



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

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

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS
DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AUTOTRONIC
PERFORMANCE**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Autor

León Peñafiel Pablo Alejandro

Tutor

Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Msc.

QUITO – ECUADOR

2022

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

Yo, Pablo Alejandro León Peñafiel, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE” como requisito para optar al grado de Ingeniería 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 Quito, a los 18 días del mes de enero del 2021, firmo conforme:

Autor: Pablo Alejandro León Peñafiel

Firma.

Número de cédula: 1723125595

Dirección: Pichincha, Quito

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE”, presentado por Pablo Alejandro León Peñafiel, para optar por el Título de Ingeniería Industrial.

CERTIFICO

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

Quito, 04 de marzo del 2022

.....

Ing. Jacqueline del Pilar Villacis Guerrero Msc.

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 Ingeniería Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 04 de marzo de 2022

.....

Pablo Alejandro León Peñafiel
C.I. 1723125595

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE”, previo a la obtención del Título de Ingeniería Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 04 de marzo 2022

.....
Ing. Pablo Ron Msc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Fabián Sarmiento Msc.
VOCAL

.....
Ing. Joel Segura Msc.
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho amor, respeto y admiración a mi madre Lourdes Peñafiel, a mi hermana Sara León y a mis hermanos Álvaro León y Danilo Peñafiel, por ser quienes me alentaron e impulsaron a terminar con éxito una etapa muy importante en mi vida.

PABLO ALEJANDRO LEÓN
PEÑAFIEL

AGRADECIMIENTO

Agradezco la oportunidad a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a su prestigioso personal docente, de manera muy especial a la Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Msc y al Ing. Pablo Ron Msc, quienes, con sus enseñanzas, consejos, y dedicación fueron fortaleciendo mis ánimos de superación.

A mí querida familia por su apoyo incondicional, comprensión e infinito amor, gracias por contribuir a que este sueño tan anhelado hoy sea una realidad.

PABLO ALEJANDRO LEÓN

TABLA DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
ANTECEDENTES	8
JUSTIFICACIÓN	10
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II	12
INGENIERÍA DEL PROYECTO	12
FASE I: DIAGNÓSTICAR	12
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	12
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO	21
FASES DEL DESARROLLO DEL PROYECTO	23
CAPÍTULO III	24

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	24
FASE II: ESTABLECER	24
MISIÓN	24
VISIÓN.....	24
POLÍTICA DE CALIDAD.....	24
VALORES EMPRESARIALES	24
ORGANIGRAMA.....	25
FASE III: DESARROLLO	25
MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE	27
1. INTRODUCCIÓN.....	30
2. OBJETIVO	30
3. ALCANCE	31
4. DEFINICIÓN	31
4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	32
4.2 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	33
4.2 MAPA DE PROCESOS	33
4.3 Matriz FODA.....	35
4.3 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	36
5 LIDERAZGO	36
5.1 responsabilidad y Compromiso de la dirección.....	36
5.2 Política de calidad	37
5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	38
6. PLANIFICACIÓN	43
4.4 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES.....	43
7. APOYO	47
7.2 SELECCIÓN DE PERSONAL	47
8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	49

9. AUDITORIAS A LOS PROCESOS	50
10 MEJORA CONTINUA	51
FASE IV	52
VERIFICACIÓN	52
RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA AUDITORIA DE DIAGNOSTICO	52
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	56
COSTO POR ASISTIR A LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES	57
COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	57
CAPITULO IV	59
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Países con certificación ISO 9001:2015, año 2019	2
Tabla 2: Países con certificación ISO 9001:2015, año 2020 en Norteamérica y Latinoamérica....	4
Tabla 3: Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 4. Contexto de la organización.	14
Tabla 4: Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 5 Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015	15
Tabla 5 : Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 6 Planificación de la Norma ISO 9001:2015	16
Tabla 6 : Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 7 Soporte de la Norma ISO 9001:2015	17
Tabla 7: Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 8 Operaciones de la Norma ISO 9001:2015	18
Tabla 8: Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 9 Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001:2015.....	19
Tabla 9: Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 10 Mejora de la Norma ISO 9001:2015	20
Tabla 10: Fases del Proyecto	23
Tabla 11: Documentación generada en base a la Norma ISO 9001 2015.....	26
Tabla 12: FODA Autotronic Performance	35
Tabla 13: Categorización de Partes Interesadas.....	36
Tabla 14: Objetivos de calidad de Autotronic Performance	38
Tabla 15: Satisfacción al cliente	39
Tabla 16: Cumplimiento de entrega del producto en fechas establecidas	40
Tabla 17: Levantamiento de procesos.....	41
Tabla 18: Eficiencia operacional.....	42
Tabla 19: Significado de los Niveles de Probabilidad Establecidos.	43
Tabla 20: Determinación del grado de exposición.....	44
Tabla 21: Determinación del grado de impacto del riesgo	44
Tabla 22: Determinación del riesgo.....	45

Tabla 23: Matriz de riesgos.....	46
Tabla 24: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 4 contexto de la organización	52
Tabla 25: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 5 Liderazgo	52
Tabla 26: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 6 Planificación	53
Tabla 27: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 7 Soporte.....	53
Tabla 28: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 8 Operación.....	54
Tabla 29: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 9 Evaluación del desempeño .	54
Tabla 30: Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 10 Mejora.....	55
Tabla 31: Cronograma de capacitación.....	56
Tabla 32: Costo por asistencia a las capacitaciones.....	57
Tabla 33: Proforma presupuestaria	57

Índice de figuras

Figura 1: Países con certificaciones ISO 9001:2015 a nivel mundial, año 2019.....	3
Figura 2: Empresas certificadas con ISO 9001:2015 a nivel Latinoamérica y Norteamérica,.....	4
Figura 3: Planificación para el desarrollo de la auditoria de diagnóstico	13
Figura 4: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 4....	15
Figura 5: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 5....	16
Figura 6: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 6....	17
Figura 7: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 7....	18
Figura 8: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 8....	19
Figura 9: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 9....	20
Figura 10: Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 10.	21
Figura 11: Auditoria de diagnóstico de la empresa Autotronic Performance.....	21
Figura 12: Organigrama de Autotronic Performance	25
Figura 13: Mapa de Procesos de Autotronic Performance	34
Figura 14 : <i>Criterio de valoración del riesgo mediante el grado de probabilidad e impacto identificado.....</i>	45
Figura 15: Proceso de selección.....	48
Figura 16: Caracterización del proceso de compras	49
Figura 17: Proceso de Auditorias.....	50

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

TEMA: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE.

AUTOR: León Peñafiel Pablo Alejandro

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

RESUMEN EJECUTIVO

La ineficiente organización estructural de la empresa, así como la ausencia de un protocolo de funciones para cada área de trabajo, tiene su efecto en el caos que se genera cuando se realizan los trabajos requeridos, estos inconvenientes proyectan una imagen negativa a los clientes, así como incrementan las amenazas y debilidades de la organización, de tal manera que al desempeñar las actividades diarias por más mínimas que estén sean, implican una incertidumbre de desconfianza, es por ello que se planteó el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad mediante los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Entre los requisitos están: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. Como metodología para abordar el tema se realiza una auditoría de diagnóstico, la cual dio como resultado un alto porcentaje de no conformidades en la organización. En conclusión, se elabora un manual de procedimientos, actividades y responsabilidades para cada proceso, se estableció también que la auditoría de cumplimiento se debe realizar de forma anual para garantizar el desempeño eficiente del sistema y contribuir al incremento de las ventajas competitivas de la organización, logrando así el desarrollo de la documentación de los procesos en los que se describen los manuales, formularios y registro enmarcados a la información que exige la Norma ISO 9001:2015. Como recomendaciones se presentó la capacitación de manera continua al personal de la empresa Autotronic Performance SAS, en cuanto al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar la satisfacción total del cliente.

DESCRIPTORES

Sistema, Auditorias, No conformidades, Mejora, Organización2

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTY OF ENGINEERING AND INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES
INDUSTRIAL ENGINEERING CAREER

THEME: DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER THE REQUIREMENTS OF THE ISO 9001: 2015 STANDARD AT THE AUTOTRONIC PERFORMANCE COMPANY. LTDA..

AUTHOR: León Peñafiel Pablo Alejandro

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

ABSTRACT

The company's inefficient structural organization as well as the nonappearance of a protocol of functions specific for each area exerts its effect causing chaos due to execution of the required assignments, consequently, not only projecting a negative perception to clients but also increasing the potential for the arising of threats and weakness within the organization. Furthermore, when performing daily activities, no matter how minimal they might be, they imply a degree of uncertainty and mistrust, as a result, a Quality Management System was proposed according to the requirements established by the ISO 9001: 2015 Standard; among the requirements are organization context, leadership, planning, support, operation, performance evaluation, and improvement. Thus, the methodology utilized to address the issue is the application of a diagnostic audit which gave, as a result, a high percentage of non-conformities inside the organization. In conclusion, a manual of procedures, activities, and responsibilities has been created for every single process, also, it was determined that the compliance audit must be executed annually to guarantee the system efficient performance and contribute to the improvement of the organization's competitive advantages, thus, achieving completion of the documentation process in which manuals, forms, and registrations are framed according to the ISO 9001: 2015 Standard. As a recommendation, continuous capacitation was introduced to the Automatic Performance SAS company's employees in compliance terms with the Quality Management System in order to reach complete customer satisfaction.

KEYWORDS

System, Audits, Conformities, Improvement, Organization

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad tiene sus inicios desde las primeras civilizaciones reflejadas en las sofisticadas construcciones de las que se tiene evidencia, posteriormente en la era artesanal el cumplimiento de todos los requisitos y requerimientos personalizados de los productos fue lo que se concibió como calidad, con el transcurso del tiempo, en las empresas surge la necesidad de adoptar un sistema de gestión de calidad, ya que presenta gran importancia para las organizaciones a nivel mundial, este sistema brinda ventajas competitivas al sistematizar operaciones, al incrementar la eficiencia en los procesos, lo que resulta en el ahorros de recursos y la redistribución eficaz, de tal manera que facilite la gestión organizacional e indican cuando no se está cumpliendo con el plan e incluso permite determinar las razones por las cuales no se está logrando el objetivo.

Las empresas automotrices se ven enfrentadas a la problemática de cumplir con estándares de calidad, ya sea por exigencias de mercados de exportación o por demandas de clientes, se exige implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001:2015; considerado las licitaciones en las que participa la organización para lograr estandarizar los procesos, lo genera la necesidad de la implementación de sistemas de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 que es una oportunidad de estructurarse, ordenarse, enfocarse en las necesidades del cliente, identificar costos de no calidad e iniciar la senda del 3 mejoramiento continuo que le permita llegar a la excelencia operacional, y desde allí a la innovación. (Escuela europea de excelencia, 2019).

Se define que el incumplimiento de estándares de calidad, insatisfacción a los clientes y problemas acorde a la deficiente planificación en la organización acerca de cómo cumplir con los requerimientos que necesitan los productos para ser conformes, plantea la norma ISO 9001:2015, la manera de implementar sistemas de gestión, que ayuden al mejoramiento.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad, el mismo que es requerido en todas las áreas de actividad comercial y la industria automotriz no es la excepción,

independientemente del tamaño de la organización, ya que todo está basado en el principio de mejora continua y al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes. (Nueva ISO 9001:2015, 2018).

La incesante competitividad en el mundo industrial genera que las industrias de los países del mundo se vean obligadas a desarrollar la estandarización de sus procesos, así como el uso sostenible de los recursos, mediante la mejora continua e incrementando la eficiencia en los procesos, por lo tanto, en el año 2019, los países con mayor número de certificaciones con la norma ISO 9001:2015 fueron China (295,703), Italia (8779), Alemania (4748) como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1:

Países con certificación ISO 9001:2015, año 2019

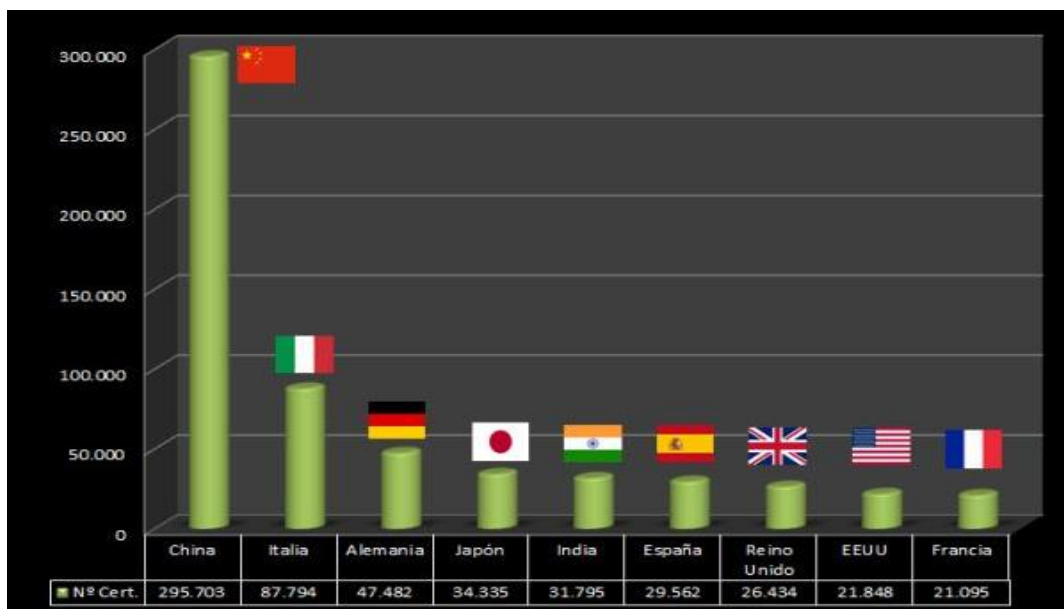
PAÍSES	NÚMERO DE CERTIFICACIONES
China	295703
Italia	87794
Alemania	47482
Japón	34385
India	31795
España	29562
Reino Unido	26434
Estados Unidos	21848
Francia	21095

Nota. La tabla muestra el país y el número de certificaciones basadas en la Norma ISO 9001:2015 en el año 2020. Adaptada de (Survey, 2019).

<https://isbl.eu/2020/09/iso-survey-2019-conoce-el-numero-de-certificados-en-el-mundo/>

Figura 1:

Países con certificaciones ISO 9001:2015 a nivel mundial, año 2019



Nota. La figura muestra el país y el número de certificaciones basadas en la Norma ISO 9001:2015 en el año 2020. Adaptada de (Survey, 2019).

<https://isbl.eu/2020/09/iso-survey-2019-conoce-el-numero-de-certificados-en-el-mundo/>

Las empresas en Latinoamérica que han adaptado un sistema de gestión de la calidad logrando cumplir con normas de calidad altamente competitivas, haciéndolas diferenciar del resto de empresas. Caso ejemplar en el país de Colombia, aproximadamente 3.200 empresas se encuentran certificadas bajo estándares de calidad, posicionándose como el tercer país a nivel de Suramérica en obtener certificados ISO 9001, cuyas empresas buscan crecimiento y expansión de sus negocios (CSC-Certificadora Latinoamericana, 2016).

A continuación, se muestran los países con cantidad de empresas certificadas con ISO 9001:2015 a nivel de Norteamérica y Latinoamérica, en los cuales sobresale Estados Unidos con (20956), Brasil (17952), Colombia (10463) empresas certificadas, esta jerarquización coloca a Ecuador entre los países con menos número de certificaciones con (Ecuador 1160) para el año 2019, como se muestra a continuación.

Tabla 2:

Países con certificación ISO 9001:2015, año 2020 en Norteamérica y Latinoamérica

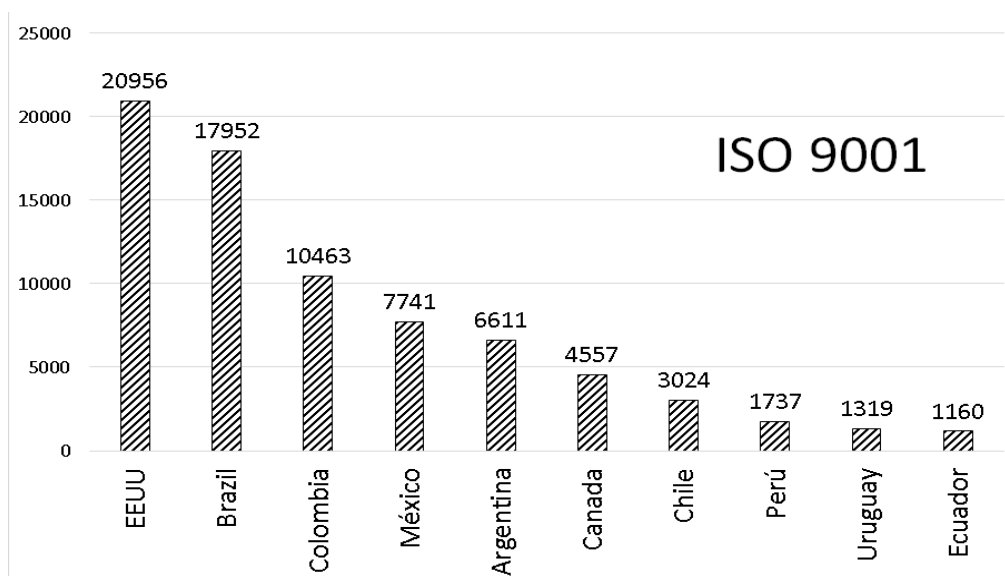
Países	Número de certificaciones
Estados Unidos	20956
Brasil	17952
Colombia	10463
México	7741
Argentina	6611
Canadá	4557
Chile	3024
Perú	1737
Uruguay	1319
Ecuador	1160

Nota. La tabla muestra los países de Latinoamérica y el número de certificaciones basadas en la Norma ISO 9001:2015 en el año 2020. Adaptada de (Survey, 2020).

<https://isbl.eu/2020/09/iso-survey-2019-conoce-el-numero-de-certificados-en-el-mundo/>

Figura 2:

Empresas certificadas con ISO 9001:2015 a nivel Latinoamérica y Norteamérica,



Nota. La figura muestra los países de Latinoamérica y el número de certificaciones basadas en la Norma ISO 9001:2015 en el año 2020. Adaptada de (Survey, 2020).

<https://isbl.eu/2020/09/iso-survey-2019-conoce-el-numero-de-certificados-en-el-mundo/>
En Ecuador apenas 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001 de las cuales 22 son empresas automotrices. Esto significa que el resto, un universo amplio no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación la mayoría empresas certificadas en Ecuador son categorizadas de gran tamaño multinacionales y muy pocas son pequeñas, por lo que en nuestro país lamentablemente las organizaciones de menor tamaño ven como gasto a la implementación de los requisitos de la norma mencionada, por el desconocimiento de los grandes beneficios que esta otorga, a diferencia con otros países desarrollados como Suiza en donde ya es una cultura la implantación de la misma, y esto se evidencia en sus grandiosos resultados, crecimiento organizacional y gran reputación a nivel mundial (SAE y la gestión de calidad, 2020).

La empresa automotriz Autotronic Performance SAS, es considerada como PYME por el número de trabajadores en el taller automotriz, volumen de vehículos arreglados anualmente, años en la industria automotriz, y sus niveles de alcance a nivel nacional, la misma que presta servicios automotrices para todo tipo de vehículo y marca pero en especial para vehículos equipados con transmisión automática, sistemas híbridos, sistemas electrónicos, en base a lo detallado es de gran importancia que acredite o este bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 por su giro de negocio alrededor de los servicios automotrices y para que la misma tenga una ventaja competitiva brindando calidad en sus servicios frente a sus principales competidores a nivel local y nacional, los cuales en su mayoría no tienen esta certificación y lo que le ayudaría a tener un mayor alcance a la empresa.

MARCO TEÓRICO

DEFINICIONES:

ISO 9001:2015 es una norma muy implantada en organizaciones de todo el mundo. Las organizaciones que se deciden a poner en marcha su Sistema de Gestión de la Calidad pueden hacerlo a través de un consultor o por sí mismos, utilizando una serie de definiciones ligadas a la gestión de la calidad, que también deben ser comprendidas por la organización que se dispone a implantar el Sistema de Gestión de la Calidad. (Sanabria.P, Romero, & Florez, 2014)

Alta Dirección: Se refiere a la persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Puede ser un director general, un gerente, un presidente, el consejo de administración, directores ejecutivos, socios directores, altos ejecutivos. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque hacia el cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios enfocados al incremento de la satisfacción del cliente. (Comité, 2015)

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad, por ejemplo, el cliente, proveedor, alta dirección, organismos de control, etc.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones laborales bajo las que se desempeñan las actividades objetivo de la organización.

Auditoría: Proceso por el que se obtienen evidencias y se evalúan objetivamente, por un tercero, para indicar el grado en el que se están cumpliendo los criterios de auditoría.

Cliente: Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización.

Evidencia Objetiva: Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto.

Infraestructura: Conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el normal desarrollo de una organización.

Mejora Continúa: Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización.

Producto: Un producto es el resultado de un proceso dado en la organización.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento parcial o total de un requisito.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Riesgo: Efecto de incertidumbre.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. (ISO 9000:2015).

Ciclo de Deming: El ciclo PHVA o Deming es un método sencillo para aplicar se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y el mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico inicial, se identifican las fallas para mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema y no vuelva a repetirse y conseguir un resultado aceptable. Lo cual permite crecer sistemáticamente basándose en la mejora continua y la innovación (UMNG, 2019).

Matriz FODA: Es instrumento viable para realizar análisis organizacional en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación (Ponce & H, 2007).

Alcance del manual de calidad: Este aspecto es bastante flexible y depende en gran medida del tamaño y complejidad de cada empresa y de los fines del documento, ya que algunas organizaciones deciden ampliar su utilidad más allá de documentar sus sistemas de gestión de la calidad. Cada organización, por lo tanto, puede decidir libremente el alcance y ambición de su manual, lo que lógicamente influirá en su estructura, aspectos recogidos y extensión. Eso sí, se trata de un texto que debe ser elaborado por integrantes que tengan un buen conocimiento de la organización (ISO 9001:2015).

ANTECEDENTES

La Norma ISO 9001: 2015, es la versión actualizada de las normas de calidad que busca lograr objetivos como: alcanzar la satisfacción total del cliente mediante el desempeño eficaz de sus procesos, incrementando el valor agregado de los productos y elevar la eficiencia de las actividades. Esta norma presenta ventajas internas y externas en una organización; entre las ventajas internas están: una mejor estructura en los procesos, mejor comunicación y calidad de la información, definición clara de las funciones y responsabilidades dentro de a organización, así como el conocimiento de las causas reales del problema. Entre las ventajas externas se menciona: identificación de nuevos nichos de mercado. Mejorar la imagen exterior, reducción de las auditorias hechas por los clientes y la satisfacción de los requerimientos del consumidor (Gorotiza & Romero, 2021).

