

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TEMA:

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “TALLERES ESPINOZA” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

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

AUTOR:

RICHAR PAOLO MONTALVO VINUEZA

DIRECTOR:

ING. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA MSC.

IBARRA, 2024

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100356321-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MONTALVO VINUEZA RICAR PAOLO		
DIRECCIÓN:	SAN ROQUE, CALLE BOLIVAR		
EMAIL:	rpmontalvov@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2501612	TELÉFONO MÓVIL:	0982592157

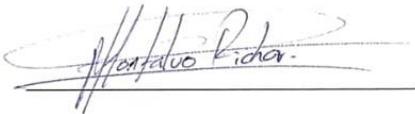
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “TALLERES ESPINOZA” UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA.
AUTOR (ES):	MONTALVO VINUEZA RICAR PAOLO
FECHA:	09/02/24
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. JENYFFER YÉPEZ MSC.

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de febrero del 2024

EL AUTOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Richar Montalvo", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Richar Montalvo

C.I.: 100356321-8

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

MSc. Jenyffer Yépez, Directora del Trabajo de Grado desarrollado por el señor estudiante

Montalvo Vinueza Richar Paolo.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado Titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “TALLERES ESPINOZA” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA”**, ha sido elaborado en su totalidad por el estudiante Montalvo Vinueza Richar Paolo, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 09 de febrero del 2024



MSc. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA
DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme regalado el don de la vida, por guiarme cuidarme y protegerme en todo momento y por ayudarme a culminar con éxito este proceso que es el de formarme como profesional

A mi mami María Rosa Vinueza Díaz.

Por estar a mi lado en todo momento a pesar de las dificultades que conlleva tenerme como hijo, por sus consejos, su sabiduría, y toda la comprensión del mundo que tenía mientras respiraba, agradecido por todo y a pesar de que no está presente físicamente sé que nunca me ha abandonado

A mi papi Jaime Francisco Montalvo Vinueza.

Por todo lo que me ha guiado y continúa guiándome que ha cumplido el rol de padre y madre que ha mostrado el valor que le caracteriza para siempre estar a mi lado.

A mis hermanos Patricio, Diana, Edison, Maicol y Anthony.

Porque nunca dudaron de mí y que a pesar de que todo siempre confiaron y me brindaron su apoyo en todo momento.

A mis compañeros y amigos de Fibratron Ing. Kevin, Ing. Danny, Ing. Jorge

Richar Montalvo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme las fuerzas y guiarme durante la elaboración de este trabajo. A la Universidad Técnica del Norte por permitirme ser parte de esta gran familia por formarme como persona y como profesional durante toda la carrera.

A mis padres que con su amor, coraje y valentía me supieron apoyar en todo momento.

Al personal docente que me acompañó en el transcurso de la mi vida universitaria compartiéndome sus conocimientos, valores y sobre todo compartiendo su amistad.

Un agradecimiento especial a la Magíster Jenyffer Yépez, que con su valioso aporte se ha culminado con éxito el desarrollo del presente trabajo de grado.

A la empresa “TALLERES ESPINOZA” quien me abrió sus puertas para realizar el presente proyecto de investigación.

A mis amigos que confiaron en mí, a quienes a pesar de mis tropiezos seguían a mi lado.

Richar Montalvo.

ÍNDICE

Identificación de la obra.....	ii
Constancias	iii
Certificación del tutor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xv
Índice de anexos	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xix
Capítulo I	20
1 Generalidades	20
1.1 Tema	20
1.2 Planteamiento del problema	20
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	22
1.5 Alcance	23
1.6 Metodología.....	24
1.6.1 Investigación documental	24
1.6.2 Investigación de campo	24
Capítulo II	25

2	Fundamentación Teórica	25
2.1	Sistema de gestión de la calidad	25
2.1.1	Sistema	25
2.1.2	Calidad	26
2.1.3	Etapas de un sistema de gestión de calidad	26
2.1.4	Beneficios de un sistema de gestión de calidad.....	27
2.1.5	Principios del sistema de gestión de la calidad.....	27
2.1.6	Partes interesadas internas y externas.....	28
2.2	Planeación estratégica.....	29
2.2.1	Beneficios de una planificación estratégica.....	29
2.2.2	Análisis del ambiente.....	30
2.2.3	Análisis FODA	30
2.2.4	Análisis PESTEL	31
2.3	Sistema de gestión de la calidad basado en procesos	31
2.3.1	Cadena de valor	32
2.3.2	Mapa de procesos	32
2.3.3	Proceso	33
2.3.3.1	Elementos de un proceso	33
2.3.3.2	Tipos de procesos	34
2.4	Diagrama de flujo	35
2.4.1	Lista maestra.....	36
2.4.2	Procedimiento	36
2.4.3	Indicadores.....	36
2.4.3.1	Atributos de los indicadores	37
2.4.3.2	Categoría de los indicadores	37

2.4.3.3	Beneficios de los indicadores	39
2.5	Marco legal	39
2.5.1	Norma ISO 9000:2015.....	39
2.5.2	Norma ISO 9001:2015.....	40
2.5.3	Norma ISO 31000:2018.....	41
2.5.4	Norma 10013:2001	41
Capítulo III	42
3	Diagnóstico de la situación actual	42
3.1	Caracterización general de la empresa	42
3.1.1	Antecedentes de la empresa.....	42
3.1.2	Descripción de la empresa.....	43
3.1.3	Localización de la empresa.....	43
3.1.4	Misión	44
3.1.5	Visión	44
3.1.6	Valores corporativos.....	45
3.1.7	Jornada laboral.....	45
3.1.8	Personal de trabajo y maquinaria.....	45
3.1.9	Layout	45
3.2	Análisis ambiental interno	46
3.2.1	Factor organizacional.....	46
3.2.1.1	Descripción del perfil y sus funciones.....	47
3.2.2	Factor talento humano	49
3.2.3	Factor comercial	49
3.2.4	Factor tecnológico	49
3.2.5	Recopilación de información interna.....	55

3.3	Análisis ambiental externo	58
3.3.1	Factor político legal	58
3.3.2	Factor económico.....	59
3.3.3	Factor social.....	60
3.3.4	Factor tecnológico	60
3.3.5	Factor ecológico.....	61
3.4	Fuerzas de Porter	61
3.5	Matriz PESTEL	64
3.6	Matriz FODA.....	68
3.7	Análisis de punto estratégico	69
3.8	Estrategias de matriz FODA.....	70
3.9	Auditorías internas.....	71
3.9.1	Resultados de la situación actual de la entidad Talleres Espinoza.	71
3.9.2	Valoraciones porcentuales del check list de la Norma ISO 9001:2015.....	72
3.9.2.1	Literal 4 contexto de la organización.....	72
3.9.2.2	Literal 5 liderazgo.....	73
3.9.2.3	Literal 6 planificación.....	74
3.9.2.4	Literal 7 apoyo.....	75
3.9.2.5	Literal 8 operación.....	76
3.9.2.6	Literal 9. Evaluación del desempeño.....	77
3.9.2.7	Literal 10 mejora.....	78
3.9.3	Resultado general de lista de chequeo en la empresa Talleres Espinoza.	78
3.10	Plan de mejoras.....	80
3.11	Gestión por procesos.....	81
Capítulo IV	82

4	Propuesta del modelo de gestión por procesos	82
4.1	Introducción.....	82
4.2	Misión	82
4.3	Visión	82
4.4	Documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015	82
4.5	Literal 4 contexto de la organización.....	83
4.5.1	Comprensión de la organización	83
4.5.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	83
4.5.3	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	86
4.5.3.1	Cadena de valor.	86
4.5.3.2	Mapa de procesos.	87
4.5.3.3	Inventario de procesos	87
4.5.3.4	Caracterización de procesos	89
4.5.3.5	Lista maestra de documentos.....	90
4.5.3.6	Manual de procesos	94
4.6	Literal 5 Liderazgo	95
4.6.1	Política de calidad.....	95
4.6.2	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	96
4.7	Literal 6 Planificación.....	97
4.7.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	97
4.7.2	Objetivos de calidad	100
4.8	Literal 7 Apoyo.....	103
4.8.1	Recursos.....	103
4.8.2	Competencia	104
4.9	Literal 8 operación.....	105

4.9.1	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	105
4.10	Literal 9 evaluación de desempeño.....	106
4.10.1	Indicadores.....	106
4.10.2	Análisis de resultados	108
4.11	Literal 10 mejora.....	109
	Conclusiones	82
	Recomendaciones	115
	Bibliografía	116
	Anexos	120
	Manual talleres espinoza.....	168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fases del sistema de gestión de calidad	26
Tabla 2 Principios de un sistema de gestión de calidad.....	28
Tabla 3 Simbología del diagrama de flujo	35
Tabla 4 Localización de la empresa	43
Tabla 5 Descripción del perfil y funciones de los trabajadores	47
Tabla 6 Puestos de trabajo	49
Tabla 7 Equipos y máquinas	50
Tabla 8 Descripción de las máquinas.....	51
Tabla 9 Descripción de las máquinas.....	52
Tabla 10 Fuerzas de Porter	62
Tabla 11 Matriz PESTEL.....	65
Tabla 12 Matriz FODA.....	68
Tabla 13 Estrategias FODA	70
Tabla 14 Resumen check list	79
Tabla 15 Plan de mejoras	80
Tabla 16 Matriz de partes interesadas.....	83
Tabla 17 Inventario de procesos	88
Tabla 18 Caracterización de procesos.....	90
Tabla 19 Documentos, formatos y registros	91
Tabla 20 Manual de procesos	94
Tabla 21 Matriz de riesgos y oportunidad	98
Tabla 22 Objetivos de calidad.....	101
Tabla 23 Recursos de calidad	103
Tabla 24 Indicadores.....	107

Tabla 25 Plan de mejoras 110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Beneficios de un sistema de gestión de calidad.....	27
Figura 2 Imagen informativa sobre el PESTEL.....	31
Figura 3 Cadena de valor	32
Figura 4 Mapa de procesos	33
Figura 5 Elementos de un proceso	34
Figura 6 Proceso Base de los Indicadores.....	38
Figura 7 Localización Talleres Espinoza.....	44
Figura 8 Layout Talleres Espinoza	46
Figura 9 Organigrama Talleres Espinoza	46
Figura 10 Gráfico de Responsabilidad Corporativa.....	56
Figura 11 Capacidad estratégica	57
Figura 12 Criterios de excelencia	58
Figura 13 Documentos requeridos	59
Figura 14 Valoración porcentual	72
Figura 15 Porcentaje de cumplimiento	73
Figura 16 Porcentaje de cumplimiento - liderazgo	74
Figura 17 Porcentaje de cumplimiento – planificación	75
Figura 18 Porcentaje de cumplimiento – apoyo	76
Figura 19 Porcentaje de cumplimiento – operación	77
Figura 20 Porcentaje de cumplimiento – evaluación del desempeño	77
Figura 21 Porcentaje de cumplimiento – mejora	78
Figura 22 Calificación general.....	79
Figura 23 Cadena de Valor	86
Figura 24 Mapa de procesos	87

Figura 25 Política de calidad.....	96
Figura 26 Organigrama de la empresa	97
Figura 27 Competencias	104
Figura 28 Habilidades y destrezas	105
Figura 29 Política de calidad.....	106
Figura 30 Estados actuales.....	108
Figura 31 Estados post aplicación.....	108
Figura 32 Comparativa de la empresa Talleres Espinoza.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Responsabilidad social corporativa	120
Anexo 2 Capacidad estratégica	121
Anexo 3 Criterios de excelencia	122
Anexo 4 Ponderación PESTEL.....	123
Anexo 5 Ponderación FODA	123
Anexo 6 Check list ISO 9001:2015	126
Anexo 7 Caracterización de procesos	150
Anexo 8 Ficha de indicadores.....	159
Anexo 9 Manual.....	168

RESUMEN

El presente proyecto de investigación denominado “diseño del sistema de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015 se desarrolló en “TALLERES ESPINOZA”, el cual se encuentra localizado en la ciudad de Ibarra, su actividad principal es la prestación de servicios de mecánica de vehículos de carga pesada. El propósito del estudio es estandarizar los procesos, documentarlos y que así la empresa cuente con herramientas físicas y digitales que sirvan como guía para una correcta realización enfocándose en la mejora continua.

En el primer capítulo se detalla la problemática existente en la empresa, identificada durante la visita de campo y la aplicación de una entrevista a la alta gerencia. De igual manera se detallan los objetivos que se busca cumplir por medio del proceso investigativo. Este apartado también presenta la justificación del porqué se realiza el presente tema y su importante. Además, se toma en cuenta el alcance del proyecto.

El capítulo dos, cuenta con toda la recopilación bibliográfica útil para el desarrollo del proyecto, así como el desarrollo de los principales conceptos, teorías y normativas legales vigentes.

En el capítulo tres se detalla el diagnóstico situacional, donde se utilizan herramientas de ingeniería industrial para conocer en el estado actual en el que se encuentra la empresa.

Finalmente, en el capítulo cuatro se realiza el diseño del sistema de gestión por procesos basado en norma ISO 9001:2015, con base en toda la información recopilada para dar una respuesta efectiva a todas las necesidades de la empresa.

ABSTRACT

This research project called “design of the process management system based on the ISO 9001:2015 standard was developed in “TALLERES ESPINOZA”, which is located in the city of Ibarra, its main activity is the provision of heavy duty vehicle mechanics. The purpose of the study is to standardize the processes, document them so that the company has physical and digital tools that serve as a guide for correct implementation, focusing on continuous improvement.

The first chapter details the existing problems in the company, identified during the field visit and the application of an interview to senior management. Likewise, the objectives that are sought to be met through the investigative process are detailed. This section also presents the justification of why this topic is carried out and its importance. Additionally, the scope of the project is taken into account.

Chapter two has all the bibliographical compilation useful for the development of the project, as well as the development of the main concepts, theories and current legal regulations.

Chapter three details the situational diagnosis, where industrial engineering tools are used to understand the current state of the company.

Finally, in chapter four, the design of the process management system based on the ISO 9001:2015 standard is carried out, based on all the information collected to provide an effective response to all the company's needs.

CAPÍTULO I

1 GENERALIDADES

1.1 Tema

Diseño del sistema de gestión por procesos basado en norma ISO 9001:2015 para la empresa “Talleres Espinoza” ubicada en la ciudad de Ibarra.

1.2 Planteamiento del problema

“Talleres Espinoza” es una microempresa familiar creada y constituida hace 8 años, se encuentra localizada en el cantón Ibarra en el Parque Industrial en la Av. Rodrigo Miño, cuentan con 13 trabajadores de planta entre personal administrativo, técnico y operativo. Su actividad económica se centra en prestar y brindar servicio de mecánica automotriz en general para vehículos motorizados de carga pesada, específicamente del sistema de frenos y sistema de suspensión.

Se pudo apreciar mediante visitas y entrevistas con los trabajadores de la organización, varias falencias en el sistema administrativo y control de los procesos, referente al tema documental, como: falta de una política que garantice calidad en los servicios prestados a todos sus clientes, ausencia de un organigrama, por lo que no existe una cadena de mando. Esta situación ocasiona problemas de comunicación al realizar las actividades cotidianas.

Ya enfocados en el proceso productivo de la empresa existen varias quejas por parte de los clientes debido a retrasos en el cumplimiento de entrega de sus automotores y por problemas de calidad en los servicios prestados. La razón principal es que los trabajadores no se rigen a lineamientos ni documentos que plasmen el paso a paso de sus actividades como consecuencia de la inexistencia de un manual de procesos, procedimientos y registros que puedan generarse en todas sus actividades, desde que ingresa el automotor hasta su salida ya con el servicio realizado.

En el área de mecánica se aprecia la inexistencia de orden y limpieza en el puesto de trabajo, también un deficiente control de máquinas y herramientas utilizadas por los trabajadores. Por estas razones se genera pérdida de tiempo en las actividades y el incumplimiento de fechas de entrega de los servicios prestados, donde es necesario diseñar y plasmar un layout del área de producción para que se fije cada puesto de trabajo e interacción de todos facilitando el desenvolvimiento de las operaciones efectuadas en la cotidianeidad.

Además, se conoció que los trabajadores tienen métodos de trabajo propios, situación que provoca que las formas de realizar las actividades operativas varíen. Es decir, no existe una estandarización en sus procesos, generando de esta manera servicios que no cumplen con las exigencias del cliente y en consecuencia pérdidas económicas para la empresa.

De igual manera, nunca se ha socializado ni difundido ningún documento referente a la gestión de procesos y calidad a ninguno de los colaboradores del taller mecánico “TALLERES ESPINOZA”. Esto significa que han venido trabajando sin fundamentación de una mejora continua para brindar sus servicios. Por todos los problemas detallados anteriormente, con la confianza y disposición de la alta gerencia se plantea la elaboración del Diseño de Gestión por Procesos basados en la norma ISO 9001:2015, para dar solución y aplicar las correctivas del caso.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, enfocado a la mejora continua para la empresa “Talleres Espinoza”, ubicada en el cantón Ibarra.

1.3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar el marco teórico, mediante la recopilación de documentos bibliográficos que fundamenten la propuesta del presente trabajo de investigación.

- Definir el diagnóstico situacional de Talleres Espinoza referente al sistema de gestión por procesos.
- Realizar el diseño de un manual de procesos basados en la norma ISO 9001:2015, que permita al taller alcanzar niveles de organización y estandarización en sus procesos.

1.4 Justificación

TALLERES ESPINOZA al brindar servicios de mecánica automotriz tiene la responsabilidad de garantizar que todos los servicios prestados sean de calidad, dando seguridad a todos los clientes de que el personal de la empresa posee los conocimientos necesarios para proteger su auto. Por tal motivo el presente proyecto de investigación se alinea al Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021, concretamente al Objetivo 10.3. “Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios”, literal b. “Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva”. (SENPLADES, 2017), por eso es fundamental la mejora de su organización y el desarrollo de sus procesos en un fin común que es la mejora continua.

El proyecto de investigación propuesto se justifica por la importancia que tiene el mantenimiento automotriz para garantizar el buen funcionamiento mecánico del vehículo, prolongar su vida útil y aporta a que todas las personas que hacen uso de este medio de transporte lo hagan de forma segura. Por eso es necesario que la organización se enfoque a la gestión de procesos primero porque tendrá un esquema organizativo propio, definiendo así todas las responsabilidades de cada puesto de trabajo, plasmando y diferenciado cada uno de los diferentes procesos que lleva a cabo al ingresar un requerimiento o pedido por parte de los clientes, hasta que se transforme en satisfacción de ese pedido con la calidad del caso, siempre

respetando los pasos de cada una de las actividades con la estandarización de todo su proceso productivo.

El presente trabajo de investigación tiende a proporcionar o direccionar un impacto social, debido a que luego de elaborar el sistema de gestión por procesos, es necesario la socialización y formación de todo el personal del área mecánica. De esta manera el conocimiento que adquieran lograrán plasmarlo en el desempeño de las acciones, ayudando a la organización que los servicios ofertados cumplan con los requerimientos de calidad necesarios.

Asimismo, existen beneficiarios directos, que en este caso será primero la organización en sí porque dentro del proceso productivo tendrá un estándar y todo será más organizado debido a que se enfocara al ciclo de mejora continua y por ende se beneficiaran todos los clientes que requieran atender o solventar las fallas de sus automotores con la satisfacción de sus necesidades porque se asegura que los servicios actuaran conforme a lo requerido.

Finalizando para el desarrollo de este proyecto, como un punto adicional y favorable se va a realizar con la guía de la norma internacional ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de calidad, fundamentándose en uno de los principios de esta que es el Enfoque a Proceso.

Precisamente es necesario que Talleres Espinoza implemente un enfoque de procesos por medio del desarrollo, aplicación y mejoramiento del SGC. De esta manera, toman en cuenta los requerimientos y necesidades de los clientes para poner en marcha acciones que permitan satisfacerlas (Norma ISO 9001:2015 de calidad, 2015).

