabilidad, rentabilidad y comerciabilidad.	Líder de Calidad	Encuesta de los insumos de los proveedores a los colaboradores de Talleres Pepe Lucho. (código)	
5	Contacto con los proveedores seleccionados: Se realiza el proceso de contratación y se fijará en mutuo acuerdo el tiempo a trabajar entre los proveedores y la empresa.	Director Comercial	N/A	

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Registro de evaluación de proveedores (**TPL-GC-R-EP-01**)
- Registro de resultados de evaluación de proveedores (**TPL-GC-R- REP-01**)
- Registro de selección de proveedores (**TPL-GC-R-EP-01**)
- Encuesta de los insumos de los proveedores a los colaboradores de Talleres Pepe Lucho. (**código**)

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL- PAI-01.
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	Revisión:0.0 Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS



Elaborado por: Investigador _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
--	---	---

1. OBJETIVO

Identificar los parámetros a implementarse en la administración, ejecución y planificación de las auditorías, las mismas que permiten la verificación del grado conformidad y de cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de Talleres Pepe Lucho.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable para todos los procesos referentes al Sistema de Gestión de Calidad, las mismas que van desde las fases de planificación hasta las fases de evaluación de los hallazgos encontrados por el equipo auditor.

3. RESPONSABLES

Alta Gerencia: es el grupo de colaboradores encargados de la asignación de los recursos para la auditoría al equipo auditor.

Líder de calidad: es la persona encargada de la coordinación y planificación del proceso de auditoría interna; y, además, archiva la información de hallazgos y resultados del proceso de auditoría.

Jefes de área: Personal encargado de la recopilación de la información necesaria que sirve de evidencia para el cumplimiento del proceso de auditoría.

Auxiliar de bodega: persona encargada del registro, entrega y recepción de los inventarios de los recursos adquiridos por la empresa.

Equipo auditor: Es el grupo de personas encargadas de informar a los jefes de área el cronograma para la auditoría interna; además, está encargado de la generación del informe de auditoría.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Auditoría:** es un método de evaluación que permite la determinación del grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad; esta puede ser interna o externa.
- **Evaluación:** es un método utilizado para analizar los hallazgos en la empresa, conforme a los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Auditor:** es la persona encargada de llevar a cabo el proceso de auditoría,

ya sea esta interna o externa.

- **Equipo Auditor:** se le denomina al grupo de auditores que van a llevar a cabo el proceso de auditoría.
- **Planificación:** es el grupo de actividades acordadas a ser ejecutadas en el proceso de auditoría.
- **Requisito:** se le denomina a toda necesidad o expectativa, que es de carácter obligatorio dentro de la institución.
- **Hallazgo:** son los resultados o evidencias que han sido encontradas conforme a los criterios expresados en el proceso de auditoría.
- **Evidencias:** es toda información verificable que se encuentra dentro de los criterios de auditoría.
- **Conformidad:** se le denomina al cumplimiento de los requisitos que han sido establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a la institución.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N °	Actividad	Responsable	Documento soporte
1	<p>Selección del equipo auditor interno: El equipo auditor estará conformado por un Líder Auditor y dos auditores internos; para su selección se tomará en cuenta su formación académica, trayectoria laboral y experiencia en auditorías; que se encuentra detallado en el siguiente documento. El líder auditor se encargará de la seleccionar, evaluar y calificar a su equipo auditor; y, además, evaluará su desempeño en el transcurso de la auditoría. Las calificaciones del equipo auditor tendrán las siguientes puntuaciones:</p> <p>a) Formación académica</p> <p>El auditor deberá contar con un nivel académico adecuado para formar parte del equipo auditor. El puntaje mínimo será de 4 y un máximo será de 10, y corresponde al último nivel académico obtenido.</p>	Líder de Calidad	Registro de evaluación para auditores (TPL-GC-R-CA-01)

Criterio Académico	Calificación
Tecnológico y sus equivalentes	4
Grado	6
Posgrado	8
Doctorado	10

b) Trayectoria Laboral

El candidato a auditor deberá contar con experiencia relacionada a las áreas organizacionales u operacionales de la empresa, específicas a su último título obtenido. Los años de experiencia laboral contarán con un puntaje para la calificación de los mismos y este puntaje no es acumulable. Tendrá una puntuación mínima de 3 y una máxima de 6.

Nota: Por cada año superior a lo establecido en la tabla se le sumará un punto por cada año de experiencia adquirido.

Criterio de Laboral	Calificación
Tecnológico y sus equivalentes (3 años en adelante)	3
Grado (2 años en adelante)	4
Posgrado (1 año en adelante)	5
Doctorado (1 año en adelante)	6

c) Experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad

El candidato deberá contar con experiencia en la participación del diseño, planificación, implementación y/o seguimiento en Sistemas de Gestión de Calidad. La evaluación está realizada conforme a los años de experiencia en la participación del Sistema de Gestión de Calidad.

Criterio de SGC	Calificación
1 año	2
2 años	4
3 años	6
4 años	8
5 años	10
6 años	12
7 años	14

8 años	16
9 años	18
10 años	20
Número de años *2	X

d) Experiencia en Auditorías

Se tomará en cuenta en cargo obtenido por los candidatos en las auditorías.

1. *Auditor Líder*: posee la certificación de haber completado un mínimo de 3 auditorías como auditor interno o una auditoría como auditor líder.

2. *Auditor interno*: posee la certificación de haber completado un mínimo de 2 auditorías como auditor interno y 3 auditorías como auditor en formación.

3. *Auditor en formación*: es aquel que no ha realizado auditorías, pero ha participado en la planificación diseño y/o seguimiento, con un mínimo de 2 Sistemas de Gestión de Calidad.

Criterio del Auditor	Calificación
Auditor Líder	10
Auditor Interno	6
Auditor en Formación	3

e) Formación diplomada (cursos certificados)

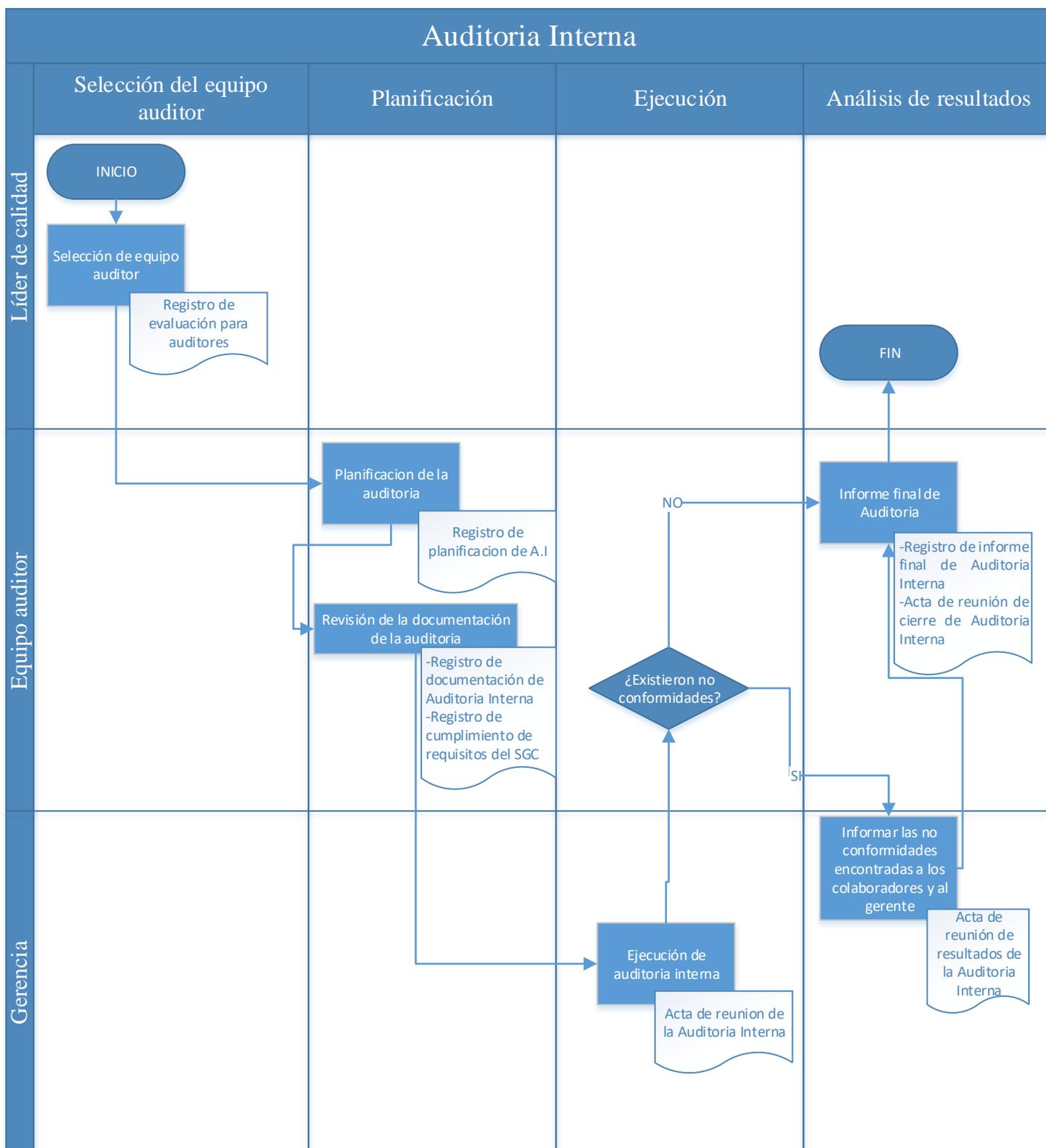
El candidato deberá contar con la participación y aprobación de cursos en Sistemas de Gestión de Calidad y de formación de auditores internos. Se tomarán en cuenta aquellos cursos realizados durante los últimos 5 años, antes del proceso de selección para auditores de la empresa.