(Torres Y. , 2018), presenta su estudio sobre la documentación de un sistema de gestión de calidad, mediante la norma ISO 9001:2015 en la empresa repuestos COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, Risaralda, el problema de investigación es la carencia de un sistema de gestión que respalde y garantice los servicios y productos que ofrece la empresa a su clientela, abordando de la siguiente manera; ¿Cómo realizar el planteamiento de un sistema de gestión de calidad en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015?. fue un estudio orientado a la documentación de requisitos necesarios para que la empresa pueda certificarse con la NTC ISO 9001;2015, con el objetivo de controlar todos su procesos contribuyendo a la mejora continua en la prestación de sus servicios, la metodología realizada fue a través de entrevistas y observación, lo que le permitió conocer los procedimientos y otras variables que intervienen en la actividad de la empresa; brindando la información necesaria para llevar a cabo la documentación del manual de calidad. **Como** resultado se realiza una propuesta de documentación de la NTC- ISO 9001:2015 para la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS. En conclusiones manifiesta la realización de un diagnóstico inicial para identificar los procedimientos que se llevan a cabo y que no se encontraban controlados, así como una estructura organizacional sin una información base. Por lo que estructuraron y documentaron el manual de funciones, describiendo cada uno de los cargos, manual de procedimientos donde elaboraron la matriz de juran teniendo en cuenta lo que la empresa ofrece y las necesidades de los clientes, de esta forma se crea la política de calidad.

En el presente estudio “DISEÑO DE SISTEMA DE GESTION, PARA UN TALLER AUTOMOTRIZ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ”, identificaron el problema como la inexistente implementación y estandarización actual de método, protocolos y seguimiento para el cumplimiento de objetivos, debido a que existe la documentación de un sistema de gestión planteado, procedimientos que deberían seguir cada proceso, pero que no se siguen, esto a razón de la falta de comunicación, políticas y protocolos en el sistema, además de la comprensión real y seguimiento de la planeación estratégica, debido a la asignación de responsables del sistema de gestión, como metodología desarrollada fue la observación, entrevista a los líderes de proceso, aplicación de métodos como la matriz DOFA, matriz MEIF así como el diagnóstico actual de la organización. Como conclusiones establecen que la estrategia más efectiva en este momento para la empresa es RETENER Y MANTENER, retener a los clientes actuales y mantener la organización en el mercado, mientras se trabaja en los factores internos que están desequilibrando la empresa. Luego de esto ya se podrá pensar en la penetración en el mercado y como recomendaciones a nivel general establecen que se requiere que antes de la implementación del sistema de Gestión, el comité de la organización, junto a la Gerencia, se comprometan con el desarrollo e implementación del sistema de Gestión, además de definir objetivos. Alcances y responsabilidades para el cumplimiento correcto y eficaz (Martinez G. , 2017).

En la PROPUESTA DE APLICACIÓN ISO-9001 EN EL SECTOR DE POSTVENTA DE VENERANDA S.A. SUCURSAL VILLA MARÍA, identificaron el problema como falencias relacionadas a la calidad del servicio a pesar de contar con un sistema de gestión certificado y auditado por la terminal Volkswagen Argentina, identificaron también un elevado índice de trabajos repetidos, quejas de clientes, ausencia de políticas y objetivos de calidad, falta de compromiso de los miembros de la organización hacia la satisfacción final del cliente. Estos son indicadores claros de que algo está fallando en el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la empresa. Como metodología empleada fue: Primero determinaron los aspectos teóricos-conceptuales que sirven de base para el resto del proyecto. Obtuvieron de una investigación documental, ya que utilizará como técnica de recolección de datos la revisión bibliográfica y documental en general. Realizaron también un diagnóstico inicial, una evaluación del grado de cumplimiento, mediante entrevistas lista de verificación, revisión documental, realizaron una evaluación del conocimiento del personal sobre los requisitos de la norma mediante encuestas básicas. En conclusiones presentan un listado de ventajas que tiene el aplicar un sistema de gestión y realizar el respectivo seguimiento y auditorias de cumplimiento desde los niveles operacionales básicos, así como de los altos directivos. En recomendaciones establecen que es importante que la

organización inicie el proceso de implementación, y brinde el total apoyo con la asignación de recursos para dicho proceso, e involucre a todo el personal de manera que persiga una cultura de calidad (Martoglio, 2015).

JUSTIFICACIÓN

La **importancia** del diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es la identificación, estandarización de procesos y el establecimiento de objetivos de calidad del servicio automotriz prestado para reducir costos, curva de aprendizaje, tiempo de respuesta de entrega de los vehículos, mejorar la imagen de la organización, obtener una ventaja competitiva ante sus principales competidores e incrementar la capacidad de vehículos arreglados diariamente dando calidad y calidez al cliente.

El **impacto** en el servicio automotriz al diseñar el sistema de gestión de calidad es positivo, ya que de esta manera se satisface las necesidades de todas las partes interesadas que influyen en las actividades relacionadas a la organización como son los proveedores de repuestos de tal manera se puede también capacitar en sus funciones al nuevo personal en las distintas marcas de vehículos a reparar, que es indispensable para obtener buenos resultados con respecto a la calidad y eficiencia del servicio.

Los **beneficiarios** de la presente propuesta son: la organización, el personal del taller automotriz, los proveedores de repuestos, los clientes es decir los dueños de los vehículos, los cuales se los tendrá en cuenta para tener documentación de los procesos estandarizados y como realizar las actividades para lograr los objetivos planteados por la misma. Con lo cual se tendrá una trazabilidad de todos los procesos llevados en reparaciones de vehículos con el fin de no tener tiempos muertos en el servicio prestado.

La **factibilidad** de la propuesta es que el costo de la implantación de estos procesos no es alto y los beneficios son grandes, ya que se brindaría un servicio de calidad partiendo de una hoja de ingreso del estado del vehículo, el tiempo de reparación y el estado de salida del vehículo tomando en cuenta los tiempos y organización para las reparaciones lo que garantiza una mejor solución económica y la forma de llevar los procesos internos dentro del taller automotriz.

El diseño de un sistema de gestión de calidad tiene una **utilidad** en el cumplimiento de los estándares que un Sistema de Gestión de Calidad ofreciendo seguridad ante clientes potenciales, la captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización automotriz y se ofrezca bienes y servicios de calidad avalando los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo interno. La empresa a futuro al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura en todos los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.

Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad en el Taller Atotronic Performance para el cumplimiento de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015,

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Autotronic Performance mediante una auditoria de diagnóstico aplicando los criterios evaluables de la ISO 9001: 2015.
- Determinar las situaciones críticas usando las metodologías establecidas en la ISO 9001:2015 para la eficiente prestación de servicios de Autortronic Performance.
- Generar la documentación pertinente mediante la elaboración de manuales, procedimientos y registros que la norma ISO 9001:2015 establece.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

FASE I: DIAGNÓSTICAR

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa automotriz Autotronic Performance, se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el sector de Carcelén Industrial, en la avenida Jaime Roldós Aguilera OE3-246 y José Jiménez, la organización cuenta con 6 años en el mercado prestando servicios automotrices para todo tipo de vehículo, cuentan con instalaciones físicas de aproximadamente 300 metros cuadrados, y oficinas administrativas, posee el equipamiento eléctrico y mecánico necesario, además de suministrar alrededor de 6 plazas de trabajo. Con el fin de conocer el estado inicial de la empresa se realiza una auditoría de diagnóstico basados en las cláusulas: 4,5,6,7,8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015 evidenciada en el Anexo D” del presente documento, en base a la siguiente planificación:

Figura 3:

Planificación para el desarrollo de la auditoría de diagnóstico

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ORGANIZACIÓN: Autotronic Performance S.A.S

AUDITORIA Diagnóstico

PERIODO DE REALIZACIÓN 06/12/2021 al 27/12/2021

#	Actividades	Mes de octubre																						
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Planificación	X	X	X																				
1.1	Programación de la auditoría	X	X	X																				
2	Desarrollo de la auditoría de diagnóstico																							
2.1	Auditoría de diagnóstico cláusula 4 y 5 ISO 9001:2015				X	X	X	X																
2.2	Auditoría de diagnóstico cláusula 6 y 7 ISO 9001:2015								X	X	X	X												
2.3	Auditoría de diagnóstico cláusula 8 y 9 ISO 9001:2015											X	X	X	X									
2.4	Auditoría de diagnóstico cláusula 10 ISO 9001:2015															X	X	X	X					
3	Comunicación de resultados																							
3.1	Elaboración del primer informe																			X	X			
3.2	Revisión del primer informe																				X	X		
3.3	Aprobación del primer informe																					X		
3.4	Elaboración del informe final																						X	
3.5	Aprobación del informe final																						X	

Nota. La presente figura muestra la planificación del mes de diciembre realizada para la Auditoría de diagnóstico. Basada en la (ISO 9011, 2018)

<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>, CCBy 2.0

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO

Se aplica la auditoría de diagnóstico a la Empresa Automotriz Autotronic Performance, mediante la aplicación del formato de auditoría interna ver (anexo D), para los efectos de la investigación se evalúa mediante el porcentaje de implementación, en la cual consta mediante la tabla de doble entrada en la que se registra los datos a evaluar y el porcentaje que consta, 0%, 25%, 50%, 75%, 100% y No Aplica, para ello se aplica la fórmula descrita a continuación.

Fórmula

$$PI = \frac{DE_i \times EV_i}{TDC}$$

PI = Porcentaje de implementación

DE = Cantidad total de Debes normativos

EV = Valor porcentual de cumplimiento

TDC = Total debes normativos

i = Índice de la escala de valoración

La fórmula desarrollada se aplica a todos los 7 capítulos que requiere la norma ISO 9001:2015, cabe mencionar que se creó una plantilla en el programa Excel para el cálculo de los resultados y su posterior ilustración.

Tabla 3:

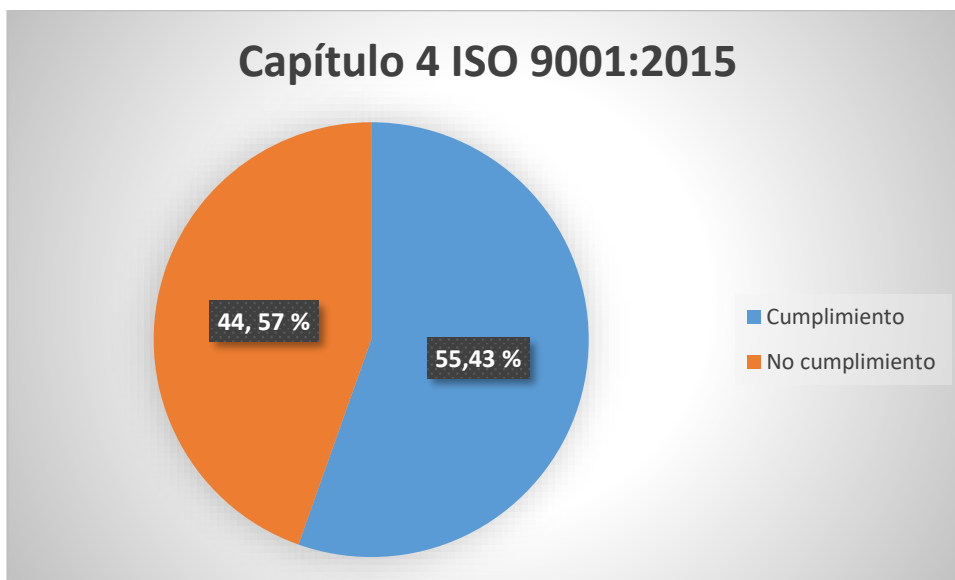
Resultados obtenidos de la auditoría de diagnóstico del Capítulo 4. Contexto de la organización.

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	0	1	2	0	0	0	3
4.3	0	1	1	3	0	0	5
4.4	0	2	3	8	0	0	13
TOTALES	0	6	6	11	0	0	23
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
55,43%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 4:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 4.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 4, representan que existen un 55% de incumplimiento del capítulo 4 referente al contexto de la organización, es decir que existen inconformidades que deben ser solucionadas respecto a la identificación de las necesidades y expectativas del cliente, así como la organización y jerarquización de procesos en la empresa objeto de estudio.

Tabla 4:

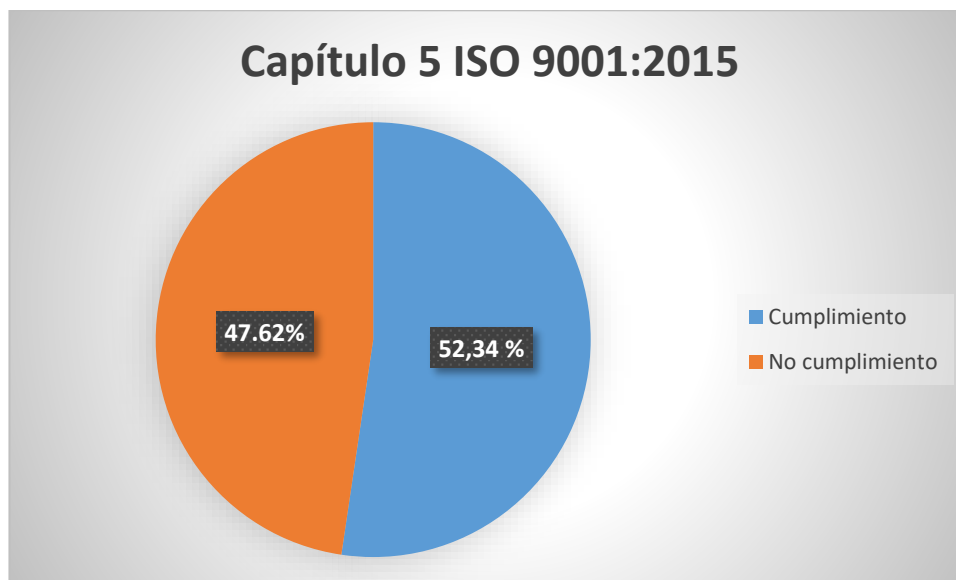
Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 5 Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	0	3	3	9	0	0	15
5.2	0	5	3	3	0	0	11
5.3	0	1	5	0	0	0	6
TOTALES	0	9	11	12	0	0	32
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
52,34%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 5:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 5.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 5, representan que existen un 47,62% de incumplimiento del capítulo 5 referente al Liderazgo de la organización, es decir aun existen inconformidades en cuanto al establecimiento y socialización de la política, objetivos, roles y responsabilidades a desempeñar en la organización.

Tabla 5 :

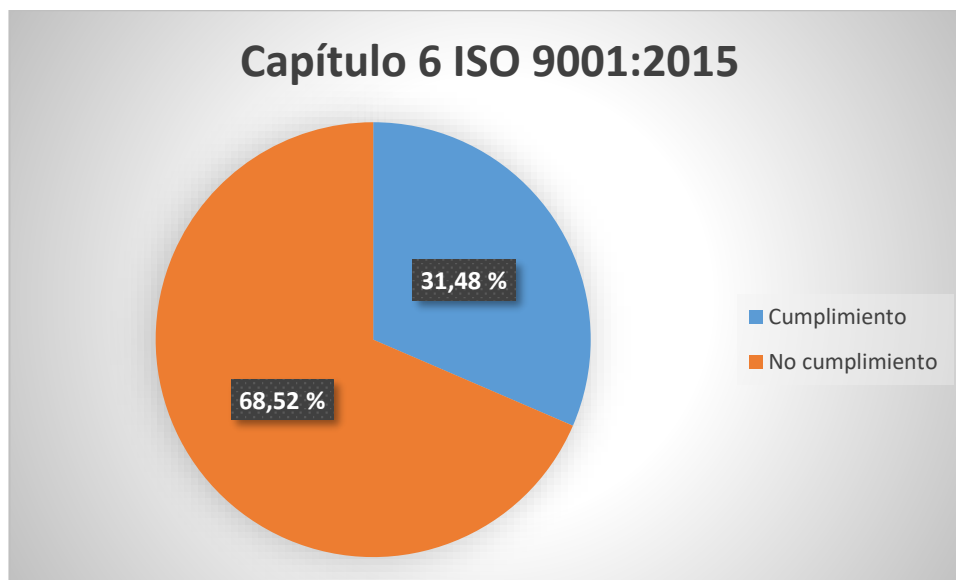
Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 6 Planificación de la Norma ISO 9001:2015

6. PLANIFICACION							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	0	7	1	0	0	0	8
6.2	0	12	3	0	0	0	15
6.3	0	2	1	1	0	0	4
TOTALES	0	21	5	1	0	0	27
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
31,48%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 6:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 6.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 6, representan que existen un 68, 52% de incumplimiento del capítulo 6 referente al Planificación de la organización, es decir aún existen inconformidades como la carencia de planes de acción para abordar los riesgos, falta de planificación de los objetivos de calidad y como lograrlos, así como la planificación de los cambios.

Tabla 6 :

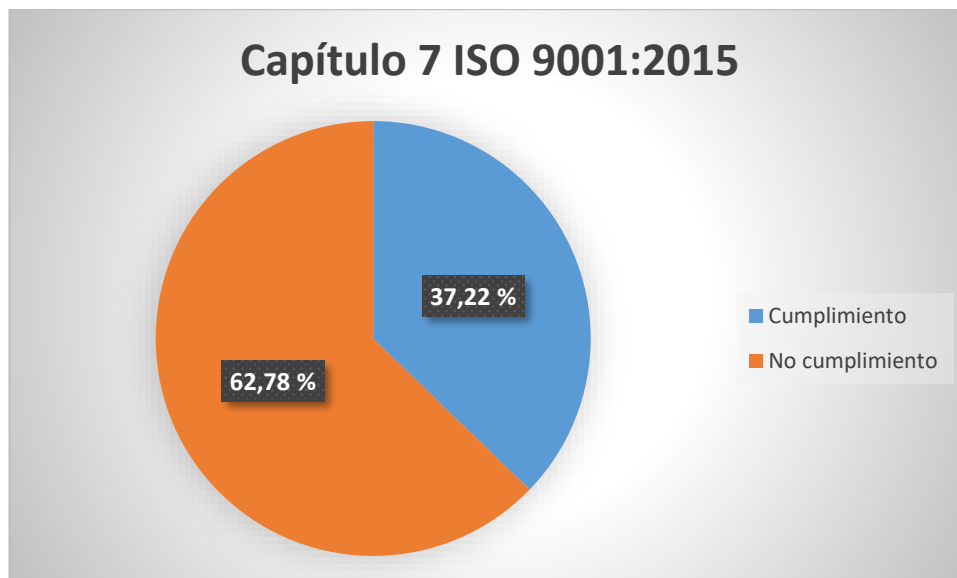
Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 7 Soporte de la Norma ISO 9001:2015

7.SOPORTE							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	0	6	11	0	0	0	17
7.2	0	3	1	0	0	0	4
7.3	0	4	0	0	0	0	4
7.4	0	5	2	0	0	0	7
7.5	0	5	8	0	0	0	13
TOTALES	0	23	22	0	0	0	45
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
37,22%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 7:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 7.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 7, representan que existen un 62,78% de incumplimiento del capítulo 7 referente al Apoyo, es decir aún no existe la información documentada de los recursos, infraestructura, ambiente para operaciones, competencia y toma de decisiones, que ayudan al desempeño de la mejora continua.

Tabla 7:

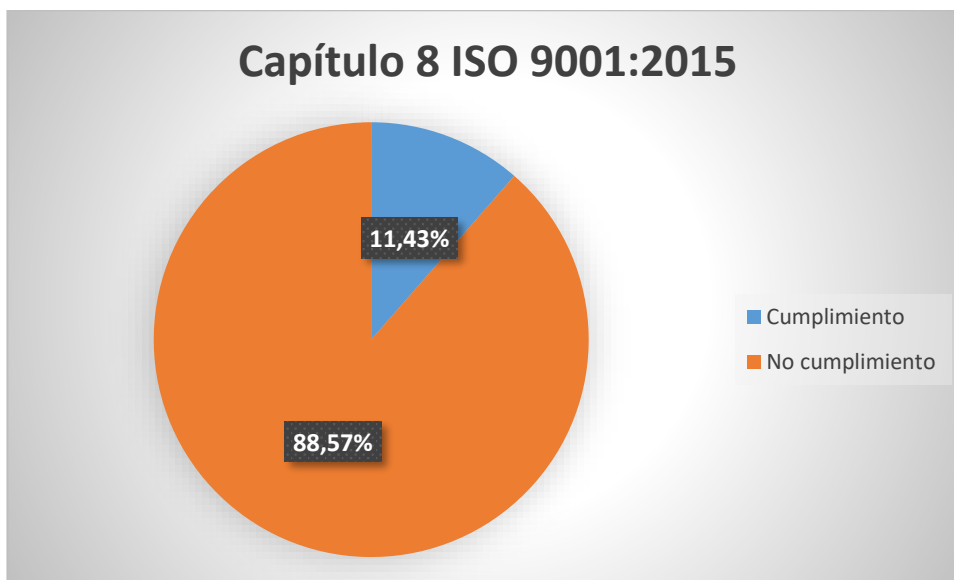
Resultados obtenidos de la auditoría de diagnóstico del Capítulo 8 Operaciones de la Norma ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	1	0	6	0	0	0	7
8.2	0	7	1	0	0	0	8
8.3	0	6	1	1	0	0	8
8.4	0	6	0	0	0	0	6
8.5	0	12	8	3	0	0	23
8.6	0	3	2	3	0	0	8
8.7	5	3	2	0	0	0	10
TOTALES	1	13	8	1	0	0	70
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
11,43%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 8:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 8.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 8, representan que existen un 88,57% de incumplimiento del capítulo 8 referente a Operaciones, es decir aún no existe la información sobre las operaciones, controles, planificación de cambios, la documentación de los requisitos para los servicios ofertados, no existe una comunicación clara con el cliente, no existe información para los proveedores externos, en conclusión la empresa no conserva la información documentada que describa acciones tomadas frente a las inconformidades presentadas.