1.5 Alcance

El trabajo de investigación plantea la elaboración de un diseño de sistema de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015, enfocado a los procesos administrativos y operativos de los requerimientos de los servicios solicitados por los clientes, con la finalidad de aportar en la mejora continua por medio de acciones estandarizadas.

1.6 Metodología

1.6.1 Investigación documental

Este tipo de investigación estará enfocada en indagar bases teóricas que permitan plantear directrices adecuadas para fundamentar de manera el presente trabajo de grado y obtener un análisis en el cual se buscará solucionar las problemáticas detectadas en la empresa. Se tomará en cuenta aspectos administrativos, técnicos y operativos que permitirán determinar dónde y porque ocurren fallas importantes.

1.6.2 Investigación de campo

Este tipo de investigación es importante, ya que permite tener un análisis del proceso de investigación, así como el ámbito de la empresa, ya que consiste en visualizar a los trabajadores cuando realizan su labor. Así mismo se podrá conocer su proceso de mecánica automotriz en general para vehículos motorizados de carga pesada, específicamente del sistema de frenos y sistema de suspensión, manejo de los materiales y demás especificaciones que la empresa utiliza.

Esta investigación tiene como propósito, cumplir los parámetros de calidad dispuestos en la ISO 9001 en “TALLERES ESPINOZA”.

CAPÍTULO II

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se procede a realizar la base teórica fundamental y necesaria para la propuesta de un “diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Talleres Espinoza” ubicado en la ciudad de Ibarra”.

2.1 Sistema de gestión de la calidad

Se define como una estructura de tipo operacional que se implementa en el lugar de trabajo, cuenta con la documentación necesaria respecto a los procedimientos tanto técnicos como gerenciales. El objetivo principal es brindar las directrices respecto a las funciones del personal, el uso de maquinarias para que la empresa pueda desempeñarse de manera coordinada en miras a asegurar la satisfacción de los clientes optimizando los recursos disponibles (González y Arciniegas, 2016).

Según Alcaide (2015) el SGC representa los distintos requisitos del sistema de calidad, con el propósito de que una empresa demuestre su disponibilidad y conocimiento para producir o prestar servicios y productos de calidad, considerando las necesidades de los clientes en forma taxativa por medio de un contrato o cuando el comprador tiene plena confianza de que el bien adquirido alcanza los estándares necesarios para su satisfacción y para la evaluación por partes externas. Por todo lo antes mencionado cabe recalcar que el principal objetivo SGC es el diseño de mecanismos que le permitan a la empresa definir sus procesos pensando en el cliente.

2.1.1 Sistema

El sistema se entiende como un todo integrado y al mismo tiempo posee la capacidad para subdividirse en diferentes procesos que permiten el funcionamiento de una determinada organización. Posee diversos componentes que hacen posible el adecuado cumplimiento de determinadas metas u objetivos (González y Arciniegas, 2016).

Otra definición menciona que el sistema refiere a la suma de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que le confieren entidad propia al formar un todo unificado (Romero, 2019).

2.1.2 Calidad

La calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de los casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca. En resumen, la calidad es extensible a una gran variedad de cosas, situaciones y ámbitos por lo que se puede mencionar y especificar en todos ellos (Vera y Trujillo, 2018).

En la actualidad y según el autor Valenzuela (2017) la calidad refiere a los mecanismos que las empresas implementan para mejorar sus procesos internos y externos. Otra definición importante sobre calidad es la brindada por Gavilanes (2022) quien la caracteriza como la suma de cualidades y estándares que cumple un producto o servicio, además de la capacidad de satisfacción de aquellos requerimientos determinados por el usuario.

2.1.3 Etapas de un sistema de gestión de calidad

Para poder aplicar de manera adecuada un sistema de gestión de calidad es necesario cumplir con ciertas fases o etapas entre las que se pueden mencionar como principales las siguientes que pueden observarse en la siguiente tabla:

Tabla 1

Fases del sistema de gestión de calidad

Fases
<ul style="list-style-type: none">• Definir la situación actual de la organización.• Fijación de objetivos.• Estimación de los plazos.• Definición de recursos y personal.

-
- Evaluar la productividad actual
 - Implementar cambios o mejoras.
-

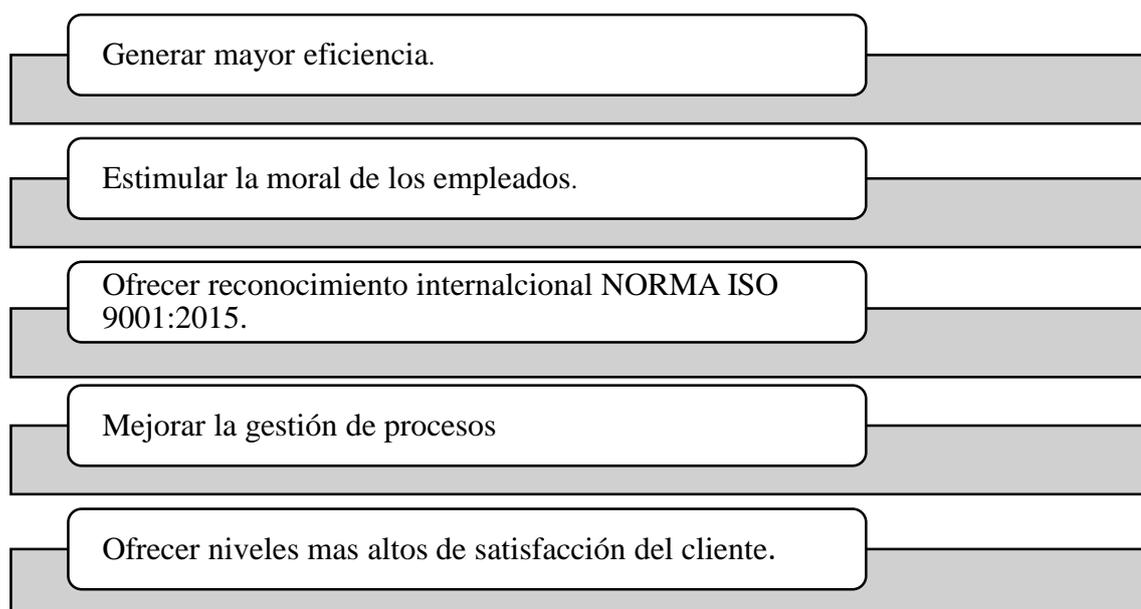
Nota. Fases para implementar un sistema de calidad orientado al incremento de la productividad, 2015, elaborado por autor.

2.1.4 Beneficios de un sistema de gestión de calidad

En la figura 1 observa los principales beneficios que se pueden obtener con la adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad, con base en los expuesto por Romero (2019):

Figura 1

Beneficios de un sistema de gestión de calidad



Nota. Conexión ESAN, 2018, elaborado por autor.

2.1.5 Principios del sistema de gestión de la calidad

La Tabla 2 muestra los principios de un sistema de gestión de calidad.

Tabla 2

Principios de un sistema de gestión de calidad

Principios
<ul style="list-style-type: none">• Enfoque al cliente.• Liderazgo.• Enfoque a procesos.• Mejora.• Toma de decisiones.• Gestión de las relaciones.

Nota. Principales principios - ISO 9001:2015, 2015,
elaborado por el autor.

2.1.6 Partes interesadas internas y externas

Las partes interesadas externas y internas, refieren a los actores que afectan a gran parte de las empresas.

- **Clientes:** la ISO 9001 refiere a los clientes, es la parte interesada más importante, y en la cual se debe centrar el enfoque para satisfacer sus necesidades.
- **Consumidores:** describe a los usuarios finales de los productos, no son necesariamente las personas que los adquieren.
- **Accionistas:** todas las empresas tienen dueños. Estas personas pueden variar desde un solo propietario hasta miles de accionistas no identificados.
- **Empleados:** las personas que trabajan en una empresa son una parte esencial de la organización y son los principales responsables del éxito a largo plazo de la organización.
- **Proveedores:** los proveedores deben ser considerados socios que deben ayudar a lograr los objetivos.
- **Competencia:** los competidores están influenciados por las acciones y decisiones (Isotools, 2015).

2.2 Planeación estratégica

La planeación estratégica es el proceso a través del cual, los mandos directivos definen las metas, el tiempo y las actividades para su cumplimiento. La definición de estrategia y la de planeación se encuentran vinculados, ya que los dos refieren a una serie de acciones debidamente organizadas, las cuales hacen posible alcanzar los objetivos de la empresa (Mora et al., 2015). Las herramientas de la planificación estratégica y el control de gestión pueden ayudar significativamente a la mejora del desempeño de las diversas funciones empresariales y puede impactar en la consolidación y el aumento de los negocios, creando así mayores niveles de competitividad que les permiten afrontar la entrada de otras empresas con mejores inversiones y estructura, además de planificar la oferta de productos y servicios que buscan superar los límites nacionales (González et al., 2020).

2.2.1 Beneficios de una planificación estratégica

Los autores Jaramillo y Tenorio (2019) manifiestan que existen varios beneficios importantes en la planificación estratégica debido a que en las organizaciones modernas existe la necesidad de mantener altos estándares de conocimiento y aprendizaje, a través de la gestión del conocimiento.

Se destaca los siguientes beneficios:

- **Reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos:** ayuda a analizar la situación actual, los posibles acontecimientos futuros, proponer objetivos y proyectar cursos de acción.
- **Genera compromiso y motivación:** incentiva a los miembros de la empresa a trabajar para cumplir objetivos, metas y propósitos.
- **Sirve a toda la empresa:** contribuye al cumplimiento de todas las funciones administrativas (organización, coordinación y control), para sistematizar recursos, coordinar tareas o actividades, y para controlar y evaluar resultados (al permitir

comparar los resultados obtenidos con los planificados).

- **Es factible:** toma en cuenta los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, y no propone objetivos o estrategias que estén fuera de su alcance.
- **Es flexible:** debe ser lo suficientemente flexible como para permitir cambios o adecuaciones cuando sean necesarios, por ejemplo, cuando sea necesario adaptarla a los cambios repentinos del mercado.
- **Es permanente:** proceso continuo, una vez cumplido los objetivos, los directivos deben proponer nuevas metas (Peñañiel et al., 2020).

2.2.2 Análisis del ambiente

El análisis de ambiente es la formulación de directrices con el fin de emprender acciones que definen el correcto funcionamiento de la organización, el cual incluye el contexto ambiental que implica vigilar, evaluar y difundir datos sobre los ambientes externos e internos (Durán y Luque, 2018).

2.2.3 Análisis FODA

El análisis FODA es un proceso enfocado en la evaluación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, su finalidad es diagnosticar conjuntamente la situación interna y externa. Se caracteriza por ser una herramienta que permite obtener una visión general de la posición estratégica de una organización en particular (Sánchez, 2020).

Según Funes (2018), el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

En resumen, esta herramienta muy útil que permite entender todo el ámbito de la empresa con el fin de permitir tener un contexto más amplio de todo lo inmerso en este importante análisis.

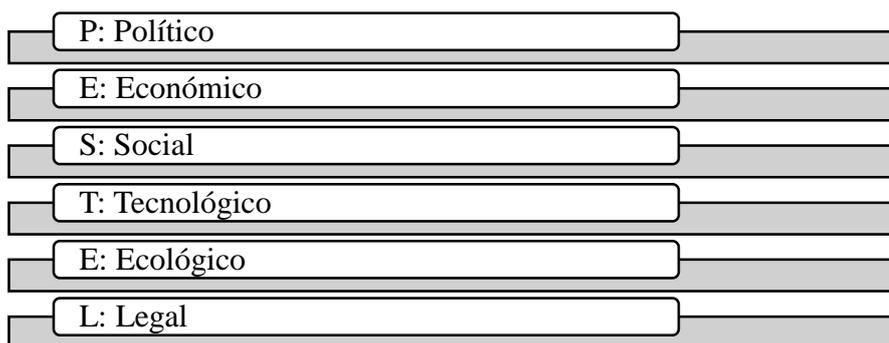
2.2.4 Análisis PESTEL

El análisis PEST o PESTEL se diseñó originalmente para un estudio rápido del entorno empresarial, implica analizar diferentes factores del entorno general en el que opera la organización. La implementación de este elemento ha demostrado ser una herramienta útil para estudiar los factores de los que depende el crecimiento o declive del mercado y proporciona información valiosa para determinar la ubicación, el potencial, las capacidades y la dirección de las empresas.

La palabra PEST es un acrónimo de 4 factores: político, económico, social y tecnológico que existen en el entorno en el que las empresas desarrollan sus operaciones. Los factores suelen estar fuera del control de las empresas y pueden tener un impacto positivo sobre ellas (importante a la hora de desarrollar un producto, plan o estrategia de negocio, o crear una oportunidad de negocio nuevo o que facilita el desarrollo de actividades empresariales) o negativo (que plantea amenazas para el desarrollo actual o futuro de las empresas y sus mercados) (Acurio et al., 2021).

Figura 2

Imagen informativa sobre el PESTEL



Nota. (Marketing, 2020), elaborado por autor.

2.3 Sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Según Isotools (2015), lo referente a la gestión de procesos refiere a un sistema de modelado como un conjunto de procesos interconectados a través de vínculos de causay efecto.

Por proceso se entiende la identificación y gestión sistemática de las acciones desarrolladas dentro de la organización y especialmente en su interacción (Medina et al., 2019). Ambos conceptos están ampliamente relacionados, por lo que deben trabajar juntos.

2.3.1 Cadena de valor

La cadena de valor proporciona un marco coherente para diagnosticar la posición de una empresa en relación con sus competidores y un proceso para definir acciones para desarrollar una ventaja competitiva sostenible (Vivar et al., 2020).

Según Moreno et al. (2018) el modelo avanzado de la cadena de valor es aquella aplicación general, que hace posible representar de manera sistemática las actividades de cualquier organización, ya sea aislada o como parte de una empresa.

Adicional a esto se basa en los conceptos de costo, valor y beneficio, obteniendo una serie de etapas de valor agregado que son comunes en los procesos de producción.

Para un mejor entendimiento de todos los componentes de una cadena de valor se adjunta la figura número 3 donde se podrá percibir de manera detallada la estructura de lo antes mencionando.

Figura 3

Cadena de valor

Actividad de soporte	Infraestructura de la empresa					Margen
	Gestión de recursos humanos					
	Desarrollo de tecnologías					
	Compras					
	Logística de entrada	Operaciones	Logística de salida	Marketing y ventas	Servicio	
	Actividades primarias					

Nota. Componentes de la Cadena de Valor, Moreno et al. (2018), elaborado por autor.

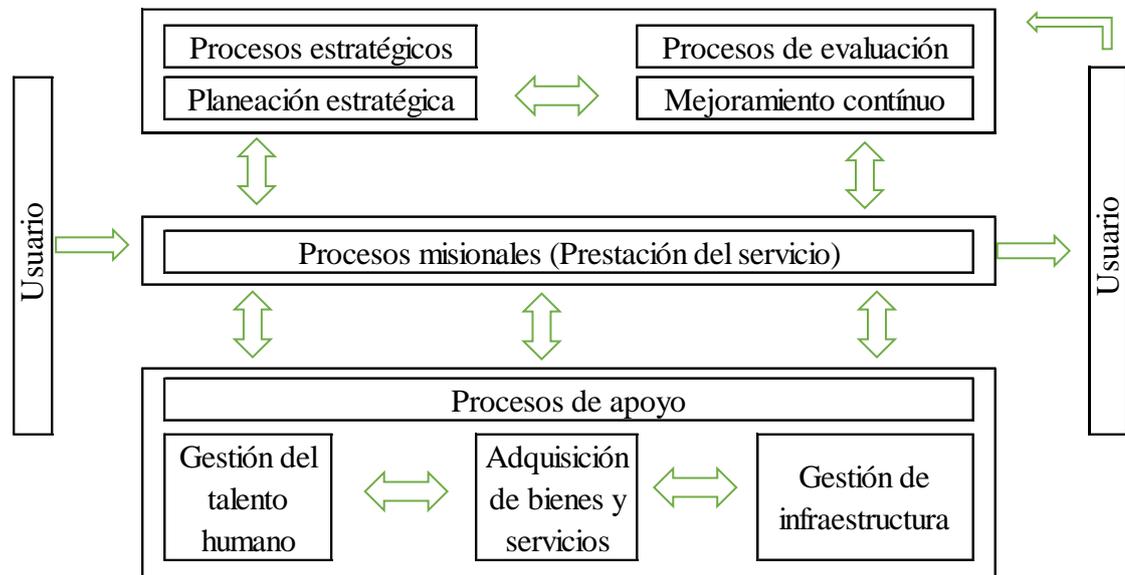
2.3.2 Mapa de procesos

Tiene relación con el mecanismo gráfico de representación de la estructura de cada una de las actividades que hacen parte del Sistema de Gestión.

En su diseño es fundamental reflexionar con anterioridad acerca de las posibles dimensiones que puedan integrar los procesos detectados (Alarcón et al., 2019).

Figura 4

Mapa de procesos



Nota. Gráfico de un Mapa de Procesos, (Alarcón et al., 2019), elaborado por autor.

2.3.3 Proceso

Según EssginNova (2018), un proceso refiere a las actividades que interactúan entre sí para transformar los recursos de entrada en productos o servicios de salida. En los procesos participan tanto factores de tipo interno como externo, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes. Se podría decir que la parte más importante es la entrada, puesto que, a partir de esta, se crea la salida.

2.3.3.1 Elementos de un proceso

Se puede determinar cinco elementos clave en la gestión de los procesos los cuales son los siguientes:

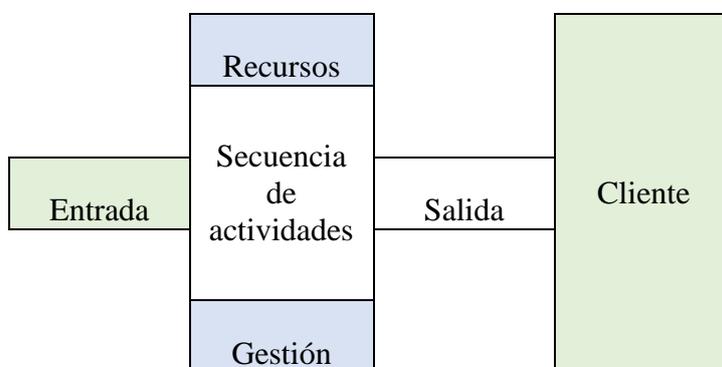
- Entradas (inputs).
- Salidas, o resultados (outputs).
- Recursos

- Límites del proceso

Por otra parte, algo importante que debe mencionarse es que los procesos no producen resultados específicos para los públicos externos, es decir pueden ser acciones enfocadas a las acciones internas de la empresa. En general, dentro de cada una de las áreas de trabajo se realizan actividades que se consideran como procesos cuya finalidad es mejorar constantemente las actividades de la organización (EssginNova, 2018).

Figura 5

Elementos de un proceso



Nota. (Pérez, 2010), elaborado por autor.

2.3.3.2 Tipos de procesos

Los procesos tienen una clasificación, en la cual se puede percibir o detectar directamente los tres principales son:

- **Procesos estratégicos:** están enfocados en la definición de una estrategia con la que se facilite obtener los objetivos establecidos por la organización, siguiendo su misión y visión. Comprenden a la directiva de las empresas, y los gerentes de cada departamento.
- **Procesos operativos:** destinados a generar el producto o servicio. Se trata del fuerte de muchos de los procesos de las empresas, pues comprenden la producción, el desarrollo del producto, etc. van directamente relacionados con la satisfacción del cliente, así como de los accionistas si los hubiera. De ahí, que

en muchas ocasiones los procesos operativos de una empresa también reciban el nombre de procesos claves importantes

- **Procesos de soporte:** ayudan directamente a cumplir con los objetivos de la empresa previamente establecidos. Refiere al Control de calidad, Sistemas de información, etc. Se podría decir que este tipo de procesos cumplen la función de una herramienta clave o primordial para la ejecución de los demás procesos de empresa (Muñoz, 2018).