Criterio de Cursos de Certificación	Calificación
Cursos de Auditor Líder (Por cada curso obtenido)	5
Cursos de Auditoría (Por cada curso obtenido)	4
Sistema de Gestión de	2

	Calidad (Por cada curso obtenido)		
2	<p>Planificación de Auditoría: El equipo auditor seleccionado previamente, será el encargado de la planificación del programa de actividades de la auditoría interna; en la misma se especificarán los procesos que serán auditados y su cronograma de ejecución. El auditor líder será el responsable de la asignación de las responsabilidades al equipo auditor.</p>	Equipo auditor	Registro de planificación de Auditorías Internas (TPL-GC-R-PA-01)
3	<p>Revisión de la documentación en la auditoría: El equipo auditor se encargará de informar a los colaboradores de la empresa los aspectos a ser auditados y sus objetivos. Así mismo, éste realizará la revisión de los documentos que verifiquen el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, con el debido levantamiento de la información.</p>	Equipo auditor	<p>Registro de documentación de la Auditoría Interna (TPL-GC-R-PAR-01)</p> <p>Registro de verificación del cumplimiento de requisitos del SGC (TPL-GC-R-VR-01)</p>
4	<p>Ejecución de auditoría interna: En la etapa de ejecución de la auditoría interna de la empresa, se llevará a cabo una reunión en la que estarán presentes los colaboradores de la empresa y el equipo auditor; el cual será el encargado de manifestar el objetivo de la auditoría, los medios de comunicación de los resultados de la misma, los medios por los cuales serán recopilados los datos y la adquisición de los recursos necesarios para la auditoría.</p>	Gerencia general / Equipo auditor	Acta de reunión de apertura de la Auditoría Interna (TPL-GC-R-VR-01)
5	<p>Análisis de resultados de la auditoría interna: El equipo auditor será el encargado de informar al grupo de colaboradores y a la gerencia acerca de las no conformidades encontradas durante el proceso de auditoría, a fin de ser establecidos planes de acción para la generación de acciones correctivas, después se fijarán los plazos acordados para la verificación del cumplimiento de las no conformidades y se procederá al cierre de la auditoría.</p>	Equipo Auditor	Acta de reunión de análisis de resultados de la Auditoría Interna (TPL-GC-R-VR-01)
6	Informe final de auditoría:	Equipo auditor	Registro de

	<p>El informe final de auditoría cuenta con toda la documentación y los resultados obtenidos de la auditoría, conforme al formato establecido para el mismo; y, se realizará una reunión de cierre de la auditoría en la que se verificarán las acciones correctivas a las no conformidades obtenidas durante la auditoría interna.</p>		<p>informe final de Auditoría Interna (TPL-GC-R-IFA-01)</p> <p>Acta de reunión de cierre de la Auditoría Interna (TPL-GC-R-VR-01)</p>
--	---	--	---

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Registro de evaluación para auditores (**TPL-GC-R-CA-01**)
- Registro de planificación de Auditorías Internas (**TPL-GC-R-PA-01**)
- Registro de documentación de la Auditoría Interna (**TPL-GC-R-PAR- 01**)
- Registro de verificación del cumplimiento de requisitos del SGC (**TPL-GC-R-VR-z<01**)
- Acta de reunión de apertura de la Auditoría Interna (**TPL-GC-R-VR-01**)
- Acta de reunión de análisis de resultados de la Auditoría Interna (**TPL-GC-R-VR-01**)
- Registro de informe final de Auditoría Interna (**TPL-GC-R-IFA- 01**)
- Acta de reunión de cierre de la Auditoría Interna (**TPL-GC-R-VR**)

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL- PCYMC-01.
	PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC.	Revisión:0.0
		Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS Y MEJORA CONTINUA DEL SGC



Elaborado por: Investigador _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
--	---	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la planificación de cambios y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, las mismas que van a garantizar su perfeccionamiento y sostenibilidad en el ámbito empresarial.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de Talleres Pepe Lucho.

3. RESPONSABLES

Gerencia: es la parte administrativa encargada de la planificación y verificación de las actividades a ser modificadas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Jefes de área y colaboradores: es el personal encargado de reportar las actividades necesidades a ser modificadas en el Sistema de Gestión de Calidad para llegar a un nivel más alto de satisfacción en los consumidores.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Cambio:** se le denomina al conjunto de actividades que permiten la transición de un estado inicial a uno completamente diferente, ya sean individuos, objetos o situaciones.
- **Planificación:** se le denomina al conjunto de actividades que están dirigidas hacia el cumplimiento de un objetivo propuesto.
- **Calidad:** es el conjunto de características de un servicio o producto que cumple con los niveles de exigencia requeridas.
- **Conformidad:** se le denomina al cumplimiento de los requisitos que han sido establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a la institución.
- **Requisito:** se le denomina a toda necesidad o expectativa que es de carácter obligatorio dentro de la institución.
- **Alta dirección:** es la persona o conjunto de personas que sitúan a la organización en un alto rango.
- **Registro:** es todo documento que sirve de evidencia necesaria para verificar el cumplimiento de las actividades.

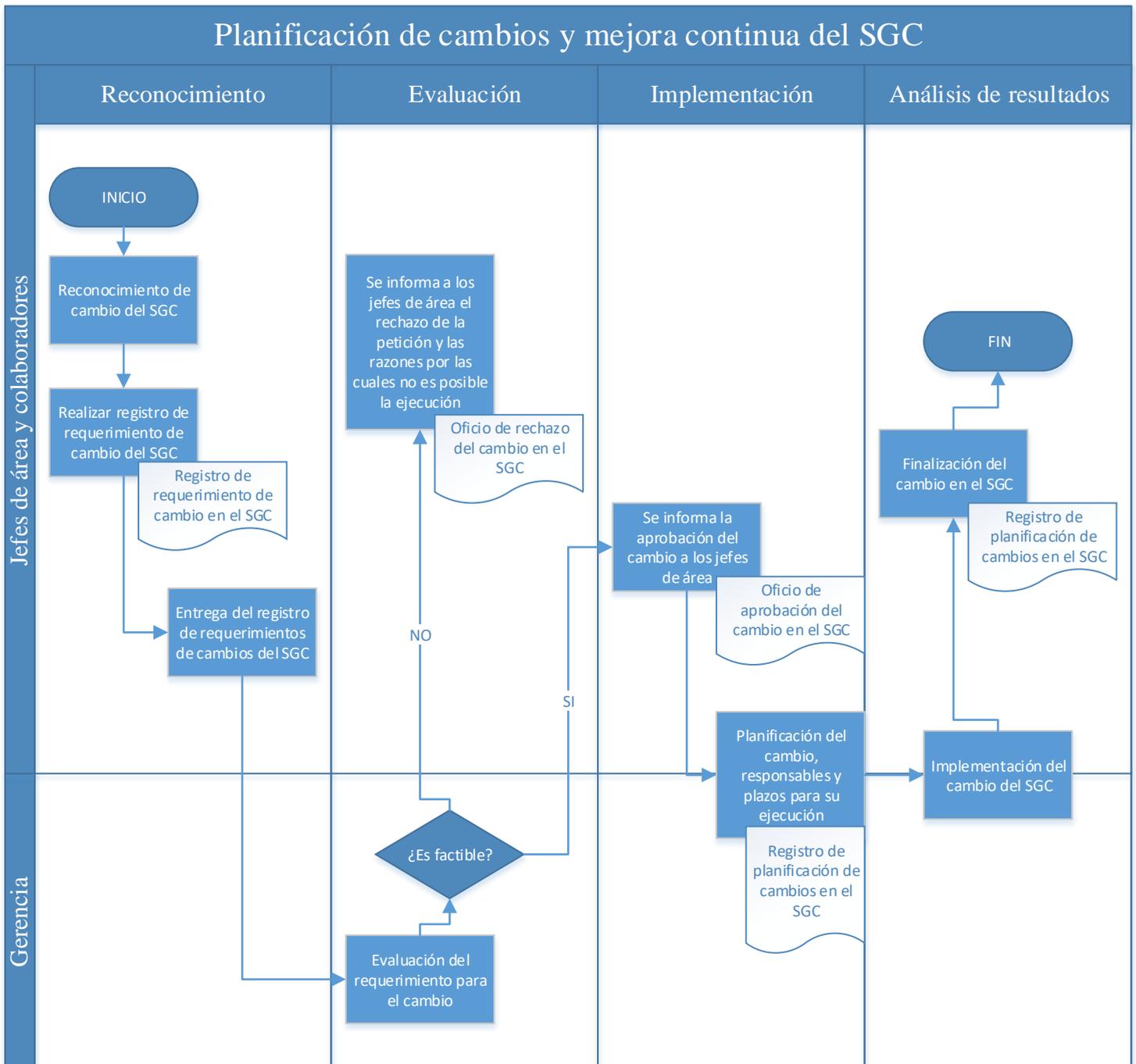
- **Inspección:** se le denomina al conjunto de métodos que permiten la evaluación de la conformidad, a partir de la revisión de procedimientos administrativos, operativos o comerciales; con el uso de métodos, pruebas y comparaciones con modelos ya establecidos.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N °	Actividad	Responsable	Documento soporte
1	<p>Reconocimiento de la actividad de cambio: Los jefes de área y los colaboradores posteriormente a la identificación de los efectos negativos o necesidades de mejora continua en el SGC, procederán a ejecutar actividades para el registro, planificación e implementación de los cambios del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><i>Nota: estos pueden suscitarse en las etapas de respaldos legales, procesos, tecnológicos, orientaciones estratégicas, en formatos, infraestructura, entre otros.</i></p>	Jefes de Área y Colaboradores	N/A
2	<p>Registro de los requerimientos de cambios en el SGC: Se procede al registro de los cambios requeridos en el anexo (RE-GC-RRC-TPL- 01), en el que se menciona el tipo de cambio, el motivo de la modificación; el cual será entregado para su estudio y planificación en la alta dirección.</p>	Jefes de Área y Colaboradores	Registro de requerimientos de cambios en el SGC. (RE-GC-RRC-TPL- 01)
3	<p>Evaluación del requerimiento para el cambio en el SGC: La alta gerencia realizará un estudio acerca de los efectos de la implementación de los cambios y su factibilidad en la ejecución; al ser aprobado el cambio se enviará un oficio de aprobación a los jefes de área. Al no ser factible de realización, se informa a los jefes de área el rechazo de la petición y las razones por las cuales no es factible su ejecución, mediante un oficio.</p>	Alta Gerencia	Oficio de aprobación del cambio en el SGC (RE-GC-RRC-TPL- 01) Oficio de rechazo del cambio en el SGC (RE-GC-RRC-TPL- 01)