Tabla 8:

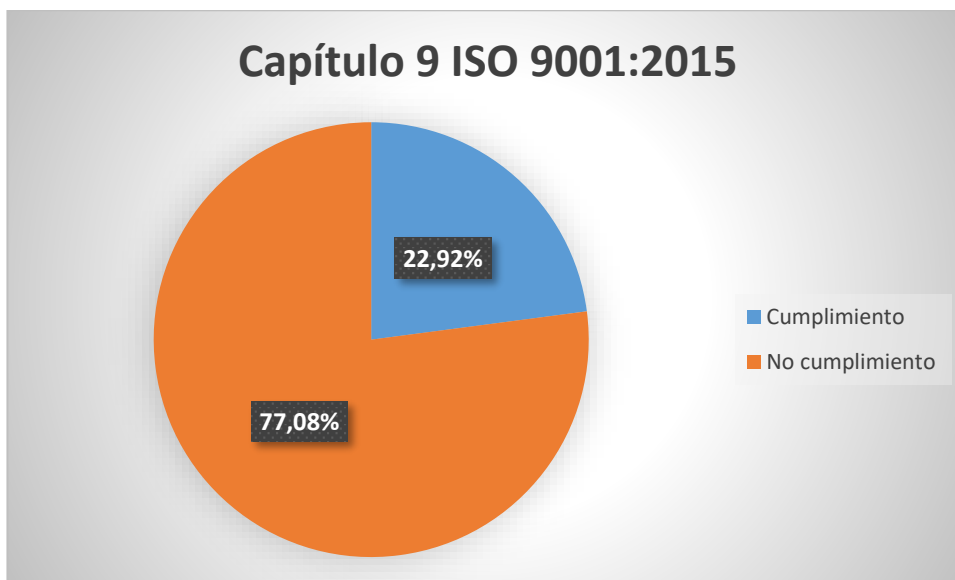
Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 9 Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001:2015

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	3	13	0	0	0	0	16
9.2	0	10	0	0	0	0	10
9.3	0	10	0	0	0	0	10
TOTALES	3	33	0	0	0	0	36
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
22,92%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 9 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 9:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 9.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 9 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 9, representan que existen un 77,08% de incumplimiento del capítulo 9 referente a Evaluación del Desempeño, es decir aún existe ineficiencias en el seguimientos, medición, análisis y evaluación del desempeño de la organización, no existe documentación sobre la satisfacción del cliente mediante el servicio que brinda la empresa, si bien es cierto la responsabilidad de la alta dirección es brindar las condiciones necesarias para el desempeño de las actividades en la empresa, esta no asume la responsabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad, es por ello que se plantea el diseño en este documento.

Tabla 9:

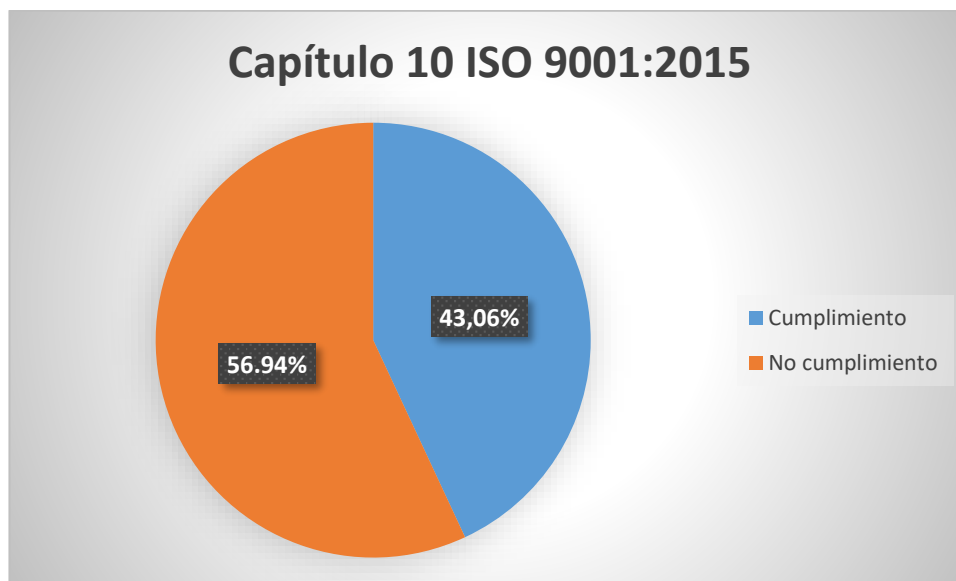
Resultados obtenidos de la auditoria de diagnóstico del Capítulo 10 Mejora de la Norma ISO 9001:2015

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	3	0	1	0	0	4
10.2	0	5	3	4	0	0	12
10.3	0	2	0	0	0	0	2
TOTALES	0	10	3	5	0	0	18
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
43,06%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados del capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración del autor

Figura 10:

Representación Gráfica del Total del Porcentaje de Implementación del capítulo 10.



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 10, representan que existen un 56,94% de incumplimiento del capítulo 10 referente a Mejora, es decir que la organización aún no tiene definida sus oportunidades de mejora, por ende no implementa las acciones para satisfacer de manera integral al cliente, no existe información definida de las no conformidades que tiene la organización por lo que las acciones correctivas que se pueden aplicar no son efectivas y esto genera un margen de error en el servicio y por lo tanto baja la credibilidad del cliente.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados de la auditoría de diagnóstico desarrollado en la Empresa Autotronic Performance. Para lo cual se desarrolla el siguiente formato.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO

Figura 11:

Auditoria de diagnóstico de la empresa Autotronic Performance

Auditoría de Diagnóstico					
Versión	00	Fecha	04/10/2021	Motivo	Diagnosticar la situación actual de la empresa.
Norma	ISO 9001:2015		Alcance	Todos los procesos de la organización	

Criterios a evaluar		
	% de cumplimiento	Detalle
	0	No documentado/No existe
	25	Aplicado /No documentado
	50	Documentado/No aplicado
	100	Aplicado y documentado
	N/A	No aplica
Responsable de la auditoria		Pablo Alejandro León
Equipo Auditor		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente ✓ Técnico ✓ Jefe de producción ✓ Asistente de Procesos 		
Objetivo		
Diagnosticar el estado Actual de la empresa Autotronic Performance		
Capítulo		Evaluación
Comentario		
Auditoría del capítulo 4 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 55,43%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 5 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 52,34%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 6 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 31,48%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 7 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 37,22%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 8 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 11,43%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 9 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 22,92%	No existe evidencia sustentable
Auditoría del capítulo 10 ISO 9001:2015	Cumplimiento del 43,06%	No existe evidencia sustentable
Evaluación de lo auditado:		
La Empresa no cuenta con documentación de respaldo, por ende, sus colaboradores no tienen conocimiento de su política, objetivos estrategias, no hay planificación de las acciones frente a riesgos o no conformidades.		
Recomendaciones:		
Se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad para mejorar su desempeño organizacional.		

Realizada por	Revisada por	Aprobada por
---------------	--------------	--------------

Nota la figura muestra el resultado en resumen de la auditoría de diagnóstico de la empresa referente a los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10 basados en la Norma ISO 9001:2015. Elaboración Propia.

Línea base de la investigación

- ✓ **Dominio:** Tecnología y Sociedad
- ✓ **Línea de Investigación:** Empresarialidad y productividad
- ✓ **Campo:** Ingeniería Industrial
- ✓ **Área:** Calidad
- ✓ **Aspectos:** Servicio Automotriz
- ✓ **Objetivo de estudio:** Empresa Automotriz Autotronic Performance
- ✓ **Periodo de Análisis:** septiembre 2021-marzo 2022
- ✓ **Modelo Operativo:** Ciclo Deming PHVA
 - **Planificar:** La Alta Dirección define los problemas y realiza el análisis de datos
 - **Hacer:** La organización efectúa actividades para la obtención de los productos solicitados por los clientes.
 - **Verificar:** Evaluar la eficiencia a través de un seguimiento y control
 - **Actuar:** Acciones correctivas para mejorar los defectos, errores o debilidades encontrados en el desarrollo de las actividades.

FASES DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

Tabla 10:

Fases del Proyecto

FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Fase I: Diagnostico	*Realizar una auditoría de diagnóstico para conocer el estado inicial de la empresa en base a la norma ISO 9001:2015	Check list	El Investigador
Fase II: Establecer	*Establecer la misión y visión de la empresa Autotronic Performance *Política de Calidad *Objetivos de Calidad *Organigrama	Información proporcionada por Autotronic Performance	El Investigador
Fase III: Desarrollo	*Levantamiento de la información documentada en base a la norma ISO 9001:2015	Información proporcionada por Autotronic Performance	El Investigador
Fase IV: Verificación	Realizar una auditoría de cumplimiento para la norma ISO 9001:2015	Check list	El Investigador

Nota La línea de investigación para el proyecto se describió en la tabla descrita anteriormente. Elaboración propia

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

FASE II: ESTABLECER

MISIÓN

Empresa de mantenimiento y reparación de vehículos con tecnología de punta enfocada a dar soluciones rápidas y eficientes a los problemas de automóviles de toda índole satisfaciendo sus necesidades y expectativas en el mejor tiempo posible. A sabiendas de que usted y su vehículo son lo más importante.

VISIÓN

Llegar a posesionarse en el mercado en los próximos 5 años como una empresa líder por la calidad, honestidad y precios justos en el servicio de mantenimiento y reparación de automóviles.

POLÍTICA DE CALIDAD

AUTOTRONIC PERFORMANCE. Es una empresa con más de 6 años de experiencia, especializada en la reparación de vehículos y la prestación de servicios a un amplio segmento del mercado automovilístico. Todo ello, a través de un equipo altamente cualificado que permita conocer las necesidades del cliente y satisfacerlas, asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos por los mismos. Mantener en un alto grado la satisfacción del cliente mediante el compromiso de adecuación y adaptación permanente de los procesos productivos de la empresa. Potencializar la participación activa de nuestros colaboradores en la mejora continua tanto de los procesos como de las tecnologías aplicadas. Trabajando con ética profesional para brindar un servicio con excelencia. Fruto de este compromiso, la Gerencia de **AUTOTRONIC PERFORMANCE.** Aboga por el mantenimiento de un Sistema de Gestión enfocado a la calidad y excelencia empresarial, que se fundamenta en los siguientes principios:

VALORES EMPRESARIALES

Autotronic Performance trabaja bajo estricto cumplimiento de los siguientes valores.

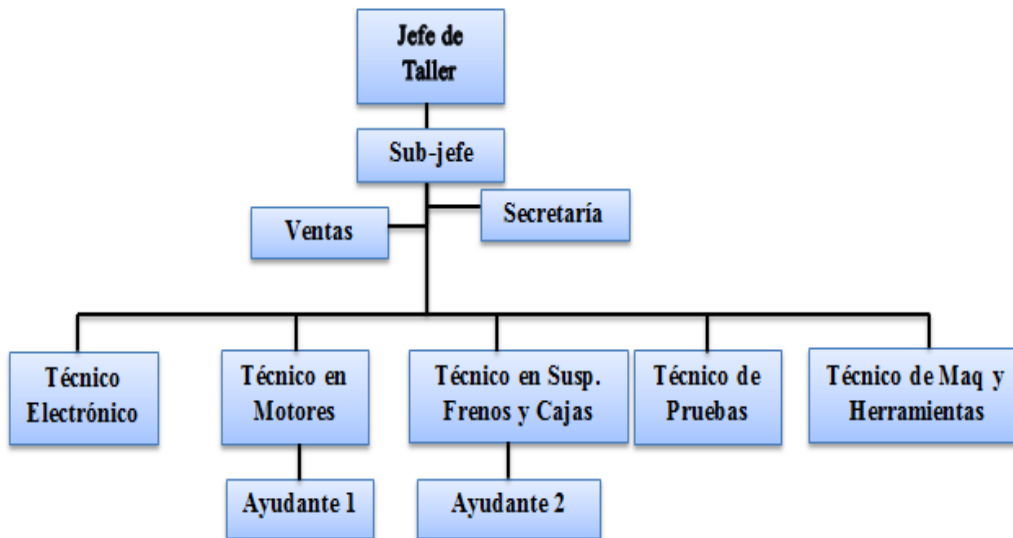
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Calidad

- Lealtad

ORGANIGRAMA

Figura 12:

Organigrama de Autotronic Performance



Nota. La figura muestra el organigrama de la organización. Elaboración propia

FASE III: DESARROLLO

El presente capítulo se basa en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad mediante los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Para lo cual se procede a la creación de políticas, procedimientos, instructivos y registros con el principal objetivo que Autotronic Performance cumpla con el 100% en la aplicación de la norma en todos sus procesos para satisfacción total del cliente.


La empresa Autotronic Performance interesada en brindar un servicio de calidad a sus clientela y procurando el buen desempeño de sus funciones con sus trabajadores establecen la documentación respectiva, la cual será detallada a continuación y para efectos de estar disponible para su institución se crea una base digital abierta a sus empleados con restricción de modificación, en caso de tener alguna sugerencia solo el asistente asignado tendrá la potestad de realizar cualquier ajuste a la documentación.

Tabla 11:*Documentación generada en base a la Norma ISO 9001 2015*

Clausula	Requisito	Documentación generada
		Matriz FODA
4	Contexto de la organización	Identificación de las partes interesadas Identificación de las necesidades y expectativas del cliente Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Identificación de los procesos desarrollados por la empresa Organigrama de jerarquización
5	Liderazgo	Instructivo de responsabilidad empresarial Política de calidad Principios de calidad Procedimiento para asignación de roles y responsabilidades
6	Planificación	Matriz de riesgos Definición de objetivos de calidad Instructivos para la planificación de cambios
7	Soporte	Formatos de perfiles del cargo Elaboración de la misión, visión y valores empresariales. Procedimiento para la comunicación interna
8	Operación	Caracterización de los procesos Manejo de no conformidades y planes de acción Procedimientos de selección y evaluación de proveedores Catálogo de servicios ofertados por la empresa Política de compras locales e importaciones
9	Evaluación del desempeño	Procedimientos de no conformidades y planes de acción correctiva Registro de no conformidades y quejas Planificación de auditorias
10	Mejora	Manual de mejora continua para la empresa

Nota. La tabla presenta muestra la base documental que fue generada para el cumplimiento de los capítulos evaluados en la empresa. Elaboración propia.

MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA AUTOTRONIC PERFORMANCE


 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: " G . M .01
	GENERAL	Versión: 00 Página: 1 de 23 Estado Vigente:

MANUAL DE PROCESOS DEL TALLER AUTOMOTRIZ "AUTOTRONIC PERFORMANCE"

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASISTENTE DE PROCESOS	JEFE DE PRODUCCION	GERENTE GENERAL

PABLO LEÓN	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEÓN
------------	------------------------------------	----------------

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

 “AUTOTRONIC PERFORMANCE”	MANUAL DE PROCESOS	Código: “ A . P ” .01	
		Versión: 00	Página: 2 de 25
	GENERAL	Fecha de emisión: 04-03-2022	

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. DEFINICIONES

4.1 CONTEXTO DE LA INFORMACIÓN

4.2 Comprensión de la organización y su contexto.

4.3 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

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

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

5.1 Responsabilidad y Compromiso de la dirección.

5.2 Política.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios.

7. SOPORTE

7.1 Reclutamiento del personal

7.2 Selección del personal

7.3 Recursos de seguimiento y medición.

7.4 Conocimiento de la organización.

7.5 Comunicación.

7.6 Información documentada.

8 OPERACIÓN

8.1 Comunicación con el cliente.

8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

8.3 Control de los procesos, productos o servicios suministrados externamente.

8.4 Información para los proveedores externos.

8.5 Producción y prestación del servicio.

8.6 Propiedad perteneciente a cliente o a proveedores externos.

8.7 Preservación.

8.8 Actividades posteriores a la entrega.

8.9 Control de salidas no conformes.

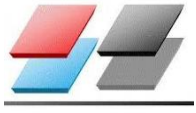
9. Evaluación del desempeño.

9.1 Auditoría interna.

9.2 Revisión por la dirección.

10. Mejora

10.1 No conformidades y acciones correctivas.

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: "M . G " .01	
		Versión: 00	Página: 3 de 23
	GENERAL	Fecha de emisión: 04-03-2022	

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente Manual de Procesos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Cadena de Valor de Autotronic Performance

Comprende de forma ordenada y detallada los procesos, su secuencia e interacción, así como la determinación de la caracterización, los Indicadores de Gestión y la documentación relacionada, que asegure el mejoramiento del desempeño de las actividades dentro de la empresa; promoviendo el cumplimiento de los requisitos determinados por el Cliente, legales/reglamentarios y de la Organización.


Este Manual de Procesos se debe actualizar cada vez que existan cambios relevantes dentro de los procesos que agregan valor a la empresa, los mismos que deben ser revisados y aprobados.

2. OBJETIVO

Identificar los procesos de Autotronic Performance detallando la secuencia e interacción entre dichos procesos, para asegurar el cumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios, de los Clientes y de la Organización, así como de brindar un conocimiento integral sobre la cadena de valor del Sistema de Gestión de la Calidad de Autotronic Performance

3. ALCANCE


Aplica a los procesos de la cadena de valor de Autotronic Performance

 “AUTOTRONIC PERFORMANCE”	MANUAL DE PROCESOS	Código: M.G.01	
		Versión: 00	Página: 4/ 23
	GENERAL		Fecha de emisión: 04-03-2022

4. DEFINICIÓN

- **Proceso:** Conjunto de actividades con un objetivo en común
- **Organizaciones:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Contexto de la Organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas.
- **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

 “AUTOTRONIC PERFORMANCE”	MANUAL DE PROCESOS		Código: G.M.01	
			Versión: 00	Página: 5 de 23
	GENERAL		Fecha de emisión: 04-03-2022	

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


Autotronic Performance ha identificado las cuestiones externas e internas que pueden afectar al propósito o giro de negocio de esta, así como a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión.

El contexto interno se define como el entorno de la organización se propone alcanzar sus objetivos, enfocado en el servicio técnico y la satisfacción de los clientes y sus partes interesadas.

En el contexto externo, se consideran todas las cuestiones que derivan del entorno social, tecnológico, ambiental, ético, político, jurídico y económico, a saber; cambios en la legislación, cambios económicos en el mercado, competencia, eventos que pueden afectar a la imagen corporativa, cambios en la tecnología, entre otros

4.2 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

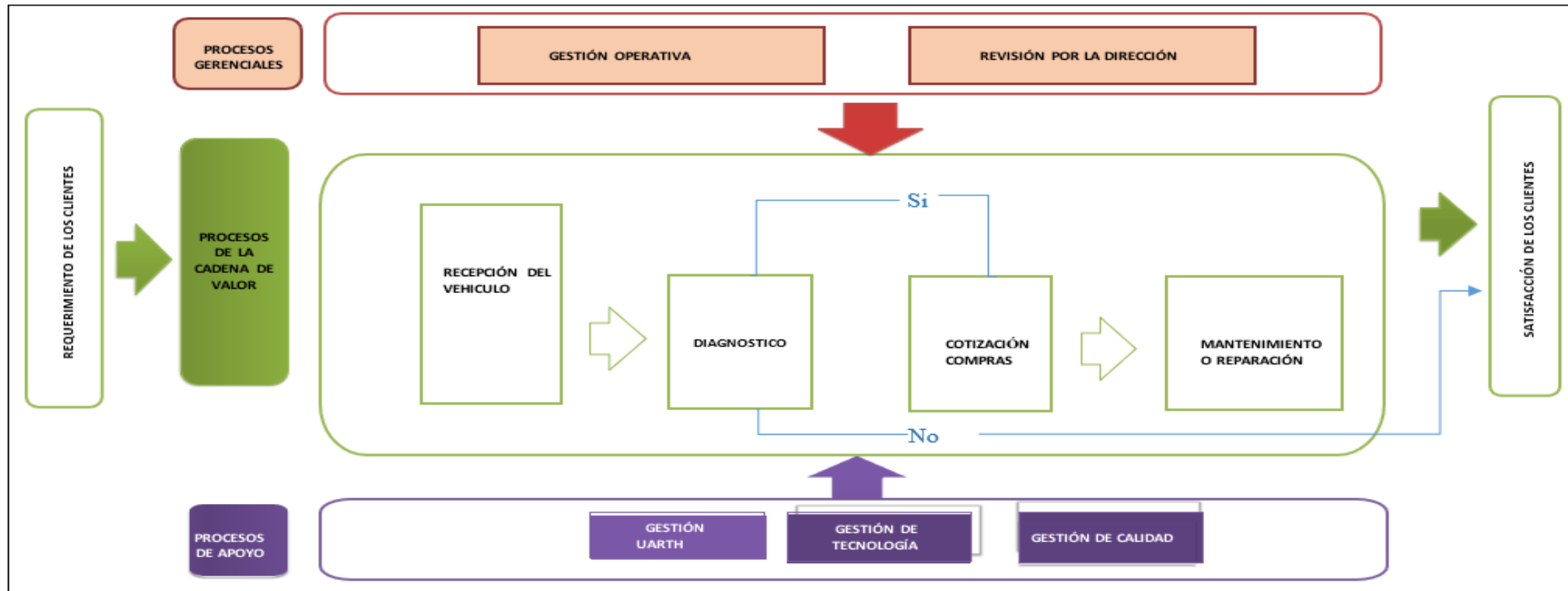
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Contratos, ordenes de trabajo (reparaciones o mantenimientos), Operación Logística, suscritos entre Autotronic Performance y los clientes.
- Permisos de Funcionamiento de Autotronic Performance
- Cumplimiento con todos los aspectos legales del IESS, Ministerio del Trabajo.

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: M.G.01	
		Versión: 00	Página: 6 de 23
		Fecha de emisión: 04-03-2022	
	GENERAL		


4.2 MAPA DE PROCESOS

Figura 13:

Mapa de Procesos de Autotronic Performance



Nota la figura 13 muestra de forma gráfica los procesos que son desarrollados en la empresa Autotronic Performance. Elaboración Propia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS		Código: G.M.01	
			Versión: 00	Página: 7 de 23
			Fecha de emisión: 04-03-2022	
GENERAL				


4.3 Matriz FODA

Tabla 12:

FODA Autotronic Performance

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Precios justo • Garantía en trabajos y repuesto • Herramientas adecuadas para ofrecer un buen servicio • Disponibilidad de horarios • Servicio competitivo con otros • Servicio automotriz innovador 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene suficiente personal para atender a los clientes • El taller tiene una superficie reducida • No tiene procedimientos elaborados en base a un SGC-ISO 9001:2015 • No tiene hoja de ruta de entrada y salida del vehículo • Falta de posicionamiento de mercado
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • La situación económica del taller se encuentra en déficit. • La gente del sector lleva sus autos a casas comerciales. • Cierre del taller automotriz 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay pocos talleres automotrices por el sector. • Posición en el mercado automotriz • Procedimientos e información documentada • Taller en desarrollo por lo tanto es aplicable el SGC.

Nota la tabla 14 muestra la matriz FODA desarrollada de tal manera que identifica las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Elaboración propia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01
	GENERAL	Versión: 00 Página: 8 de 23 Fecha de emisión: 04-03-2022

4.3 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Autotronic Performance es una empresa dedicada a brindar el servicio automotriz que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente mediante la mejora continua del servicio.