2.4 Diagrama de flujo

Representa el diagrama esquemático de un algoritmo, mostrando de forma gráfica los pasos o procesos que se deben seguir para encontrar una solución a un problema (Coronel, 2018).

Se basan en el uso de diferentes símbolos para representar operaciones específicas, es decir, una representación gráfica de las diferentes operaciones que se deben realizar para resolver un problema, siendo claro un símbolo sobre el orden lógico en el que se llevan a cabo.

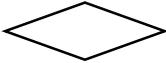
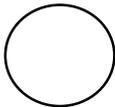
Se llaman diagramas de flujo porque los símbolos utilizados están unidos por flechas para indicar la secuencia de operaciones. Para que los gráficos sean comprensibles para todos, los símbolos deben estar estandarizados; Esto significa que se han creado símbolos casi universales, que cada usuario puede poseer inicialmente.

Los símbolos utilizados para trabajar con el diagrama de flujo están sujetos a cambios y deben adaptarse al diagrama previamente seleccionado (Muñoz, 2018).

Tabla 3

Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Significado
---------	-------------

	Inicio o fin del proceso
	Actividad que requiere ser ejecutada
	Punto de toma de decisión
	Dirección de flujo
	Documentos utilizados en el proceso
	Espera
	El flujograma continúa a partir de ese punto en otro círculo.

Nota. (Muñoz, 2018), elaborado por autor.

2.4.1 Lista maestra

La lista maestra describe la totalidad de los manuales, procedimientos, instrucciones, formatos y datos que hacen parte del SGC. De la misma manera, muestra el nivel de importancia de cada uno de ellos para utilizar siempre la última versión y mantenerse actualizados (Universidad de Oriente, 2010).

2.4.2 Procedimiento

Según explica EssginNova (2018) un procedimiento es un modo específico de realizar a cabo una determinada actividad o proceso. Implica que un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, a esto se le llama procedimiento.

2.4.3 Indicadores

Los indicadores de gestión refieren a la información que da cuenta de las actividades que se han realizado en la empresa con anterioridad y como estas han influido en su desempeño. El propósito principal es sentar las bases para definir adecuadamente las acciones a realizar tanto en el presente como a futuro.

Es indispensable los indicadores de gestión presenten datos honestos y confiables, de lo contrario el análisis de la situación será inexacto. En cambio, si las indicaciones no son

claras, la interpretación será complicada. Lo que permite la medida de la gestión es determinar si un proyecto u organización tiene éxito o si está logrando sus objetivos (García, 2021).

2.4.3.1 Atributos de los indicadores

Los principales atributos de los indicadores, en la mayoría de los casos, son los que se mencionan a continuación:

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.
- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización (García, 2021).

2.4.3.2 Categoría de los indicadores

En tema de categorías de indicadores se debe tener claro la diferencia entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión, para una vez enfocados en estos entender las verdades categorías de una manera más precisa y sencilla.

La clasificación de estos indicadores es la siguiente:

- **Indicadores de cumplimiento:** Se relacionan con el cumplimiento y la conclusión de una tarea, es decir con la información que da cuenta del nivel de consecución de una determinada actividad. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.
- **Indicadores de evaluación:** La evaluación tiene que ver con el grado de rendimiento de un proceso específico. Se encuentran vinculados a los mecanismos y medios que permiten identificar las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad de la empresa. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.
- **Indicadores de eficiencia:** La eficiencia tiene que ver con las cualidades y

destrezas para desempeñar una tarea aprovechando al máximo los recursos disponibles. Por lo tanto, estos indicadores dan cuenta del nivel de recursos invertidos al momento de realizar una actividad específica. Ejemplo: Tiempo de fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.

- **Indicadores de eficacia:** La eficacia tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. estos indicadores refieren a los motivos que reflejan la capacidad existente en la organización para cumplir objetivos y metas. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.
- **Indicadores de gestión:** La gestión tiene que ver con definir el tipo de acciones concretas que se requieren para el desarrollo de las actividades o tareas previamente planificadas. Es decir, dan cuenta de los mecanismos o medios que hacen posible la administración de los procesos. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella (García, 2021).

Los indicadores para un área tienen su base en los procesos en los cuales ella interviene, y tiene que ver con procesos, estructura, desempeño y clientes.

Figura 6

Proceso base de los indicadores



Nota. Proceso Base de los Indicadores, (Muñoz, 2018), elaborado por autor.

2.4.3.3 Beneficios de los indicadores

Los beneficios principales que se pueden detectar al momento de utilizar indicadores son los siguientes descritos en esta sección:

- Los indicadores de gestión contribuyen decisivamente a la toma de decisiones: proporcionan una visión global de la empresa, y aportan los datos que se requieren para la correcta toma de decisiones.
- Los indicadores de gestión revelan el grado de eficacia de las actividades y de toda la organización: permiten valorar el logro de las metas individuales y de la organización en su conjunto.
- Facilitan la identificación de problemas actuales y potenciales, al implementar completamente los indicadores de gestión, las empresas pueden anticipar problemas futuros y corregir errores que pueden conducir a la pérdida de clientes (Indicadores de gestión, 2021).

2.5 Marco legal

En esta sección se hablará sobre la normativa usada teniendo un enfoque claro sobre el tema de investigación del presente trabajo de grado

2.5.1 Norma ISO 9000:2015

La norma ISO 9000:2015 es una reglamentación que define los principios que rigen los SGC. Hace posible entender conceptos primordiales para que los usuarios puedan cumplir con sus metas.

Además, propone un sistema de gestión de calidad bien definido con base en conceptos, establecimiento de principios, diseño de procesos e identificación de los recursos fundamentales. De esta manera, se propone aumentar la consciencia de cada institución respecto a sus tareas y compromisos para satisfacer a los clientes, tratando de esta manera

asimilar en un mejor panorama donde el cliente se sienta de manera más confiado referente al correcto proceder de la empresa.

A su vez, el campo de implementación de esta norma internacional lo componen las empresas que desarrollan evaluaciones en cumplimiento a las directrices de la norma ISO 9001. Además de aquellas que buscan mejorar sus procesos comunicación y confianza en su cadena de suministro, entre otros.

Para finalizar, es importante destacar que la ISO 9000:2015 se puede aplicar a todas las empresas, con independencia de la actividad a la que se dediquen y de su tamaño. De esta manera, podrán concretar todos sus objetivos previamente establecidos con el fin de lograr satisfacer sus necesidades (Norma ISO 9000, 2015).

2.5.2 Norma ISO 9001:2015

Es un estándar internacional adoptado por las industrias de todo tipo y tamaño de alrededor del mundo. La reglamentación identifica las obligaciones para implementar un SGC, identifica los medios y procesos prácticos para asegurar una adecuada aplicación. Es compatible con otros sistemas de gestión tal como sucede con la ISO 14001 enfocada en la gestión ambiental. Es de utilidad cuando:

- Se requiere demostrar la capacidad para brindar de manera regular productos y servicios de calidad que satisfagan a los clientes en los aspectos legales y reglamentarios existentes.
- Se busca incrementar el grado de satisfacción de los clientes por medio de la implementación adecuada de los sistemas y procesos enfocados en la mejorar continua.(Isotools, 2015).

Algo importante que también debe mencionarse es que el enfoque basado en riesgos que se implementa en este sistema de gestión de calidad permite introducir una cultura de prevención desde el inicio de las actividades, además, es posible ir controlando el riesgo para

que este no afecte demasiado, o el impacto sea el mínimo posible. Vale indicar que, cada empresa decidirá si le conviene medir sus riesgos en cada proceso o de manera general (Isotools, 2015).

2.5.3 Norma ISO 31000:2018

El objetivo principal de ISO 31000 es facilitar a la empresa la posibilidad de incorporar proceso de gestión de riesgos en sus acciones y funciones significativas, por lo que su efectividad dependerá de su integración en las actividades de gobernanza (incluyendo la toma de decisiones); para ello se requiere principalmente el apoyo de la alta dirección, así como de sus integrantes, socios, inversionistas y otras partes interesadas (Global Standards, 2018).

2.5.4 Norma 10013:2001

La norma ISO 10013 se utiliza para gestionar la implementar del SGC en una organización, además de las directrices para llevar a cabo su procedimiento, y la organización de documentos o información documentada que lo regula.

En su última versión, ISO 10013 2021, denominada “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”, se establece un método jerárquico que permite la coordinación y estructura de cada uno de ellos, además de definir el tipo de documentos que deben ir en cada nivel.

Por este motivo, la norma ISO 10013 para Manual de Calidad consiste en un sistema de tipo documental, con una estructura y organización debidamente definidos. Su finalidad es mantener los registros que ayudan a regular la calidad de los procedimientos de la empresa (CTM Consultores, 2021).

CAPÍTULO III

3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se procede a exponer el diagnóstico de la entidad y una interpretación de datos basado en el levantamiento de información.

3.1 Caracterización general de la empresa

3.1.1 Antecedentes de la empresa

El Parque Industrial Imbabura S.A. (PIISA), es una Sociedad Anónima inicialmente constituida el 28 de abril de 1965 con la razón social de SOCIEDAD INDUSTRIAL ARTESANAL "ONCE DE JULIO" S.A.

Posteriormente, el 28 de agosto de 1978 mediante Escritura Pública se reforma, codifica, aumenta su capital, cambia de denominación y se prorroga el plazo con la razón social PARQUEINDUSTRIAL "SAN MIGUEL DE IBARRA" S.A.

Mediante escritura de Cambio de Denominación, Aumento de Capital y Reforma de Estatutos, otorgada en Ibarra el 20 de noviembre de 1985 se denomina PARQUE INDUSTRIAL IMBABURA S.A.

“TALLERES ESPINOZA” es una microempresa familiar creada y constituida hace 8 años, localizada en el cantón Ibarra, específicamente en el Parque Industrial (Empresas – parque industrial Imbabura, 2021).

En el año 2014 con base en el buen rendimiento del Parque Industrial, la gerente y fundadora, en ese entonces, de la empresa “TALLERES ESPINOZA” decidió vincularse de manera definitiva a esta importante organización para ampliar su marco de clientela y lograr satisfacer las necesidades de la ciudad de Ibarra con sus importantes innovaciones en el área de mecánica automotriz, contando con personal capacitado para brindar un mejor servicio en función de los requerimientos.

3.1.2 Descripción de la empresa

“Talleres Espinoza” es una pequeña empresa que funciona de manera eficiente en la ciudad de Ibarra en el área de todo lo referente a mecánica automotriz (excepto motor y caja) cumpliendo con parámetros de calidad según las normativas (Empresas – parque industrial Imbabura, 2021).

Entre sus principales funciones se encuentran el mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo en todo lo referente al área automotriz, cabe mencionar que además este establecimiento se encarga de mantener o preservar las condiciones normales de estado y funcionamiento de un vehículo automóvil o de sus equipos o componentes.

Muchas de estas reparaciones están direccionadas o dirigidas por personal capacitado en cada de sus áreas con el fin de otorgar servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de los diferentes clientes, cabe mencionar que cada una de estas actividades están especializadas en automóviles, motocicletas u otros vehículos, pero que su fuerte son los vehículos motorizados de transporte pesado.

3.1.3 Localización de la empresa

Tabla 4

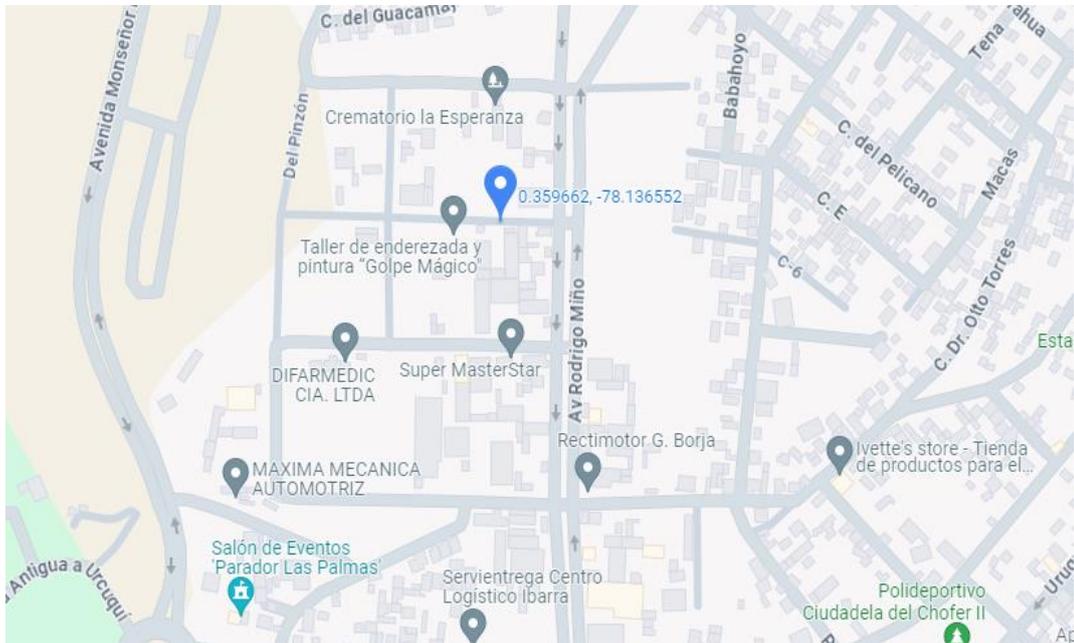
Localización de la empresa

Localización	
País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Ciudad	Ibarra
Dirección	Av. Fray VacasGalindo, Calle B
Teléfono	999304277

Nota: Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

Figura 7

Localización Talleres Espinoza



Nota. (Google Maps, 2022), elaborado por autor.

3.1.4 Misión

Brindar servicios que aplican los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica, permitiendo aumentar los estándares de vida de las personas, con honradez, cuidando el ambiente y trato ameno a los usuarios (Talleres Espinoza, 2023).

3.1.5 Visión

Ser una entidad organizada sostenible económica y socialmente, ampliando y mejorando la calidad de los servicios de reparación de todo el ámbito referente a mecánica automotriz de la ciudad de Ibarra, logrando mejorar la calidad de vida y la confianza de nuestros usuarios, teniendo en cuenta un enfoque de mejora continua (Talleres Espinoza, 2023).

3.1.6 Valores corporativos

En la empresa “Talleres Espinoza” es importante los valores que rigen a la misma, debido a que por este motivo se puede observar el excelente desempeño y un agradable ambiente laboral dentro de la organización.

Para un mejor entendimiento de cuáles son estos valores corporativos a continuación se emite una lista detallada de los que están en vigencia actualmente en la empresa:

- Confianza
- Responsabilidad
- Integridad
- Competitividad
- Constancia
- Disciplina

3.1.7 Jornada laboral

La empresa “Talleres Espinoza” actualmente posee un horario de trabajo de 8h00 a 16h00 de lunes a viernes, los cuales incluyen 60 minutos de pausa referentes al almuerzo. Por tal razón el tiempo preciso con el que cuenta la empresa es de 480 minutos al día.

3.1.8 Personal de trabajo y maquinaria

La empresa “Talleres Espinoza” cuenta con un total de 13 empleados divididos en las diferentes áreas las cuales son: pulverizado, prensado, remache, torneado, limpieza y acabados.

Cuenta con un total de 26 equipos y máquinas que sirven de apoyo para la empresa, las cuales se encuentran descritas de manera más detallada en la presente investigación

3.1.9 Layout

La empresa Talleres Espinoza encontrada en el sector del parque Industrial cuenta con un terreno de dimensiones exactas de 1419 m², para su distribución se puede observar el Layout general de la figura 8 mostrada a continuación:

Figura 8

Layout Talleres Espinoza



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

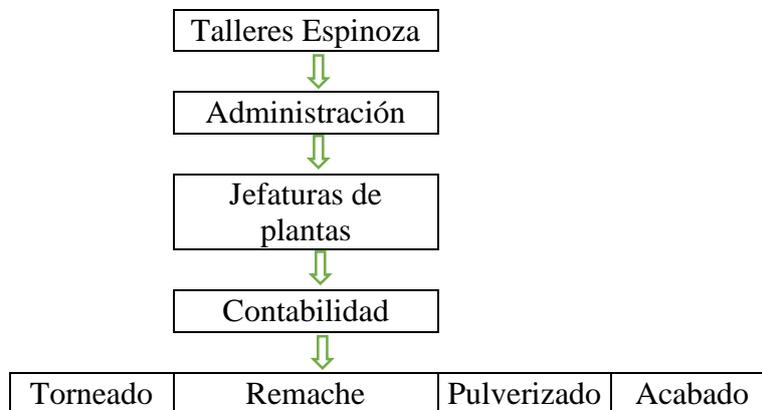
3.2 Análisis ambiental interno

3.2.1 Factor organizacional

El organigrama de Talleres Espinoza se detalla a continuación:

Figura 9

Organigrama Talleres Espinoza



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

3.2.1.1 Descripción del perfil y sus funciones

En la tabla número 5 de esta sección se percibe de manera específica los diferentes perfiles y funciones que cumple el personal de la empresa Talleres Espinoza en sus respectivas áreas o departamentos.

Tabla 5

Descripción del perfil y funciones de los trabajadores

Área o Departamento	Descripción
Gerencia	La Gerencia en la empresa Talleres Espinoza cumple con un rol protagónico debido a que es la encargada de tomar decisiones importantes dentro de la organización con el fin de lograr un mayor éxito y además verificar o dar seguimiento a cada una de las actividades encomendadas para los empleados que conforman la misma con el objetivo de que cada una de estas actividades sean realizadas de manera efectiva, además es la encargada de tomar directrices o estrategias adecuadas en el caso del surgimiento de un problema que afecta de manera gravitante en el correcto andar de la empresa.
Secretaria	La secretaria de la empresa sirve como apoyo para la gerente en diferentes actividades como redacción o edición de documento, recepción de posibles clientes tanto de manera física como por medio de llamada telefónica o directamente como colaboradora en cualquier acción que la gerente le encomendara.
Contabilidad	Es la encargada de mantener en orden todos los asuntos financieros como lo pueden ser el correcto manejo de las responsabilidades empresariales, mantener en orden los libros contables, realización de balances, verificación de los estados financieros, lograr un control documentado en los ingresos y gastos, etc.
Bodega	Cumple con las funciones de entregar y mantener en control el

Área o Departamento	Descripción
	inventario de la empresa en lo referente a EPP, herramientas u cualquier otro insumo que pueda ser necesitado por las personas que conforman esta organización.
Guardianía	Es el encargado de mantener seguro y vigilado los bienes, las instalaciones y atodo el personal que conforma la empresa.
Torneado	En esta área se ejecuta las acciones de corte para dar forma según lo requiera o directamente el pulido de ciertas piezas del producto torneado.
Remache	En esta área se realiza el método de fijación entre las piezas requeridas por medio de los diferentes tipos de remachado como lo son: de comprensión, el remache ciego y finalmente el remache de golpes.
Prensado	En esta sección se efectúan las acciones de desprender o a armar piezas de diferentes tamaños como amortiguadores, para juntar los frenos, para la formación de diafragmas, colocación de bujes, etc.
Pulverizado	Esta sección se encarga de la eliminación de fugas de aceites y desengrasantes, así como también previniendo la aparición de óxido o ruidos por falta de lubricación.
Acabados	En esta área se cumple con ciertos retoques que dan un valor agregado al vehículo antes de ser entregado al cliente, como lo pueden ser pintados automotrices, peritajes u otras acciones requeridas.
Limpieza	Cumple las funciones de mantener totalmente pulcro y limpio las instalaciones de la empresa. Adicional a lo antes mencionado, también cumple con las funciones de hacer

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

3.2.2 Factor talento humano

En la actualidad la entidad Talleres Espinoza cuenta con un total de 13 empleados los cuales se encuentran repartidos en las diferentes áreas respectivas de la empresa para una mejor apreciación, la tabla número 6 se muestra el factor humano que conforma a la empresa:

Tabla 6

Puestos de trabajo

Nº Puesto de Trabajo	M	F
1 Gerencia		1
2 Secretaria		1
3 Contabilidad		1
4 Bodega	1	
5 Guardianía	1	
6 Torneado	2	
7 Remache	1	
8 Prensado	1	
9 Pulverizado	1	
10Acabados	1	
11Limpieza		1
Subtotal	1	4
Total	9	13

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

3.2.3 Factor comercial

El modo operando que tiene la empresa para comercial su producto es por medio de sus números telefónicos, los cuales se encuentran registrados en la página web del Parque Industrial, exactamente en la sección donde se encuentra el nombre de Talleres Espinoza.