4	<p>Planificación para el cambio: En esta etapa se realizará una planificación, determinación de los responsables y los plazos a su ejecución; las mismas se encuentran descritas en documentos de soporte que archivan los procesos.</p>	Jefes de Área y Alta Gerencia	Registro de planificación de cambios en el SGC (RE-GC- RPC-TPL-01)
5	<p>Implementación del cambio del SGC: Se realizará de acuerdo a la planificación y los encargados de dichas implementaciones serán los jefes de área; mientras que la alta dirección realizará la revisión, verificación y evaluación del cambio efectuado.</p>	Jefes de Área y Alta Gerencia	N/A
6	<p>Finalización del cambio en el SGC: En esta etapa se realizará la verificación y evaluación del cambio por parte de la Alta Gerencia; y esta se complementará con el registro documental de su aplicación.</p>	Alta Gerencia	Registro de planificación de cambios en el SGC (RE-GC- RPC-TPL-01)

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Registro de requerimientos de cambios en el SGC (**RE-GC-RRC-TPL- 01**)
- Oficio de aprobación del cambio en el SGC (**RE-GC-RRC-TPL- 01**)
- Oficio de rechazo del cambio en el SGC (**RE-GC-RRC-TPL- 01**)
- Registro de planificación de cambios en el SGC (**RE-GC- RPC-TPL-01**)

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL-PYDPYS-01.
	PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Revisión:0.0 Fecha:

PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Elaborado por: Alex Villacrés Tesista UTI _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: José Villacrés Gerencia _____
---	---	---

1. OBJETIVO

Determinar estrategias metodológicas para el desarrollo y diseño de nuevos productos y servicios a ser ofertados por la empresa; y que, además, estos cumplan con los estándares de calidad requeridos por los clientes, y aprovechar adecuadamente las capacidades operativas y administrativas institucionales.

2. ALCANCE

El presente documento tiene aplicabilidad en la implementación de nuevos productos y/o servicios en los procesos operativos y administrativos de la organización; que alcanza hasta su planificación, desarrollo y diseño.

3. RESPONSABLES

Alta Gerencia: Es el área encargada de la administración de los recursos para la planificación, diseño y desarrollo de los nuevos productos y/o servicios a ser ofertados.

Líder de calidad: Es la persona encargada de la verificación del cumplimiento de los procedimientos a ser ejecutados para la implantación de los nuevos productos y/o servicios a ser ofertados.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Planificación:** Se le denomina al conjunto de actividades que están dirigidas hacia el cumplimiento de un objetivo propuesto.
- **Calidad:** Es el conjunto de características de un servicio o producto que cumple con los niveles de exigencia requeridas.
- **Política de calidad:** Son los propósitos globales que dirigen hacia la orientación de calidad relativa de una organización.
- **Cliente:** Es aquella persona u organización que va a requerir de un producto o servicio.
- **Alta dirección:** Es la persona o conjunto de personas que sitúan a la organización en un alto rango.
- **Registro:** Es todo documento que sirve de evidencia necesario para cumplimiento de las actividades.
- **Diseño:** Se le denomina al conjunto de pasos que se requieren para la creación de procesos, productos y/o servicios funcionales.

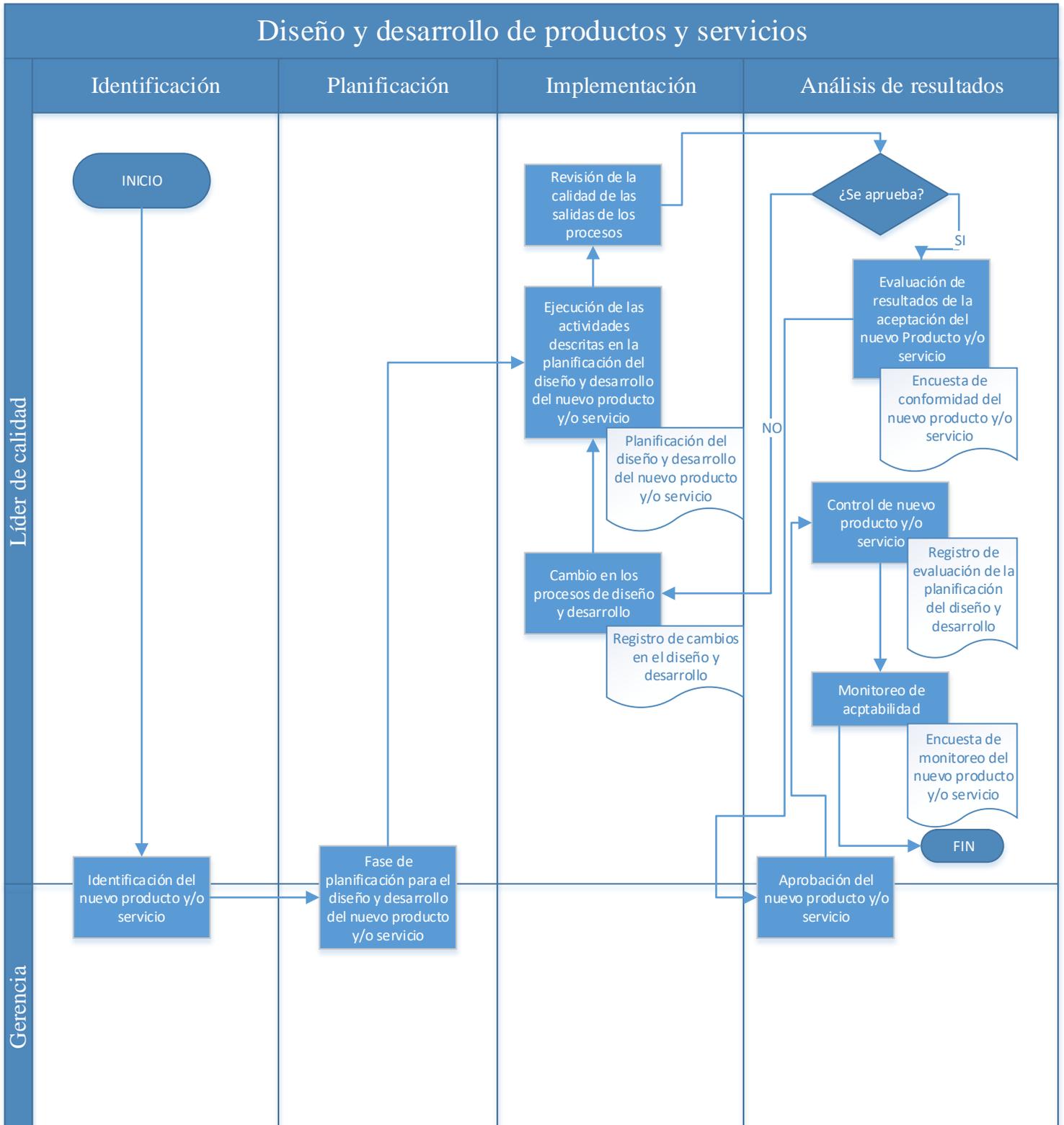
- **Desarrollo:** Se denomina a los detalles que conlleva un proyecto y todos los requisitos asociados a su ejecución definidos en sus etapas previas.
- **Implementación:** Poner en ejecución el proyecto.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N °	Actividad	Responsable	Documento soporte
1	<p>Identificación del nuevo producto y/o servicio a implementarse: Se realiza la identificación de una necesidad en el consumidor y del mercado automotriz; para la implementación del nuevo producto y/o servicio, tomando en cuenta los siguientes aspectos: <i>Mercado:</i> es el estudio de análisis de los consumidores hacia los cuales está dirigido el producto. <i>Capacidad:</i> se le denomina a la relación existente entre la capacidad instaurada y las expectativas del cliente. <i>Ejecución:</i> la implementación del proyecto.</p>	Líder de Calidad/ Gerencia	N/A
2	<p>Planificación del diseño y desarrollo de nuevos productos y/o servicios: La Alta Gerencia y el Líder de Calidad don la parte encargada de la planificación y estudio del diseño de aceptación del nuevo producto y/o servicio por parte de los consumidores; en el que se detallan los recursos, responsables de su implementación, de las contrataciones de los proveedores y la verificación y monitoreo de los cambios necesarios en los procesos para su ejecución.</p>	Alta Gerencia /Líder de Calidad	Planificación de diseño y desarrollo de nuevos productos y/o servicios (TPL-GC-R-PDD- 01)
3	<p>Implementación de la planificación del diseño y desarrollo: Se ejecutarán las actividades detalladas en el anexo (TPL-GC-R-PDD- 01), las cuales se realizarán conforme al cronograma establecido en la planificación y su avance será evaluado por el Líder de Calidad.</p>	Líder de Calidad	N/A
4	<p>Revisión de la calidad de las salidas del nuevo producto y/o servicio: Se realizará una revisión continua de 100% la calidad de la salida del nuevo producto y/o servicio ofertado; además se generará información específica para ser entregada a los clientes acerca de las características como: del nuevo producto y/o servicio ofertado.</p>	Líder de Calidad	Registro de revisión de salidas de diseño y desarrollo del nuevo producto y/o servicio (TPL-GC- R-SDD-01).