Tabla 13:

Categorización de Partes Interesadas

N°	Influencia	Partes interesadas	Necesidades	Expectativas
1	Directa	Cliente	Cumplimiento del acuerdo o contrato	Satisfacción total con el servicio brindado
2	Directa	Gerencia de la organización	Racionalización de los recursos, rentabilidad, captar la atención y preferencia de los clientes.	Incrementar las líneas de servicios que ofrece la organización. Liderar el mercado nacional. Trabajar con ética profesional
3	Directa	Trabajadores	Realizar las labores del cargo, percibir su remuneración	Seguir creciendo personal y profesionalmente
4	Directa	Comunidad	Generación de oferta de empleo, mejores condiciones de vida	Contratación de personal local. Mitigar los impactos negativos de la actividad a desarrollarse
5	Directa	Medio Ambiente	Controlar los impactos ambientales que genera la actividad.	Contar con un plan de manejo ambiental de los residuos o desechos que se generen en el lugar.
6	Indirecta	Proveedores	Pagos puntuales, acompañamiento con profesionales, entregar más materia prima.	Cumplimiento con los requisitos de calidad.
7	Indirecta	Instituciones de control y regulación	Cumplimiento legal, contar con los requisitos legales de cumplimiento, responsabilidad tributaria.	Cumplimiento total con la normativa vigente y los requisitos legales requerido por las entidades de regulación

Nota En la tabla 15 se muestra la matriz de identificación de las partes interesadas identificadas en el proyecto. Elaboración propia

5 LIDERAZGO

5.1 responsabilidad y Compromiso de la dirección.

- El taller automotriz Autotronic Performance muestra su responsabilidad y el compromiso para con sus clientes a través de la participación activa de su gerencia general en todos los procesos de la empresa y lo demuestra de la siguiente manera:
- El jefe de mecánica es quién debe establecer los lineamientos para recibir al cliente, desarrollar el ingreso del vehículo y diagnóstico, de acuerdo con lo estableciendo en la política de calidad del taller
- Asignación de roles y responsabilidades el jefe de mecánica direccionará al área específica siempre y cuando el cliente sepa los detalles del trabajo a realizar en su vehículo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente manual.

5.2 Política de calidad

AUTOTRONIC PERFORMANCE. Es una empresa con más de 6 años de experiencia, especializada en la reparación de vehículos y la prestación de servicios a un amplio segmento del mercado automovilístico. Todo ello, a través de un equipo altamente cualificado que permita conocer las necesidades del cliente y satisfacerlas, asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos por los mismos. Mantener en un alto grado la satisfacción del cliente mediante el compromiso de adecuación y adaptación permanente de los procesos productivos de la empresa. Potencializar la participación activa de nuestros colaboradores en la mejora continua tanto de los procesos como de las tecnologías aplicadas. Trabajando con ética profesional para brindar un servicio con excelencia. Fruto de este compromiso, la Gerencia de AUTOTRONIC PERFORMANCE.

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 9 de 23
		Fecha de emisión: 04-03-2022	

5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

Tabla 14:
Objetivos de calidad de Autotronic Performance

Objetivos estratégicos	Indicadores de éxito	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta 2024
Satisfacción del cliente	# ejecutados / # planeados	$\frac{\# \text{ de ejecutados}}{\# \text{ planeados}} * 100$	%	≥ 90,00%
Levantamiento de procesos	Cumplimiento de entrega del vehículo oportuno	$\frac{\# \text{ entregas a tiempo}}{\# \text{ entregas}} * 100$	%	≥ 90,00%
Eficiencia operacional	Índice de relación del total de procesos y cantidad de procesos levantado.	$\frac{\# \text{ procesos ejecutado}}{\# \text{ reclamos}} * 100$	%	≥ 90,00%
	Relación entre tiempo del diagnóstico/ tiempo total del servicio	$\frac{\# \text{ servicio conforme}}{\# \text{ total de servicios}} * 100$	%	≥ 90,00%

Nota en la tabla se muestran los objetivos estratégicos que se diseñan para implementarse en la empresa objeto de estudio. Elaboración Propia


 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"		Fecha de emisión: 04-03-2022
	GENERAL	

Tabla 15:

Satisfacción al cliente

NOMBRE DEL INDICADOR:	NÚMERO DE EJECUTADOS /PLANEADOS		
DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Mejorar el servicio ejecutado.		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de servicios ejecutados sobre el total de servicios planeados.		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA:	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\frac{\# \text{ de ejecutados}}{\# \text{ planeados}} * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Jefe de Producción		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se consideran todos los reclamos de Clientes que se presentan durante el mes analizado - Se incluyen los reclamos indicados por las áreas de apoyo (Ventas, Financiero, Gerencia General) 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota en la tabla presenta se muestra el formato para documentar el objetivo estratégico de satisfacción al cliente. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01
		Versión: 00 Página: 11 de 23


 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"		Fecha de emisión: 04-03-2022
	GENERAL	

Tabla 16:

Cumplimiento de entrega del producto en fechas establecidas

NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS		
DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Mejorar los tiempos de entrega		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de entregas sobre el total de entregas retrasadas		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\frac{\# \text{ entregas a tiempo}}{\# \text{ entregas}} * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Jefe de Producción		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	- Se consideran todas las entregas retrasadas 24 horas.		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota se muestra el formato para documentar el objetivo estratégico de satisfacción al cliente. Elaboración propia

		Código: G.M.01
--	--	----------------

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS GENERAL	Versión: 00 Página: 12 de 23
		Fecha de emisión: 04-03-2022

Tabla 17:

Levantamiento de procesos

NOMBRE DEL INDICADOR:	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
DEPARTAMENTO:	Procesos		
OBJETIVO:	Estandarizar procesos		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de procesos levantados sobre el total de procesos existentes en la empresa		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\frac{\# \text{ procesos ejecutado}}{\# \text{ reclamos}} * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Asistente de Procesos		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera proceso levantado, cuando existe un documento que respalde el mismo 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota se muestra el formato para documentar el objetivo estratégico de Levantamiento de procesos. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01
		Versión: 00 Página: 13 de 23


 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"		Fecha de emisión: 04-03-2022
	GENERAL	

Tabla 18:

Eficiencia operacional

NOMBRE DEL INDICADOR:	RELACIÓN ENTRE TIEMPO DEL DIAGNÓSTICO/ TIEMPO TOTAL DEL SERVICIO		
DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Mejorar el tiempo de diagnóstico		
DESCRIPCIÓN:	Mide el tiempo en el que se realiza el diagnostico.		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\frac{\# \text{ servicio conforme}}{\# \text{ total de servicios}} * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Jefe de Producción		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se consideran todos los productos que no cumplen con los requisitos dados por el cliente 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota se muestra el formato para documentar el objetivo estratégico de Eficiencia Operacional. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 14 de 23

6. PLANIFICACIÓN

4.4 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES

Los Riesgos Operacionales de la Cadena de Valor de Autotronic Performance se encuentran identificados y mitigados en cada uno de sus procesos y cuyo tratamiento lo realiza el responsable del Proceso, los que son revisados cuando la organización lo considere oportuno y para los riesgos externos a la empresa se detalla en el Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio (P.P.02)

Los valores y la calificación para identificar la Probabilidad de la Ocurrencia y la Gravedad o Impacto en el manejo de los Procesos, se encuentra identificado en las siguientes tablas:

Tabla 19:

Significado de los Niveles de Probabilidad Establecidos.

Nivel	Probabilidad	Significado
1	Bajo	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición.
2	Medio	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
3	Alto	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral
4	Muy alto	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia

Nota se identifica el nivel de probabilidad de ocurrencia de un riesgo potencia Elaboración propia

Tabla 20:

Determinación del grado de exposición

Nivel	Grado de Exposición	Significado
1	Esporádica	La situación de exposición se presenta de manera eventual
2	Ocasional	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto
3	Frecuente	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos
4	Continua	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.

Nota se identifica el grado de exposición de un riesgo. Elaboración propia

Tabla 21:

Determinación del grado de impacto del riesgo

Nivel	Impacto
1	Leve
2	Moderado
3	Serio
4	Crítico

Nota se identifica el impacto que genera el riesgo. Elaboración propia


 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS		Código: G.M.01	
			Versión: 00	Página: 16 de 23
	GENERAL		Fecha de emisión: 04-03-2022	

Tabla 22:

Determinación del riesgo


# de proceso	Probabilidad	Impacto	Grado de exposición	Evaluación del riesgo
1	4	4	4	Alto
2	2	3	2	Bajo
3	3	5	2	Alto

Figura 14 :

Criterio de valoración del riesgo mediante el grado de probabilidad e impacto identificado

Probabilidad	5. Constante	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
	4. Moderado	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
	3. Ocasional	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	2. Posible	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	1. Improbable	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
		1. <i>Insignificante</i>	2. <i>Menor</i>	3. <i>Crítica</i>	4. <i>Mayor</i>	5. <i>Catastrófica</i>
		Impacto				

Nota se identifican los criterios de valoración del riesgo. Elaboración propia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS		Código: G-M.01	
			Versión: 00	Página: 17 de 23
	GENERAL		Fecha de emisión: 04-03-2022	

Autotronic Performance identifica en el proceso del Ingreso de los vehículos una evaluación de riesgo Alto, en el proceso de Diagnóstico y Cotización describe una evaluación de riesgo bajo y en el proceso de Reparación y mantenimiento tiene una evaluación de riesgo alto, pero lo cual se identifican, analizan y establecen planes de mitigación y seguimiento para los riesgos catalogados como altos.

Tabla 23:

Matriz de riesgos

N°	Proceso	Actividad	Riesgo descripción	Causa	Consecuencia	Controles
1	Ingreso de vehículos	Registro de datos	Error en el registro de datos. No registrar de manera correcta las necesidades del cliente.	Los datos del ingreso se realizan de manera verbal con la primera entrevista al cliente.	Inconformidad del cliente por necesidad insatisfecha	Delegar una persona para el registro de ingresos
2	Diagnóstico y Cotización	Lista de chequeo, Informe de diagnóstico y tabla de cotización	No registrar el diagnóstico, ni las observaciones preliminares. Errores en las tablas de costos de los repuesto o mano de obra	Distracción o confusión por desorganización en las responsabilidades.	Bajo prestigio de la empresa, pérdida de clientela	Realizar la cotización de costos de manera digital
3	Reparación y mantenimiento	Reparación de motores Mantenimiento de motores y cambio de aceite, mantenimiento de los sistemas	Identificación errónea de las fallas a reparar. Utilización de materia prima de mala calidad. Riesgo por lesiones o muerte de los trabajadores.	Falta en la preparación profesional del personal. Falla en los instrumentos utilizados.	Desconfianza sobre el servicio que brinda el taller. Optar por instrumentos de marcas diferentes.	Realizar una minuciosa selección del personal. Realizar una prueba de seguridad a los

hidráulicos, sistema de frenos y del sistema eléctrico	Riesgo por contacto eléctrico directo	Instalaciones en condiciones inadecuadas Falta de un protocolo de manejo.	Pérdida de la competitividad.	instrumentos utilizados. Verificar el cumplimiento de protocolos de manejo.
--	---------------------------------------	--	-------------------------------	--

Nota se identifican los procesos de la organización, los riesgos, la causa, consecuencias y acciones para controlarlos. Elaboración propia

7. APOYO

El departamento de Gestión del Talento debe obtener las Hojas de vida de los Candidatos a través de:


- Medios de Comunicación Escrita (Publicaciones).
- Contacto con Centros de Estudio.
- Banco de Datos.
- Nombres de personas que pueden ser promovidas
- Por medio de Bolsa de Empleos Virtuales.
- Candidatos referidos por Colaboradores de la Empresa.

7.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

El departamento de Gestión del Talento debe revisar los filtros y validación de los Candidatos como:

- Antecedentes penales: son revisados en la página web del Ministerio del Interior.
- Antecedentes judiciales: son revisados y validados en la página web del Consejo de la Judicatura.
- Realizar la Toma de Referencias Laborales

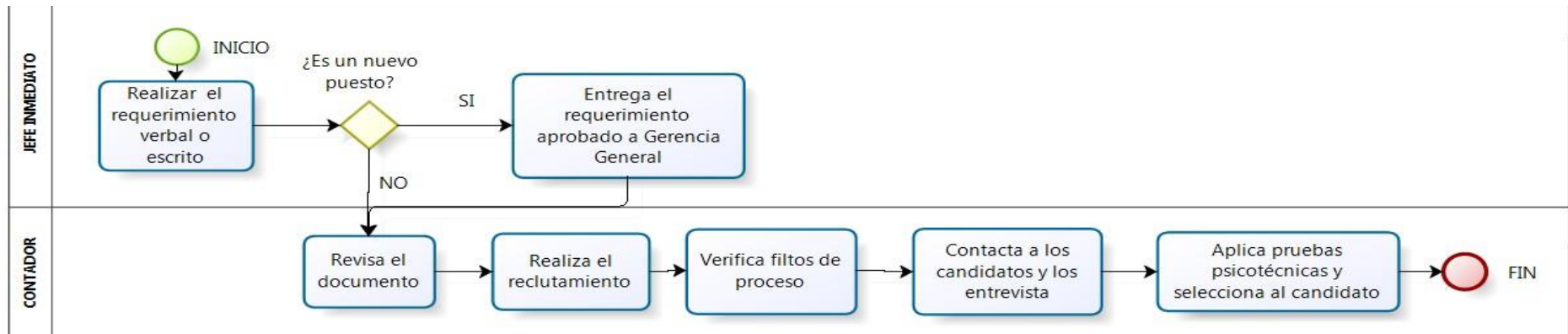
- Competencia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS		Código: A.P.01	
			Versión: 00	Página: 19 de 23
			Fecha de emisión: 04-03-2022	
GENERAL				

- Formación
- Capacitación
- Experiencia

Todos estos documentos deben estar archivados en el file del nuevo colaborador

Figura 15:
Proceso de selección



Nota se identifican los procesos de selección del personal que prestará sus servicios en la empresa. Elaboración propia

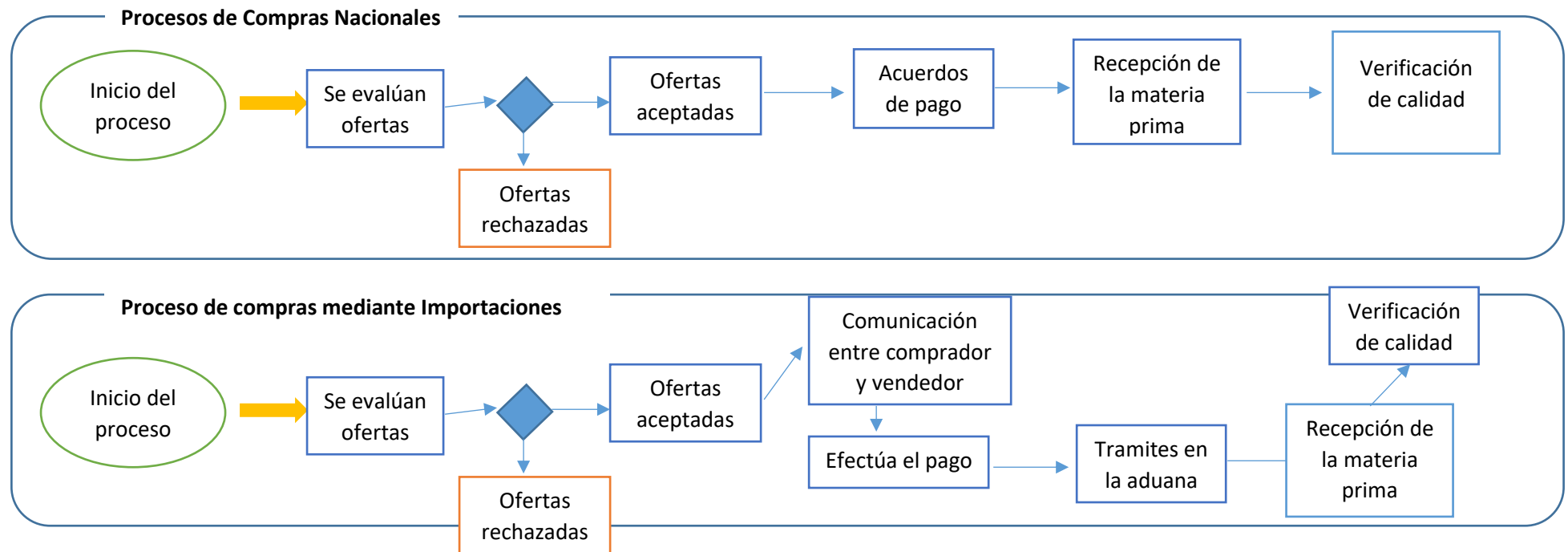
8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Autotronic Performance tiene caracterizado los siguientes documentos:


- Caracterización: Proceso de Compras (C.P.01)
- Caracterización: Proceso de Servicio (S.P.01)

Figura 16:

Caracterización del proceso de compras



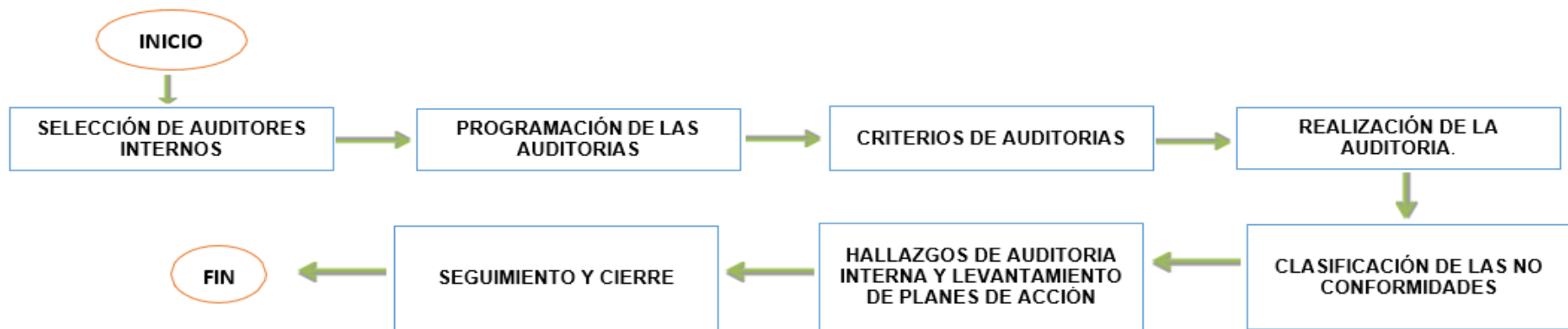
Nota se detallan los procesos de compras nacionales e importaciones que realiza la empresa. Elaboración propia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS		Código: G.M.01	
			Versión: 00	Página: 21 de 23
			Fecha de emisión: 04-03-2022	
GENERAL				


9. AUDITORIAS A LOS PROCESOS

Todos los procesos deben ser auditados en base a lo siguiente:

Figura 17:
Proceso de Auditorías



Nota. Esta figura muestra el diagrama de flujo correspondiente al proceso de auditorías. Elaboración propia

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: A.P.01	
		Versión: 00	Página: 22 de 23
	GENERAL		Fecha de emisión: 04-03-2022

10 MEJORA CONTINUA

En caso de existir un levantamiento de plan de acción cada departamento designará a un responsable que se encargue de los siguiente:

- ✓ Capacitará al personal asignado sobre la actualización documental
- ✓ Enviará al Dueño del Proceso la documentación para la revisión y validación del contenido
- ✓ Debe alinear los documentos de acuerdo a los formatos vigentes
- ✓ Actualiza los documentos acordes a la realidad del proceso.

Autotronic Performance al implementar la propuesta tendrá los siguientes beneficios:

- ✓ Ventaja competitiva y comparativa frente a la competencia.
- ✓ Preferencia por el cliente.
- ✓ Organización integral en el desarrollo de las actividades
- ✓ Estandarización de sus procesos.
- ✓ Compromiso de cada parte interesada de la empresa.
- ✓ Reducción del margen de error en la prestación de los servicios.
- ✓ Evitar riesgos inesperados.
- ✓ Identificación y control de imprevistos.
- ✓ Fomenta una cultura basada en la mejora continua.

FASE IV

VERIFICACIÓN

RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA AUDITORIA DE DIAGNOSTICO

Se desarrolla la auditoría de cumplimiento obteniendo los siguientes resultados para cada capítulo establecido por la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 24:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 4 contexto de la organización

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	0	0	0	0	2	0	2
4.2	0	0	0	0	3	0	3
4.3	0	0	0	1	3	0	4
4.4	0	0	0	2	11	0	13
TOTALES	0	0	0	3	19	0	22
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
96,59%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Se puede apreciar en la tabla que con la implementación del sistema de gestión de calidad la empresa tiene un cumplimiento del 96,59% en su capítulo 4 referente al contexto de la organización.

Tabla 25:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 5 Liderazgo

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	0	0	0	3	12	0	15
5.2	0	0	0	0	6	0	6
5.3	0	0	0	0	6	0	6
TOTALES	0	0	0	3	24	0	27
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
97,22%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Se observa que al implementar el SGC la organización tiene el cumplimiento del 97,22 %, lo que se traduce en que la organización tiene un liderazgo mediante la creación de una política de calidad,

designa a sus colaboradores sus roles y responsabilidades, y conocen el compromiso que tiene la organización.

Tabla 26:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 6 Planificación

6. PLANIFICACION							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	0	0	0	0	8	0	8
6.2	0	0	0	0	15	0	15
6.3	0	0	0	1	3	0	4
TOTALES	0	0	0	1	26	0	27
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
99,07%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

El capítulo 6 corresponde a la Planificación, por lo tanto, Autotronic Performance documento los riesgos y oportunidades mediante una matriz en la que se categorizó en riesgo y se planificaron acciones correctivas para solventar estas deficiencias, dando como resultado un cumplimiento del 99.07%.

Tabla 27:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 7 Soporte

7.SOPORTE							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	0	0	0	0	17	0	17
7.2	0	0	0	0	4	0	4
7.3	0	0	0	0	4	0	4
7.4	0	0	0	0	7	0	7
7.5	0	0		5	8	0	13
TOTALES	0	0	0	5	40	0	45
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
97,22%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 7 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

En este capítulo se tiene un cumplimiento del 97,22% por lo que la institución cuenta con fichas en las cuales se establece el método de selección del personal, la forma de reclutar el talento humano, los recursos de seguimiento y medición, así como la forma de comunicación que desarrolla la empresa.

Tabla 28:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 8 Operación

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	0	0	0	0	7	0	7
8.2	0	0	0	0	8	0	8
8.3	0	0	0	0	8	0	8
8.4	0	0	0	0	6	0	6
8.5	0	0	0	0	20	0	20
8.6	0	0	0	0	8	0	8
8.7	0	0	0	0	10	0	10
TOTALES	0	0	0	0	67	0	67

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN
100,00%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

El capítulo 8 de operación arrojó como resultado el cumplimiento del 100% ya que existen manuales, instructivos, procedimientos en los cuales se detalla de forma específica toda la información necesaria para el desempeño de las funciones.