3.2.4 Factor tecnológico

La empresa Talleres Espinoza tiene su enfoque en todo lo referente a la mecánica automotriz, por tal motivo el factor tecnológico es un punto fuerte dentro de la organización,

pues cuentan con maquinaria actual para poder satisfacer las necesidades del cliente. En la tabla 7 se describen los elementos tecnológicos de disponibles:

Tabla 7

Equipos y máquinas

Equipos y Máquinas	
Elemento	N.º
Computadoras	4
Impresora	2
Carros portaherramientas	2
Atornilladores eléctricos	1
Puente de elevación	1
Gato hidráulico	2
El polímetro	1
La pistola estroboscópica	1
El comprobador de baterías	1
La montadora de neumáticos	1
Torno Horizontal	1
Torno Vertical	1
Prensa Mecánica	1
Remachadora Neumática Bancada	1
Remachadora tipo Acordeón	1
Compresor	2
Pistola de Pulverizado	2
Pistola de Limpieza Alta Presión	1

Nota: Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

Para un mejor entendimiento del funcionamiento de cada uno los componentes que integran el factor tecnológico de la entidad en la tabla 5 se ha realizado un detalle tanto descriptivo como fotográfico de cada uno de estos.

Tabla 8*Descripción de las Máquinas*

Equipos y Máquinas	
Elemento	N.º
Computadoras	4
Impresora	2
Carros portaherramientas	2
Atornilladores eléctricos	1
Puente de elevación	1
Gato hidráulico	2
El polímetro	1
La pistola estroboscópica	1
El comprobador de baterías	1
La montadora de neumáticos	1
Torno Horizontal	1
Torno Vertical	1
Prensa Mecánica	1
Remachadora Neumática	1
Bancada	
Remachadora tipo Acordeón	1
Compresor	2
Pistola de Pulverizado	2
Pistola de Limpieza Alta	1
Presión	

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

Para un mejor entendimiento del funcionamiento de cada uno los elementos que conforman el factor tecnológico de la empresa en la tabla 5 se ha realizado un detalle tanto descriptivo como fotográfico de cada uno de estos.

Tabla 9*Descripción de las Máquinas*

Máquinas		
Nombre	Descripción	Detalle fotográfico
Portaherramientas	<p>Un carro porta herramientas es básicamente un bastidor que aloja una serie de cajones, o bandejas, o una combinación de cajones, bandejas y/o puertas laterales, opcionalmente una mesada superior o encimera, dos, cuatro o más ruedas dispuestas en la parte inferior del bastidor, y frecuentemente un asa lateral para facilitar el traslado. (¿Qué es un carro porta herramientas y cuántos tipos hay?, 2017)</p>	
Atornilladores eléctricos	<p>Un atornillador eléctrico es una herramienta compacta, parecida a un taladro, que utiliza su motor para hacer bricolaje de manera precisa. (Life - ComputerHoy.com, 2018)</p>	
Puente de elevación	<p>Elevador de 2 columnas electromecánico cuya función principal es levantar al vehículo a una altura adecuada.</p> <p>El gato es una máquina empleada para la elevación de cargas pesadas mediante el</p>	

Máquinas		
Nombre	Descripción	Detalle fotográfico
Gato hidráulico	<p>accionamiento manual de una manivela o una palanca, o bien mediante un sistema de accionamiento asistido por un motor eléctrico o por un compresor de aire. (O, 2018)</p>	
El multímetro	<p>El polímetro o multímetro es un aparato de medidas eléctricas. Con él se pueden medir magnitudes directamente como la tensión, la intensidad y la resistencia eléctrica. (https://www.areatecnologia.com,s, f.)</p>	
Portaherramientas	<p>Un carro porta herramientas es básicamente un bastidor que aloja una serie de cajones, bandejas, o una combinación de cajones, bandejas y/o puertas laterales, opcionalmente una mesada superior o encimera, dos, cuatro o más ruedas dispuestas en la parte inferior del bastidor, y frecuentemente un asa lateral para facilitar el traslado. (¿Qué es un carro porta herramientas y cuántos tipos hay?, 2017)</p>	

Máquinas		
Nombre	Descripción	Detalle fotográfico
La pistola estroboscópica	<p>La lámpara estroboscopio está especialmente diseñada para el uso en los talleres de automóviles debido a su sencillo manejo y su luz clara. El lógico montaje de la lámpara estroboscopio permite al profesional del taller realizar el ajuste y la comprobación del encendido de un modo rápido y preciso. (Estroboscopio para profesionales del automóvil (para ajuste de encendido), s. f.)</p>	
El comprobador de baterías	<p>Dispositivo de máxima precisión para realizar las pruebas de carga de baterías, voltímetro y amperímetro por separado, código de color, compensación de temperatura pasa no pasa, Prueba de baterías de hasta 1000 CCA. (COMPROBADOR DE BATERIAS 6-12V. SCHUMACHE, 2021)</p>	
La montadora y desmontadora de neumáticos	<p>Es una herramienta mecánica que nos ayuda a desmontar o montar los neumáticos o ruedas del vehículo.</p>	

Máquinas		
Nombre	Descripción	Detalle fotográfico
Torno Horizontal	<p>El torno convencional horizontal es una herramienta diseñada para mecanizar piezas que poseen formas geométricas. Estas máquinas hacen girar la pieza mientras varias herramientas que se encargan del corte se encargan de empujarla herramienta contra la superficie, cortándola de acuerdo con las especificaciones. (Torno Convencional Horizontal, 2016)</p>	
Torno Vertical	<p>El torno vertical es una máquina especialmente indicada para los trabajos de mecanizado de piezas medianas y grandes. Este tipo de torno posee un eje en posición vertical, de ahí su nombre, y un plato giratorio que se halla montado sobre un plano horizontal. («¿Cómo funciona un torno vertical?», 2021)</p>	

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

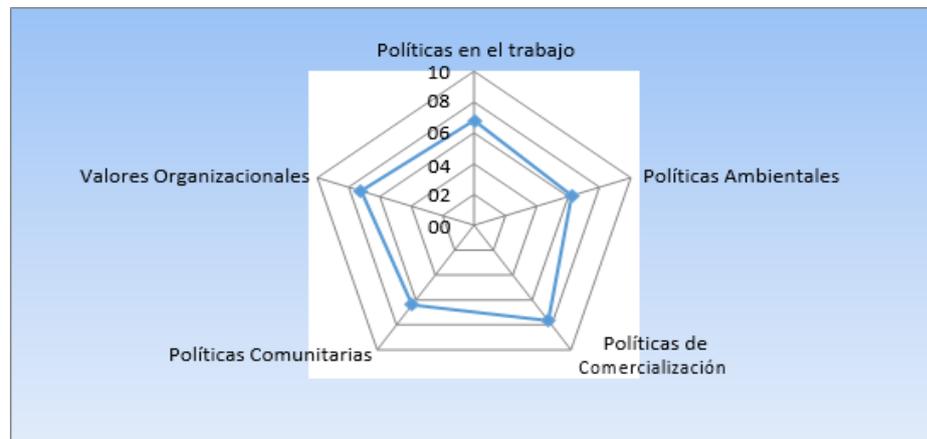
3.2.5 Recopilación de información interna

A. Responsabilidad social corporativa

En este campo se analizará las consecuencias potenciales que se pueda generar en el entorno de la empresa, enfocándose en las decisiones que asuma la misma, referentes al Taller Espinoza.

Figura 10

Gráfico de Responsabilidad Corporativa



Nota. Fuente (Zamora, 2020), elaborado por autor.

Observando el análisis de la figura 10, se afirma que el cumplimiento de responsabilidad social corporativa se encuentra en los siguientes valores: las políticas de trabajo con un porcentaje de 6.8, políticas ambientales con un porcentaje de 6.2, políticas de comercialización con un porcentaje de 7.7, políticas comunitarias con un porcentaje de 6.4 y finalmente los valores organizacionales con un porcentaje de 7.2, recalcando que todos estos porcentajes se basan en criterios previamente establecidos al igual que su ponderación como se lo puede percibir en el anexo 1.

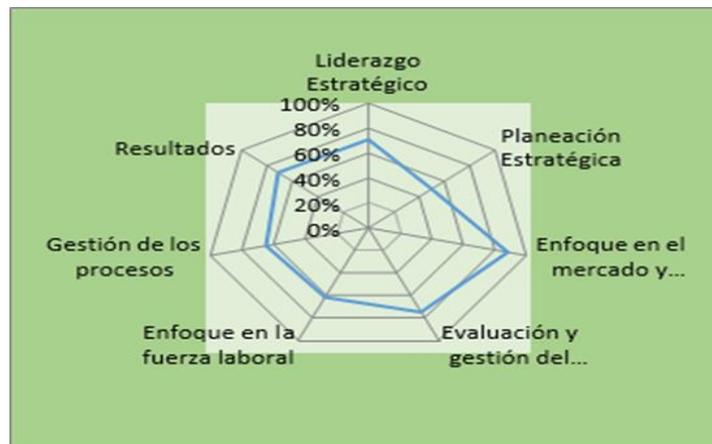
Como análisis final se determina que el tema de la Responsabilidad Social Corporativa en Talleres Espinoza se cumple de manera promedio de 6, 86 que representa una debilidad dentro de la misma.

B. Capacidad estratégica

Se basa en generar estrategias adecuadas con directrices correctas para satisfacer las necesidades del entorno, teniendo un enfoque referente a la empresa Talleres Espinoza.

Figura 11

Capacidad estratégica



Nota. Fuente (Zamora, 2020), elaborado por autor.

Con base en la figura 11 se puede percibir los siguientes resultados, teniendo en cuenta los parámetros y ponderación establecidos en el anexo 2, los cuales son los siguientes: Liderazgo estratégico con un valor de 71%, planeación estratégica con un valor porcentual de 50%, enfoque en el mercado y cliente con un valor porcentual de 88%, evaluación y gestión del conocimiento con un valor porcentual de 75%, enfoque en la fuerza laboral con un valor porcentual de 62%, gestión de los procesos con un valor porcentual de 65% y los resultados con un valor porcentual de 71%.

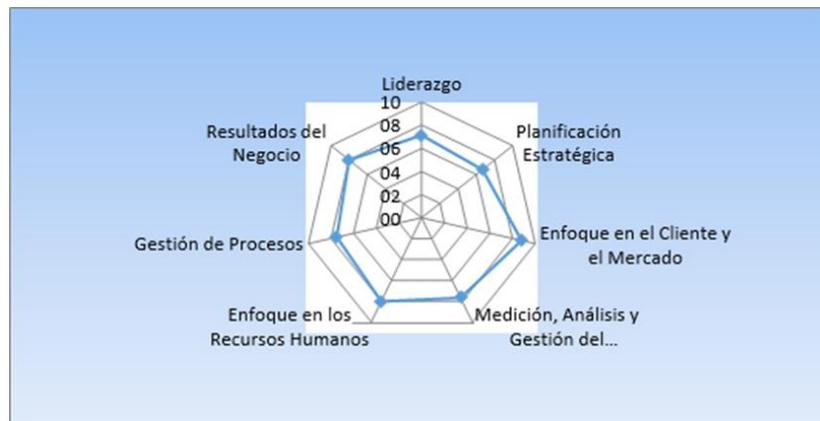
Como análisis final de la capacidad estratégica cabe mencionar que en promedio general cumple con un 69% demostrando falencias en esta área, pero con las correcciones adecuadas se puede llegar a convertir en una fortaleza, pero que debido a la ausencia de la documentación de sus procesos y la no presencia consecutiva de un pensamiento de mejora continua dentro de la organización no le permiten alcanzar un rango de éxito más adecuado.

C. Criterios de excelencia

En esta sección se analiza una serie de criterios que permiten entender el rendimiento de la empresa y como cumple con ciertos parámetros de excelencia.

Figura 12

Criterios de excelencia



Nota. Fuente (Zamora, 2020), elaborado por autor.

Tomando en cuenta la figura 12 se obtuvo los siguientes valores: Liderazgo con un puntaje de 7.1, planificación estratégica con un puntaje de 6.7, enfoque en el cliente y mercado con un puntaje de 8.8, medición y gestión del conocimiento con un puntaje de 7.7, enfoque en los recursos humanos con un puntaje de 8.0, gestión de procesos con un puntaje de 7.4 y resultados del negocio con un puntaje de 8.0, cabe mencionar que todos estos puntajes se basan en parámetros y ponderaciones previamente establecidos como se puede percibir en el anexo 3.

El análisis final de esta área demuestra que se tiene un puntaje de 7.67, lo que indica que en criterios de excelencia está muy cercano a un puntaje adecuado de cumplimiento, pero debido a ciertos problemas aún sigue siendo una debilidad latente dentro de Talleres Espinoza, problemas detectados como, que muchos de los trabajos se los realizan de manera empírica donde se percibe la medición del conocimiento no adecuada, además de una ausencia latente de estrategias para fidelizar al cliente.

3.3 Análisis ambiental externo

3.3.1 Factor político legal

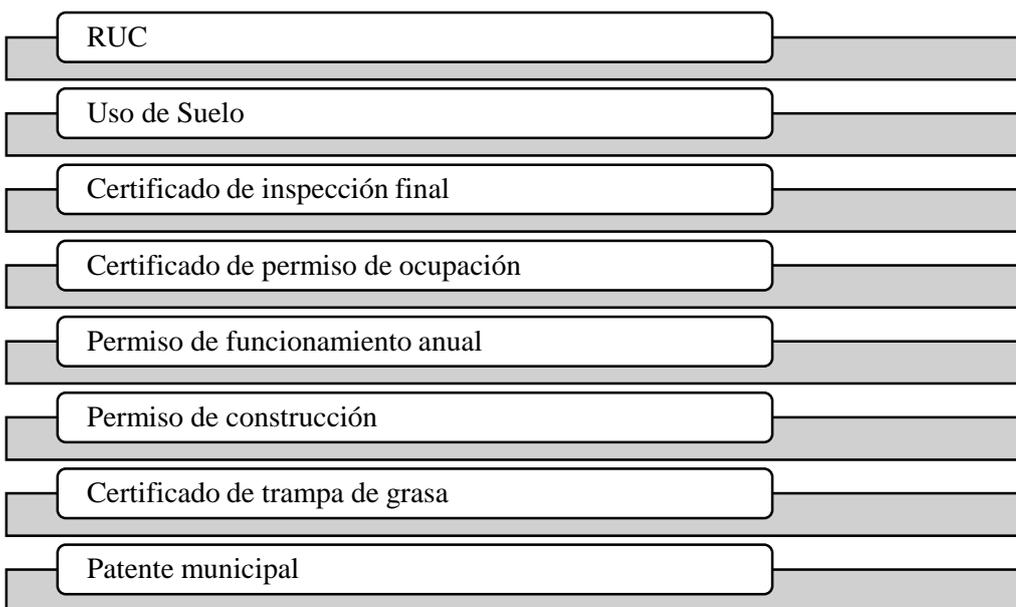
Para el presente trabajo de investigación se debe mencionar que el tema político de mayor relevancia es el mencionado en el Art. 246 del Reglamento General para Aplicación de

la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, en concordancia con el Art. 150 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y el Reglamento para el Control y Funcionamiento de Talleres de Remarcación, Reparación, Estacionamientos o Garajes de Vehículos Automotores, y Lugares de Venta de Partes y Repuestos de Vehículos Usados de la Comisión de Tránsito de la Provincia de residencia (Comisión de Tránsito del Ecuador, 2020).

Además de lo antes mencionado existen otros requisitos políticos que se necesitan cumplir en el territorio nacional tanto a nivel provincial como también de localidad entre los que más destacan los siguientes observados en la figura número 13:

Figura 13

Documentos requeridos



Nota. Fuente (Claudett, 2020) elaborado por autor.

3.3.2 Factor económico

- **Producto Interno Bruto:**

La crisis de carácter sanitario mundial por causa de la Covid-19 ha impactado directamente en el desempeño en economía de los países latinoamericanos y el mundo, afectando la movilidad de las personas y el normal funcionamiento de establecimientos productivos y comerciales.

Esto fue determinante para que en 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador, en términos constantes, haya totalizado USD 66.308 millones, lo que representa una caída de 7,8%, según los datos de las cuentas nacionales trimestrales (Banco Central del Ecuador, 2021).

La industria automotriz, según los resultados que se obtuvieron en la investigación, se determinó a causa de la pandemia, las ventas por unidades del sector automotriz en el año 2020 obtuvo 35.08% menos respecto al 2019, por otra parte, las recaudaciones en ventas netas (Declaraciones 104) del 12%, con cohorte diciembre de 2020 reflejando el 42,07% menos, correspondiente al total en recaudaciones del 2019, ante estos efectos es importante el apoyo del Gobierno en políticas para la preservación de capacidades y recursos, como a su posterior fortalecimiento para fomentar la recuperación pos-pandemia (Franco y Jiménez, 2021).

En base a todo lo analizado se debe recalcar que este factor es una amenaza, ya que puede frenar en cierta manera el correcto funcionar de talleres automotrices.

3.3.3 Factor social

En esta sección se destaca el tema social positivo que genera la industria automotriz en el territorio nacional, debido a que esta industria genera una gran cantidad de empleos, logrando de esta manera que muchos de los empleados de esta empresa tengan un mejor estado de vida, ocasionado una inyección económica positiva para la población de Ecuador (Franco y Jiménez, 2021).

En conclusión, el factor social se considera una oportunidad en la industria automotriz debido a todo lo positivo que puede aportar en la actualidad.

3.3.4 Factor tecnológico

Los factores tecnológicos analizados dentro de Talleres Espinoza y la industria automotriz demuestran que son totalmente flexibles al tema de adaptación de nuevas o diferentes tecnologías, generando un alto potencial.

Por todo lo previamente mencionado el factor tecnológico es una oportunidad, ya que la tecnología está en constante actualización y por ende en la industria automotriz se desarrollan nuevos avances que permiten satisfacer las necesidades de los clientes, mejorando no solo los procesos, sino que también la calidad final del servicio por medio del uso de nuevas herramientas tecnológicas.

3.3.5 Factor ecológico

El factor ecológico está relacionado directamente con el medio y su afección en el mismo referente a la industria automotriz.

Según indicó, el país cuenta con un parque automotor de más de 2 200,000 vehículos, pero de estos, 218.000 tendrían más de 35 años. Alrededor de 60.000 tienen entre 25 y 30 años, 160.000 entre 20 y 25 y así la lista continúa (Alcocer, 2018).

En general, estima que el 35% de los vehículos que circulan en el país sería altamente contaminantes debido a su antigüedad (Alcocer, 2018).

Según el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Senae), en 2013 se importaron 37.654 vehículos nuevos y en 2014, un total de 34.337 (El Telégrafo, 2015).

Por lo antes mencionado, este factor sería una amenaza debido a los altos índices de contaminación que produce las industrias automotrices al medio ambiente.

3.4 Fuerzas de Porter

Talleres Espinoza juega un papel importante en la economía popular y solidaria, demostrando los recursos y fortalezas potenciales del cliente para mejorar la economía interna de la organización.

Como se muestra en la tabla 10 se valoró según los criterios: bajo, medio, medio alto y alto, cada fuerza de Porter, de modo que, luego, exponer una reseña facilite entender el posicionamiento de Talleres Espinoza.