5	<p>Evaluación de resultados del diseño y desarrollo del nuevo producto y/o servicio: Para el lanzamiento del nuevo producto es necesaria la evaluación previa de los requerimientos del cliente y los de la institución. Los mismos que al tener una aceptación favorable de ambas partes, se procederá a la verificación de su cumplimiento legal y reglamentario.</p>	Gerente / Líder de Calidad	Encuesta de conformidad con nuevo producto y/o servicio (TPL-GC- R-SDD-01).
6	<p>Conformidad de los resultados del diseño y desarrollo: La Gerencia será la parte encargada de la aprobación del lanzamiento del nuevo producto y/o servicio; velando por el cumplimiento de los estándares de calidad de este.</p>	Gerente	N/A
7	<p>Control del diseño y desarrollo del nuevo producto y/o servicio: El progreso del proyecto estará monitoreado a través de una evaluación semestral por medio del registro de planificación del progreso del proyecto.</p>	Gerente / Líder de Calidad	Registro de evaluación de la planificación de diseño y desarrollo (TPL-GC-R-PDD- 01)
8	<p>Cambios en los procesos de diseño y desarrollo: Los cambios realizados en los procesos de diseño y desarrollo de los nuevos productos, se mantendrán como información documentada, el mismo que se encuentra como registro de cambios en el diseño y desarrollo.</p>	Líder de Calidad	Registro de cambios en el diseño y desarrollo (TPL-GC-R-CDD- 01)
9	<p>Monitoreo de la aceptabilidad del nuevo producto y/o servicio en los consumidores: Se realizará una encuesta mensual durante los primeros seis meses de haber sido lanzado el nuevo producto y servicio. Si este tiene una conformidad del 60% en los consumidores, este se ofertará permanentemente por la empresa; y a su vez, si este tiene una conformidad inferior al 60% de conformidad este será retirado definitivamente de las salidas de la institución.</p>	Líder de Calidad	Encuesta de monitoreo de conformidad con nuevo producto y/o servicio (TPL-GC- R-SDD-01).

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Planificación de diseño y desarrollo de nuevos productos y/o servicios (**TPL-GC-R-PDD- 01**)
- Registro de revisión de salidas de diseño y desarrollo del nuevo producto y/o servicio (**TPL-GC- R-SDD-01**).
- Encuesta de conformidad con nuevo producto y/o servicio (**TPL-GC- R-SDD-01**).
- Registro de evaluación de la planificación de diseño y desarrollo (**IA-GC-R-PDD- 01**)
- Registro de cambios en el diseño y desarrollo (**TPL-GC-R-CDD- 01**)
- Encuesta de monitoreo de conformidad con nuevo producto y/o servicio (**TPL-GC- R-SDD-01**).

	PROCEDIMIENTOS TALLERES PEPE LUCHO	Código: TPL- PMAT-01.
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA DE AMBIENTE DE TRABAJO	Revisión:0.0 Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA DEL AMBIENTE DE TRABAJO



Elaborado por: Investigador _____	Revisado por: Líder de calidad _____	Aprobado por: Gerencia _____
--	---	---

1. OBJETIVO

Conservar la infraestructura física de Talleres Pepe Lucho de forma limpia, higiénica, segura y estéticamente atractiva, para sus colaboradores, consumidores y visitantes.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las instalaciones de la empresa.

3. RESPONSABLES

Jefe de Taller: es la persona encargada de la planificación del horario de orden y limpieza de cada una de las instalaciones que se le han asignado.

Jefe de Área: es la persona a cargo de la coordinación de las actividades de limpieza del área que se le ha encomendado.

Colaboradores: es el grupo de personas encargadas de velar por la limpieza y el orden de las instalaciones.

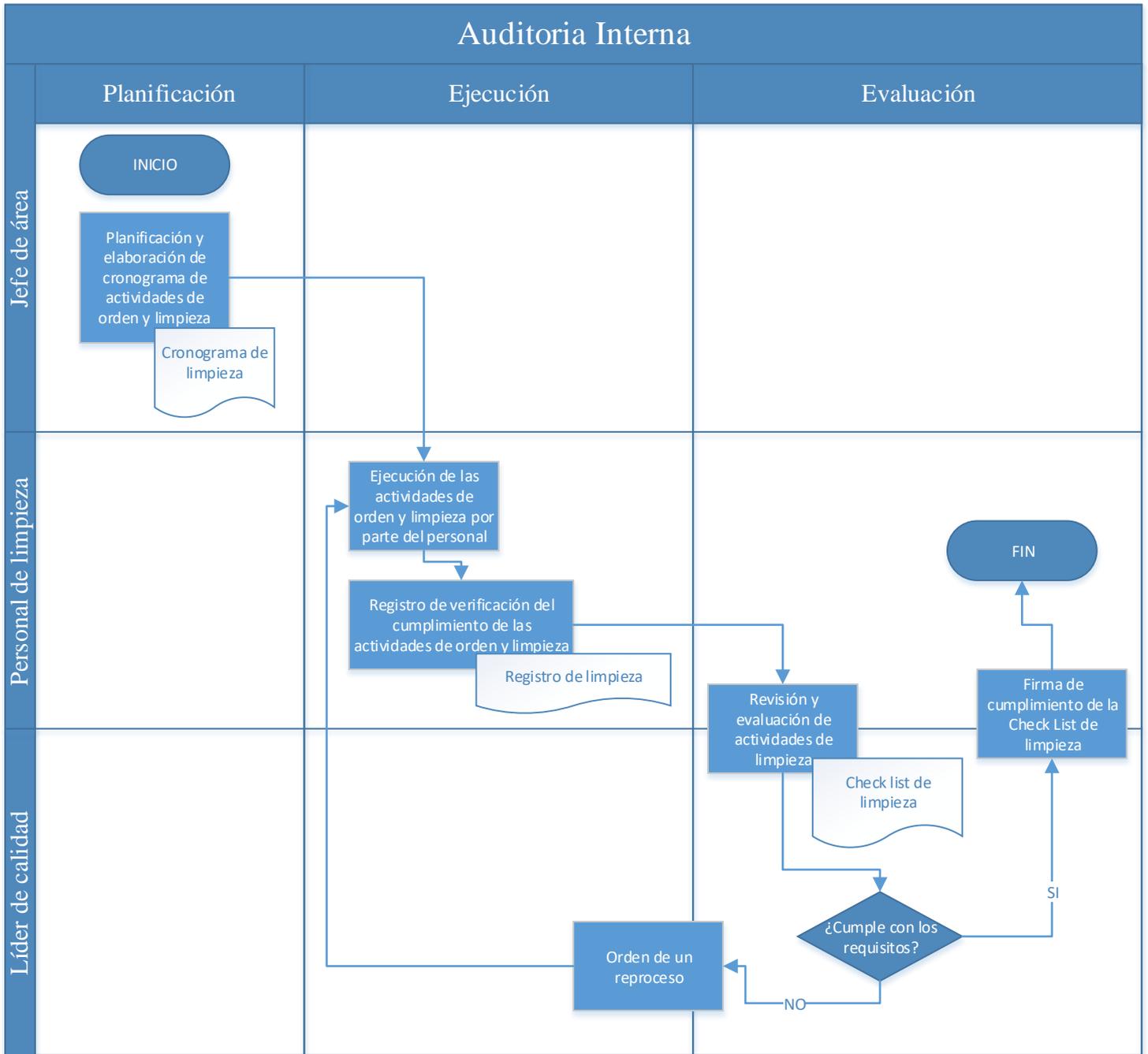
4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Registro:** es todo documento que sirve de evidencia necesaria para el cumplimiento de las actividades.
- **Eficiencia:** correspondencia entre los resultados y los recursos que fueron utilizados para alcanzar un objetivo.
- **Eficacia:** se define como el nivel de resultados que han sido alcanzados conforme a lo planificado.
- **Planificación:** se le denomina al conjunto de actividades que están dirigidas hacia el cumplimiento de un objetivo propuesto.
- **Limpieza:** Acción de limpiar las impurezas, la suciedad o lo superfluo de algo.
- **Planificar:** Acción de elaborar y ejecutar actividades coordinadas siguiendo un plan organizado, que posee objetivos y procesos operativos específicos.
- **Control de calidad:** permiten el monitoreo de acciones productivas de la empresa, a través del conjunto de mecanismos, herramientas y acciones; que permiten la detección de errores.
- **Cronograma:** es una representación gráfica de actividades que se encuentran en función del tiempo.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N °	Actividad	Responsable	Documento soporte
1	<p>Planificación y cronograma de actividades de orden y limpieza: Las actividades serán planificadas por los jefes de área, entre las que se encuentran las áreas de oficina, talleres de reparación y mantenimiento y el almacén; junto con sus responsables.</p>	Jefes de área	Cronograma de limpieza (TPL-GC-CL-L-01)
2	<p>Ejecución de actividades de orden y limpieza: El personal de limpieza deberá revisar el cronograma de limpieza; en el que se describen los responsables, las áreas y las actividades a ser ejecutadas. Además, deberán ser registradas en el registro de limpieza.</p>	Personal de limpieza	Registro de limpieza (TPL-GC-CL-L-01)
3	<p>Revisión y evaluación de las actividades de limpieza: Los jefes de área y el Líder de Calidad realizarán la evaluación de orden y limpieza de las áreas de almacén, taller y oficinas, a través del uso de una Check List, el mismo que servirá como información documentada de la ejecución de las actividades planteadas en el cronograma de limpieza.</p>	Jefe de área y Líder de Calidad	Check List de limpieza (TPL-GC-CL-L-01)