Tabla 29:

Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 9 Evaluación del desempeño

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	0	0	0	2	14	0	16
9.2	0	0	0	0	10	0	10
9.3	0	0	0	1	9	0	10
TOTALES	0	0	0	3	33	0	36

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN
97,92%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 9 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

El capítulo 9 referente a la evaluación del desempeño muestra un cumplimiento del 97,92%, lo que manifiesta que la empresa ya cuenta con la información necesaria que respalde como evidencia del desempeño de sus procesos y servicios.

Tabla 30:
Resultados de auditoría de cumplimiento del Capítulo 10 Mejora

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	0	0	0	4	0	4
10.2	0	0	0	1	11	0	12
10.3	0	0	0	0	2	0	2
TOTALES	0	0	0	1	17	0	18
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
98,61%							

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Como se muestra en la figura anterior, la empresa ya cuenta con procedimientos a tomar en consideración en caso de anomalías o no conformidades que pongan en riesgo la continuidad y el correcto desempeño de sus funciones, también cuenta con una base diagnóstica que será actualizada periódicamente.

Uno de los puntos muy importantes a la hora de considerar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es el presupuesto con el que se debe contar para llevar a cabo, es por ello que Autotronic Performance presenta la siguiente proforma de costos.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Tabla 31:
Cronograma de capacitación

Fecha	documento	Área	Gerencia	Asistente Técnico	Asesor comercial	Contador	Jefe de servicios	Asistente de servicios	Operadores
01/10/2021	Política	Generales	1	1	1	1	1	1	2
02/10/2021	Manual de procesos	Generales		1			1	1	2
03/10/2021	Selección de proveedores	Producción			1	1			
04/10/2021	Procedimiento de servicios	Procesos		1			1	1	2
05/10/2021	Procedimiento de auditorias	Procesos	1			1			
06/10/2021	Procedimientos no conformidades	Procesos	1			1			
07/10/2021	Procedimientos de ventas	Ventas			1	1			
08/10/2021	Objetivos de calidad	Servicios	1	1	1	1	1	1	2
09/10/2021	Caracterización de servicios	Servicios					1	1	2
10/10/2021	Identificación de partes interesadas	Servicios	1				1	1	
	Total, de horas requeridas para la capacitación		5	4	4	6	6	6	10

Nota. Esta tabla muestra el cronograma para la capacitación sobre la documentación generada a los diferentes departamentos de la organización bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

COSTO POR ASISTIR A LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES.

Tabla 32:

Costo por asistencia a las capacitaciones

Personal requerido	# de horas mes	Costo de la hora \$	Total, por hora \$
Gerencia	5	21,20	106
Asistente técnico	4	21,20	84.80
Asesor comercial	4	4,40	17,60
Contador	6	4,40	26,40
Jefe de servicios	6	4,40	26,40
Asistente de servicios	6	4,40	26.40
Operarios	10	4,80	48
Total			335.60

Nota. Esta tabla muestra el costo que generará por asistencia a las capacitaciones del personal a la empresa. Elaboración propia

COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 33:

Proforma presupuestaria

N°	Actividad	Rubros económicos \$	
1	Diagnóstico de la empresa	900	
Costo por tiempo de Capacitaciones			
N°	Personal	Horas Totales	Rubro Económico \$
1	Gerente	5	110
1	Técnico	8	169
1	Asesor Comercial	8	169
1	Contador	5	25,80
1	Jefe de producción	14	154,40
1	Asistente de procesos	20	80.50
Temas a los colaboradores			
1	Análisis de la Norma ISO 9001: 2015	700	
Implementación de la Norma ISO 9001:2015			
1	Socialización de la Norma	300	

1	Obtención de la información necesaria	200
	Implementación de los capítulos de la ISO 9001:2015	1200
Certificación de Autotronic Performance		
1	Certificación de la empresa	630.28
TOTAL		4638.98

Nota se muestra la proforma de costo para la implementación del SGC. Autoría Propia

Una vez calculado y analizado el costo que representa la implementación de ISO 9001 2015 en la empresa se considera una buena oportunidad de inversión, ya que la empresa mejoraría su sistema de trabajo, trabajaría de manera organizada, planificada y evitaría la incertidumbre de sufrir situaciones no planificadas, además la empresa contará con personal calificado y capacitado para tomar decisiones en pro de la mejora continua del servicio. Estas cotizaciones se establecieron en base a estudios ya realizados en otras instituciones, que nos da un margen de error muy reducido y que se apega a la realidad. Si Autotronic Performance implementa esta certificación tendrá múltiples ventajas que le harán una empresa competitiva a nivel nacional.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Para el capítulo 4 del contexto de la organización un cumplimiento del 55,43%, para el capítulo 5 liderazgo el 52,34%, el capítulo 6 planificación el 31,48% de cumplimiento, en el capítulo 7 de soporte tiene un cumplimiento del 37, 22% de cumplimiento, para el capítulo 8 de operaciones el cumplimiento es del 11,43%, en el capítulo 9 de evaluación del desempeño se registró un cumplimiento del 22.92% y por último en el capítulo 10 se registra un cumplimiento del 34,06%. Al analizar estos resultados se logró la identificación de inconvenientes como desorganización en el desempeño de las actividades, nula comunicación entre los colaboradores y la alta dirección, inexistencia de información documentada que respalden los procesos, falta de definición de roles y responsabilidades de los trabajadores, falta de política, objetivos y estrategias para mejorar el servicio, es decir se presentaron inconformidades que necesitan ser satisfechas de manera urgente.
- En el Manual de Procesos se detallan los documentos en forma de anexos según los requerimientos que hace la Norma ISO 9001:2015, esta información complementa y detalla las actividades a seguir y los responsables. Se encuentra desarrollada en base a los capítulos, es decir para el capítulo 4 está el anexo K, para el capítulo 5 se encuentran los anexos D y L, para el capítulo 6 los anexos C, para el capítulo 7 están los anexos Y y B, para el capítulo 8 están los anexos A,E y J, para el capítulo 9 están los anexos B,F,W yV y por ultimo para el capítulo 10 están los anexos H y J. cabe mencionar que al desarrollar el modelo operativo PHVA se identificó riesgos potenciales, para lo cual se crearon acciones de prevención, se definió mediante esquemas los procesos de la organización, los cuales generan la estandarización de los proceso para de esta manera alcanzar la mejor continua e integral.
- Se concluye que es importante el desarrollo de la matriz FODA, ya que constituye una metodología clara en las que se describen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que son utilizadas por la alta dirección de Autotronic Performance para documentar información básica necesaria para implementar la mejora continua del servicio prestado.
- Con el desarrollo de 29 documentos como política, registros y manuales de procedimientos basado en los capítulos 4: Contexto de la organización, 5 Liderazgo, 6 Planificación, 7 Soporte, 8 Operaciones, 9 Evaluación del desempeño y 10 Mejora Continua de la Norma

ISO 9001:2015. Se evidencia en la auditoria de cumplimiento que la empresa alcanzó un cumplimiento del 98,50% en los diferentes capítulos, por lo que se concluye con la importancia de implementar un sistema de calidad brinda a las organizaciones ventajas y preferencias entre la competencia, además la empresa desarrolla sus actividades de forma sistemática y organizada.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda luego de la implementación de la norma y para garantizar la continua aplicación realizar el monitoreo y seguimiento de forma periódica cada dos años.
- Se recomienda capacitar al personal que labora en la empresa con el fin de fortalecer su compromiso, responsabilidad y participación en pro de la mejora continua del servicio prestado dos veces al año.
- Se recomienda que se actualice de manera continua la documentación con proceso y servicio que la empresa vaya incrementando en la organización.
- Se recomienda que la alta dirección genere las condiciones para que el sistema de Gestión de Calidad implementado se mantenga con el tiempo y sea sostenible mediante la destinación de un presupuesto anual para las auditorias y las capacitaciones que sean necesarias.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco, C. (2005). Métodos y Herramientas . *Desarrollo y Gestión* .
- Amat, O. (2005). Costes de Calidad y de no Calidad . *Desarrollo y Gestión* .
- Becerra, F., Andrade.Adrián, & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación. *Universidad de Otavalo, Ecuador*, 1-32.
- Benzaque, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Rev.univ.empresa vol.20 no.35 Bogotá*, 67.
- Camargo, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN No. 69*, 20-41.
- Chavaro, J. (2016). SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA SERVI CROWN TOYOTA. *UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS "UNILLANOS"*, 56-72.
- Comité, T. (2015). Sistema de Gestion de la Calidad: Requisitos. *Secretaría Central de ISO*, 3-5.
- Corrales, O. (2016). Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 en la empresa de certificación en ensayos no destructivos . *Universidad Politécnica de Madrid* , 98.
- Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O. (2015). AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UN ENFOQUE PRÁCTICO. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA*, 60-100.
- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017,). SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1)*, pp. 59-69,.
- Gonzales, A., & Gonzales, R. (2008). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON UN ENFOQUE DE INGENIERÍA DE LA CALIDAD. *Ingeniería Industrial vol, núm 3* , 6.

- Gorotiza, G., & Romero, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo Con.* , 276-277.
- Hernandez, E. (2015). Ambiente, gestión ambiental. Avances y retrocesos del ambiente y desarrollo sustentable en Venezuela. *Provincia, núm. 34*, 97-116.
- Hernández, L. (2009). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Boletín Científico Técnico INIMET, núm. 2*, 28-33.
- ISO, 9. (2015). NORMA INTERNACIONAL. *ISO copyright office Número de referencia ISO 9001:2015*, 34.
- Juran, J., & Blanton, G. (2001). Manual de Calidad de Juray. *Editorial: Mc Graw Hill.* , 56.
- Leiva, V., Soler, V., & Pérez, A. (2016). Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. *Economía, Organización y ciencias sociales* , 45.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., Gracia, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Archivo Médico de Camagüey, versión On-line ISSN 1025-0255*, 25.
- Luna, F. (2015). Beneficios de la certificación ISO 9001:2015 en la red de talleres de reparación de Automóviles Confortuato. *Universidad Miguel Hernández*, 110-150.
- Martinez, G. (2017). DISEÑO DE SISTEMA DE GESTION, PARA UN TALLER AUTOMOTRIZ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. *Universidad Sergio Arboleda* , 20-170.
- Martinez, J., & Casas, A. (2014). Evolución de los conceptos y paradigmas que orientan la gestión ambiental ¿cuáles son sus limitaciones desde lo glocal. *Ingenierías Universidad de Medellín*, 214.
- Martoglio, B. (2015). Propuesta de aplicación ISO-9001 en el sector de postventa de Veneranda S.A. sucursal Villa María. *Universidad Nacional de Villa María*, 12-170.
- Paredes, M. (2017). ANÁLISIS DEL PROCESO DE CORTE POR PLASMA EN PLANCHAS


DE ACERO EN LA EMPRESA ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. Y SU
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD. *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA*, 56-230.

- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador . *Ciencias Económicas y Empresariales Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818, 118-149.
- Salinas, C. (2010). Guía de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO/TS 16949:2009 aplicado a una industria ensambladora de equipos originales de audio para vehículos. . *Universidad Politécnica Salesiana*, 192.
- Sanabria.P, Romero, V., & Florez, C. (Julio-diciembre de 2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, vol. 16, núm. 27, 165-213.
- Sánchez, J. (2014). Elaboración de un sistema de control para los procesos productivos de la empresa Ingenieros Automotrices. . *Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.* , 49
- Torres, M., & Rojas, D. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Scielo Enlace v.5 n.3 Maracaibo*, 54.
- Torres, Y. (2018). DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REPUESTOS COLPARTES SAS DE LA CIUDAD DE PEREIRA, RISARALDA. *Universidad Tecnológica de Pereira* , 13-30.
- UMNG. (13 de noviembre de 2019). GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE PROCESOS. Obtenido de aula virtual: <http://virtual.umng.edu.co/>
- Vega, M., Medina, A., & Vega, M. (2013). Los sistemas de gestión ambiental y su aplicación en la industria agropecuaria de México: una breve revisión del tema. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, vol. 1, núm. 2, 121-134.

Vieyra, A. (s,f). El sector automotriz en el proceso de industrialización en México: aspectos histórico-económicos de su conformación territorial. *UNAM, México*.

ANEXOS

Anexo A: Política de Compras Locales e Importaciones

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	MANUAL DE PROCESOS	Código: "C.P".01
		Versión: 00
		Fecha: 04-03-2022
GENERAL		

POLÍTICA DE COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEÓN	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEÓN

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

OBJETIVO

Asegurar la adquisición de materia prima para los procesos y servicios que brinda la empresa

ALCANCE

Implica el área de compras

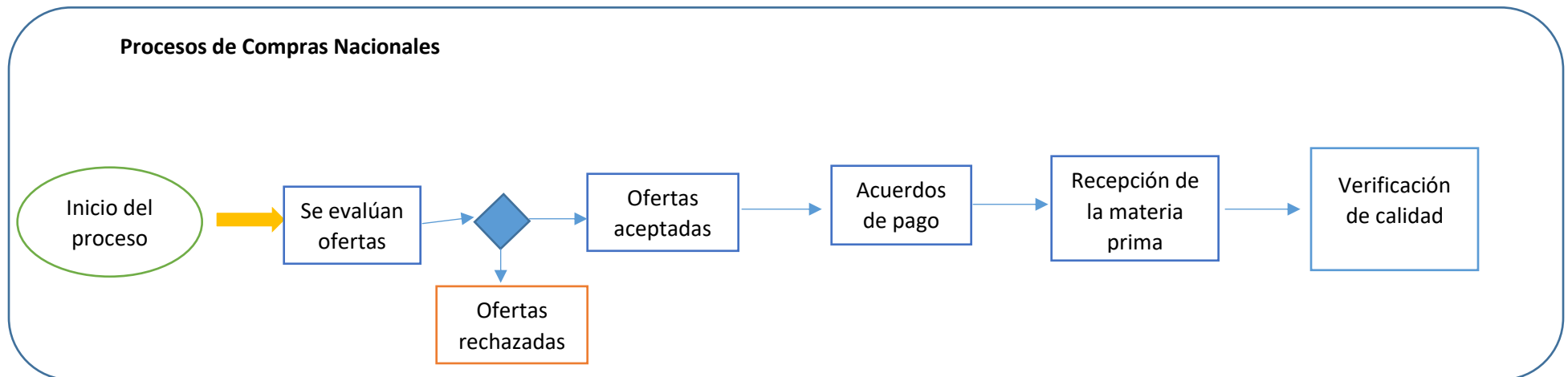
RESPONSABILIDADES

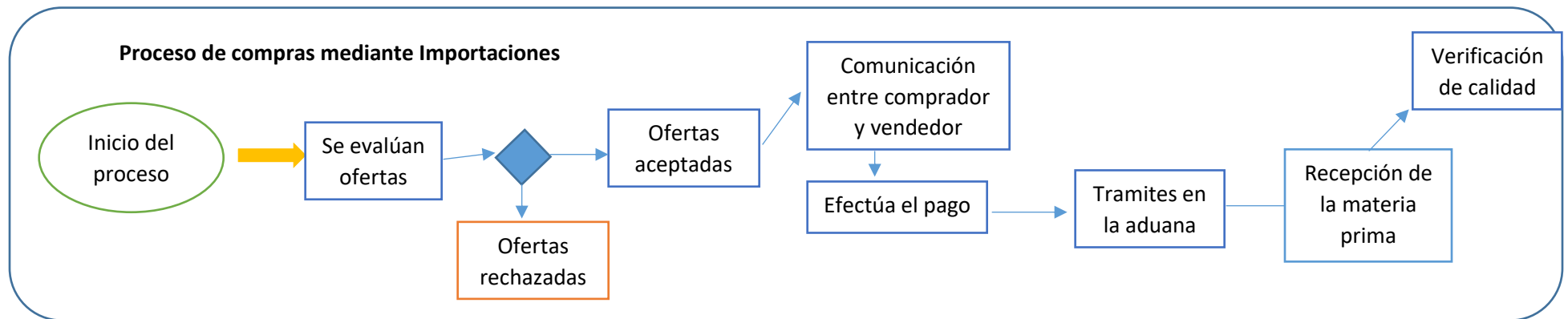
Tesorería: persona con cargo corporativo que tiene como principal tarea la gestión de los fondos monetarios (dinero) de una institución

1. Términos generales

- 1.1 Se deberá lanzar un concurso para la recepción de las cotizaciones sobre la materia a adquirir.
- 1.2 Se evaluará la mejor opción en cuanto al costo, calidad, confiabilidad y facilidad de adquisición.
- 1.3 El pago se realizará mediante transferencia con respaldo de comprobante físico y digital
- 1.4 Una vez descargada la materia prima se procederá al verificar las condiciones y calidad.

2. Desarrollo






Resumen del cambio

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

Anexo B:Manual De La Mejora Continua

	MANUAL DE PROCESOS	Código:“G.M” .01
		Versión: 00
	GENERAL	Fecha: 04-03-2022

MANUAL DE MEJORA CONTINUA

ELABORADO/MODIFICADO PABLO LEON	REVISADO Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	APROBADO ALEJANDRO LEON

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

OBJETIVO

Desarrollar los lineamientos de forma general sobre la gestión de Mejora Continua

RESPONSABILIDADES

Gerente general: asegurar que se implemente la mejora continua en todos los procesos que realiza la organización, documentar las conformidades y no conformidades identificadas, planificar y registrar las acciones preventivas y correctivas.

Técnico: Será encargado de asesorar en la aplicación de la Norma

DESARROLLO

La metodología más empleada para que se ejecute la mejora continua es el ciclo de Deming o PHVA, puesto que los resultados dan la posibilidad que la organización realiza una mejora integral en la organización desde la adquisición de la materia prima hasta el aumento de su rentabilidad.

Metodología PHVA de la Norma ISO 9001:2015



<p><u>Actuar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la propuesta de acciones correctivas • Ejecución de planes de acción • Evaluación del desempeño del SGC 	<p><u>Planificar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la auditoría de diagnóstico para la empresa automotriz bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 • Planificar la información documental • Identificación de las partes interesadas • Planificación de la política y objetivos de calidad • Planificación y control operacional
<p><u>Verificar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del diseño a través de una auditoría de validación del diseño propuesto • Las acciones correctivas implementadas • Control de procesos no satisfechos • Control de cambios • Seguimiento sobre la satisfacción del cliente 	<p><u>Hacer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz DAFO (cuestiones internas y externas) • Procedimiento para el contexto de la organización • Jerarquización de procesos • Registro y medición de indicadores de desempeño

PLANIFICAR

Se concretan los planes y la visión de la meta que tiene la empresa en donde quiere estar en un tiempo determinado. En base a lo mencionado Autotronic Performance comunica a todos sus colaboradores sobre información básica necesaria de la misión, visión y política de calidad. Esto con el fin de establecer políticas y objetivos para obtener resultados de acuerdo con los requisitos del Cliente, los requisitos legales / reglamentarios y las políticas de la organización.

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Planificación operacional	Autotronic Performance diseña y ejecuta estrategias aplicables	Alta dirección Técnicos	Actas de asistencia a las reuniones Cartelera de la misión y visión
	Planificación operativa en base a la demanda identificada en el 2030	Jefe de producción	Planificación de la demanda y oferta
	Reuniones mensuales de seguimiento	Alta dirección	Actas de registro de los asistentes
Requisitos legales y reglamentarios	Desarrollar, implementar y mantener actualizado los requisitos establecidos en la matriz de cumplimiento legal	Alta dirección Tesorero Jefe de producción	Matriz de cumplimiento
Información documentada	Levantamiento de información documentada basado a la realidad de la empresa. Procedimiento de administración Diseño de políticas y manuales de procedimiento, instructivos de trabajo, perfiles del cargo.	Departamento de procesos	Manual de procesos
Partes interesadas	Desarrollo de la matriz FODA	Alta dirección	Manual de procedimientos
Política de calidad	Autotronic Performance tiene definido la política de calidad		
Objetivos de calidad	Cumplimiento y verificación de los objetivos de calidad de la empresa Autotronic Performance		

HACER

Autotronic Performance ha definido los siguientes puntos:

- Elaborar la matriz DAFO (cuestiones internas y externas)
- Jerarquización de procesos
- Registro y medición de indicadores de desempeño

Procedimiento	Detalle	Responsable	Evidencia
Matriz FODA	Identificación de cuestiones internas y eternas que fortalezcan a la empresa	Departamento de procesos	Matriz FODA
Jerarquización de procesos	Realización de un flujograma que evidencie las entradas, procesos y salida.	Asistente de procesos	Manual de procedimientos
Registro y medición de indicadores de desempeño	Registro de medición de desempeño de los procesos	Alta Dirección Jefe de proyectos	Informes de medición

4.3 Verificar

Autotronic Performance realiza la evaluación de desempeño del diseño a través de una auditoría de validación del diseño propuesto, Las acciones correctivas implementadas, Control de procesos no satisfechos, Control de cambios y Seguimiento sobre la satisfacción del cliente.

Procedimiento	Detalle	Responsable	Evidencia
Acciones correctivas	En caso de no conformidades y situaciones no deseadas se establece el formato de plan de acción	Jefe de procesos	Procedimientos de no conformidades y plan de acción

	considerando el ¿Qué sucedió?, ¿Por qué sucedió? Y ¿Cómo evitar?		
Control de procesos no satisfechos	Registro de la información sobre los procesos y servicios no satisfechos para establecer planes de mitigación	Asistente de proyectos	Procedimientos de no conformidades
Satisfacción del cliente	Verificación de la perspectiva y satisfacción del cliente.	Jefe de proyectos	Objetivos de calidad
Auditorias	Proceso definido para mantener la mejora continua en la empresa	Jefe de proceso	Procedimiento de auditoria Informes de auditoria Programas de auditoria Plan de auditoria

4.4 ACTUAR

Esta etapa concluye el ciclo de Deming sobre la mejora continua, en este apartado se verificarán los resultados y se evalúan si se han cumplido con lo planificado, así mismo se analiza en que procesos se puede aplicar, como se determina su efectividad, sería factible estandarizar la información y como mantener la mejora en el tiempo

Requerimiento	Detalle	Responsable	Evidencia
Acciones correctivas	Plan de acción para prevenir no conformidades	Jefe de producción	Planes de acción Registro de no conformidades
Proyectos de Mejora	Propuesta de proyectos de mejora para satisfacer la necesidad del cliente.	Técnico	Propuestas de nuevos proyectos


RESUMEN DEL CAMBIO

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

ANEXOS

- Propuesta de nuevos Servicios

Anexo C Procedimiento de selección y evaluación a proveedores

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN A PROVEEDORES	Código: P . P .01
	GENERAL	Versión: 00 Fecha: 04-03-2022

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

OBJETIVO

Establecer los parámetros para la selección y evaluación de proveedores de Repuestos vehiculares de Autotronic Performance

ALCANCE

Aplica a los Proveedores que impactan a la calidad de los productos de la Cadena de Suministro de Autotronic Performance

- **INSUMOS:** Suministro de oficina, repuestos vehiculares.
- **SERVICIOS:** Mantenimiento y reparación en general, Calibración de equipos.