Tabla 10

Fuerzas de Porter

Fuerzas de Porter	Grado de Importancia	Descripción	Detalle	Fuerzas de Porter	Grado de Importancia
Rivalidad entre competidores	Alto	Debido a que son muchas empresas que cumplen con las actividades de mecánica automotriz, existe una gran rivalidad entre las mismas.	En parte es una debilidad el que existan muchas empresas de este tipo, ya que el público meta es reducido, sin embargo, la empresa Talleres Espinoza tiene cierta ventaja competitiva al formar parte del Parque Industrial.	Rivalidad entre competidores	Alto
		Depende de la cantidad de compra para la aceptación de negociación por parte de proveedores, de modo que incluye notoriamente a	Sus proveedores varían, pero en cierta forma sacan ventaja del		

Fuerzas de Porter	Grado de Importancia	Descripción	Detalle	Fuerzas de Porter	Grado de Importancia
Poder de negociación conproveedores	Medio-Alto	Talleres Espinoza debido a que no tienen un pedido fijo en determinado tiempo.	convenio antes mencionado con el Parque Industrial para obtener ciertas ventajas con losproveedores. Es una fortalezadebido a que suconvenio con el Parque Industrial le ha abierto un mayor panorama para llegar a un nuevo público que busca soluciones según el accionar de la empresa	Poder de negociación con proveedores	Medio-Alto
Poder de negociación con clientes	Medio-Alto	En Talleres Espinoza este factor es voluble, pero cabe recalcar que tiene un público meta fijo debido a los años que lleva cumpliendo conlas funciones dela empresa.		Poder de negociación con clientes	Medio-Alto

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor.

3.5 Matriz PESTEL

En la figura número 17 se observa el análisis detallado de la matriz PESTEL, la cual permitirá detectar los componentes que conforman la empresa de Talleres Espinoza.

Priorizando en la misma los factores que involucran y se encuentran clasificados en 6 principales (políticos, ambientales, legales, tecnológicos, sociales y económicos).

En este análisis se pudo percibir que la política es uno de los factores que muestran una mayor oportunidad debido a que por tema de pandemia se modificaron ciertas políticas para favorecer a lo que viene a ser la industria automotriz, al igual que otras industrias.

En el parámetro económico, se puede percibir, en cambio una amenaza latente debido a que por la pandemia la económica sea vio afectada y en cierta manera también congelada, disminuyendo el tema de oferta y demanda.

El parámetro sociocultural se puede percibir como una oportunidad debido a la buena relación existente entre los jefes y los empleados de Talleres Espinoza.

El parámetro tecnológico debido a las nuevas innovaciones es una oportunidad, ya que por medio de esto puede innovar en ciertas secciones de su organización aplicando o enfocándose en un pensamiento de I+D.

En el tema ecológico según la matriz es una amenaza latente debido al tema de contaminación producido por la industria automotriz y todos sus derivados.

El tema legal es considerado una oportunidad, pues como se mencionaba antes, las nuevas leyes en cierta manera debido a la pandemia recién superada buscan reactivar la económica favoreciendo de esta manera a la industria automotriz.

El tema ponderación dentro de la matriz PESTEL se encuentra detallado en el anexo número 4.

Tabla 11*Matriz PESTEL*

	Impacto del entorno	Evolución potencial	Impacto potencial	Probabilidad de que ocurra	Relevancia	Oportunidad /amenaza
Políticas						
1	Plan de Nacional de desarrollo	Se incrementa	75	1	75	Oportunidad
2	Entes reguladores y procesos	Se mantiene	75	1	75	Oportunidad
3	Políticas gubernamentales nacionales	Se mantiene	50	0,75	37,5	Oportunidad
4	Políticas de gobiernos seccionales	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
5	Iniciativas de financiamiento	Se incrementa	50	0,75	37,5	Oportunidad
Económicas						
1	Situación económica del País	Se reduce	50	0,75	37,5	Amenaza
2	Situación económica mundial	Se reduce	50	1	50	Amenaza
3	Obligaciones tributarias	Se mantiene	50	0,75	37,5	Amenaza
4	Clima y Efectos estacionales	Se mantiene	50	0,5	25	Amenaza
5	Comportamiento de la	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad

	Impacto del entorno	Evolución potencial	Impacto potencial	Probabilidad de que ocurra	Relevancia	Oportunidad /amenaza
	oferta/demanda local					
6	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	Se reduce	100	0,25	25	Oportunidad
7	Costos de las transacciones y costo del dinero	Se mantiene	50	0,75	37,5	Amenaza
8	Fluctuaciones en la tasa de cambio	Se incrementa	50	0,75	37,5	Amenaza
9	Consumo de materia prima	Se reduce	50	0,75	37,5	Amenaza
10	Factores de calidad en la producción	Se incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
Socioculturales						
1	Edad de los trabajadores	Se mantiene	75	0,75	56,25	Oportunidad
2	Nivel formativo	Se mantiene	50	0,75	37,5	Oportunidad
3	Nivel de ingreso	Se reduce	50	0,75	37,5	Amenaza
4	Estructura familiar	Se reduce	50	0,75	37,5	Oportunidad
5	Movimientos geográficos de los trabajadores.	Se incrementa	100	0,75	75	Amenaza
Tecnológicas						
1	Inversiones en I+D	Se mantiene	75	0,75	56,25	Oportunidad

	Impacto del entorno	Evolución potencial	Impacto potencial	Probabilidad de que ocurra	Relevancia	Oportunidad /amenaza
2	Nuevas formas de distribución	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad
3	Velocidad de las innovaciones	Se mantiene	75	0,5	37,5	Oportunidad
4	Coste de acceso a las nuevas tecnologías	Se mantiene	75	0,25	18,75	Amenaza
Ecológicas						
1	Aumento de la contaminación	Se incrementa	75	0,5	37,5	Amenaza
2	Leyes de protección medioambiental	Se mantiene	75	0,5	37,5	Oportunidad
3	Escasez de materias primas.	Se mantiene	50	0,5	25	Amenaza
4	Conciencia social ecológica.	Se incrementa	50	0,25	12,5	Oportunidad
Legales						
1	Leyes sobre empleo	Se mantiene	75	0,75	56,25	Oportunidad
2	Leyes de seguridad y salud ocupacional	Se incrementa	50	0,5	25	Amenaza
3	Leyes de protección medioambiental	Se mantiene	50	0,5	25	Oportunidad
4	Leyes de protección del consumidor	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad

	Impacto del entorno	Evolución potencial	Impacto potencial	Probabilidad de que ocurra	Relevancia	Oportunidad /amenaza
5	Leyes de protección contra la discriminación	Se mantiene la	50	0,5	25	Oportunidad
6	Leyes antimonopolio.	Se incrementa	100	0,75	75	Oportunidad

Nota. Matriz Pestel, fuente (Zamora, 2020), elaborado por autor.

3.6 Matriz FODA

Para poder analizar de manera adecuada el entorno tanto como externo de la empresa es importante utilizar una matriz de FODA, para identificar tanto los factores, oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas del entorno de la empresa, por todo lo antes mencionado se identificó los parámetros cumplidos y se definieron los apartados más relevantes en cada aspecto a valorar.

Tabla 12

Matriz FODA

		Matriz FODA	
		F FORTALEZAS	D DEBILIDADES
AMBIENTE INTERNO	F1	Responsabilidad y compromiso laboral.	D1 La entidad no tiene procedimientos ni actividades documentadas.
	F2	Dispone de maquinaria adecuada para las diferentes acciones de la empresa.	D2 Insuficiente conocimiento al momento de realizar una clasificación de los diferentes insumos en bodega
	F3	La empresa cumple con parámetros de calidad en la ejecución de sus prestaciones.	D3 Ausencia de gestión por procesos.

Matriz FODA

AMBIENTE EXTERNO	F4	Crecimiento del mercado interno y externo	D4	Ausencia de planeación con foco en mejora continua
	F5	Larga trayectoria en el mercado local contando con varios años de experiencia.	D5	Falta de publicidad por parte de la organización.
	O OPORTUNIDADES		A AMENAZAS	
	O1	Fidelidad de clientes en la empresa.	A1	Falta de infraestructuras para la eliminación/valorización de residuos.
	O2	Convenio y alianza estratégicas con el Parque Industrial que permite incrementar la cantidad de clientes, por ello incrementar las ventas de sus servicios.	A2	Aumento de la competencia, cada vez más empresas ingresan en el mercado con servicios que poseen características similares al de la empresa.
	O3	Disponer de trabajadores calificados con experiencia, para una labor adecuada y eficaz.	A3	Existen ciertas barreras en el tema de entrada de capital e inversión.
	O4	Ofrecer servicios únicos	A4	Falta de apoyos económicos a las empresas a mejorar sus instalaciones.
	O5	Desarrollo de nuevas tecnologías	A5	Nuevas medidas por parte del gobierno debido a la nueva normalidad

Nota: Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

3.7 Análisis de punto estratégico

Una vez terminado el análisis de la matriz FODA se procedió a determinar los factores existentes, ponderando una calificación de acuerdo con el nivel de importancia que permita llevara la empresa al éxito, para entender su ponderación, revisar el anexo 5.

3.8 Estrategias de matriz FODA

Tomando en cuenta lo antes analizado se ha decidido manejar estrategias adecuadas para el beneficio de la empresa clasificando estas estratégicas en cuatro tipos los cuales son: estrategias ofensivas, estrategias defensivas, estrategias de reorientación y estrategia de supervivencia. Para un mejor detalle se puede observar la tabla número 13:

Tabla 13

Estrategias FODA

Estrategias ofensivas		Estrategias defensivas	
1	Capacitar a los trabajadores constantemente	1	Estandarizar procesos en la empresa.
2	Estandarizar procesos de control de calidad	2	Apertura de nuevos servicios para el mercado actual.
3	Obtener maquinaria referente a la empresa para innovar en temas tecnológicos.	3	Prevenir y alertar en caso de eventos inesperados (paros, manifestaciones), y disponer de oportuna capacidad de respuesta.
4	Capacitar a la alta gerencia en asuntos de suma importancia que puedan aportar algo importante a la empresa.	4	Mantener activa la alianza con el Parque Industrial.
5	Disponer de gestión estratégica por parte de la directiva para guiar a la organización con foco en la mejora continua	5	Concientizar al personal para el aprovechamiento de los materiales e insumos.
Estrategias de reorientación		Estrategia de supervivencia	
1	Desarrollar la documentación de procesos para dar coherencia y evitar confusiones.	1	Adquirir maquinaria con tecnología innovadora para mejorar la productividad y tener una ventaja competitiva frente a otras empresas.

Estrategias ofensivas		Estrategias defensivas	
2	Mejorar las relaciones con la comunidad creando una concientización con la misma.	2	Aprovechar el máximo de los recursos con los que cuenta la empresa para evitar desperdicios y disminuir gastos innecesarios
3	Mejorar los procesos que existen en la Empresa	3	Clarificar la cadena de valor de la entidad para identificar adecuadamente la relación procesos.
4	Aumentar el compromiso del personal ante la empresa y todos los objetivos que se plantee la misma. Llevar a cabo la gestión por procesos para alcanzar la eficiencia en el desarrollo de actividades productivas.	4	Mejorar los procesos de la empresa para una mejor productividad.
5		5	Plantear indicadores acordes con la mejora continua del servicio

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

3.9 Auditorías internas

3.9.1 Resultados de la situación actual de la entidad Talleres Espinoza.

Con el fin de entender de mejor manera como aplicar lo denominado como gestión por procesos es primordial conocer la actualidad de la entidad, para lo cual se aplicó el Check list de la norma ISO 9001:2015(ver Anexo6), para identificar el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los apartados con los que cuenta esta norma, logrando así, encontrar los puntos débiles e indagando cuáles apartados se puede mejorar para obtener un porcentaje de aprobación del Check list de la ISO 9001:2015 con la ayuda correspondiente de esta propuesta.

Con lo antes expuesto cabe mencionar que existen parámetros o criterios en la Check list, estos están establecidos de la siguiente manera:

- Bajo el 50 % es considerado un nudo crítico identificado con rojo.

- Entre 50 % y 89 % se considera una debilidad y se identifica con el color amarillo
- Si se encuentra en un nivel de cumplimiento del 90% al 100% se considera una fortaleza y se lo identifica con el color verde.

Para una mejor comprensión de lo antes detallado se puede visualizar la figura número 14:

Figura 14

Valoración porcentual

Valor	Descripción	Color
90% - 100%	Fortaleza (Cumple)	Verde
50% - 89%	Debilidad (Cumple medianamente)	Amarillo
<50%	Nudo crítico	Rojo

Nota. La figura muestra la valoración porcentual, elaborado por autor.

3.9.2 Valoraciones porcentuales del check list de la Norma ISO 9001:2015.

En esta sección se analizó los ítems de la Norma ISO 9001:2015, partiendo en el “contexto de la organización” y culminando el apartado “mejora”.

3.9.2.1 Literal 4 contexto de la organización.

En esta sección se cumplen con los siguientes subtemas empezando con el análisis de la entidad y de su entorno con un 17 % de cumplimiento, en tema de comprensión de los requerimientos y expectativas de stakeholders con un 17 %, en la definición del alcance del SGC con un 33% y finalmente en el SGC y sus procesos con un 33% debido a que Talleres Espinoza no cuenta con una gestión adecuada de sus procesos demostrando de esta manera que este apartado es un nudo crítico en la empresa debido a que su cumplimiento general es de un 33%.

Los datos permiten verificar que al no tener un registro adecuado de todos los procesos que agregan valor al producto final, no se cumple de manera adecuada con los parámetros establecidos en el literal 4.

Figura 15

Porcentaje de cumplimiento



Nota. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, elaborado por autor.

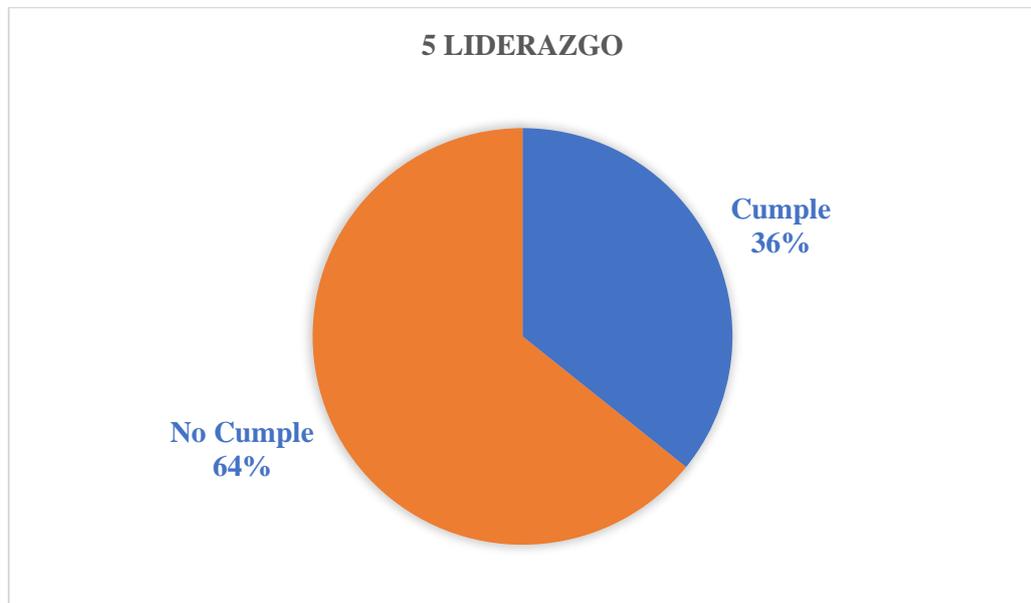
3.9.2.2 Literal 5 liderazgo.

En este apartado se analizó los parámetros del liderazgo en el contexto de la empresa, donde se obtuvo un porcentaje de 46% en el tema liderazgo y compromiso, en el parámetro político con un cumplimiento de un 29% debido a la ausencia de un control político de la empresa y finalmente en el tema cargos, responsabilidades y autoridades de la entidad con un cumplimiento del 25% demostrando de esta manera un cumplimiento general del 36% siendo este literal un nudo crítico dentro de la empresa.

Los datos muestran que no existe un canal adecuado para la comunicación del líder hacia sus empleados y las tareas que deben realizar.

Figura 16

Porcentaje de cumplimiento - liderazgo



Nota. Liderazgo, elaborado por autor.

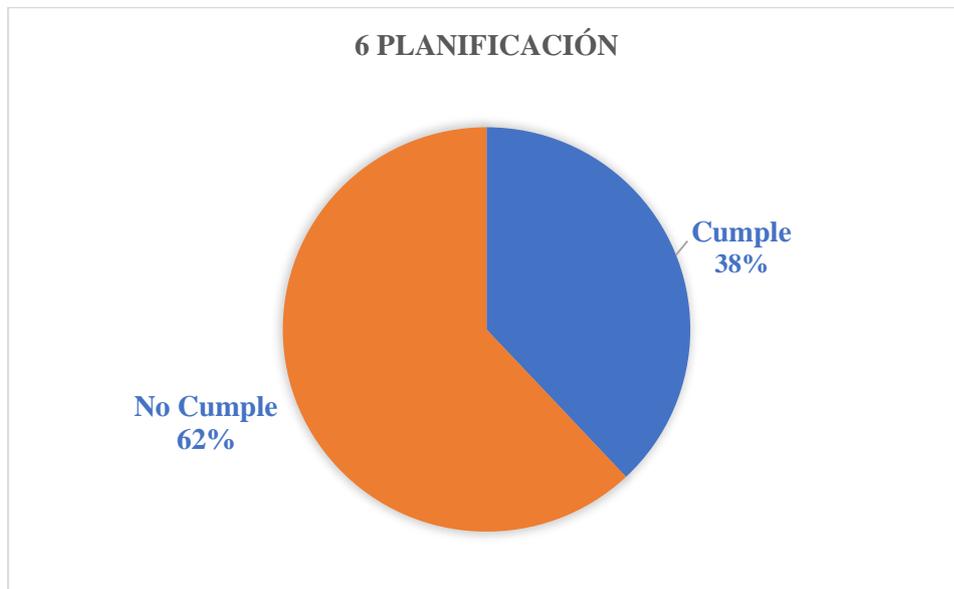
3.9.2.3 Literal 6 planificación.

En este aspecto se analiza la planificación, donde según los parámetros en tema de actividades para hacer frente a riesgos y oportunidades cumple la empresa con un 50%, en tema de objetivos de calidad y planeación para alcanzarlos un 29% debido a la ausencia de una documentación de sus procesos y finalmente, en la planeación de modificaciones con un 21% dando un valor general de cumplimiento de 38% convirtiendo este apartado en un nudo crítico dentro de la organización.

El literal 6 no se cumple a cabalidad debido a factores de no tener una adecuada planificación en caso de acciones futuras.

Figura 17

Porcentaje de cumplimiento – planificación



Nota. Planificación, elaborado por autor.

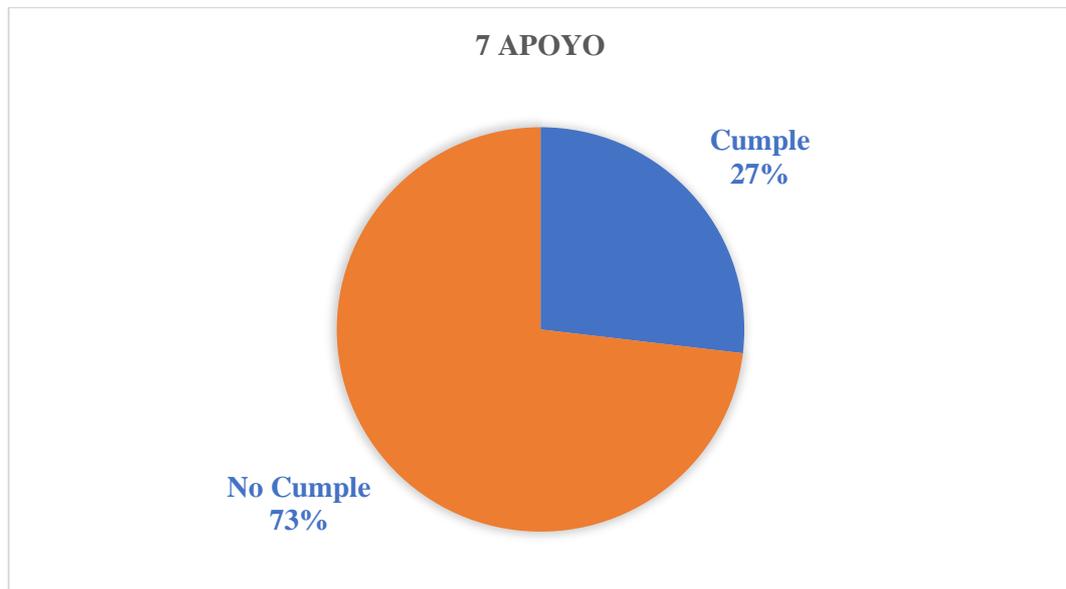
3.9.2.4 Literal 7 apoyo.