6. FLUJOGRAMA



7. REGISTROS Y ANEXOS

- Cronograma de limpieza (**TPL-GC-CL-L-01**)
- Registro de limpieza (**TPL-GC-CL-L-01**)
- Check List de limpieza (**TPL-GC-CL-L-01**)

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
EMPRESA: Talleres ‘‘Pepe Lucho’’							
FECHA APLICACIÓN: 17 de Diciembre del 2021							
RESPONSABLE: Alex Francisco Villacrés Naranjo							
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrara la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.</p>							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
¿Ha determinado las cuestiones externas e internas relevantes en el propósito de su organización, la consecución de la satisfacción del cliente y la dirección estratégica de la organización?		X					
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	X						
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	X						
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	X						
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	x						
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.		x					
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	x						
Considerar los productos y servicios de la organización			x				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		x					
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		x					
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización	x						
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		x					
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos		x					
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)		x					
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			x				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos			x				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		x					
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	x						
Mejorar los procesos y el SGC.	x						

4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	x						
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	x						
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:	x						
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC	x						
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	x						
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización		x					
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	x						
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles	x						
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC	x						
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	x						
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC		x					
Promover la mejora		x					
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad		x					
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		x					
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		x					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x					
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	x						
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada	x						
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	x						
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		x					
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		x					
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x						
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)	x						
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	x						
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	x						
6.1.2 La organización Debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	x						

La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)	x						
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.	x						
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	x						
Los objetivos de la calidad Deben:							
Ser coherentes con la política de calidad	x						
Ser medibles	x						
Tener en cuenta los requisitos aplicables	x						
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	x						
Ser objeto de seguimiento	x						
Comunicarse	x						
Actualizarse, según corresponda	x						
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer	x						
Determinar qué recursos se requerirán		x					
Determinar quién será responsable		x					
Determinar cuándo se finalizará	x						
Determinar cómo se evaluarán los resultados	x						

6.3 Planificación de los cambios							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	x						
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	x						
Considerar la integridad del SGC	x						
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.	x						
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	x						
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		x					
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		x					
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	x						
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	x						
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	x						
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		x					
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	x						
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito	x						
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación	x						
Identificar para determinar su estado	x						
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición	x						
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	x						
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					

Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario	x						
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		x					
7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC	x						
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas	x						
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran	x						
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x						
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Política de calidad	x						
Objetivos de la calidad pertinentes	x						
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	x						
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	x						
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Qué comunicar		x					
Cuándo comunicar	x						

A quién comunicar		x					
Cómo comunicar	x						
Quién comunica		x					
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x						
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	x						
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	x						
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	x						
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	x						
7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite	x						
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)	x						
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Distribución, acceso, recuperación y uso	x						

Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	x						
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	x						
Conservación y disposición.	x						
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC	x						
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad	x						
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos	x						
Determinar los requisitos para los productos y servicios		x					
Establecer criterios para sus procesos		x					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		x					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios	x						
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado	x						
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	x						
Ser adecuada para las operaciones de la organización.		x					
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	x						

Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)	x						
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		x					
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios	x						
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		x					
Manipular o controlar la propiedad del cliente		x					
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	x						
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable	x						
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización	x						
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		x					
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes		x					
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		x					
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x					

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.		x					
Los requisitos especificados por la organización	x						
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	x						
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	x						
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	x						
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x					
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión	x						
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios	x						
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	x						
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios	x						
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x					

Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	X						
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización	X						
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	X						
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		X					
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.	X						
8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de 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.		X					
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC	X						
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		X					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	X						
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		X					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos	X						
8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo	x						
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar		x					
La aprobación de Productos y servicios		x					
La aprobación de Métodos, procesos y equipos		x					
La aprobación de la liberación de productos y servicios		x					
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	x						
Las interacciones del proveedor externo con la organización	x						
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	x						
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	x						
8.5 producción y provisión del servicio							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas	x						
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar	x						
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar	x						
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	x						

La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios	x						
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		x					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		x					
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	x						
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		x					
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		x					
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		x					
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	x						
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.		x					
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		x					
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		x					

Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	x						
8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		x					
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios	x						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios	x						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente		x					
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	x						
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	x						
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	x						

No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.		x					
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	x						
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	x						
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		x					
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	x						
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x					
Tratar las salidas no conformes a través de corrección	x						
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		x					
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Describa la no conformidad	x						
Describa las acciones tomadas	x						
Describa todas las concesiones obtenidas	x						

Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	x						
9 Evaluación del desempeño							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición	x						
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	x						
Llevar a cabo el seguimiento y la medición	x						
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	x						
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	x						
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	x						
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	x						
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	x						
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	x						
La conformidad de los productos y servicios		x					
El grado de satisfacción del cliente		x					

El desempeño y la eficacia del SGC	x						
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	x						
El desempeño de los proveedores externos		x					
La necesidad de mejoras en el SGC	x						
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	x						
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	x						
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x						
Se implementa y mantiene eficazmente	x						
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.	x						
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	x						
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		x					
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		x					

Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	x						
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	x						
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	x						
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición	x						
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		x					
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos		x					
La adecuación de los recursos	x						
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)	x						
Las oportunidades de mejora	x						
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora	x						
Necesidad de cambio en el SGC	x						
Necesidades de recursos		x					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	x						
10 Mejora							

10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X					
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras			X				
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		X					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC	X						
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla		X					
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		X					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad	X						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad	X						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir		X					
Implementar cualquier acción necesaria		X					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X					
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	X						
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	X						
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		X					

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	x						
Los resultados de cualquier acción correctiva	x						
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC	x						
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		x					

Anexo 4. Matriz de potencialidad de Talleres Pepe Lucho

¿Cómo aprovecho las fortalezas que tiene mi empresa respecto a las oportunidades?

		OPORTUNIDADES																		
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	O13	O14	O15	O16	O17	O18	O19
FORTALEZAS	F1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	29
	F2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	25
	F3	5	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	43
	F4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	41
	F5	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	41
	F6	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	47
	F7	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	43
	F8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	77
	F9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
	F10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
	F11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
	F12	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	35
	F13	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	79
	F14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
	F15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
	F16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	65
	F17	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	33
	F18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
	F19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Σ	47	47	45	45	43	43	37	39	33	33	33	29	33	41	45	41	47	45	41	

1	BAJA
3	MEDIA
5	ALTA

Fuente: Investigador

Análisis e interpretación

La matriz muestra el aprovechamiento de las fortalezas de la empresa con respecto a las oportunidades que tiene para lograr esos objetivos anteriormente propuestos en el manual de calidad con respecto a las tablas 25 y 26 de aspectos internos y externos de la empresa.

Anexo 5. Matriz de vulnerabilidad Talleres Pepe Lucho

¿Ante la amenaza que tiene mi empresa en el ambiente externo, como la debilidad que dispongo nos hace vulnerables?

		AMENAZAS							Σ
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	
DEBILIDADES	D1	3	5	5	1	1	3	5	23
	D2	1	1	1	3	1	1	1	9
	D3	5	3	5	3	3	3	1	23
	D4	3	3	3	3	3	1	1	17
	D5	3	3	3	3	1	3	1	17
	D6	5	5	5	5	5	1	1	27
	D7	3	3	3	3	1	1	1	15
	D8	5	5	5	5	5	5	5	35
	D9	5	5	5	5	1	5	1	27
	D10	3	3	3	3	3	3	3	21
	D11	1	5	5	5	1	1	1	19
	D12	1	1	1	1	3	3	3	13
	D13	3	5	3	3	5	5	5	29
	D14	1	5	5	5	5	5	1	27
	D15	1	5	1	5	5	1	5	23
	D16	3	3	5	3	3	3	3	23
	D17	1	3	1	1	1	3	3	13
	D18	3	3	3	3	3	3	3	21
	D19	1	5	5	5	5	1	1	23
	Σ	51	71	67	65	55	51	45	
1	BAJA								
3	MEDIA								
5	ALTA								

Fuente: Investigador

Análisis e interpretación

La matriz muestra el aprovechamiento de las debilidades de la empresa con respecto a las amenazas que tiene para lograr esos objetivos anteriormente propuestos en el manual de calidad con respecto a las tablas 25 y 26 de aspectos internos y externos de la empresa.