RESPONSABILIDADES

- El **Gerente** es responsable de establecer los lineamientos generales para el proceso de selección y evaluación de proveedores de insumos y servicios, así como de coordinar la homologación de Proveedores.
- Los **jefes de taller**, son responsables de establecer los criterios de aceptación para esta evaluación a sus Proveedores, según lo establecido en el presente procedimiento.

LINEAMIENTOS GENERALES

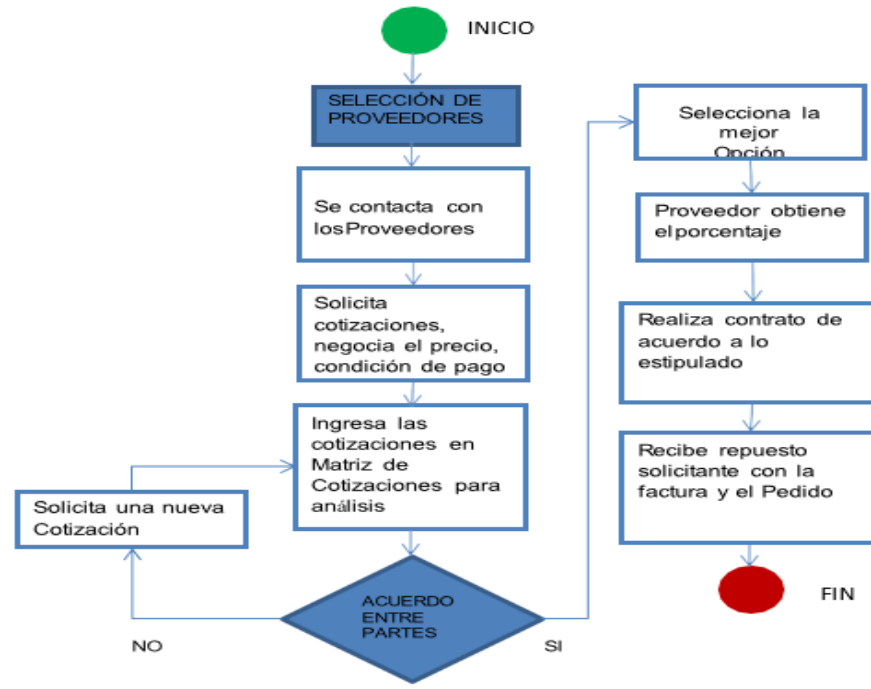
- El Gerente o jefe taller del Proceso solicitante del insumo o servicio, debe comunicar al Proveedor el modelo de evaluación en su forma y frecuencia
- El Gerente o jefe taller del Proceso debe presentar al menos
- La evaluación debe realizarse cuando el Contrato finaliza, específicamente de los repuestos a adquirir.
- El resultado de la evaluación debe ser comunicado al Proveedor a través de una notificación formal, adjuntando el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (G.R.01) (Anexo 1)
- El porcentaje mínimo que un Proveedor debe alcanzar en su evaluación debe ser al menos del 90%, un valor inferior debe ser soportado con un Plan de Acción, a través del formulario Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1).
- Si un el Proveedor de manera consecutiva obtiene una evaluación menor o igual al 70%, ya no puede mantener relaciones

comerciales con Autotronic Performance, para lo cual el Jefe Proceso solicitante lo debe retirar del documento Proveedores homologado que impactan la calidad del Producto (P.V.05) (Anexo 2), notificarlo. Y debe iniciar con la búsqueda y homologación de un proveedor nuevo.

- El Gerente del proceso evaluador debe conservar las evaluaciones y estudios pertinentes a todos los proveedores
- El contrato con los proveedores debe tener inmerso los siguientes puntos:
 - Fecha
 - Firmas de representantes legales
 - Obligaciones de las partes
 - Valor y forma de pago
 - Productos o entregables

DESARROLLO

SELECCIÓN DE PROVEEDORES



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- a. Iniciada la relación comercial con el Proveedor, el Gerente o jefe de taller del Proceso solicitante procede a evaluar el desempeño de éste con base en los criterios establecidos en el documento Proveedores que impactan la calidad de los repuestos y demás servicios.
- b. En cada evaluación, el Gerente o jefe de taller solicitante aplica los criterios y métodos de evaluación establecidos en la Matriz de evaluación de proveedores de insumos o servicios, detallada a continuación:

MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR SERVICIO				
SERVICIO PRESTADO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	PESOS PONDERADOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
aceites, lubricantes, filtros, pastillas de freno, kits específicos líquidos de freno, desengrasantes, atomizadores, alcoholes industriales	• Repuesto debe estar certificado y con garantía	20%	0% - 100%	Semestral
	• Tiempo de Entrega	40%		
	• Precios justos	40%		
Servicio de frenos	• Tiempo de respuesta ante requerimientos	30%	0% - 100%	Anual
	• Cumplimiento del servicio	20%		
	• Utilizan productos aprobados por el taller	20%		
	• Disponibilidad de insumos y recursos	10%		
	• Informes entregados a tiempo	10%		
	• Cuenta con personal Técnico Calificado	10%		
Servicios de cajas automáticas	• Realiza los documentos y pruebas en base a normativas vigentes	40%	0% - 100%	En cada servicio prestado
	• El Personal Técnico cuenta con conocimientos necesarios	30%		
	• Tiempo de respuesta ante requerimientos	30%		
Mantenimiento en Preventivo	• Técnicos calificados	25%	0% - 100%	Semestral
	• Entrega de certificados	15%		
	• Contar con certificados de equipos patrón	25%		
	• Cumplimiento de la planificación en frecuencias y tiempos	25%		
	• Rapidez de respuesta	10%		
Mantenimiento en General	• Técnicos calificados	25%	0% - 100%	Semestral
	• Atención en trabajos de emergencia	25%		
	• Cumplimiento de tiempos de entrega	25%		
	• Asesoramiento en diagnóstico	10%		
	• Rapidez de respuesta	10%		
	• Entrega de reportes con recomendaciones	5%		

MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR SERVICIO				
SERVICIO PRESTADO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	PESOS PONDERADOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
CAPACITACIÓN	• Precio de la capacitación	30%	0% - 100%	Anual
	• Calidad de la capacitación	30%		
	• Experiencia del Instructor y de la empresa	20%		
	• Tiempo de respuesta o entrega de información	20%		

a. El Gerente Jefe de taller del Proceso solicitante registra los resultados de la evaluación de cada Proveedor, en el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1).

La asignación de las escalas para la calificación de los Proveedores de servicios se determina de acuerdo a los siguientes niveles:

- **Nivel A (90% a 100 %) Muy Bueno:** Es un Proveedor recomendado No requiere Plan de Acción.
- **Nivel B (80% a 89%) Bueno:** Es un Proveedor recomendable para ofrecer insumos o servicios. No requiere Plan de Acción.
- **Nivel C (70% a 79%) Regular:** Es un Proveedor que ofrece insumos o servicios con serias restricciones. Requiere Plan de Acción.
- **Nivel D (menor a 70%) Deficiente:** Es un Proveedor que no satisface las necesidades de la empresa. Requiere Plan de Acción.

b. El Gerente Jefe de taller del Proceso solicitante envía el resultado de la evaluación al Proveedor mediante el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1) indicando la calificación alcanzada y si aplica según los niveles indicados, le solicita que establezca e incluya en este reporte el Plan de Acción respectivo.

RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- a. El Gerente Jefe de taller del Proceso solicitante según frecuencia establecida, realiza la siguiente evaluación considerando además el cumplimiento del Plan de Acción, cuando el Proveedor obtuvo una calificación previa menor al 90%.
- b. El Gerente Jefe de taller del Proceso solicitante entrega el resultado de esta Re-evaluación al Proveedor y archiva este reporte.

REFERENCIAS

N/A


RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Reporte de Matriz de calificación de proveedores	G.R.01	00
02	Proveedores de calidad del Producto	P.V.05	00

Anexo D Procedimiento de planificación, control operacional y continuidad del negocio

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTOS DE PANIFICACIÓN, CONTROL, OPERACIONAL Y CONTINUIDAD	Código: "P.P" .01
		Versión: 00
	GENERAL	Fecha: 04-03-2022

PROCEDIMIENTOS DE PANIFICACIÓN, CONTROL, OPERACIONAL Y CONTINUIDAD

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

OBJETIVO

Identificar y evaluar los riesgos que pueden presentarse en los procesos desarrollados en la empresa automotriz Autotronic Performance.

ALCANCE

Implica los procesos productivos

RESPONSABILIDADES

- **Jefe de producción:** responsable de hacer cumplir la aplicación del presente documento.
- **Asistente de producción:** Brindar asistencia en la obtención de la información

LINEAMIENTOS GENERALES

9.2 Criterios a categorizar el riesgo

# de proceso	Probabilidad	Impacto	Grado de exposición	Evaluación del riesgo
1	4	4	4	Alto
2	2	3	2	Bajo
3	3	5	2	Alto

Probabilidad	5. Constante	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
	4. Moderado	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
	3. Ocasional	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	2. Posible	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	1. Improbable	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
		1. Insignificante	2. Menor	3. Crítica	4. Mayor	5. Catastrófica
Impacto						

Criterio de valoración del riesgo mediante el grado de probabilidad e impacto identificado.

Autotronic Performance considera la clasificación de los riesgos de la siguiente manera, mediante tres niveles que son: alto, medio y bajo, pero lo cual se identifican, analizan y establecen planes de mitigación y seguimiento, a los Riesgos identificados como “**Alto**”, que obtengan un valor igual o mayor a 15.

Identificación de riesgos externos

- Pandemia
- Establecimiento de competencia con el mismo servicio

Evaluación del riesgo Pandemia

Posible contagio de los colaboradores por el virus de la pandemia mundial por lo que se evalúa el riesgo.

Impacto	Plan de acción	Ponderación	Probabilidad	Total
Potencial contagio masivo de trabajadores	Adecuación de las instalaciones, dotación de EPP, intercalar personal, con el fin de exponer menos al trabajador	5	5	25
Potencial suspensión de importaciones por cierre de fronteras	Abastecimiento de repuestos más demandados	2	4	8
Total, de medición del riesgo				33

Evaluación del riesgo apertura de nuevos establecimientos que generen competencias brindando el mismo servicio

Impacto	Plan de acción	Ponderación	Probabilidad	Total
Potencial incremento de establecimientos con el mismo servicio	Adquirir nuevos equipos con tecnología de punta. Capacitación constante de los trabajadores	3	2	6
Potencial generación de competencia desleal por empresas aledañas	Estandarizar precios por los servicios ofertados	2	2	4
Total, de medición del riesgo				10

CONTRATOS CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES DE REPUESTOS

Las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios deben ser informados al cliente vía correo electrónico, en el que se detallen todos los puntos involucrados, en caso de existir una queja esta debe ser recibida vía correo electrónico

DESARROLLO

El jefe de producción en este caso de brindar el servicio debe identificar riesgos que pueden poner en peligro la continuidad del servicio, por lo que es responsable de planificar el plan de acción de forma inmediata, así como realizar las reuniones de manera continua para generar la documentación de respaldo que apoyen como controles operacionales específicos con un tiempo determinado.

REFERENCIAS

- Caracterización del proceso de compras
- Caracterización del proceso de prestación del servicio

RESUMEN DEL CAMBIO

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

ANEXOS

Matriz de seguimiento a los controles operacionales

Anexo E Procedimiento de proceso

 <p>“AUTOTRONIC PERFORMANCE”</p>	<p>PROCEDIMIENTOS DE PROCESO</p>	Código: “P.P” .01
		Versión: 00
	GENERAL	Fecha: 04-03-2022

PROCEDIMIENTOS DE PROCESO

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

OBJETIVO

Definir los lineamientos que permitan brindar un servicio de calidad al cliente.

ALCANCE

Aplica desde el ingreso del vehículo hasta su entrega al cliente

RESPONSABILIDADES

Jefe de procesos: responsable de cumplimiento del presente apartado

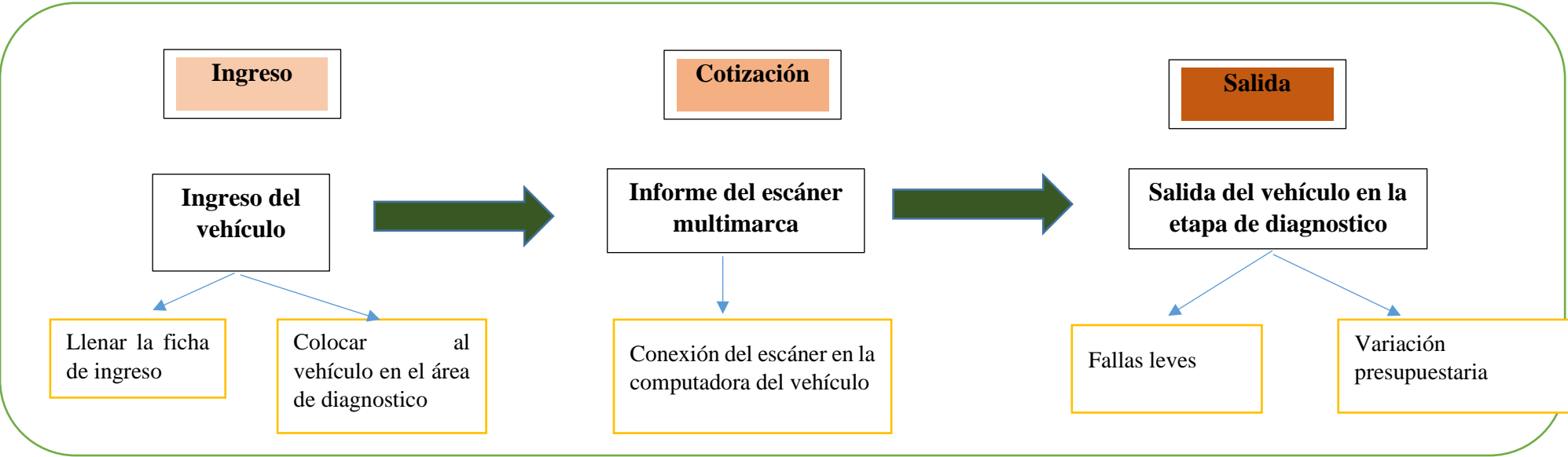
LINEAMIENTOS GENERALES

Las responsabilidades que debe desempeñar del jefe de proceso son las siguientes.

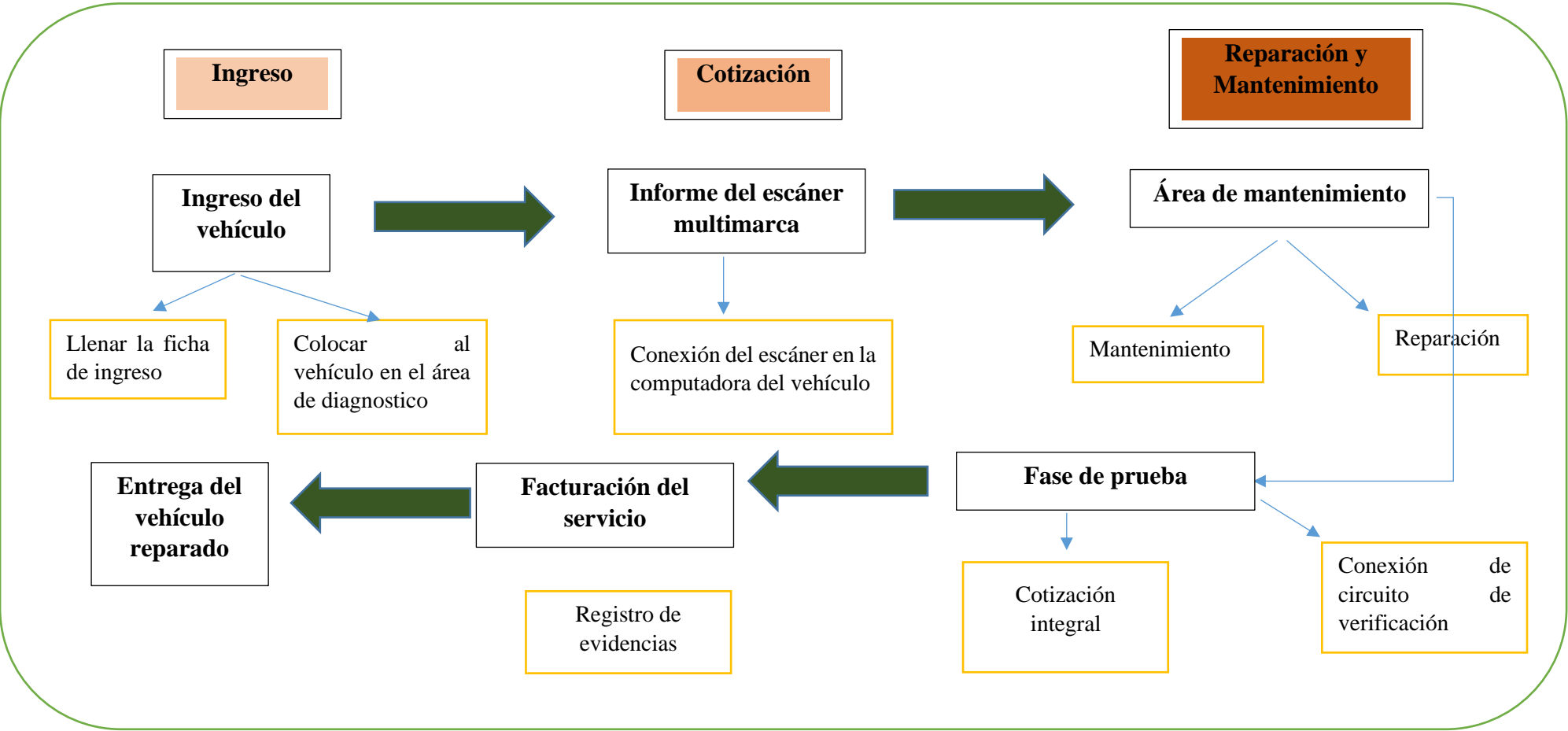
- 1.1 Verificar el estado de ingreso del vehículo
- 1.2 Verificar el estado de los equipos y materiales
- 1.3 Verificar mediante un inventario los repuestos existentes en el stock
- 1.4 Supervisar a los operarios mediante indicadores de desempeño
- 1.5 Verificar que se estén cumpliendo con los objetivos de calidad
- 1.6 Verificar que el servicio de mantenimiento y reparación sea el correcto
- 1.7 Registrar las condiciones iniciales y finales del vehículo
- 1.8 En caso de reclamo registrar la no conformidad para analizarla mediante reuniones con los implicados

DESARROLLO

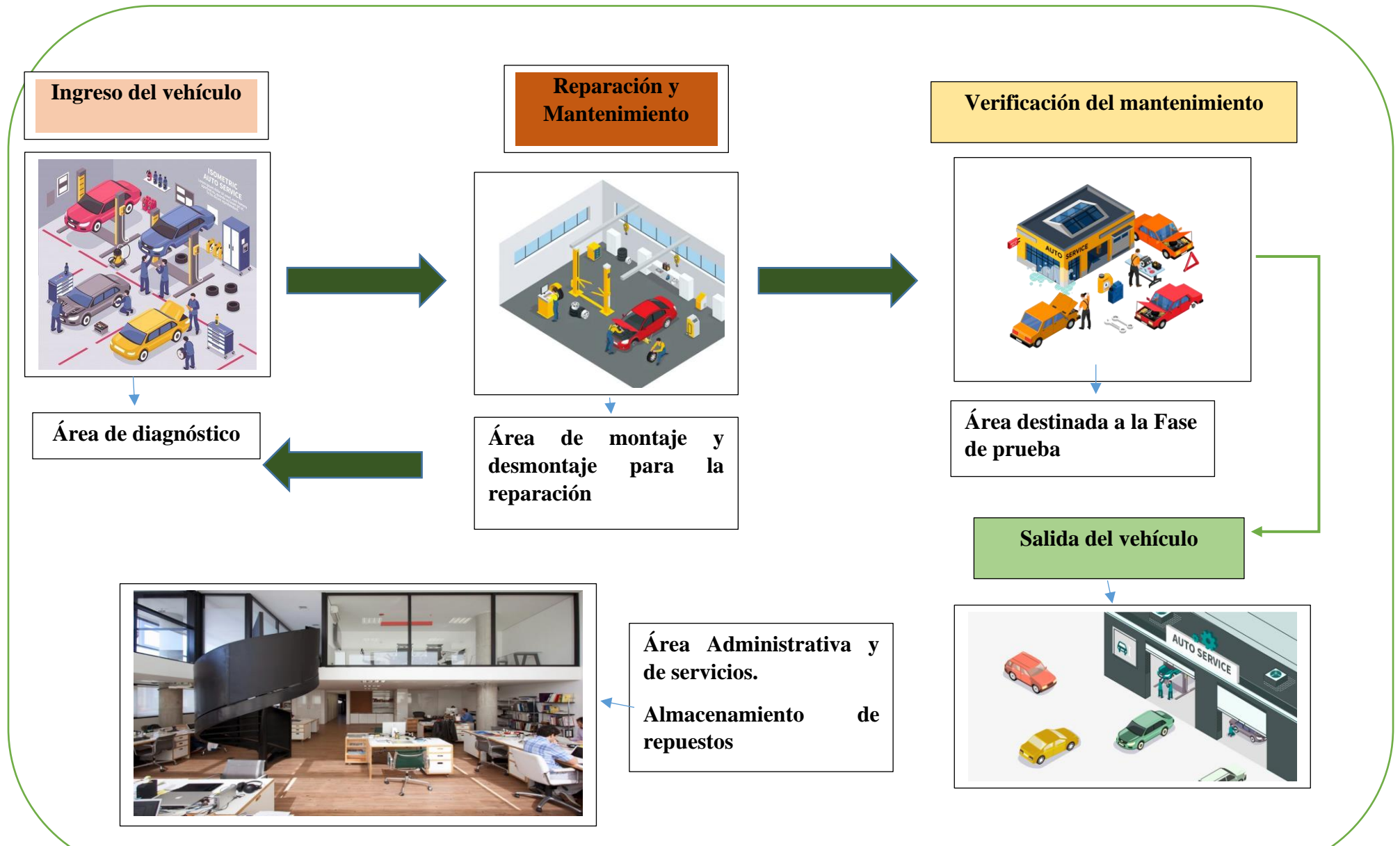
Procesos de ingreso, cotización y pago por cotización



Proceso de ingreso, cotización, mantenimiento, reparación y entrega final



Áreas del taller Autotronic Performance



1.9 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

En cuanto se presenta un acontecimiento como quejas o reclamos del servicio se procederá de la siguiente manera:

El personal encargado de recibir las quejas será el asistente de taller, este a su vez evalúa la magnitud del acontecimiento en conjunto con el jefe de taller y si el acontecimiento es solucionable se procederá de forma inmediata mientras que si el acontecimiento implica gasto adicional a la empresa se procede a notificar al gerente general para analizar la posible solución. Sin embargo, se planifica al detalle para que ninguna situación aparezca de manera fortuita.