En este apartado se analizó el literal apoyo el cual se encuentra abarcado por varios parámetros el primero de estos es el denominado recursos el cual abarca todo lo referente a generalidades, sujetos, infraestructura, entorno de los procesos, recursos de seguimiento y conocimiento de la entidad cumpliendo este con un 40%, el segundo es la competencia con un 16% de cumplimiento, el tercero toma de conciencia con 3,5 %, el cuarto comunicación con un cumplimiento de 3,5% y finalmente la información documentada con un cumplimiento de 37% dando un cumplimiento general 27 % convirtiendo este apartado en un nudo crítico.

Debido a la operación principal de la entidad no se toma muy en consideración el tema concienciapor parte de los empleados y altos mandos.

Figura 18

Porcentaje de cumplimiento – apoyo



Nota. Apoyo, elaborado por autor.

3.9.2.5 Literal 8 operación.

En esta sección se analizó el literal operación, el cual, según sus parámetros en tema planificación y control operacional, cumplen con un 6%, en requerimientos para bienes y servicios, con un 5%, en creación y elaboración de los productos, procesos, servicios con un 28%, en control de procesos, servicios ofrecidos de modo externalizado con un 19%, en tema de producción y provisión de servicio con un 25%, en liberación de los bienes y servicios con un 4% y finalmente en control de las salidas sin conformidad con un 12% dando un cumplimiento general de 24% convirtiéndose también este aspecto en un nudo crítico.

En este caso se podría mencionar como una especificación el tema de que una vez detectado un servicio no conforme su plan de respuesta no es oportuno.

Figura 19

Porcentaje de cumplimiento – operación



Nota. Operación, elaborado por autor.

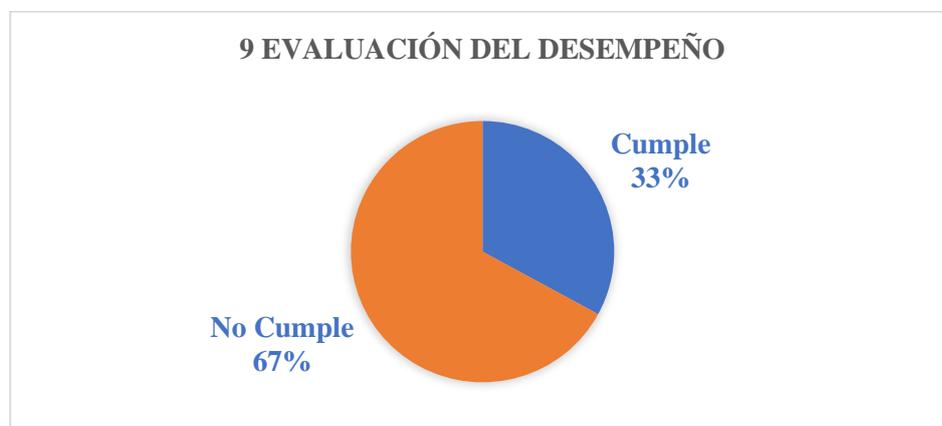
3.9.2.6 Literal 9. Evaluación del desempeño.

En este apartado se analizó el literal de valoración del desempeño, donde sus parámetros como lo son seguimiento, medición, análisis y reevaluación cumplieron con un 47%, la auditoría interna con un 25% y la revisión por la gerencia con un 28% dando como resultado general un 33% en el cumplimiento de esta sección siendo la misma una debilidad.

Cabe mencionar en este particular que no existe un plan de evaluación para gestionar los procesos realizados por parte de todo lo involucrado a la empresa.

Figura 20

Porcentaje de cumplimiento – evaluación del desempeño



Nota. Evaluación del desempeño, elaborado por autor.

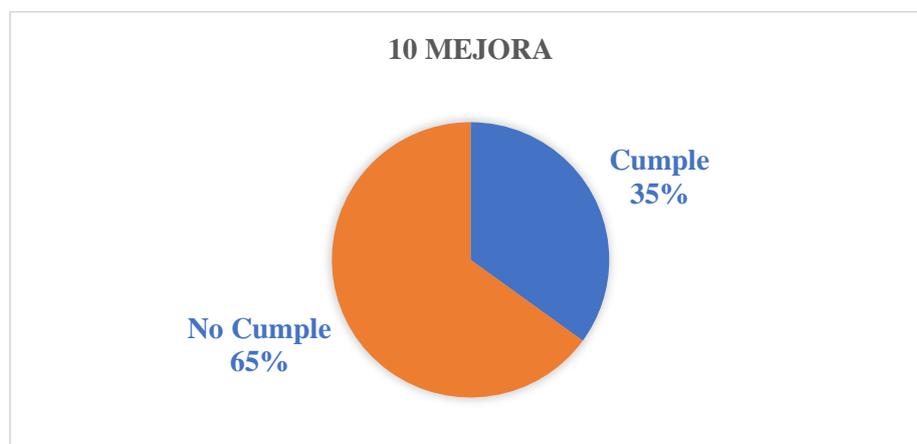
3.9.2.7 Literal 10 mejora.

En este apartado se analizó el literal mejora donde según sus parámetros en tema generalidades cumplió con un 25%, en lo referente a la no conformidad y acción correctiva con un 64% y finalmente en el tema mejora continua con un 1% debido a que la alta gerencia y en sí la organización ha estado abiertamente a empezar a mejorar de manera continua en su empresa y un claro ejemplo de ello es esta propuesta de tesis por todos los motivos antes mencionados en este aspecto cumplen con un porcentaje de 35 % siendo el mismo una debilidad pero con un porcentaje muy cercano para convertirse en una debilidad.

Existe una iniciativa referente a la mejora continua pero solo está planteada, pero en si aún no se ejecuta el proceso de mejora continua.

Figura 21

Porcentaje de cumplimiento – mejora



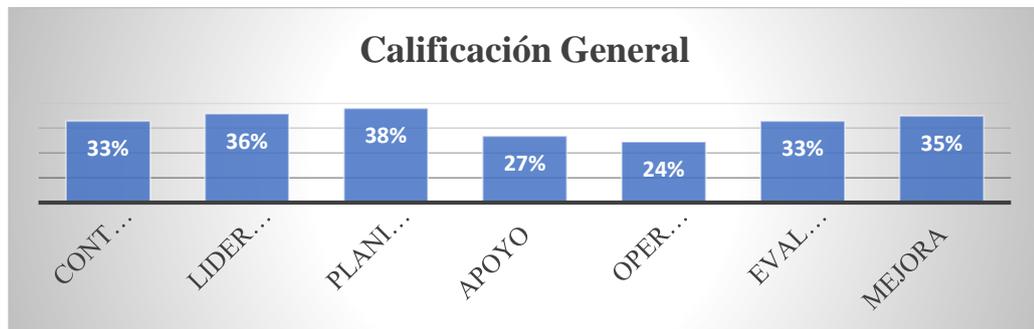
Nota. Mejora, elaborado por autor.

3.9.3 Resultado general de lista de chequeo en la empresa Talleres Espinoza.

Ya una vez finalizado el desarrollo de cada punto del Check list de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Talleres Espinoza se obtuvo los siguientes resultados generales que se pueden observar en la figura número 24, mediante un diagrama de barras que señala el cumplimiento porcentual de los literales.

Figura 22

Calificación general



Nota. Porcentaje de cumplimiento general, elaborado por autor.

Tomando en cuenta el gráfico de barras previamente mostradas se determina que la empresa Talleres Espinoza cumple en el Check list de la ISO 9001:2015 con un porcentaje general de 32,0% lo que demuestra que este aspecto es una debilidad dentro de la organización para una mejor apreciación se puede verificar la tabla número 14.

Tabla 14

Resumen check list

Resumen check list inicial		
4	Contexto de la entidad	33%
5	Liderazgo	36%
6	planeación	38%
7	Apoyo	27%
8	Operación	24%
9	Valoración de desempeño	33%
10	Mejora	35%
		32%
Avance general		Debilidad

Nota: Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor.

3.10 Plan de mejoras

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el Check List inicial de la NORMA ISO 9001:2015, se ha procedido en la tabla 10 a realizar un plan de mejoras tomando en cuenta acciones o actividades efectivas que permitan mejorar el rendimiento actual de los diferentes ítems de la norma.

Tabla 15

Plan de mejoras

Puntos	Sub literales	Actividades por realizar
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias FODA y análisis PESTEL
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz de partes interesadas
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad • Desarrollar el mapa de procesos.
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar fichas de procesos de acuerdo con el inventario de procesos levantados.
5. Liderazgo	5.1. Política	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una política de calidad adecuada
	5.2. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar y mejorar el organigrama estructural actual de la empresa
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz de riesgos y oportunidades.
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear objetivos de calidad de acuerdo con los requerimientos
7. Apoyo	7.1 Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz de riesgos

Puntos	Sub literales	Actividades por realizar
	7.2 Competencia	y oportunidades.
	7.3 Toma de conciencia	• Plantear objetivos de calidad de acuerdo con los requerimientos
	7.4 Comunicación	• Realizar un organigrama estructural de la empresa
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	• Formato control y evaluación
9. Evaluación del desempeño	9.1 Auditoría interna	• Establecer mediante
	9.2 Salida de la revisión por la dirección	formatos los procedimientos de auditorías internas
10. Mejora	10.1 No conformidad y acción correctiva	• Socialización plan de mejoras
	10.2 Mejora continua	

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por el autor.

3.11 Gestión por procesos

La empresa Talleres Espinoza, como es de conocimiento general, actualmente no tienen ningún proceso documentado, ya que casi todas sus acciones las realizan de manera empírica por gran parte del personal de la empresa, ocasionando de esta manera que no haya creado un mapa de procesos, por tales motivos es necesario con base en el mismo realizar el inventario de procesos y codificación de la documentación.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

4.1 Introducción

La propuesta tiene como finalidad la mejora continua y correcto desempeño de la organización en cada uno de los procesos, para lo cual se toma en cuenta las directrices formuladas en la norma ISO 9001:2015.

La adecuada elaboración de la propuesta se basa en el análisis e implementación de un enfoque estratégico que permita mejorar elementos como la misión, visión, cumpliendo con el desarrollo de esta.

4.2 Misión

Brindar servicios que aplican los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica, permitiendo que la población mejore su calidad de vida, actuando bajo el principio de honradez, protegiendo el medio ambiente y garantizando el buen trato a los usuarios, dentro de los parámetros de calidad (Taller Espinoza, 2023).

4.3 Visión

Ser una empresa con adecuados procesos de planificación, sostenible económicamente con responsabilidad social, mejorando constantemente la calidad de los servicios de reparación de todo el ámbito referente a mecánica automotriz de la ciudad de Ibarra, asegurando la confianza y bienestar de los clientes, teniendo en cuenta un enfoque de mejora continua (Talleres Espinoza, 2023).

4.4 Documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015

Para la realización de la documentación propuesta se procedió a seguir a cabalidad cada uno de los literales establecidos en la Norma ISO 9001:2015, comenzando desde el literal 4 Contexto de la Organización y culminando con el literal 10 Mejora Continua.

4.5 Literal 4 contexto de la organización

4.5.1 Comprensión de la organización

Esta sección importante para los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 se realiza mediante varias herramientas la primera las fuerzas de PORTER, la cual fue analizada en el punto 3.4, donde se logró identificar las competencias de la empresa, sus proveedores, sus clientes y posibles servicios sustitutos que puedan competir con los brindados por Talleres Espinoza, dando como resultado en grados de importancia alto la constante presencia de competidores.

La segunda herramienta utilizada fue directamente la de PESTEL, la cual se encuentra en el literal 3.5, donde se analizó las influencias del entorno, político, económico, social, cultural, tecnológico, ecológico y legales. El principal resultado fue que una amenaza latente es el tema ecológico.

La última herramienta usada en esta sección fue la del FODA, la cual se puede percibir en el punto 3.8, en el cual se analizó el contexto interno y externo, identificando fortalezas en factores externos y debilidades en los internos.

4.5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tabla 16

Matriz de partes interesadas

Matriz de partes interesadas			
Tipo	Parte interesada	Requerimiento	Acciones
			Ejecutar
		Mejorar la imagen corporativa de la empresa	estrategias que faciliten cumplir con un SGC.
	Propietario	cumpliendo con altos estándares de	Realizar matrices que permitan

Matriz de partes interesadas

Tipo	Parte interesada	Requerimiento	Acciones
Internas	Clientes	calidad, permitiendo de esta manera un crecimiento exponencial de la organización	entender el entorno de la empresa las cuales puede ser el PESTEL, FODA y las fuerzas de PORTER.
		Atención personalizada un servicio que cumpla con sus expectativas en parámetros de precio, calidad y rapidez.	Realizar un seguimiento detallado a cada uno de los servicios brindando antes durante y después de su culminación. Tener una
	Trabajadores	Excelentes condiciones laborales.	frente a servicios no conformes.
		Permitir un crecimiento en cada una de las áreas de la empresa.	Entregar equipos de EPP y mantener los ambientes de trabajo adecuados.
	Sociedad	Mantener de manera segura el medio ambiente y el entorno que rodea a la empresa evitando generar	Manejar de manera adecuada los desperdicios generados por la empresa, cumpliendo con lo

Matriz de partes interesadas			
Tipo	Parte interesada	Requerimiento	Acciones
		posibles contaminantes.	reglamentario.
Externas	Proveedores	Entrega de materia prima e insumos a tiempo.	Realizar una planificación oportuna para la adquisición de equipos.
	Competidores	Entender el mercado actual y sus competidores sobre posibles ofertas que puedan afectar a la organización.	Establecer promociones atractivos y servicio de calidad. Conocer de manera detallada todo el ámbito de la empresa.
	Entidades reguladoras	Satisfacer todos los temas reglamentarios de los gobiernos seccionales.	Realizar un seguimiento que permitan cumplir con cada uno de los reglamentos establecidos para no tener un problema

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.5.3 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

4.5.3.1 Cadena de valor.

En la cadena de valor se puede observar de manera más detallada las actividades primarias y de soporte que de alguna manera dan un valor agregado al servicio brindado por parte de la empresa Talleres Espinoza para un mejor entendimiento con lo que se puede observar una exposición de esta en la Figura 23:

Figura 23

Cadena de valor

Actividades de soporte	Infraestructura de la empresa			Margen
	Domicilio propio			
	Microempresa			
	Apoyo del parque industrial			
	Administración			
	Analizar el tipo de personal adecuado			
	Seguimiento y evaluación de desempeño			
	Control de asistencias			
	Desarrollo de tecnologías			
	Disminuir tiempo o procesos			
	Enfoque I+D			
	Compras			
	Seguimiento de orden de materia prima			
	Control de base de datos de clientes			
Logística interna	Operaciones	Logística externa		
Recepción de vehículo con materia prima	Todos los servicios se los realiza en la planta	Despacho de vehículos una vez finalizado el trabajo		
Revisión				
Control de inventario				
Recepción de vehículos que solicitan el servicio				
Actividades primarias				

Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

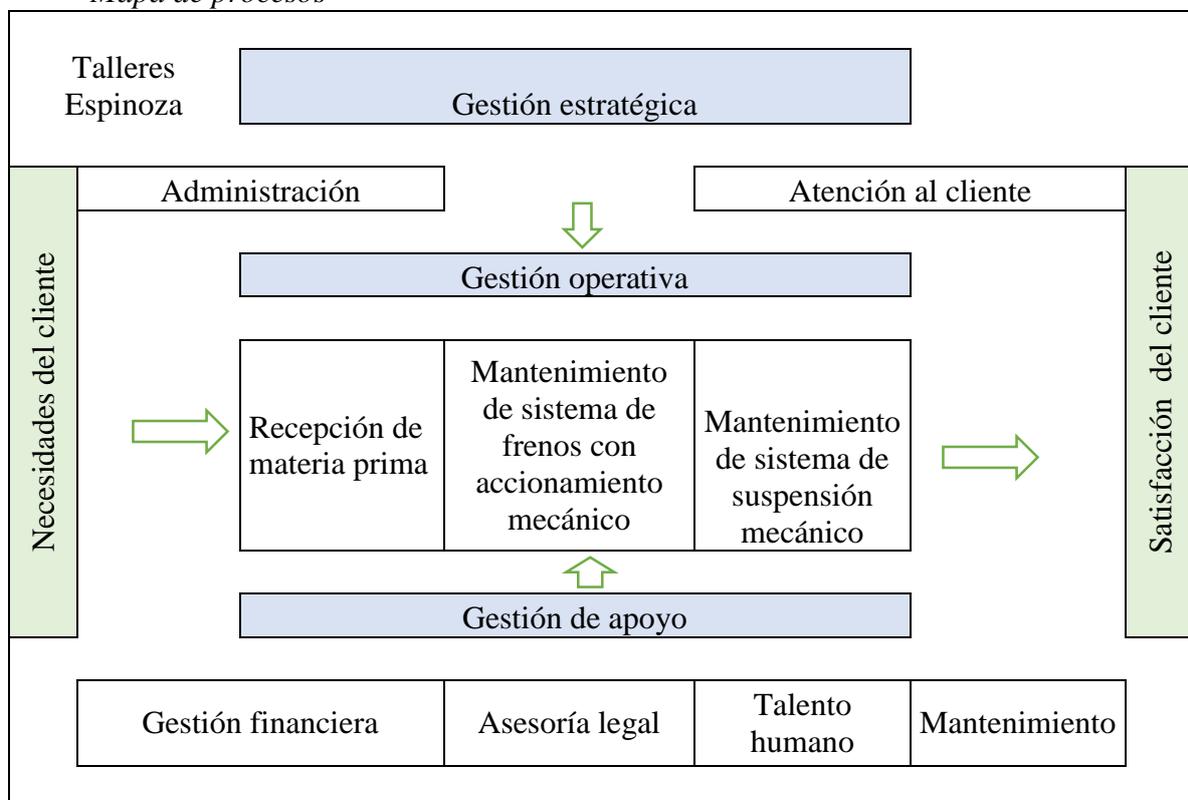
4.5.3.2 Mapa de procesos.

En esta sección identifica los procesos de la empresa Talleres Espinoza, de manera adecuada y enfocados en la Norma ISO 9001:2015, se clasifican en: en estratégicos, operativos y de apoyo.

En el mapa de procesos se determina las necesidades del cliente y las acciones para satisfacerlas.

Figura 24

Mapa de procesos



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.5.3.3 Inventario de procesos

Se realiza un inventario de procesos que emplea “Talleres Espinoza”, posteriormente se categoriza y codifica, lo que permite una caracterización más simple de los procesos.

El inventario de procesos utilizados por la asociación se muestra en la Tabla 17.