Anexo 6. Registro de requerimientos de cambios del SGC

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2020
	REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE CAMBIOS DEL SGC.	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-RC-01

Fecha :	
Área :	
Responsable de reporte:	

Cambio Solicitado:	
Descripción detallada del motivo de cambio: (Adjuntar respaldos de ser necesario)	
Prioridad del cambio	
Alto	Medio
	Bajo

Observaciones

Anexo 7. Registro de planificación de cambios del SGC

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2020
	REGISTRÓ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC.	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-PC-01

INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO RESPONSABLE	Gestión de calidad				
PROYECTO	Control de cambios en el SGC				
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	Alta dirección				
PLAN DE EJECUCIÓN					
Cambio aprobado para el SGC	DELIMITACIÓN TEMPORAL		Responsable de ejecución	Área	Estado de ejecución
	Fecha de inicio	Fecha de finalización			
INDICADOR					
$\% \text{ de cumplimiento de cambios} = \frac{\text{Numero de cambios ejecutados}}{\text{Numero de cambios planificados}} \times 100\%$				Resultado	

Observaciones

Anexo 8. Registro de análisis de riesgos y oportunidades en proceso

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 20/12/2020				
	REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		Revisión:0.0				
	RIESGO Y OPORTUNIDADES DE GRUPO TALLERES PEPE LUCHO		Código: TPL-GC-R-RO-01				
GESTIÓN DE CALIDAD							
N°	Fecha de identificación	Proceso	Evento	Oportunidad	Riesgo	Consecuencia	Causas
VALORACIÓN							
N°	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO	CATEGORIZACIÓN	ACCIONES	PLAZO	RESPONSABLE
Categorización de riesgo		Prioridad					
BAJO (1-10)		Registro para posibles acciones de mejora no esenciales					
MEDIO (11-20)		Análisis de factibilidad en relación beneficio versus recursos para ejecución					
ALTO (21-30)		De acción inmediata					
	Frecuente	5	10	15	20	25	30
	Moderado	4	9	14	19	24	29
	Ocasional	3	8	13	18	23	28
	Remoto	2	7	12	17	22	27
	Improbable	1	6	11	16	21	26
		insignificante	menor	medio	critico	muy critico	catastrofico



Anexo 10. Check list de limpieza

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2020
	CHECK LIST DE LIMPIEZA	Revisión:0.0 Código: TPL- GC-CL-L-01

CHECK LIST DE LIMPIEZA DE TALLERES PEPE LUCHO

GESTIÓN DE CALIDAD

PERIODO (DÍAS):

DESDE _____ HASTA _____

ÁREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	RECURRENCIA	HORARIO
OFICINAS	Desalojo de basura de tachos de la oficina				
	Limpia r muebles de oficina				
	Limpia r archivadores				
	Limpia r equipos de oficina.				
	Barrer y trapear de pisos				
	Limpia r anaqueles de monitores				
	Limpia r estantes				
	Limpia r vidrios y ventanas				
BAÑOS	Desalojo de basura de tachos				
	Limpia r y desinfectar de inodoros				
	Limpia r y desinfectar de urinarios				
	Limpia r y desinfectar de lavabos				
	Barrer pisos				
	Trapear y desinfectar pisos				
	Limpia r grifería				
LABORATORIOS	Desalojo de basura				
	Organizar herramientas				
	Verificar estado de señalética del área				
	Limpia r mesas de trabajo				
PATIO DE TALLER	Recoger basura				
	barrer patio				
OBSERVACIONES					

RESPONSABLE DE REVISIÓN:

NOMBRE: _____

Anexo 11. plan de capacitaciones

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 20/12/2021										
	PLAN DE CAPACITACIONES		Revisión:0.0										
			Código: TPL-GC-R-PC-01										
PLAN DE CAPACITACIONES DE TALLERES PEPE LUCHO													
GESTIÓN DE CALIDAD													
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS													
N°	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PROCESO	JUSTIFICACIÓN	PROPÓSITO DE CAPACITACIÓN	FECHAS DE CAPACITACIÓN								
CRONOGRAMA													
	CAPACITACIÓN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Elaborado por:		Revisado por:				Aprobado por:							

Anexo 12. Registro de competencia del personal

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-CP-01

REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL DE TALLERES PEPE LUCHO				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Nombre:				
C.I.:				
Puesto:				
Título:				
Tiempo en la empresa:				
Experiencia	Conocimientos/Aptitudes para puesto de trabajo	Ha recibido capacitaciones en la empresa	Capacitaciones recibidas	Nº de horas de capacitaciones
Observaciones				
.....				
.....				
.....				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 13. registro de asistencia a capacitaciones

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 20/12/2021	
	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES		Revisión:0.0 Código: TPL-GC-R-AS-01	
REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Tema :				
N° horas :				
Fecha :				
Instructor:				
N°	Nombre	Cargo	C.I.	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
Observaciones				
.....				
.....				
.....				
.....				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 14. Formato para creación de información documentada

	TÍTULO GENERAL	Fecha:
	TÍTULO ESPECÍFICO	Revisión:
		Código:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 15. Lista maestra de documentos y registros

		REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO					Fecha: 20/12/2021				
		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE TALLERES PEPE LUCHO					Revisión:0.0				
							Código: TPL-GC-R-LMD-01				
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE TALLERES PEPE LUCHO											
GESTIÓN DE CALIDAD											
N°	INFORMACIÓN DOCUMENTADA					ALMACENAMIENTO			CONTROL DE CAMBIOS	TIEMPO DE RETENCIÓN	
	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE/IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PROCESO / RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO	UBICACIÓN / ACCESO	HISTORIA L DE CAMBIOS	ACTIVO	PASIVO
1	Check list	CHECK LIST DE LIMPIEZA	TPL-GC-CL-L- 01	0.0	11/102018	Mantenimiento vehicular / Jefe de taller	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
2	Encuesta	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	TPL-GC-E-SC-01	0.0	25/10/2018	Coordinación administrativa / Coordinadora administrativa	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

3	Formato	FORMATO PARA DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	TPL - GC-F-CD-01	0.0	11/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
4	Registro	REGISTRO DE ANÁLISIS DE GARANTÍAS	TPL - GC-R-AG-01	0.0	25/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
5	Registro	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	TPL - GC-R-AS-01	0.0	03/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
6	Registro	REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES	TPL - GC-R-CA-01	0.0	31/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
7	Registro	CAMBIOS EN EL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	TPL - GC-R-CDD-01	0.0	18/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

8	Check list	CHECK LIST DE MANTENIMIENTO VEHICULAR	TPL - GC-R-CL-01	0.0	14/10/2018	Mantenimiento vehicular / Jefe de taller	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
9	Registro	REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	TPL - GC-R-CP-01	0.0	30/10/2018	Talento humano / jefa de talento humano	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
10	Registro	REGISTROS DE CAMBIOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS	TPL - GC-R-CPS-01	0.0	18/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
11	Registro	CONVOCATORIA PARA REUNIONES GERENCIALES	TPL - GC-R-CRG-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Gerencia	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
12	Registro	REGISTRO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE HERRAMIENTAS	TPL - GC-R-EH-01	0.0	25/10/2018	Bodega / Encargado de bodega	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
13	Registro	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	TPL - GC-R-EP-01	0.0	23/10/2018	Coordinación de inventario / Jefe de compras	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
14	Registro	HISTORIAL DE MANTENIMIENTOS VEHICULARES	TPL - GC-R-HM-01	0.0	14/11/2018	Bodega/ encargado de Bodega	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

15	Registro	INFORME DE FIN DE AUDITORIAS	TPL - GC-R-IFA-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
16	Registro	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN	TPL - GC-R-IG-01	0.0	25/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
17	Registro	REGISTRO DE MAQUINAS Y EQUIPOS	TPL - GC-R-ME-01	0.0	02/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
18	Registro	REGISTRO DE CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	TPL - GC-R-NC-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
19	Registro	ORDEN DE TRABAJO	TPL - GC-R-OT-01	0.0	14/09/2018	Mantenimiento vehicular / Jefe de taller	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
20	Registro	PLANIFICACIÓN DE AUDITORIAS	TPL - GC-R-PA-01	0.0	31/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

21	Registro	REGISTRO DE PLAN DE CAPACITACIONES INGEAUTO	TPL - GC-R-PC-01	0.0	02/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
22	Registro	REGISTRO DE PROPIEDAD DE CLIENTES	TPL - GC-R-PCL-01	0.0	30/10/2018	Mantenimiento vehicular / Jefe de taller	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
23	Registro	PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO	TPL - GC-R-PDD-01	0.0	17/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
24	Registro	PROGRAMA DE AUDITORIAS	TPL - GC-R-PRA-01	0.0	31/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
25	Registro	REGISTRO DE RESULTADOS DE ACCIONES DE MEJORA	TPL - GC-R-RAM-01	0.0	14/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
26	Registro	REGISTRO DE COMPRA RECEPCIÓN DE COMPRAS	TPL - GC-R-RC-01-	0.0	25/10/2018	Bodega / encargado de bodega	Digital/ Físico	Auditores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

27	Registro	REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	TPL - GC-R-RO-01	0.0	27/09/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
28	Registro	RESULTADO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	TPL - GC-R-RP-01	0.0	23/10/2018	Coordinación de inventario / jefe de compras	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
29	Registro	RESULTADOS DE REUNIÓN GERENCIAL	TPL - GC-R-RRG-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
30	Registro	REGISTRO DE SALIDAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	TPL - GC-R-SDD-01	0.0	18/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
31	Registro	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SGC	TPL - GC-R-VR-01	0.0	31/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
32	Registro	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	TPL - GC-R-	0.0	11/10/2018	Coordinación administrativa	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

			LMD-01			/ Líder de calidad					
33	Registro	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC	TPL - GC-R-PC-01	0.0	28/09/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
34	Registro	REGISTRÓ REQUERIMIENTO DE CAMBIOS DEL SGC.	TPL - GC-R-RC-01	0.0	28/09/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
35	Manual	MANUAL DE PROCESOS.	TPL - GC-M-PR-01	0.0	25/09/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
36	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	TPL - GC-P-AI-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
38	Procedimiento	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	TPL - GC-P-CID-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

39	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	TPL - GC-P-DD-01	0.0	18/10/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
40	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE MEJORA AMBIENTE DE TRABAJO	TPL - GC-P-MA-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
41	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS Y MC DEL SGC	TPL - GC-P-PC-01	0.0	06/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años
42	Procedimiento	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	TPL - GC-P-SEP-01	0.0	14/11/2018	Coordinación administrativa / Líder de calidad	Digital/ Físico	Audidores / dueños de proceso	Ninguno	3 años	6 años