RESUMEN DEL CAMBIO

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

ANEXOS

Matriz de indicadores de desempeño

Anexo F Procedimiento de Auditoria

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	Código: "A.P" .01
		Versión: 00
GENERAL		Fecha: 04-03-2022

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

OBJETIVO

Describir las actividades a considerar para el desarrollo tanto de Auditorías Internas como Externas para la empresa Autotronic Performance, con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión.

ALCANCE

Aplica para todo tipo de auditorías (internas. Clientes, externas proveedores) que tengan impacto en la calidad del servicio.

RESPONSABILIDADES

El **jefe del proceso** es responsable de:

- Desempeñarse como Líder del Equipo Auditor y Administrador del proceso de Auditorías internas.
- Coordinar procesos de selección y formación de Auditores Internos, a través de capacitación y entrenamiento.
- Coordinar con los responsables el levantamiento de los respectivos planes de acción.
- Dar seguimiento a los planes de acción generados.

El **jefe de Producción** es responsable de:

- Atender las Auditorías e Inspecciones de Clientes, Representadas y/o Autoridades Gubernamentales relacionadas con temas de calidad
- Enviar a Clientes vía mail los planes de acción levantados por hallazgos de Auditoría y la notificación del cierre de los hallazgos.
- Dar seguimiento a los planes de acción generados.

El **Técnico especialista** es responsable de:

- Atender las Auditorías e Inspecciones de las Autoridades Gubernamentales (auditorias de certificaciones, planificación y control posterior).
- Enviar los planes de acción levantados y la notificación del cierre de los hallazgos.
- Dar seguimiento a los planes de acción generados.

El **Personal Técnico** es responsable de:

- Ejecutar y administrar el proceso de Auditorías a Proveedores.
- Dar seguimiento a los planes de acción generados en conjunto con el Proveedor

LINEAMIENTOS GENERALES

- El Auditor no debe auditar su propio proceso.
- La Programación de Auditorías Internas debe ser anual y todo proceso debe ser auditado mínimo una vez al año con el fin de garantizar la mejora continua del SGC
- Para Proveedores de Servicios e insumos las Auditorias deben realizar mínimo cada 2 años

DESARROLLO

A. Tipo de no conformidades

No conformidad menor	No conformidad mayor	Observación
Acontecimiento que no genere alteraciones a los resultados esperados	Inexistencia total de un requisito que ponga en riesgo los resultados esperados	Acontecimiento que permite analizar las acusas de un fenómeno.

B. Auditoría Interna

- Gerente general:
- Auditores capacitados por Autotronic Performance

Además, deben cumplir con horas de capacitación que les acredite, tener una instrucción formal mínimo Bachiller, certificarse en cursos sobre la Norma ISO 9001:2015, como auditor interno.

C. Programa de Auditorías

El jefe de procesos en coordinación con el gerente general será los encargados de programas las auditorias en los primeros meses del año, priorizando la complejidad de los procesos, así como la actualización de la documentación sobre cambios que pueden surgir, considerando las no conformidades menores y mayores para crear planes de acción coordinada.

D. Criterios de la Auditoria

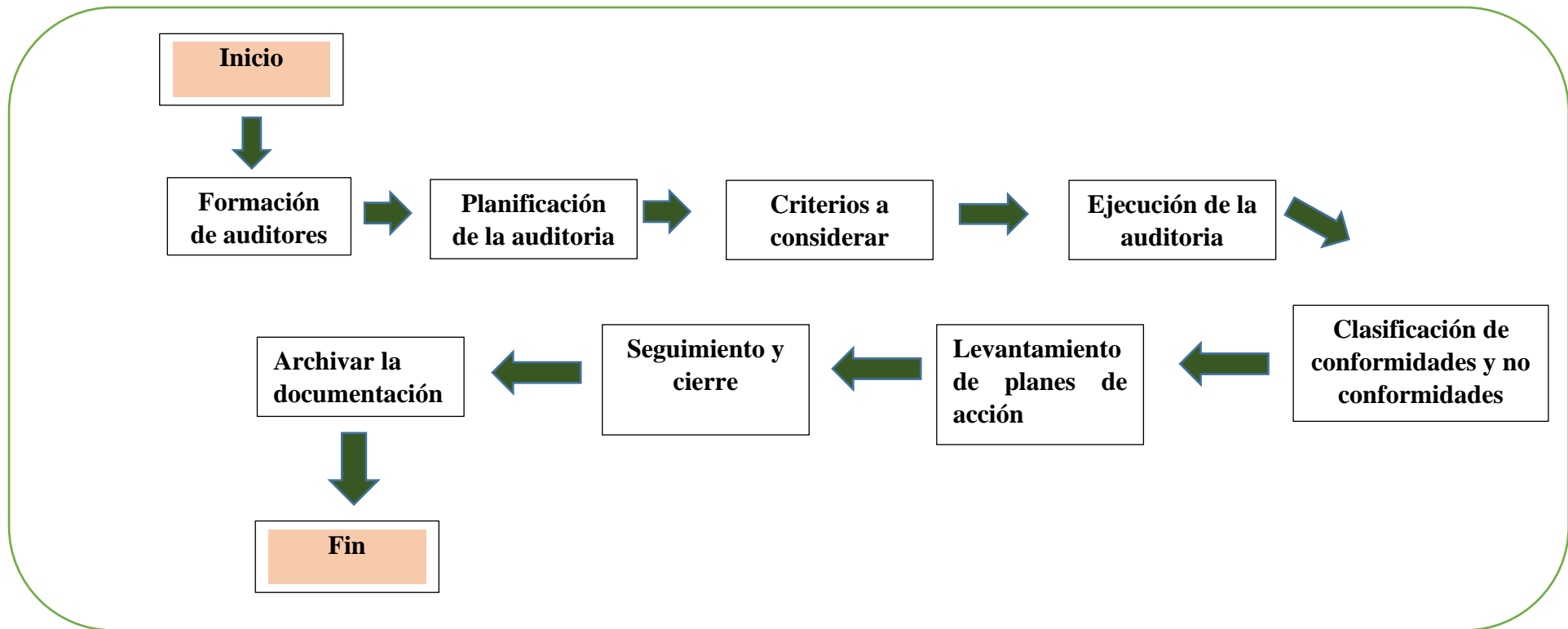
- Documentación de los procesos a auditarse
- Normativa legal de referencia

E. Metodología de realización de la auditoria

- El auditor debe conocer la documentación como los procesos a auditar
- El líder del proceso convocara a una reunión para informar al grupo de trabajo el proceso a auditar y presentarles la documentación existente. Entre los cuales están el plan o cronograma de la auditoria, los objetivos y el alcance del plan.
- Durante la auditoria se informará de los hallazgos pertinentes al personal, en caso de no conformidades menores, el auditado deberá presentar la documentación que habilite lo contrario.
- Se trabajará de manera coordinada entre los miembros del equipo auditor para definir la información encontrada y el rol de cada miembro auditor.
- El equipo auditor tendrá un periodo de 5 días laborables a partir de la fecha de finalización del proceso para presentar las no conformidades menores y mayores, hallazgos y observaciones a la empresa con el fin de darle el respectivo tiempo de implementar las observaciones a los procesos.

AUDITORIAS	DESCRIPCIÓN
Internas	No conformidades, oportunidades de mejora y observaciones
Externas: proveedores	No conformidades y oportunidad de mejora
Seguimiento y cierre	El Asistente de procesos realiza seguimiento al proveedor hasta conseguir el cierre de procesos y archivar la evidencia

DESARROLLO



REFERENCIAS

- Registro de No conformidades
- Control de no conformidades
- Procedimientos de planes de acción


RESUMEN DEL CAMBIO

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

ANEXOS

- Programas de auditorias
- Plan de auditorio seguimiento de auditoría
- Informe de auditoria
- Reporte de auditoria

Anexo G Procedimiento de Administración Documental

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	Código D.P.01
		Versión: 00
	PROCESOS	Fecha: 04-03-2022

<h1>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</h1>

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

OBJETIVO

Identificar, implementar y mantener las directrices necesarias para la correcta administración de la documentación de la empresa Autotronic Performance

ALCANCE

Aplica desde la creación o actualización del documento hasta el control de la documentación tanto interna como externa.

RESPONSABILIDADES

El Asistente de Procesos es responsable de establecer los lineamientos para la administración y mantenimiento de los documentos del Sistema de Gestión, así como asegurar su cumplimiento. A la vez se designa a un responsable como **Administrador de la Documentación**, para el cumplimiento de este procedimiento.

LINEAMIENTOS GENERALES

- Todos los documentos de la empresa deben ser diseñados, revisado y distribuidos cuidadosamente. Los documentos del SGC deben ser controlados según lo establecido en la: LMD (Anexo 1), LMR (Anexo 2) y LMDE (Anexo 3).
- Toda documentación entregada por el cliente debe ser registrada en la LMDE (Anexo 3), guardada en la carpeta física “Documentos externos/clientes” y el escaneado en la carpeta compartida “Documentos externos-clientes”
- Los colaboradores con acceso a la carpeta física “Documentos externos/clientes” y al escaneado en la carpeta ONE DRIVE compartida “Documentos externos-clientes” deben ser aprobados por el Gerente General o Especialista técnico, con el fin de salvaguardar la información y en caso de alguna novedad se debe comunicar vía mail al externo –cliente.
- Los documentos del SGC deben ser aprobados, firmados y fechados por las personas autorizadas, ningún documento debe modificarse sin autorización.
- El periodo de validez de los documentos del SGC debe ser de 3 años a partir de su fecha de vigencia, la misma que se encuentra identificada en la LMD.
- Las actualizaciones de los documentos deben realizarse regularmente y mantenerse actualizados, de acuerdo a las normas vigentes y

necesidades de la Empresa.

- El Gerente debe archivar los documentos originales del SGC en formato físico y/o electrónico, a excepción de los Registros los cuales son archivados por cada responsable.
- Dentro del SGC se manejan documentos de carácter “CONFIDENCIAL” los mismos que deben ser identificados con un sello en marca de agua con esta denominación en la primera hoja, además deben ser registrados en la LMD (Anexo 1).
- Los pedidos de copias de documentos del SGC deben ser aprobados por el Gerente maneja la Documentación la ejecución de este pedido, la que será como “COPIA NO CONTROLADA” o “COPIA CONTROLADA”, según corresponda.
- A fin de almacenar, proteger y poder recuperar los Registros del SGC para preservar su información, se debe cumplir con los siguientes controles según aplique:

Almacenamiento y recuperación

- Archivos Físicos: en la gerencia
- Archivos Electrónicos:
- Permanecen en la carpeta compartida del taller

Protección:


- Se coloca protecciones de escritura e impresión además se cuenta con áreas adecuadas, equipadas con sistemas de protección contra fuego y agua para el almacenamiento en Archivo Pasivo.
- Los documentos manejados en los procesos logísticos se deben conservar hasta por un año después de la fecha de expiración del producto.
- Los documentos que son de apoyo para el manejo de las operaciones en los diferentes procesos, no requieren ser codificados dentro del SGC.
- Cuando existan cambios puntuales en las actualizaciones documentales del SGC se debe proceder de acuerdo a lo especificado anteriormente.
- Todos los Documentos y/o Registros del SGC, elaborados y/o actualizados a partir de la fecha de implementación del presente Procedimiento, deben alinearse a lo establecido en este documento, mientras que, los documentos elaborados bajo el modelo de control documental anterior

a esta versión, se mantienen vigentes hasta su próxima actualización.


DESARROLLO

ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

ENCABEZADO:

<p>Encabezado para todas las hojas de los Documentos a excepción del Manual de Procesos</p>			NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: X.X.## Versión: ## Página: 1 de 2 Fecha de Vigencia:
	DEPARTAMENTO			
	Campo 1	Campo 2	Campo 3	
	<ul style="list-style-type: none"> • Campo 1: Logotipo de la empresa • Campo 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bloque superior: Nombre del Documento. ○ Bloque inferior: Departamento al que pertenece el documento <ul style="list-style-type: none"> • Para Otros Documentos que sean anexos de cualquier tipo de documento, se indica que es un anexo y a continuación se coloca el nombre del documento del que procede. • Campo 3: Consta de 4 divisiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Código: Ver literal 6.2.2 ○ Versión: Número de la versión vigente del documento. Para la elaboración, inicia en 00 y para actualización continua con el consecutivo. ○ Página: Número de página X del total de páginas Y del documento. Ejemplo: 1 de 5 • Fecha de Vigencia: Fecha en la cual un documento está listo para ser utilizado. Se coloca con un sello <ul style="list-style-type: none"> ○ fechador. Ejemplo: 01/08/2021. 			

Para los **Registros**, a excepción de los generados en el sistema SAP



NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: X.X.##
DEPARTAMENTO	Versión: ## Página: 1 de 2
Fecha de Vigencia:	

Campo 1

- **Campo 1:** Logotipo de la empresa

Campo 2

- **Campo 2:**
 - Bloque superior: Nombre del Registro
 - Bloque inferior: Se indica que es un anexo y a continuación se coloca el nombre del documento del que procede.

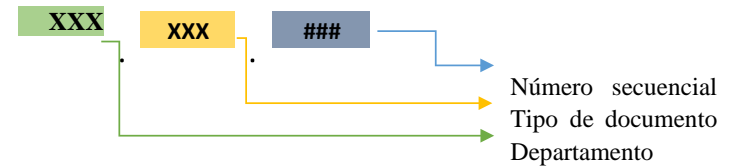
Campo 3

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

Ejemplo: C.P.01 (Un procedimiento de Compras número 1)

DEPARTAMENTO	CÓDIGO
GENERALES	G
COMPRAS	F
PROCESOS	P
SERVICIO	S

TIPO DE DOC	CÓDIGO
MANUAL	M
PROCEDIMIENTO	P
INSTRUCTIVO	I
POLÍTICA	L
REGISTRO	R
ORGANIGRAMA	O
DESCRIPTIVO DE CARGO	D
OTRO DOCUMENTO	V



PIE DE PÁGINA: Solo aplica para Documentos. El Pie de Página que se coloca en la primera hoja de los documentos del SGC, es el siguiente:

ELABORADO/MODIFICADO:	REVISADO:	APROBADO:
(Cargo)	(Cargo)	(Cargo)
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

En el campo de **NOMBRE** se incluye la inicial del nombre con un punto, seguido del primer Apellido.

Adicionalmente, todas las hojas de los documentos del SGC, mantienen el siguiente texto en el pie de página, a excepción de los Registros:

ESTRUCTURA:

El contenido de los Documentos del SGC es el siguiente:

Procedimientos	Instructivos	Políticas	Descriptivos De Cargo	Manuales, Organigramas, Registros, Otros Documentos
1. Objetivo 2. Alcance 3. Responsabilidades 4. Definiciones 5. Lineamientos Generales 6. Desarrollo	1. Alcance 2. Responsabilidades 3. Definiciones 4. Desarrollo 5. Referencias 6. Resumen del Cambio 7. Anexos	1. Objetivo 2. Alcance 3. Responsabilidades 4. Definiciones 5. Lineamientos Generales	En base al formato establecido	Estructura Libre

Procedimientos	Instructivos	Políticas	Descriptivos DeCargo	Manuales, Organigramas, Registros, Otros Documentos
7. Referencias 8. Resumen del Cambio 9. Anexos		6. Referencias 7. Resumen del Cambio 8. Anexos		

- **Objetivo:** Establece el propósito del documento y responde a: ¿cómo? ¿Y para qué?, es creado.
- **Alcance:** Determina el campo de acción que abarca el documento desde – hasta. Si se considera, se declaran las exclusiones.
- **Responsabilidades:** Se identifica al Dueño(s) de Proceso y sus responsabilidades generales.
- **Definiciones:** Como apoyo para aclarar ciertos términos propios del documento.
 - **Abreviaturas:** Se debe garantizar que se incluyan todas las abreviaturas identificadas en el documento.
- **Lineamientos Generales:** Precedidas de la palabra “DEBE”, se detallan los directrices mandatorios que rigen el desarrollo del documento. Cuando aplique se coloca consideraciones.
- **Desarrollo:** Detalla el contenido del documento en verbo presente que incluyen actividades y sus responsables. Puede estar en cualquier formato de preferencia flujograma, en donde se considere el detalle necesario que asegure la correcta ejecución del proceso que se está documentando.
- **Referencias:** De ser necesario, se detallan las fuentes de información referidas en el documento, que pueden ser internas o externas. Cuando se detallan Referencias en el contenido de los documentos se considera:
 - **Si es un documento:** se coloca el nombre y código del documento al que se hace referencia.

- **Si es un formulario:** se coloca el nombre y código del formulario y adicional el nombre y código del documento de donde nace el formulario.
- Esto se realiza la primera vez que se lo menciona, en las siguientes ocasiones solamente se coloca el nombre de la referencia. La codificación asignada se evidencia en la sección “Referencias”.
- **Resumen del Cambio:** Se coloca un detalle relevante de los cambios realizados versus la última versión. Para la primera versión del documento se coloca: “Primera Versión”

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
(Número de Versión)	

- **Anexos:** Cuando se detalla anexos en el contenido del documento, se identifica el número del anexo cada vez que se lo menciona. La codificación asignada se registra en la “Tabla de Anexos”.

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
(Número del secuencial)	(Nombre del Anexo)		

CONTROL DE DOCUMENTOS

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Registra el documento en la LMD (Anexo 1), con su nombre, código, versión y fecha de vigencia. A fin de asegurar que la versión vigente del documento esté disponible en los sitios de uso.

2		Los documentos de origen Externo, incluidos los de Propiedad del Cliente y que son de uso, se identifican por su nombre en la LMDE (Anexo 3).
3		<p>La distribución de Copias Controladas se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos internos: Se coloca marca de agua “COPIA CONTROLADA” en todas las hojas, se las imprime y se evidencia su entrega al final del documento original con el sello de “Distribución de Copias Controladas”. - Documentos Externos: se las imprime y se coloca el sello “COPIA CONTROLADA” en todas las hojas, y se evidencia su entrega en el documento de Distribución proporcionado por el Cliente o Acta de Entrega- Recepción. <p>Electrónicas: se envía en formato PDF con marca de agua “COPIA CONTROLADA”, con bloqueo de edición, modificación e impresión y se evidencia su entrega en la LMD (Anexo 1) o en la LMDE (Anexo 3).</p>
4		<p>Cuando se requiera entregar copias físicas a otras instancias, no detalladas en la LMD (Anexo 1), se las imprime con marca de agua “COPIA NO CONTROLADA” en todas las hojas. Estas copias no están sujetas a cambio cuando se actualice su versión.</p> <p>Para el envío de copias no controladas digitales, se envía en formato PDF con marca de agua “COPIA NO CONTROLADA” y con bloqueo de edición, modificación e impresión.</p>
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS GENERADOS ELIMINADOS		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Emisor/Dueño del Proceso	Cuando se produce la eliminación de un documento, ésta consta en el Resumen del Cambio, en el cual se incluyó el contenido de éste.
2	Administrador de la Documentación	Se distribuye el VIGENTE según LMD (Anexo 1) y se lo archiva en la carpeta VIGENTE. Se retira y elimina las copias físicas y/o electrónicas de los documentos Eliminados.
3		<p>Al original físico Eliminado se le coloca el sello de ELIMINADO en todas las hojas y se lo archiva en la Carpeta ELIMINADOS.</p> <p>Al original electrónico se le coloca marca de agua ELIMINADO y se los archiva en la carpeta ELIMINADOS.</p>

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS GENERADO OBSOLETOS		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Debido a la obsolescencia o caducidad de la información de un documento, se genera un nuevo documento según el numeral 6.2 . Se distribuye el VIGENTE según la LMD (Anexo 1) y se lo archiva en la carpeta VIGENTES. Se retira y elimina las copias físicas y/o electrónicas de los documentos Obsoletos.
2		Al original físico Obsoleto se le coloca sello OBSOLETO en todas las hojas y se lo archiva en la Carpeta OBSOLETOS. Al original electrónico Obsoleto se le coloca marca de agua OBSOLETO y se lo archiva en la carpeta OBSOLETOS.

CONTROL DE REGISTROS

ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS VIGENTES		
No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Identifica el Registro en la LMR (Anexo 2), a fin de asegurar que la versión vigente del Registro esté disponible en la carpeta compartida.
2	Administrador de la Documentación	Registra en la LMR la información entregada por el Dueño del Proceso.
ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS GENERADOS OBSOLETOS		
1	Dueño de Proceso, según la LMR	Por caducidad en la información de un Registro, se genera uno nuevo y se lo archiva en la carpeta VIGENTE, al anterior se lo archiva en la carpeta OBSOLETOS. Cuando sea factible, se archiva el Registro obsoleto en electrónico en formato PDF, por optimización de espacio físico.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	RESUMEN DEL CAMBIO CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	• Primera versión

ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	Lista Maestra de Documentos

Anexo H Procedimiento de registros

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTO DE REGISTROS	Código C.P.01
	Registros	Versión: 00 Fecha: 04-03-2022

<h1>PROCEDIMIENTO DE REGISTROS</h1>

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos generales y particulares relacionados el proceso de Registros.

ALCANCE

Este documento aplica a toda información documentada que ingresan y salen del taller.

RESPONSABILIDADES

- El Gerente es el responsable de socializar y hacer cumplir los parámetros establecidos en el presente documento.

LINEAMIENTOS GENERALES

- El gerente o jefe de taller debe revisar periódicamente los registros generados en el taller y su posterior resguardo

RESUMEN DEL CAMBIO


VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">Primera Versión

ANEXOS

(Cuando se detallan anexos en el contenido del documento, se identifica el número del anexo cada vez que se lo menciona. La codificación asignada se registra en la “Tabla de Anexos”)

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Matriz de indicadores de desempeño Servicio	(S.R.01)	00

Anexo I Procedimiento de compras

 "AUTOTRONIC PERFORMANCE"	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código C.P.01
		Versión: 00
	COMPRAS	Fecha: 04-03-2022

<h1>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</h1>

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos generales y particulares relacionados el proceso de Compras de Repuestos e insumos.