Tabla 17*Inventario de procesos*

Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código	Sub-proceso
G.E.	Gestión Estratégica	G.E.1.	Administración	G.E.1.1.	Control de clientes
				G.E.1.2.	Manejo de proveedores
				G.E.2.1.	Compras
		G.E.2.	Atención al cliente	G.E.2.2.	Detalles del mantenimiento
				G.E.2.3.	Reclamos y quejas
				G.O.1.1.	Almacenamiento y generación de inventarios
G.O.	Gestión Operativa	G.O.1.	Recepción de materia prima e insumos	G.O.1.1.	Almacenamiento y generación de inventarios
				G.O.2.1.	Revisión de amortiguadores
				G.O.2.2.	Revisión de las horquillas
		G.O.2.	Mantenimiento de sistemas de suspensión mecánico	G.O.2.3.	Revisión de suspensión
				G.O.3.1.	Revisión de fluido de frenos
				G.O.3.2.	Control de pastillas de freno
G.O.3.	Mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico	G.O.3.3.	Cambio de zapata de freno		

Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código	Sub-proceso
G.A.	Gestión de Apoyo	G.A.1.	Gestión financiera	G.O.3.4.	Inspección de faros y las luces
				G.A.1.1.	Informes financieros
				G.A.1.2.	Pago a empleados
				G.A.1.3.	Pago a proveedores
		G.A.1.4.	Control tributario		
		G.A.2.	Asesoría Legal	G.A.2.1.	Atención a los asuntos jurídicos
				G.A.2.2.	Asesoramiento en temas legales
		G.A.3.	Talento humano	G.A.3.1.	Reclutamiento y selección
		G.A.4.	Mantenimiento	G.A.4.1.	Mantenimiento preventivo

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.5.3.4 Caracterización de procesos

Para el desarrollo de la información contenida en los procedimientos identificados en cada uno de los macro procesos, se han elaborado fichas de procesos con información como codificación necesaria para su identificación, requisitos legales, documentos o registros, actividades, recursos necesarios e indicadores. Además, las características de cada proceso se presentan en el Anexo 7. La Tabla 18 presenta la respectiva codificación de cada macroproceso, procesos y la respectiva caracterización.

Tabla 18*Caracterización de procesos*

Código	Macroproceso	Código	Proceso
G.E.	Gestión Estratégica	G.E.1.	Administración.
		G.E.2.	Atención al cliente
G.O.	Gestión Operativa	G.O.1.	Recepción de materia prima e insumos
		G.O.2.	Mantenimiento de sistemas de suspensión mecánico
		G.O.3.	Mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico
G.A.	Gestión de Apoyo	G.A.1.	Gestión Financiera
		G.A.2.	Asesoría Legal
		G.A.3.	Talento humano
		G.A.4.	Mantenimiento

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.5.3.5 Lista maestra de documentos

Debido a su capacidad para intervenir y facilitar la ejecución de procedimientos, los documentos y registros son consideraciones cruciales en una organización. Para cumplir las directrices de la norma ISO 9001:2015 es fundamental que en la elaboración de las caracterizaciones se incluyan los documentos y registros de cada proceso o subproceso. Esto da como resultado la creación de la lista maestra de documentos y registros identificados en Talleres Espinoza.

Tabla 19*Documentos, formatos y registros*

Documentos, formatos y registros de la empresa talleres Espinoza							
Código	Sub-Proceso	Documentos/registros	Código	Origen		Tipo	
				Interno	Externo	Impreso	Digital
G.E.1.1.	Control de clientes	Proformas	G.E.1.1.1.	X			X
G.E.1.2.	Manejo de proveedores	Registro de evaluación de proveedores	G.E.1.2.1.	X			X
G.E.2.1.	Compras	Registro de pedidos y compras	G.E.2.1.1.	X			X
G.E.2.2.	Detalles del mantenimiento	Registro de mantenimiento	G.E.2.2.1.	X			X
G.E.2.3.	Reclamos y quejas	Registro de reclamos	G.E.2.3.1.	X			X
G.O.1.1.	Almacenamiento y generación de inventarios	Lista de materia prima, insumos y complementos.	G.O.1.1.1.	X			X
G.O.2.1.	Revisión de amortiguadores	Registro de piezas	G.O.2.1.1.	X		X	

Documentos, formatos y registros de la empresa talleres Espinoza

Código	Sub-Proceso	Documentos/registros	Código	Origen		Tipo	
				Interno	Externo	Impreso	Digital
G.O.2.2	Revisión de las horquillas	Registro de piezas	G.O.2.2.1.	X		X	
G.O.2.3.	Revisión desuspensión	Registro de insumos usados	G.O.2.3.1.	X		X	
G.O.3.1.	Revisión de fluido defrenos	Registro de fluidos	G.O.3.1.1.	X		X	
G.O.3.2.	Control depastillas de freno	Registro de piezas	G.O.3.2.1.	X		X	
G.O.3.3.	Cambio de zapata defreno	Registro de piezas	G.O.3.3.1.	X		X	
G.O.3.4.	Inspección de faros y las luces	Registro de inspección de faros y luces	G.O.3.4.1.	X		X	
G.A.1.1.	Informes financieros	Libro diario	G.A.1.1.1.	X			X
G.A.1.2.	Pagos a empleados	Comprobantes de pago	G.A.1.2.1.	X		X	
G.A.1.3.	Pagos a proveedores	Facturas	G.A.1.3.1.	X		X	

Documentos, formatos y registros de la empresa talleres Espinoza

Código	Sub-Proceso	Documentos/registros	Código	Origen		Tipo	
				Interno	Externo	Impreso	Digital
G.A.1.4.	Control tributario	Formulario pertinente del SRI	G.A.1.4.1.		X		X
G.A.2.1.	Atención a los asuntos jurídicos	Informe Legal	G.A.2.1.1.		X		X
G.A.2.2.	Asesoramiento en temas legales	Registro de asesoramiento	G.A.2.2.1.		X		X
G.A.3.1.	Reclutamiento y Selección	Reclutamiento y selección	G.A.3.1.1.		X	X	
G.A.4.1.	Mantenimiento preventivo	Mantenimiento Preventivo	G.A.4.1.1.		X	X	

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.5.3.6 Manual de procesos

El manual de procesos hace posible adquirir información completa, organizada y debidamente sistematizada. Incluye las directrices, funciones y procedimientos de cada operación que se lleva a cabo en la empresa razón por la cual se convierte en una herramienta de apoyo para los colaboradores de Talleres Espinoza, ayudándoles a seguir los procesos a medida que se establezcan y cumplir con mayor rapidez las tareas de las distintas áreas a nivel productivo así como al nivel de cumplimiento de los objetivos, de los responsables de cada proceso, de las referencias a estándares, de un glosario de términos, facilitando con ello una breve descripción de cada actividad, un diagrama de flujo y una tabla de documentos y registros, los cuales deben estar incluidos en el manual de procesos para que sea comprensible en su desarrollo. De acuerdo con la siguiente tabla, existen 3 macro procesos, 9 procesos y 21 subprocesos en el manual de procesos elaborado por la empresa Talleres Espinoza.

Tabla 20

Manual de procesos

Proceso	Código	Sub-proceso
Administración.	G.E.1.1.	Control de clientes
	G.E.1.2.	Manejo de proveedores
	G.E.2.1.	Compras
Atención al cliente	G.E.2.2.	Detalles del mantenimiento
	G.E.2.3.	Reclamos y quejas
Recepción de materia prima e insumos	G.O.1.1.	Almacenamiento y generación de inventarios
Mantenimiento de sistemas de suspensión mecánico	G.O.2.1.	Revisión de amortiguadores
	G.O.2.2.	Revisión de las horquillas
	G.O.2.3.	Revisión de suspensión
	G.O.3.1.	Revisión de fluido de frenos
Mantenimiento de sistemas de frenos con	G.O.3.2.	Control de pastillas de freno
	G.O.3.3.	Cambio de zapata de freno

Proceso	Código	Sub-proceso
accionamiento mecánico	G.O.3.4.	Inspección de faros y las luces
Gestión Financiera	G.A.1.1.	Informes financieros
	G.A.1.2.	Pagos a empleados
	G.A.1.3.	Pagos a proveedores
	G.A.1.4.	Control tributario
Asesoría Legal	G.A.2.1.	Atención a los asuntos jurídicos
	G.A.2.2.	Asesoramiento en temas legales
Talento humano	G.A.3.1.	Reclutamiento y Selección
Mantenimiento	G.A.4.1.	Mantenimiento preventivo

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

En el anexo 9 se muestra el manual para la empresa Talleres Espinoza.

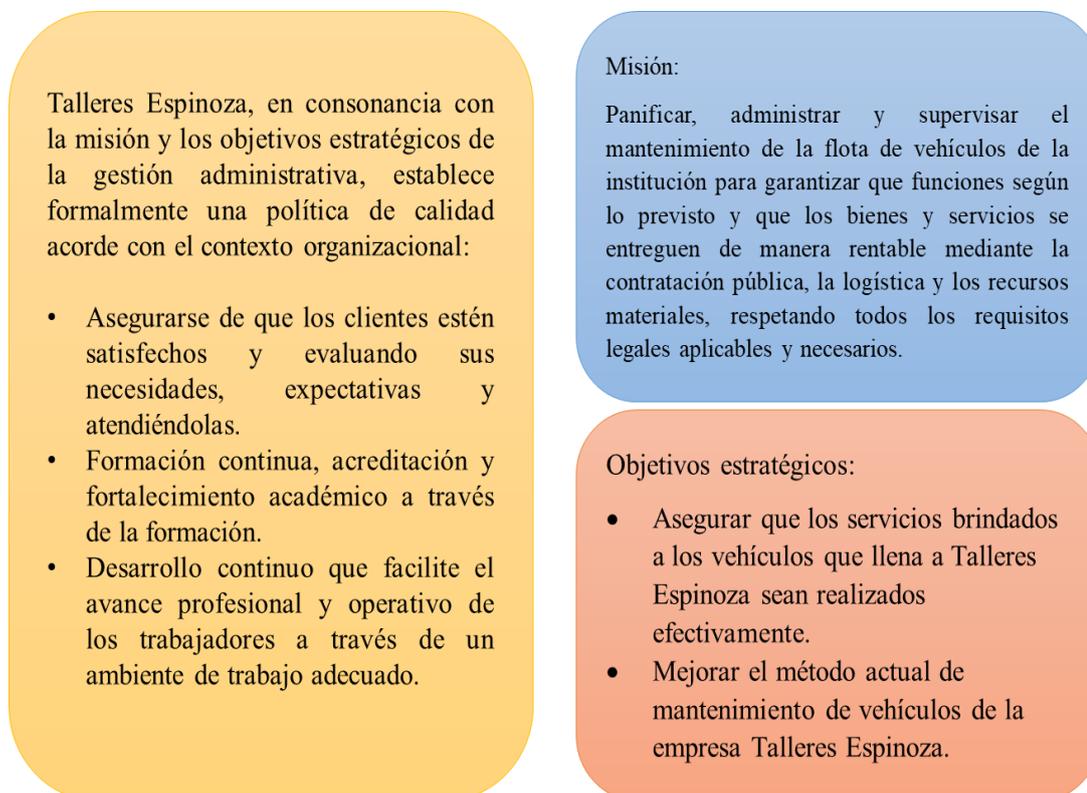
4.6 Literal 5 Liderazgo

4.6.1 Política de calidad

La alta dirección es la encargada de crear la política de calidad, y se requiere que se comprometa con su definición e implementación dentro de la empresa para conducirla hacia la excelencia y la mejora continua. Es fundamental enfatizar que los objetivos de calidad fluyen directamente de la política y que deben estar en línea con su cumplimiento.

Figura 25

Política de calidad



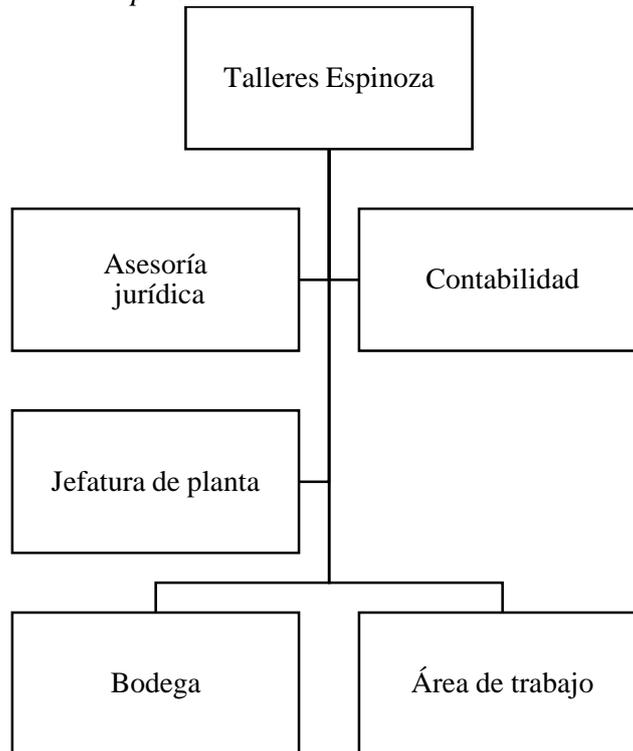
Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.6.2 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

El organigrama de Talleres Espinoza se muestra en la Figura 26, y fue elaborado utilizando una estructura basada en lo que especifica la norma ISO 9001:2015.

Figura 26

Organigrama de la empresa



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.7 Literal 6 Planificación

4.7.1 Acciones para abordar *riesgos* y *oportunidades*

Con base en lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015, la empresa Talleres Espinoza debe establecer un enfoque basado en riesgos que permita identificar, controlar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Por lo previamente mencionado se enfoca en la siguiente matriz de riesgos para obtener un panorama más claro de los riesgos y oportunidades inherentes en la empresa, la cual se puede observar en la tabla 21.

Tabla 21*Matriz de riesgos y oportunidad*

Tipo de proceso	Procedimiento	Riesgo / Oportunidad	Causa	Consecuencia	Nivel de Impacto
Estratégico	Comprobar que los mantenimientos se realicen en el tiempoesperado	Oportunidad	Inventario de repuesto, adecuado cumplimiento de proveedores	Efectividad en el servicio	Beneficio esperado
Misional	Infraestructura adecuada para el almacenaje de los vehículos	Riesgo	Existen ciertas restricciones en el caso de existir una alta demanda del servicio, debido a que no todas las instalaciones están cubiertas	Deterioro o desgaste de la carrocería o chapería	Alto
Misional	Asignación de tareas o funciones	Riesgo	Personal capacitado solo para realizar ciertas funciones específicas	Ausencia o falta de compromiso laboral	Medio

Tipo de proceso	Procedimiento	Riesgo / Oportunidad	Causa	Consecuencia	Nivel de Impacto
Estratégico	Vehículos paralizados	Riesgo	Ausencia de mantenimiento al vehículo	Retraso o falta de planificación en los mantenimientos previstos	Alto
Estratégico	Indicaciones correspondientes para la realización del mantenimiento	Oportunidad	Presencia inminente de burocracia para ejecutar los papeles de mantenimiento	Atrasos en el mantenimiento y por ende pérdidas económicas	Alto
Estratégico	Revisión habitual de los vehículos	Riesgo	Cumplimiento de los parámetros para la realización de los mantenimientos	Disminuir tiempos muertos o sobre procesos	Beneficio esperado

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.7.2 Objetivos de calidad

Deben relacionarse directamente con la política de calidad, asegurarse de ser medibles y también alcanzables. Para esto es importante establecer los recursos, tiempos y responsables de su ejecución. También es fundamental la definición de los indicadores que ayudarán a evaluar el grado de cumplimiento con base en las directrices formuladas.

Tabla 22*Objetivos de calidad*

Objetivos decalidad	¿Cómo hacerlo?	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores
Mejorar las líneas de comunicación entre todos los proveedores de servicios de Talleres Espinoza de manera que permita la mejora continua de la calidad de los servicios, al mismo tiempo que asegura que todos los involucrados en el proceso reciban capacitación permanente.	El número total de capacitaciones que se completaron en comparación con las planificadas se puede usar para medirlo, controlarlo y rastrearlo.	Calendariode entrenamiento anual y registro de entrenamiento.	Área deadministración	Mensual	Porcentaje de capacitación es realizadas
Garantizar plazos de entrega rápidos y un servicio de atención al cliente eficaz para dar ala empresa una ventaja	Puede gestionarse mediante la planificación de entregas semanales y cuantificarse comparando	Orden de servicio diario, bitácorade mantenimiento y reparación, y	Área de producción	Semanal	Cantidad de pedidos realizados

Objetivos decalidad	¿Cómo hacerlo?	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores
competitiva sobre sus rivales.	el número total de servicios realizados con los no realizados	albaranes de entrega.			
Asegurar a los clientes que los servicios que reciben cumplen con los estándares tanto de efectividad como de calidad.	Puede ser monitoreado con respecto a los requisitos del cliente y medido con respecto a la cantidad de irregularidades en el servicio.	Controlde calidad	Área de producción	Mensual	Número de servicios no conformes

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.8 Literal 7 Apoyo

Esta sección de la cláusula describe los recursos requeridos para cada área del negocio, así como las actividades y proyectos en los que estarán trabajando.

4.8.1 Recursos

Sin duda, el recurso más valioso de la empresa es su capital humano, ya que ninguna de las tareas podría llevarse a cabo sin su dedicación, colaboración y apoyo. Por ello, en la

Tabla 23 se detallan las actividades que cada empleado debe realizar en sus funciones laborales.

Tabla 23

Recursos de calidad

Cargo	Función
Administración	Brindar soporte al cliente, capacitación y nuevas proformas Ver y analizar lo más apto para los diferentes tipos de piezas mecánicas vehiculares Realizar las compras necesarias en tema materia prima e insumos Prepara informes financieros de la asociación.
Contador	Declaraciones de impuesto al SRI. Crear órdenes de pago de insumos y paga salarios a los empleados de la empresa. Utilizar pruebas escritas para evaluar el desempeño de la fuerza laboral
Jefe de recursos humanos	Realizar capacitaciones en temas relacionados con la producción a todos los empleados de la asociación. Organiza los equipos de trabajo y el equipo humano según las directrices recibidas
Jefe de mecánica	Recibe e interpreta los programas de fabricación Vigila que el programa de mantenimiento se cumpla
Asistente mecánico	Ayudar al mecánico en el mantenimiento preventivo de las unidades
Jefe del departamento legal	Redactar, analizar y negociar cada uno de los contratos comerciales de la empresa Asesorar en todo tema legal
Conserje	Limpieza en todas las zonas pertinentes de la empresa

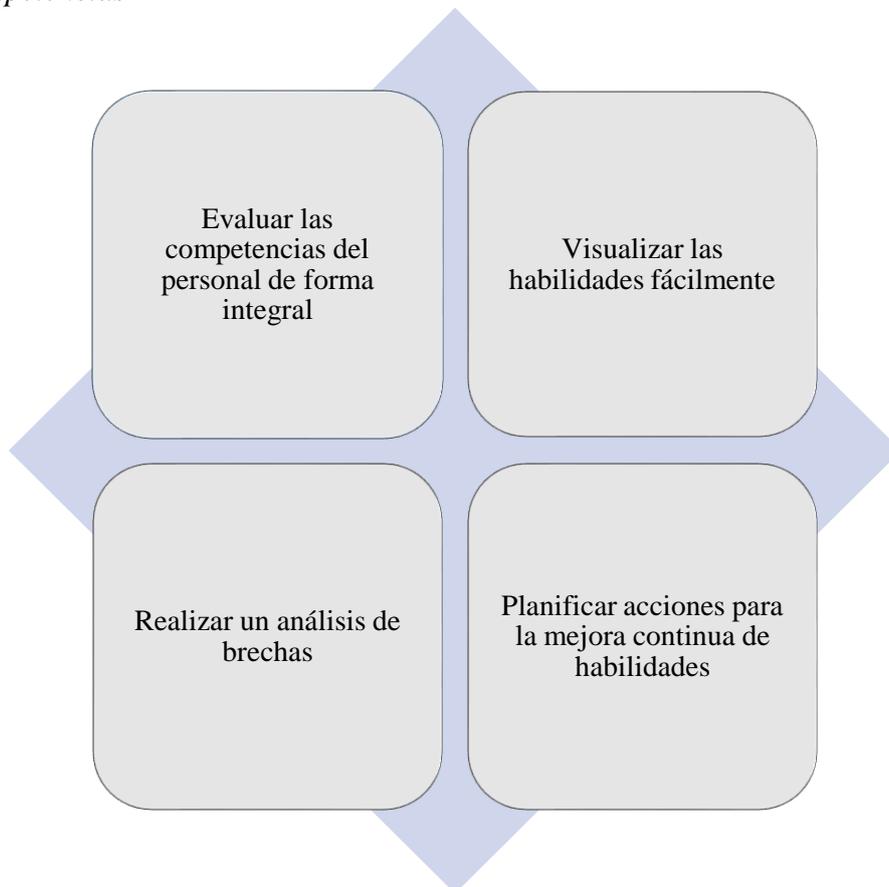
Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.8.2 Competencia

Los criterios establecidos en el requisito 7.2 de ISO 9001 son los siguientes: "Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, capacitación, tutoría o reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación o subcontratación de personas competentes". Una organización debe cumplir con las siguientes reglas, que también se describen en la Figura 27, para aplicar el requisito de competencia.