Anexo 16. Orden de trabajo

	REGISTROS		Fecha: 20/12/2021
	TALLERES PEPE LUCHO		Revisión:0.0
	ORDEN DE TRABAJO		Código: TPL-GC-R-OT-01
ORDEN DE TRABAJO DE TALLERES PEPE LUCHO			
SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR			
Fecha y hora de entrada:		Fecha y hora de salida:	Orden N°:
Nombre:		Ci/Ruc	Celular:
Dirección :			Teléfono:
Placa:		Marca:	Modelo: Año:
Color :			
TRABAJOS REALIZADOS			Kilometraje :
MANO DE OBRA			
REPUESTOS			
TOTAL			

OBSERVACIONES

Técnico:	Supervisor:	Cliente:
-------------------	----------------------	-------------------

Anexo 17. Check list de mantenimiento vehicular

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	CHECK LIST DE MANTENIMIENTO VEHICULAR	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-CL-01

CHECK LIST DE MANTENIMIENTO VEHICULAR DE TALLERES PEPE LUCHO						
		Bueno	Regular	Malo	Observaciones	Costo aprox.
NIVELES	Aceite de motor					
	Aceite M/ AT					
	Aceite de transmisión					
	Refrigerante					
	Dirección hidráulica					
	Lavaparabrisas					
BANDAS	Banda de distribución					
	Banda de accesorios					
ELÉCTRICO	Batería					
	Luces frontales					
	Luces posteriores					
	Plumas y aspersores					
FRENOS	Frenos delanteros					
	Frenos posteriores					
	Fugas o pérdidas de fluidos					
LLANTAS	Neumáticos delanteros					
	Neumáticos posteriores					
	Reajuste de tuercas					
MOTOR	Potencia / consumo					
	Fugas de fluidos					
SUSPENSIÓN	Suspensión delantera					
	Suspensión posterior					
TRANSMISIÓN	Cambio de marchas					
	Fugas de aceite					
REFRIGERACIÓN	Síntomas de recalentamiento					
	Estado de mangueras					
	Desgaste de bomba de agua					
COD.FALLA	Motor /ABS/AIRBAG/AT					
OTROS						
DESCRIPCIÓN DE FALLA						
SOLUCIÓN						
Técnicos responsables: TEC1:..... % TEC2:..... % TEC3: %						

Anexo 18. Encuesta de satisfacción al cliente

		REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO					Fecha: 20/12/2021	
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE					Revisión:0.0	
							Código: TPL-GC-E-SC-01	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE TALLERES PEPE LUCHO								
GESTIÓN DE CALIDAD								
CLIENTE	PLACA	NUMERO DE ORDEN	TELÉFONO	FECHA DE VISITA	FECHA DE ENCUESTA	MODELO	ASESOR DE SERVICIO	
N°	Pregunta				SI	NO	Observaciones	
1	¿La atención en el taller fue rápida y puntual?							
2	¿El asesor lo mantuvo informado del avance y término del trabajo?							
3	¿El trabajo efectuado se realizó sin novedades y el daño fue corregido?							
4	¿Fue asesorado sobre los repuestos usados en su vehículo sus ventajas y desventajas							
5	¿Considera que el cobro por el servicio brindado es aceptable							
6	¿Recomendaría nuestro taller a sus amigos y familiares?							
7	¿Finalmente existe alguna recomendación que nos pudiera brindar?							
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS								
Sugerencia		Acción de mejora		Responsable		Plazo		

Anexo 20. Registro de planificación de diseño y desarrollo

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO				Fecha: 20/12/2021		
	REGISTRÓ DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO				Revisión:0.0		
					Código: TPL -GC-R-PDD-01		
REGISTRÓ DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO							
PROYECTO							
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN							
ENTRADAS DE DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE				REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN			
PLAN DE EJECUCIÓN							
INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL	100 %						
ETAPA DE DISEÑO Y DESARROLLO	AÑO				%	RECURSO	PRESUPUESTO
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4			
•							
DELIMITACIÓN TEMPORAL							
SEGUIMIENTO							
VERIFICACIÓN PARCIAL INICIAL							
VERIFICACIÓN FINAL							

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 21. Registro de salidas de diseño y desarrollo

	REGISTROS DE TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRÓ DE SALIDAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	Revisión:0.0
		Código: TPL - GC-R-SDD-01

REGISTRO DE SALIDAS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE TALLERES PEPE LUCHO	
GESTIÓN DE CALIDAD	
FECHA (dd/mm/aaa)
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
PRODUCTO O SERVICIO
ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO
ANÁLISIS DE MERCADO (A quien va dirigido el nuevo producto o servicio)
DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
(Nota: anexar toda la documentación asociada al nuevo producto y servicio)	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 23.Registro de compra en recepción

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE COMPRA RECEPCIÓN DE COMPRAS	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-RC-01

REGISTRO DE COMPRA RECEPCIÓN DE COMPRAS DE TALLERES PEPE LUCHO								
PROCESO DE COMPRAS								
N ^o	Fecha de compra (dd/mm/aaaa)	Detalles de compra (Ítem/ cantidad)	Fecha de recepción (dd/mm/aaaa)	Identificación (Ítem/ cantidad)	Proveedor	Cantidad recibida	Aprobado (SI/NO)	Observación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 24. Registro de evaluación de proveedores

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-RP-01

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TALLERES PEPE LUCHO							
GESTIÓN DE CALIDAD							
No. de Contrato/ orden	Nombre del Proveedor	Fecha de evaluación	Resultados de evaluación		ESTADO	Correo electrónico del proveedor	Observaciones
			Calificación	Categorización			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

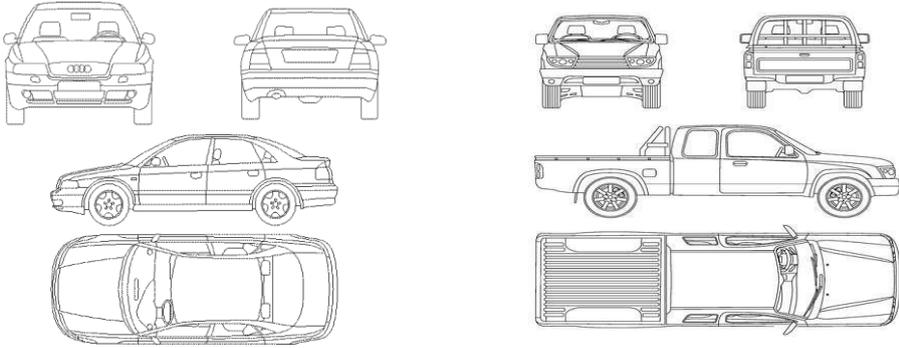
Anexo 25. Registro de órdenes de trabajo

													REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 20/12/2021		
													HISTORIAL DE MANTENIMIENTOS VEHICULARES		Revisión:0.0		
															Código: TPL-GC-R-HM-01		
HISTORIAL DE MANTENIMIENTOS VEHICULARES DE TALLERES PEPE LUCHO																	
SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR																	
ORDEN	TÉCNICO	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	INDICADOR DE EFICIENCIA	CLIENTE	DIRECCIÓN	RUC / CI	PLACA	MARCA MODELO AÑO	TELÉFONO	CELULAR	CLAVE	DETALLE	KILOMETRAJE	OBRA	REPUESTOS	TOTAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo 26. Registro de propiedad de los clientes

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE PROPIEDAD DE CLIENTES	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-PCL-01

REGISTRO DE PROPIEDAD DEL CLIENTE DE GRUPO TALLERES PEPE LUCHO							
GESTIÓN DE CALIDAD							
CLIENTE	PLACA	NÚMERO DE ORDEN	MODELO				
CRITERIOS DE ESTADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE							
B= BUENO R = REGULAR M= MALO							
ACCESORIOS INTERNOS DE VEHÍCULO	CANT.	ESTADO	OBS.	ACCESORIOS EXTERNOS DE VEHÍCULO	CANT.	ESTADO	OBS.
ESPEJOS				ANTENA DE RADIO			
PITO				PLUMAS			
ENCENDEDOR				TAPA DE COMBUSTIBLE			
CINTURONES				TAPA DE ACEITE			
CUBRE ASIENTOS				TAPA DE RADIADOR			
MOQUETAS				TAPACUBOS			
RADIO				OTROS			
LLANTA DE EMERGENCIA							
OTROS							
ACCESORIOS DE SEGURIDAD	CANT.	ESTADO	OBS.	DOCUMENTOS DEL VEHÍCULO	CANT.	ESTADO	OBS.
BOTIQUÍN				MATRÍCULA Y REVISIÓN			
TRIÁNGULOS/CONOS DE SEGURIDAD				ACTA DE ENTREGA CUSTODIO			
GATA				PLACA DELANTERA			
LLAVE DE RUEDAS				PLACA POSTERIOR			
HERRAMIENTAS				OTROS			
EXTINTOR							
BARRA POSTERIOR DE TIRO							
OTROS							
CONTROL DE ABOLLADURAS							
SEÑALE LUGAR DE ABOLLADURA (EN CASO DE EXISTIR)							
							
OBSERVACIONES							

Anexo 27. Registro de entrega en recepción de herramientas

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE HERRAMIENTAS	Revisión:0.0
		Código: TPL-GC-R-EH-01

REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE HERRAMIENTAS DE GRUPO TALLERES PEPE LUCHO

BODEGA

N°	Fecha y hora de entrega	Detalles de Entrega (Herramienta/ cantidad)	Estado de la herramienta (especificar en caso de existir daños visibles en la herramienta)	Responsable	Firma	Fecha y hora de retorno	Observación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo 29. Registro de indicadores de gestión