ALCANCE

Este documento aplica desde la cotización del prospecto hasta el pedido del producto el taller.

RESPONSABILIDADES

- El **Gerente** es el responsable de cumplir con todos los parámetros establecidos en el presente documento.

LINEAMIENTOS GENERALES

- El gerente o jefe de taller debe presentar cada 28 de mes su proyección de compras del próximo mes al Gerente General
- El gerente o jefe de taller debe realizar un reporte diario de sus actividades en las cuales utilizó repuestos o insumos en el Registro.
- El Gerente General debe evaluar al Asesor Comercial mensualmente en el formato Matriz de indicadores de desempeño compras (C.R.01)
- Las cotizaciones solicitadas por el prospecto deben ser aprobadas por el Jefe de taller y la gerencia
- El Asesor Comercial debe cumplir con los siguientes objetivos:

RESUMEN DEL CAMBIO


VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera Versión

ANEXOS

(Cuando se detallan anexos en el contenido del documento, se identifica el número del anexo cada vez que se lo menciona. La codificación asignada se registra en la “Tabla de Anexos”)

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Matriz de indicadores de desempeño compras	(C.R.01)	00

Anexo J procedimientos de no conformidades y planes de acción

 <p>“AUTOTRONIC PERFORMANCE”</p>	<p>PROCEDIMIENTOS DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN</p>	Código: “N.C” .01
		Versión: 00
		Fecha: 04-03-2022
GENERAL		

PROCEDIMIENTOS DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
PABLO LEON	Ing. JACQUELINE DEL PILAR VILLACIS	ALEJANDRO LEON

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

OBJETIVO

Determinar las no conformidades y los planes de acción para reducir y eliminar estas inconsistencias identificadas.

ALCANCE

Implica para las no conformidades identificadas en los procesos.

RESPONSABILIDADES

Jefe de proceso, responsable de analizar el conjunto de no conformidades identificadas en los procesos, así como garantizar los planes de acción correctiva se desarrolle en su 100%.

LINEAMIENTOS GENERALES

Jefe de proceso debe asegurar la calidad de servicio ofertado al cliente, así como la evaluación y eliminación del impacto. Se debe registrar en la matriz de control: las actividades, responsables y fechas detalladas en el plan de acción para realizar el seguimiento, recopilando las evidencias como respaldo de su implementación y cierre. Además, debe realizar un seguimiento mensual del cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de acción y enviar con una frecuencia mensual vía correo electrónico un reporte con el detalle al personal involucrado

El número secuencial de las No Conformidades operacionales o de auditoría es único, el mismo que debe ser controlado de modo continuo, por departamento. La codificación se realiza de la siguiente manera: NC (No conformidad) Departamento Año N° secuencial (ejemplo No conformidad calidad -2022- 001)

La efectividad de los planes de acción debe ser revisadas por la Alta Dirección con una frecuencia semestral, y el informe del mismo debe estar detallado en el Registro Acta de Revisión por la Dirección (G.R.02)

DESARROLLO

¿Qué?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Quién?
Detalle de la no conformidad	Inicio y finalización de la situación	Departamento donde de dio el evento	¿Quién lo identificó?, involucrados

Análisis de las causas

ISHIKAWA
Este diagrama causal es la representación gráfica de las relaciones múltiples de causa-efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso.

Categorizar del impacto

No conformidad menor	No conformidad mayor	Observación
Acontecimiento que no genere alteraciones a los resultados esperados	Inexistencia total de un requisito que ponga en riesgo los resultados esperados	Acontecimiento que permite analizar las causas de un fenómeno.

No conformidades

Secuencia a considerar en el registro de las no conformidades

Alcance	Frecuencia	Tiempo de notificación del evento
Se debe considerar la descripción del evento, causa y plan de acción	Se debe registrar el periodo con el que una causa afecta al mismo proceso.	Se debe reportar en un máximo de 24 horas de ocurrido el evento.

Tiempo de cierre de la investigación	Historial de datos	Indicadores de desempeño
Según el proceso de investigación y los procesos que hayan sido auditados, tendrá un tiempo estimado de cierre de 3 días laborables.	Se considera un periodo de 12 meses atrás para la información de base, considerando las tendencias y cantidad de ocurrencias.	Se deberá presentar cada dos meses los indicadores de desempeño al Jefe de procesos

Plan de acción

Se registra la no conformidad en un documento, el cual debe ser formalizado mediante el respaldo de firmas de los involucrados, mediante el registro del plan de acción, considerando los criterios de aceptación, la fecha de la no conformidad, se coordina la ejecución de las actividades propuestas definidas con las personas responsables. Se realiza el seguimiento y el control de las mismas.

REFERENCIA

Actas de registro y revisión

RESUMEN DEL CAMBIO

Versión	Resumen con respecto a la versión anterior
00	Primera Versión

ANEXOS

- Control de no conformidades

Anexo K Lista Maestra de Documentos

DEPARTAMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	#	CÓDIGO DEL DOC	NOMBRE DEL REGISTRO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VALIDEZ
SERVICIO	REGISTRO	5	P.R.01	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	12-jun-21	12-nov-22
COMPRAS	REGISTRO	2	C.R.02	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	13-jul-21	13-jul-22
SERVICIO	REGISTRO	7	S.R.03	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	14-jul-21	14-jul-22
SERVICIO	REGISTRO	4	S.R.04	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	15-ago-21	15-ago-22
SERVICIO	REGISTRO	5	S.R.05	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	14-ago-21	14-ago-22
COMPRAS	REGISTRO	6	C.R.06	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	14-ago-21	14-ago-22
SERVICIO	REGISTRO	7	S.R.07	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	14-sep-21	14-sep-22
COMPRAS	REGISTRO	8	C.R.07	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	14-sep-21	14-sep-22

Anexo L Lista Maestra de Registros

DEPARTAMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	#	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL REGISTRO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VALIDEZ
Compras	Registros	3	C.R.01	Registro de compras	0	20/ nov/2021	20/nov/2024
Servicios	Registro	3	S.R.01	Registro de servicios	0	20/ nov/2021	20/nov/2024

Anexo M Registros Departamento de compras

Registro de compras: repuestos			Fecha:	Unidades
N°	Nombre y Apellido:	Empresa Proveedor	Características del Repuesto	
Firma del Proveedor			Firma del responsable de compras	

Anexo N Registros Departamento de compras

Anexo R Registros Departamento de servicios

Registro de servicios: diagnóstico			Fecha:		
N°	Nombre y Apellido propietario	Características del vehículo	Informe de diagnóstico	Cotización	Evidencia/Fotografía
<hr/> Firma del Propietario			<hr/> Firma del Jefe de Área		

Anexo S Registros Departamento de servicios

Registro de servicios: Garantía sobre trabajo			Fecha:		
N°	Nombre y Apellido propietario	Informe de fallas del mantenimiento	Aplicación de garantías	Cotización	Entrega
<hr/> Firma del Propietario			<hr/> Firma del Gerente General		

Anexo T Registros Departamento de servicios

Registro de servicios: Reparación y/o Mantenimiento			Fecha:		
N°	Nombre y Apellido propietario	Informe de diagnóstico	Informe de mantenimiento y/o reparación	Cotización y/o Facturación	Test de prueba
<hr/> Firma del Propietario			<hr/> Firma del Gerente		

Anexo U Registros Departamento de compras

Registro de compras: Equipos			Fecha:	Garantía	Unidades
N°	Nombre y Apellido:	Empresa Proveedor	Características del Equipo		
Firma del Proveedor			Firma del representante de compras		

Anexo V Control de No Conformidades

N°	Mes	Cliente	Actividad	Responsable	Fecha revisión	Fecha de reprogramación	Fecha de finalización	Status	Conservación

Criterios	
Estado: Acción correctiva y preventiva	
Vencido	
En proceso	
Cerrado	

Anexo W Reporte de Auditoria a proveedores

Auditoria a proveedores			Fecha:
N°	Nombre y Apellido	Cargo	
N°	Puntos tratados		
1	Política de Calidad		
2	Objetivos de calidad		
3	Resultados de la Auditoría		
4	Información al cliente		
5	Desempeño de procesos y conformidad de productos		
6	Estado de las acciones		
7	Análisis de riesgo operacional		
8	Acciones de seguimiento de las revisiones		
9	Cambios que podrían efectuar al sistema de gestión de Calidad		

10	Proyectos de mejora continua		
Elaborado		Revisado	Aprobado
Asistente de procesos		Jefe de producción	Gerente General

Anexos X Programa de auditoria

Datos			Fecha de programación											
			Programado: P,E: Ejecutado, Po: Postergado											
Ítem	Área /Proceso	Objeto de Auditoria	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Objeto de Auditoría

- Verificación de cumplimiento de Norma ISO 9001:2015

Anexo Y Matriz de indicadores proceso

Tabla de cumplimiento

Descripción	Porcentaje
Excelente cumplimiento	91 % - 100%
Buen funcionamiento	71% - 90.99%
Cumplimiento medio	51% - 70.99%
Cumplimiento deficiente	26% - 50,99%
Cumplimiento muy deficiente	0% - 25.99 %

Nombre	Cargo	Año	Mes
Indicador	# procesos deficientes/Procesos totales	Aplica	
Fórmula	$\frac{\# \text{ procesos deficientes}}{\# \text{ procesos totales}} * 100$		
Cálculo	Total, de procesos deficientes	Total, de proceso	% efectividad
	10	10	100%

Nombre	Cargo	Año	Mes
Indicador	Cumplimiento de entrega de vehículos	Aplica	
Fórmula	$\frac{\# \text{ entrega de vehiculos retrasados}}{\# \text{ entregas totales}} * 100$		
Cálculo	Total, vehículos entregados retrasadas	Total, entregas a tiempo	% efectividad

	10	10	100%
--	----	----	------

Nombre		Cargo		Año	Mes
Indicador	Relación servicios conforme y no conforme		Aplica		
Fórmula	$\frac{\# \text{ servicio no conforme}}{\# \text{ servicios conformes}} * 100$				
Cálculo	Total, servicio no conforme	Total, servicios conformes	% efectividad		
	10	10	100%		

Nombre		Cargo		Año	Mes
Indicador	Diferencias de Inventarios acumulados		Aplica		
Fórmula	$\frac{\# \text{ registro sin novedad}}{\# \text{ registro auditado}} * 100$				
Cálculo	Total, registro sin novedad	Total, registro auditado	% efectividad		
	10	10	100%		

Elaborado	Revisado	Aprobado
Asistente de procesos	Jefe de producción	Gerente General

--	--	--

Anexo Z Recepción de repuestos

Criterios para la recepción		
Criterio de puntuación entre 0 y 10.] 10= Cumple perfectamente con el criterio. 5= Cumple, pero presenta anomalías. 0 = No cumple con el criterio	Criterios de 0-10	
Control de recepción de repuestos	Valoración	Observaciones
¿La Calidad del repuesto es correcta?		
¿Fragilidad del repuesto?		
¿Inflamabilidad en caso de líquido?		
¿Manual de instrucciones del fabricante?		
¿Todos los repuestos tienen garantía?		
¿Los repuestos están totalmente sellados?		
¿La cantidad de unidades es la correcta?		
¿Los precios de los repuestos son los correctos?		
Puntuación total	%	

Total =10		
Total=5		
Total 0		

Criterios para la liberación del servicio		
Criterio de puntuación entre 0 y 10.] 10= Cumple perfectamente con el criterio. 5= Cumple, pero presenta anomalías. 0 = No cumple con el criterio	Criterios de 0-10	
Liberación del servicio	Valoración	Observaciones
¿El cliente está satisfecho?		
¿Se cumplió con el objetivo planteado?		
¿el cliente cancela de acuerdo con la cotización emitida?		
¿el funcionamiento del vehículo es correcto?		
¿la entrega fue realizada a tiempo?		
Puntuación total	%	
Total =10		
Total=5		
Total 0		

Anexos A” Informes de Auditoria de Calidad

Control de versiones					
Versión	Autor	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
Informe de auditoría de calidad					
Nombre			Codificación		
Fecha de la Auditoria;			Líder de la Auditoria:		
Equipo de auditoria:					
Objetivos de la Auditoria					
TEMA		EVALUACIÓN		COMENTARIOS	
Acciones recomendadas:					
Comentarios adicionales:					
Archivos Adjuntos:					

Anexo B” Selección de los proveedores

Nombre del proveedor			Fecha:	
Contrato		Actividad del proveedor		
Parámetros a ser evaluados			% obtenido	% esperado
Asesoramiento de los equipos o materiales ofertados				
Conoce los repuestos que promociona				
Puntual en los tiempos establecidos				
Rapidez en entrega				
Sutileza				
Total				
Elaborado			Revisado	Aprobado
Asistente de procesos			Jefe de producción	Gerente General

Anexos C” Propuestas para implementar nuevos servicios

Fecha			
Solicitante			Área
Tipo del nuevo servicio			
Descripción del servicio			
Objetivos del servicio			
Alcance del servicio			
Personal involucrado			
Elaborado		Revisado	
Asistente de procesos		Jefe de producción	
		Aprobado	
		Gerente General	

Anexo D” Auditoría de Diagnóstico y Auditoría de Cumplimiento

4 Contexto de la Organización	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento
	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
4.1 Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		X									X		
4.1 Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X									X		
4.2 Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.			X								X		
4.2 Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC			X								X		

4.2 Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		X								X			
4.3 Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.				X						X			
4.3 Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.				X						X			
4.3 Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.				X							X		
4.3 Considerar los productos y servicios de la organización			X								X		
4.3 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								X			
4.4 Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos		X									X		

necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.												
4.4 Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización			X							X		
4.4 Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos				X						X		
4.4 Determinar la secuencia e interacción de estos procesos				X						X		
4.4 Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)				X					X			
4.4 Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad				X						X		
4.4 Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos				X						X		
4.4 Abordar los riesgos y oportunidades determinados				X						X		

de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1													
4.4 Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos				X							X		
4.4 Mejorar los procesos y el SGC.			X							X			
4.4 Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		X									X		
4.4 Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				X							X		
5 Liderazgo	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento
Preguntas	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
5.1.1 Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:				X							X		
5.1.1 Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC				X							X		

5.1.1 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							X		
5.1.1 Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización			X							X		
5.1.1 Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		X							X			
5.1.1 Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles			X							X		
5.1.1 Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC				X						X		
5.1.1 Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos				X						X		
5.1.1 Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC				X						X		

5.1.1 Promover la mejora					X					X			
5.1.1 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						X		
5.1.2 Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente			X							X			
5.1.2 Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables			X								X		
5.1.2 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									X		
5.1.2 Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X									X		
5.2 Establecer, implementar y mantener una política de la calidad			X							X			

5.2 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							X			
5.2 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								X		
5.2 Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		X									X		
5.2 Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.		X								X			
5.2 Estar disponible y mantenerse como información documentada		X									X		
5.2 Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		X									X		
5.2 Estar disponible para las partes interesadas		X									X		

pertinentes, según corresponda.													
5.3 Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entiendan en toda la organización.		X								X			
5.3 Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional			X						X				
5.3 Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas			X							X			
5.3 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						X				
5.3 Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización			X						X				

5.3 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									X	
Planificación	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento
Preguntas	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
6.1. 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									X		
6.1 Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		X								X			
6.1 Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		X								X			
6.1 Determinar los riesgos y oportunidades que es		X									X		

necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados												
6.1 Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora		X								X		
6.1 Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		X							X			
6.1 La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)			X						X			
6.1 La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		X							X			
6.2 Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		X							X			
6.2 Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		X								X		
6.2 Ser coherentes con la política de calidad		X								X		
6.2 Ser medibles		X								X		
6.2 Tener en cuenta los requisitos aplicables		X							X			
6.2 Ser pertinentes para la conformidad de los		X								X		

productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente												
6.2 Ser objeto de seguimiento		X							X			
6.2 Comunicarse		X							X			
6.2 Actualizarse, según corresponda		X							X			
6.2 Determinar qué se va a hacer			X						X			
6.2 Determinar qué recursos se requerirán			X							X		
6.2 Determinar quién será responsable			X							X		
6.2 Determinar cuándo se finalizará		X								X		
6.2 Determinar cómo se evaluarán los resultados		X								X		
6.3 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								X		
6.3 Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		X								X		
6.3 Considerar la integridad del SGC				X						X		
6.3 Considerar la disponibilidad			X							X		

reasignación de responsabilidades y autoridades.														
7 Soporte	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento	
Preguntas	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
7.1.1 Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X									X			
7.1.1 Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X									X			
7.1.1 Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.			X								X			
7.1.2 Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos			X							X				
7.1.3 Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la			X								X			

conformidad de los productos y servicios.													
7.1.4 Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X							X			
7.1.5 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							X			
7.1.5 Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X								X			
7.1.5 Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		X									X		
7.1.5 Conservar la información documentada			X								X		

apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito												
7.1.5 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						X			
7.1.5 Identificar para determinar su estado			X						X			
7.1.5 Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición			X						X			
7.1.5 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		X							X			

previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.												
7.1.6 Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X								X		
7.1.6 Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario			X							X		
7.1.6 Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas			X							X		
7.2 Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		X								X		
7.2 Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		X							X			

7.2 Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran		X								X		
7.2 Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.			X							X		
7.3 Política de calidad		X							X			
7.3 Objetivos de la calidad pertinentes		X								X		
7.3 Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		X								X		
7.3 Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.		X								X		
7.4 Qué comunicar		X								X		
7.4 Cuándo comunicar		X								X		
7.4 A quién comunicar		X								X		
7.4 Cómo comunicar		X							X			
7.4 Quién comunica		X							X			
7.5 La información documentada requerida por esta Norma Internacional		X								X		
7.5 La información documentada que la organización				X						X		

determina como necesaria para la eficacia del SGC.												
7.5 Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)		X								X		
7.5 Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).		X							X			
7.5 La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		X							X			
7.5 Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				X					X			
7.5 Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)				X					X			
7.5 Distribución, acceso, recuperación y uso			X							X		
7.5 Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad			X							X		

7.5 Control de cambios (por ejemplo, control de versión)			X									X		
7.5 Conservación y disposición.			X									X		
7.5 Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC			X									X		
7.5 Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad		X										X		
Operación	Auditoría de diagnóstico						Auditoría de cumplimiento						Auditoría de cumplimiento	
Preguntas	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
8.1 Planificar, implementar y controlar procesos	X											X		
8.1 Determinar los requisitos para los productos y servicios			X									X		
8.1 Establecer criterios para sus procesos			X							X				
8.1 Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios			X									X		
8.1 Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los			X									X		

requisitos de los productos y servicios													
8.1 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							X			
8.1 Ser adecuada para las operaciones de la organización.			X								X		
8.2 Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		X									X		
8.2 Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios		X									X		
8.2 Manipular o controlar la propiedad del cliente		X									X		
8.2 Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes			X								X		
8.2 Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		X								X			

8.2 Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		X								X		
8.2 Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		X									X	
8.2 La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		X									X	
8.3 Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios			X								X	
8.3 Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		X									X	
8.3 Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo		X									X	

8.3 Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		X								X		
8.3 Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo		X							X			
8.3 La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		X							X			
8.3 El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas				X					X			
8.3 La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo		X							X			
8.4 Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados		X								X		

externamente son conformes a los requisitos.													
8.4 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									X		
8.4 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									X		
8.4 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		X									X		

resultado de una decisión de la organización												
8.4 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									X	
8.4 conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		X									X	
8.5 La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		X									X	
8.5 La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		X									X	
8.5 La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		X									X	

8.5 La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		X								X			
8.5 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									X		
8.5 El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		X								X			
8.5 La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		X								X			
8.5 La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		X									X		
8.5 La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X									X		
8.5 Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea		X									X		

necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios												
8.5 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								X		
8.5 Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.		X								X		
8.5 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						X		
8.5 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						X		

8.5 Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.				X						X			
8.6 Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios			X							X			
8.6 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								X		
8.6 Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios		X									X		
8.6 Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		X									X		
8.6 Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		X											

8.7 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							X		
8.7 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							X		
8.7 Tratar las salidas no conformes a través de corrección		X							X			
8.7 Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		X							X			
8.7 Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		X							X			
8.7 Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X								X			
8.7 Describa la no conformidad	X								X			

8.7 Describa las acciones tomadas	X											X		
8.7 Describa todas las concesiones obtenidas	X											X		
8.7 Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	X											X		
Evaluación del desempeño	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento	
Preguntas	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
9.1.1 Qué necesita seguimiento y medición	X										X			
9.1.1 Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		X								X				
9.1.1 Llevar a cabo el seguimiento y la medición		X									X			
9.1.1 Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X								X				
9.1.1 Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.		X								X				
9.1.1 Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X									X			

9.1.1 Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	X										X		
9.1.1 Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	X										X		
9.1.1 Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		X									X		
9.1.1 La conformidad de los productos y servicios		X							X				
9.1.1 El grado de satisfacción del cliente		X							X				
9.1.1 El desempeño y la eficacia del SGC		X								X			
9.1.1 Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		X								X			
9.1.1 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		X								X			
9.1.1 El desempeño de los proveedores externos		X							X				
9.1.1 La necesidad de mejoras en el SGC		X								X			

9.2 Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		X								X		
9.2 Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		X								X		
9.2 Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		X							X			
9.2 Se implementa y mantiene eficazmente		X							X			
9.2 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							X			

9.2 Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		X								X			
9.2 Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		X								X			
9.2 Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		X									X		
9.2 Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		X									X		
9.2 Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		X									X		
9.3 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		X									X		

dirección estratégica de la organización													
9.3 Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición		X										X	
9.3 Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		X										X	
9.3 Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos		X										X	
9.3 La adecuación de los recursos		X										X	
9.3 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)		X										X	
9.3 Identificación de Oportunidades de mejora		X										X	
9.3 Necesidad de cambio en el SGC		X										X	
9.3 Necesidades de recursos		X										X	
9.3 Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		X										X	
Mejora continua	Auditoria de diagnostico						Auditoría de cumplimiento						Auditoria de cumplimiento
Preguntas	0 %	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	

10.1 Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X								X		
10.1 Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		X							X			
10.1 Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		X							X			
10.1 Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC			X							X		
10.2 Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla			X							X		
10.2 Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		X								X		
10.2 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		X							X			

revisión y el análisis de la no conformidad													
10.2 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									X		
10.2 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 conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir		X									X		
10.2 Implementar cualquier acción necesaria		X								X			
10.2 Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X								X			
10.2 Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		X								X			
10.2 Si fuera necesario, hacer cambios al SGC		X								X			
10.2 Las acciones correctivas deben ser		X									X		

apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas												
10.2 La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente		X								X		
10.2 Los resultados de cualquier acción correctiva		X								X		
10.3 La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		X								X		
10.3 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								X		