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Revisión:0.0 Código: TPL-GC-R-IG-01

REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TALLERES PEPE LUCHO

GESTIÓN DE CALIDAD

N ^o	INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO	META	FECHA DE REVISIÓN	RESULTADO	ESTADO (cumplió / no cumplió)	Acciones de mejora (de ser necesario)	Observaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo 30. registro para calificación de auditores

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 20/12/2021
	REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES		Revisión:0.0
			Código: TPL-GC-R-CA-01
CALIFICACIÓN DE AUDITORES DE GRUPO TALLERES PEPE LUCHO			
GESTIÓN DE CALIDAD			
TIPO DE AUDITOR A EVALUAR			
INTERNO <input type="checkbox"/>		LÍDER <input type="checkbox"/>	
NOMBRE:	CARGO :	FECHA :	
I. EDUCACIÓN MÁXIMO 6 PUNTOS			CALIFICACIÓN
Máximo nivel académico alcanzado	Institución	Fecha de culminación	
II. EXPERIENCIA LABORAL MÁXIMO 5 PUNTOS			CALIFICACIÓN
Empresa	Cargo	Tiempo que desarrollo el cargo	
III. EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD			CALIFICACIÓN
Empresa	Cargo	Fecha	
IV.- FORMACIÓN COMO AUDITOR			CALIFICACIÓN
Curso de auditoria o sistemas de gestión		Fecha	
V.- EXPERIENCIA EN AUDITORIAS			CALIFICACIÓN
Designación		Fecha	
<i>Calificación Total</i>			
Calificado por:		Fecha	Vigencia de Calificación

Anexo 31. Registro para planificación de auditorías

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO			Fecha: 20/12/2021	
	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS			Revisión:0.0	
			Código: TPL-GC-R-PA-01		
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS DE TALLERES PEPE LUCHO					
GESTIÓN DE CALIDAD					
INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO A AUDITAR					
JEFE DE PROCESO					
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER				
	AUDITORES INTERNOS				
PLAN DE EJECUCIÓN					
ACTIVIDADES	DELIMITACIÓN TEMPORAL			RECURSOS	OBSERVACIONES
	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 34. Registro de informe final de auditoria

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO		Fecha: 26/10/2018	
	REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA		Revisión:0.0	
			Código: TPL-GC-R-IFA-01	
REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE TALLERES PEPE LUCHO				
GESTIÓN DE CALIDAD				
INFORMACIÓN GENERAL				
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER			
	AUDITORES INTERNOS			
DELIMITACIÓN TEMPORAL	FECHA DE INICIO DE AUDITORÍA			
	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AUDITORÍA			
	FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
HALLAZGOS				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	CLAUSULA DE LA NORMA ISO 9001-2015	ACCIONE S DE MEJORA	PLAZO
OPORTUNIDADES DE MEJORA				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACI ÓN		PLAZO
CONCLUSIONES				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 36. Registro de resultados de reunión gerencial

	REGISTROS TALLERES PEPE LUCHO	Fecha: 26/10/2018
	REGISTRO RESULTADOS EN REUNIÓN GERENCIAL	Revisión:0.0 Código: TPL- GC-R-RRG-01

REGISTRO DE RESULTADOS DE REUNIÓN GERENCIAL DE GRUPO TALLERES PEPE LUCHO			
GESTIÓN DE CALIDAD			
INFORMACIÓN GENERAL			
N° de revisión <input type="text"/>	Fecha :		Hora :
Asistentes		Firma	
Aspectos de revisión			
Revisión de :		Estado Presentado / no presentado / no aplica	Observaciones
Indicadores de proceso			
Salidas de revisión anterior			
Cambios en proceso			
Satisfacción del cliente			
Metas de calidad			
No conformidades de productos o servicios			
Resultados de auditorías			
Evaluación de proveedores de proveedores			
Respaldo documental de actividades planificadas			
Factores externos o internos que afecten al proceso			
Otros			
ACCIONES DE MEJORA DE MEJORA			
DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN	PLAZO	
RESULTADOS			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 39. Tabla con modelo de encuesta al gerente de Talleres Pepe Lucho

Tabla 29. Modelo de encuesta de compromiso de la gerencia

				
ENCUESTA DE COMPROMISO GERENCIAL				
N°	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		SI	NO	
1	Considera que un SGC podrá mejorar el desempeño de sus actividades , y mejorara su competitividad	x		
2	Ha establecido medios comunicación para los clientes para conocer sus necesidades y exceptivas del servicio de la empresa		x	
3	Se adquieren equipos acordes a las necesidades cambiantes del mercado para satisfacer las necesidades de los clientes	x		
4	Se han abordado posibles oportunidades para mejorar el desempeño de los procesos operativos de la empresa	x		
5	Se ha comunicado las responsabilidades los líderes de procesos y se los incentiva hacia lograr la calidad de sus procesos	x		
6	Se controla de manera periódica la ejecución de los objetivos de la empresa		x	
7	Considera que el establecimiento de métodos de evaluación del desempeño del personal promoverá el compromiso de los colaboradores de la empresa		x	
8	Tiene sentido abordar de manera programada las necesidades o problemas detectados en los procesos para gestionarlos.	x		
9	Se ha asegurado que los colaboradores sean competentes acordes el puesto que ocupan dentro de la organización.		x	
10	Se ha considerado el SGC dentro de la planificación estratégica de la empresa.		x	

Elaborado por: Investigador.

Anexo 40. Tabla de modelo de encuesta para los colaboradores en Talleres Pepe Lucho

Tabla 30. Modelo de encuesta para el personal de Talleres Pepe Lucho respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

				
ENCUESTA PARA EL PERSONAL				
N°	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		SI	NO	
1	Considera que existen problemas que limiten la correcta realización de sus actividades.			
2	Conoce que es la gestión por procesos.			
3	Existe un documento el cual use como guía para realizar sus actividades.			
4	Conoce la documentación asociada a su actividad de trabajo.			
5	Posee los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades.			
6	Considera que necesita capacitación o adiestramiento para mejorar la realización de sus actividades.			
7	Considera que debe aumentar la calidad de sus actividades para una mayor satisfacción del cliente.			
8	Conoce que es una evaluación de desempeño.			
9	Conoce la visión de la empresa.			
10	Participaría en reuniones programadas para el monitoreo de sus actividades.			

Elaborado por: Investigador.

Anexo 41. Política de Calidad de Talleres Pepe Lucho.

	POLÍTICA DE CALIDAD Talleres Pepe Lucho. Av. Julio Jaramillo y Segundo Granja (esquina) Ambato-Ecuador	CODIGO: TPL- GC-PCE-01
	ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD DE TALLERES PEPE LUCHO	Revisión: 0.0 Fecha: 12-12-2021

Talleres Pepe Lucho, como empresa comprometida con la realización de sus prestaciones de servicios de acuerdo con un sistema de calidad prefijado y certificado, basa su política de calidad en:

1. Satisfacción de los clientes
2. Fidelización de los clientes
3. Gestión por objetivos
4. Cumplimiento de los procesos.

“Talleres Pepe Lucho es una empresa compuesta de técnicos y personal apasionado por el servicio al cliente; dedicada al mantenimiento integral vehicular de carga pesada y liviana; a la fabricación de accesorios conforme a las necesidades del cliente; y a la comercialización de autopartes; además, cuenta con la tecnología de vanguardia, para la completa satisfacción del cliente en la provincia de Tungurahua, trabajando con eficiencia, eficacia y calidad; cumpliendo con los requerimientos mencionados en el Sistema de Gestión de Calidad y con compromiso con la sociedad en general, dirigido hacia la mejora continua de cada uno de nuestros procesos”

El seguimiento de estos objetivos, así como los criterios y procedimiento recogidos en la norma UNE-EN ISO 9001, versión 2015, el Manual de Calidad, los Procedimientos y las Instrucciones de los departamentos nos asegurarán el cumplimiento de esta política de Calidad. Así mismo debe de ser asumida por todos los miembros que componen nuestra organización. Al igual que nos comprometemos en realizar una mejora continua en nuestro sistema de Gestión de Calidad y adquirimos el compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La dirección de la empresa no quiere transmitir una política de calidad estándar y con palabras que no dicen nada, nuestro compromiso es tener una empresa moderna, con visión de futuro, teniendo como pilares básicos la prestación de servicio de calidad, teniendo en cuenta lo que necesitan nuestros clientes para su total satisfacción, para ello gestionaremos nuestros objetivos para el buen cumplimiento de los procesos que nos dé como resultado la fidelización de nuestros clientes.

Ambato-Ecuador, diciembre del 2021.



Tnlgo. José Luis Willacrés López

Gerente.

Ambato, 23 de marzo de 2022

Ing. María Belén Ruales Martínez. Mg

DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Presente. _

De mi consideración:

Yo, **VILLACRES LOPEZ JOSE LUIS** portador de la cedula de ciudadanía No **180194835-5** en mi calidad de Gerente General de "TALLERES PEPE LUCHO" de la provincia de **TUNGURAHUA** cantón **AMBATO**, emito la siguiente "ACTA DE CONFORMIDAD" por el trabajo de propuesta metodológica realizado en la empresa, para la titulación del estudiante **VILLACRES NARANJO ALEX FRANCISCO**, portador de la cedula **180449835-8** en su calidad de estudiante de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA** con el tema:

"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TALLERES PEPE LUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO PARA EL 2022"

Particular para los fines pertinentes.

Atentamente,



VILLACRES LOPEZ JOSE LUIS

CI: 1801948355

CEL: 0993188759