Figura 27

Competencias

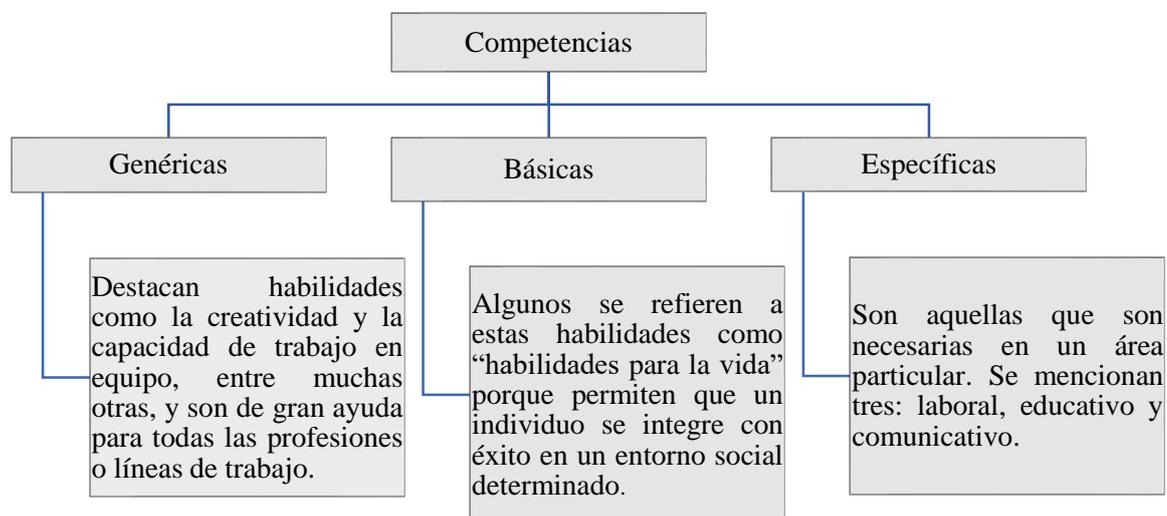


Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

La competencia personal se define como el conjunto de habilidades y destrezas de una persona que le permiten desempeñar las funciones o llevar a cabo las metas requeridas por su posición en la fuerza laboral.

Figura 28

Habilidades y destrezas



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.9 Literal 8 operación

Las acciones de planificación enfocadas en el control de procesos y su adaptación frente a los cambios relevantes se abordan en el presente ítem, así como también lo referente al área operativa de la empresa. Estos deben ser documentados, y si alguno de ellos es reprogramado, debe ser citado en un registro.

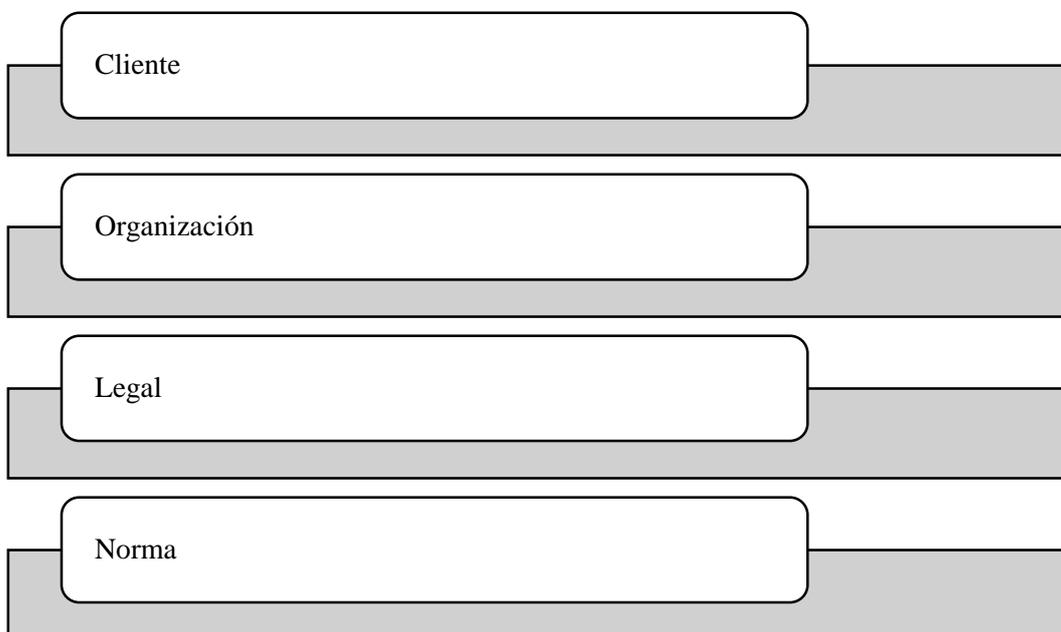
La empresa Talleres Espinoza maneja tres tipos de documentos, dentro de los que se mencionan: control de calidad en torneado, remachado, pulverizado y acabados, lo relacionado a la numeración y descripción se localiza en la lista maestra de documentos tal como dispone la norma. El control de no conformidades también se discute en este punto.

4.9.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

La determinación de los requisitos para productos y servicios dirigidos a los clientes requiere de la adecuada y clara definición de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, además de cumplir con las afirmaciones sobre la oferta que se presenta al mercado objetivo. Ver Figura 29.

Figura 29

Política de calidad



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.10 Literal 9 evaluación de desempeño.

En este punto, se mencionó la evaluación referente al sistema de gestión, el índice de rendimiento debe medirse y luego permite que la auditoría se realice dentro de la empresa. La información sobre estos elementos debe registrarse ya que en la sección estándar se habla sobre la revisión, la gestión de indicadores y la gestión de auditorías, por lo tanto, corresponde realizarlo en este ítem.

4.10.1 Indicadores

La adecuada evaluación del desempeño del Sistema de Gestión debe considerar los indicadores señalados en la

Tabla 24. Cada uno hace posible realizar tanto el seguimiento como la medición de los procesos desarrollados en planta, de esta manera se garantiza el correcto nivel de cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos del taller.

Tabla 24

Indicadores

Código	Indicador	Proceso
G.E.1.	% de proveedores adecuados	Administración.
G.E.2.	% de clientes satisfechos	Atención al cliente
G.O.1.	% de servicios conformes	Recepción de materia prima e insumos
G.O.2.	% Control de inventario	Mantenimiento de sistemas de suspensión mecánico
G.O.3.	% de mantenimientos de suspensión adecuados	Mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico
G.A.1.	% de mantenimientos de	Gestión Financiera
G.A.2.	Control de flujo de caja	Asesoría Legal
G.A.3.	% de asesorías legales	Talento humano
	Tasa de Cumplimiento del	

Código	Indicador	Proceso
G.A.4.	Programa de Mantenimiento Preventivo (TCMPP)	Mantenimiento

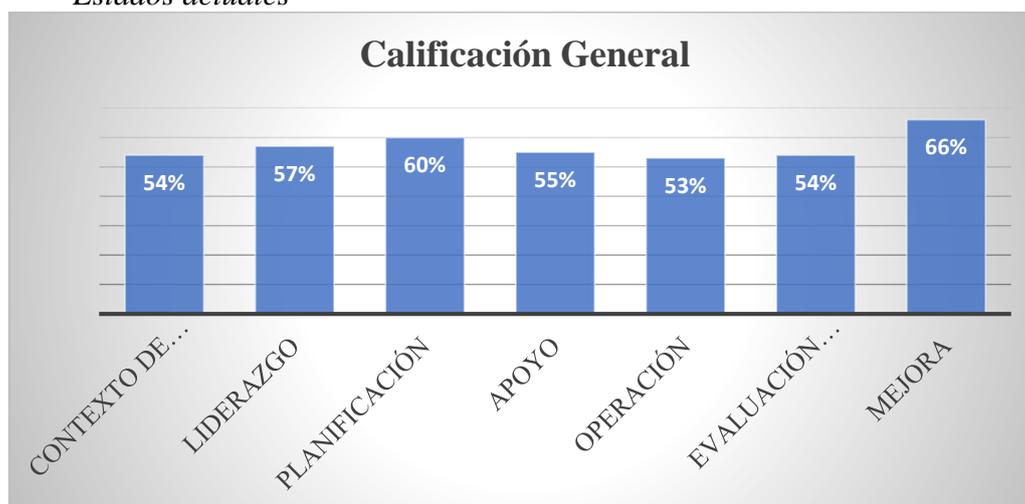
Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

4.10.2 Análisis de resultados

Para el análisis de los resultados se tomaron en cuenta los datos obtenidos del Check list ISO 9001:2015 aplicado en la empresa al inicio del estudio, dando un resultado del 32%, lo que significa el nivel de cumplimiento de los requisitos. son extremadamente bajos en la empresa, como se muestra en la Figura 30.

Figura 30

Estados actuales

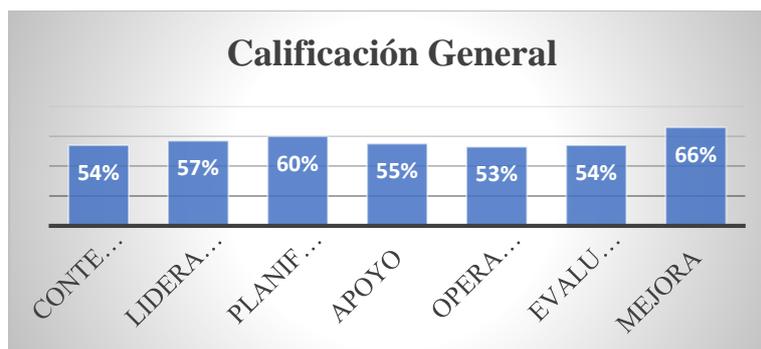


Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

A continuación, se presenta la lista de verificación final de la norma ISO 9001:2015, actualizada para reflejar la situación de brindar información a la organización, en cuyo caso el trabajo variará en porcentajes de cumplimiento en pequeños números debido a que no hay implementación, solo el modelo de gestión por procesos con una puntuación global de 57%.

Figura 31

Estados post aplicación

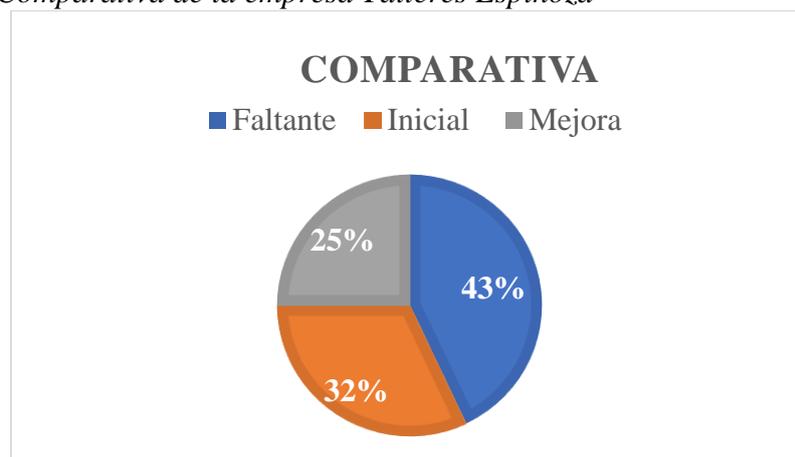


Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

Finalmente, compara los resultados iniciales y finales, observando que parten de un 32 %, aumentando un 57 % a medida que se acerca el escenario de entrega, por lo que el 43 % restante permitirá alcanzar el nivel de excelencia con la implantación del modelo diseñado para la empresa.

Figura 32

Comparativa de la empresa Talleres Espinoza



Nota. Talleres Espinoza, elaborado por autor.

4.11 Literal 10 mejora.

La tabla 25 enumera las actividades que permite dar cumplimiento a los requisitos estándar para cada sección con descripciones detalladas de los líderes y sus recursos.

Tabla 25*Plan de mejoras*

Ítem	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable	Evidencia de cumplimiento
	4.1. Comprensión de la organización	Desarrollar herramientas FODA y Pestel	Administración		Matriz de análisis FODA PESTEL
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Identifique a sus partes interesadas	Administración		Matriz de actores
4. Contexto de la organización	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Alcance propuesto del sistema de control de procesos	Administración	Gerente administrativo	Alcance del sistema de control
	4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	El diseño del sistema de control de procesos debe incluir: - Diagrama de procesos. - Inventario de	Administración		Diagrama de proceso

Ítem	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable	Evidencia de cumplimiento
		procesos. - Hoja de tecnología - Evaluación de riesgos. - Guía de procedimiento.			
	5.2. Política	Establecer política de calidad	Administración		Características del proceso
5. Liderazgo	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Editar y actualizar un organigrama estructurado	Administración	Gerente administrativo	Guía de procedimiento
6. Planificación	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Establezca objetivos de calidad específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos determinados a medida que planifica la mejora	Administración	Jefe de planta	Matriz de amenazas tecnológicas
7. Apoyo	7.1. Recursos	Actualizar perfil de carrera	Administración	Director financiero	Lista de procesos principales

Ítem	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable	Evidencia de cumplimiento
9. Evaluación Del desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Métricas de rendimiento con sus respectivas pestañas y análisis de los resultados	Administración	Gerente administrativo	Organigrama
10. Mejora	10.3. Mejora continua	Descripción del plan de mejora	Administración	Gerente administrativo	Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos Perfil de carrera Pestañas indicadoras Analizar los resultados Plan de mejora

Nota. Fuente Talleres Espinoza, elaborado por autor

CONCLUSIONES

- El marco teórico basado en revisiones bibliográficas y requisitos legales facilitó el análisis y comprensión de los requisitos necesarios para el diseño del Sistema de Gestión por Procesos. De igual manera permitió conocer información pertinente sobre Administración Estratégica relacionada con la comprensión de la organización y su contexto, sirviendo como una base sólida para implementar la propuesta y direccionar a la empresa hacia un cambio de mejora y transformación de los procesos que desarrollan en miras a garantizar la adecuada gestión de recursos, así como también la satisfacción de todos los clientes.
- Debido a que Talleres Espinoza no contaba con una estructura organizada para sus procesos, no se habían identificado riesgos u oportunidades, y tampoco contaba con la documentación para la implementación de los mismos. El análisis de factores internos y externos utilizados en el diagnóstico de la situación actual resultó en un 32% en general del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esto se debe a que la empresa no utilizó herramientas de diagnóstico como FODA y PESTEL para analizar factores internos y externos. Por esta razón no se implementaron acciones de mejora a tiempo, lo cual dificultó que se alcancen las metas y objetivos planteados, restando productividad y rentabilidad a Talleres Espinoza.
- Con el fin de garantizar la calidad de los procesos estratégicos, agregadores de valor y respaldo de la empresa Talleres Espinoza, se elaboró un mapa de procesos mediante la presente propuesta, esto ayudó a mejorar la atención al cliente final, alcanzando un porcentaje de cumplimiento final del 57% de los requisitos. Por lo tanto se establece que la puesta en marcha de acciones eficaces

con base en la realidad de la empresa, aporta de manera significativa a aprovechar los recursos disponibles, así como a comprender las necesidades de los clientes para satisfacer sus requerimientos. En este sentido, el SGC se convierte en un recurso importante para todas las organizaciones enfocadas en la prestación de productos y servicios, ya que plantea acciones dirigidas a obtener la mejora continua.

RECOMENDACIONES

- Con base en los resultados de la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos en la investigación, se establece que, para garantizar niveles superiores de servicio en Talleres Espinoza, es recomendable implementar la propuesta de Gestión por Procesos. De esta manera, se inicia un proceso de transformación enfocado en garantizar la satisfacción de los clientes.
- Para asegurar el compromiso de trabajo en equipo de todas las partes interesadas de la empresa Talleres Espinoza, se recomienda socializar el diseño del Sistema de Gestión por Procesos. Este aspecto es fundamental para que todos los miembros de la organización conozcan cuáles son sus responsabilidades y las herramientas de las que disponen para cumplir sus propósitos.
- Para identificar no conformidades, es fundamental realizar observaciones y crear planes de mejora de los procesos, además, es indispensable realizar controles periódicos al modelo de Gestión, con esta información se pueden implementar los cambios correspondientes para optimizar el uso de los recursos y el aprovechamiento del tiempo de todos quienes integran Talleres Espinoza.

BIBLIOGRAFÍA

- Acurio, G., Bosquez, J., & Cacpata, W. (2021). Análisis Pestel en el impacto del Covid-19 en la educación superior. *Revista Conrado*, 17(S1), 440-448. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1801>
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Espacios*, 40(19), 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes* (Segunda ed.). Madrid: ESIC editorial.
- Alcocer, E. (2018). *Determinación de los contaminantes producto de la combustión en el parque automotor a diésel, en el Cantón Pujilí, periodo 2017-2018*. UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6346/6/PC-000375.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (31 de Marzo de 2021). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Claudett, A. (2020). *Propuesta de Procedimientos para Obtención de Permisos de Funcionamiento Municipal de un Taller de Mecánica Liviana a Gasolina en la Ciudad de Guayaquil*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4384/1/T-UIDE-0103.pdf>
- Comisión de Tránsito del Ecuador. (2020). *Permiso de funcionamiento de talleres de reparación de vehículos*. <https://www.comisiontransito.gob.ec/permiso-de-funcionamiento-de-talleres-de-reparacion-de-vehiculos/>
- Coronel, M. (2018). *Método Seis Sigma: Aplicación a empresas de telecomunicaciones*. Cuyo: FCE.
- CTM Consultores. (22 de Abril de 2021). *Norma ISO 10013: Elaboración de manuales de calidad*. <https://ctmaconsultores.com/norma-iso-10013/>

- Durán, Y., & Luque, R. (2018). Contexto Ambiental que Afecta la Toma de Decisiones en la Determinación del Costo de la Bandeja Alimenticia del Comedor Caso: Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo “Rafael Rangel” (NURR), Trujillo. *Sapienza Organizacional*, 5(10), 71-93.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5530/553057245005/html/>
- El Telégrafo. (2015). Vehículos se dejarán de importar.
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/aea-el-35-de-autos-en-ecuador- causa-altos-niveles-de-contaminacion#:~:text=En%20general%2C%20estima%20que%20el,2014%2C%20u n%20total%20de%2034.337.>
- Empresas – parque industrial Imbabura. (2021).
- EssginNova. (10 de Abril de 2018). *¿Qué es un proceso según la ISO 9001:2015?*
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Franco, W., & Jiménez, W. (2021). COVID- 19 y su impacto en el sector automotriz del Ecuador. *Digital Publisher*, 6(3), 5-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7896324>
- Funes, J. (2018). El desarrollo de la capacidad para delegar utilizando análisis FODA. *ANFEI Digital*, 4(8), 1-10. <https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/441>
- García, G. (2021). *Indicadores de gestión*. Ediciones de la U.
- Gavilanes, J. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en los procesos productivos en la empresa PRODU PLASTIC*. Ambato: UTA.
- Global Standars. (19 de Febrero de 2018). *La nueva 31000:2018*.
<https://www.globalstd.com/blog/la-nueva-iso-31000-2018/>

- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- González, S., Baque, L., & Mendoza, M. (2020). Planeación estratégica para mejorar la comercialización de cacao en la empresa Agroalava del Empalme. *Dilemas Contemporáneos*, VII(70), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2164>
- Isotools. (23 de septiembre de 2015). *ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad*. <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>
- Jaramillo, S., & Tenorio, J. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(1), 64-73. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mora, E., Vera, M., & Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 79-87. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.001>
- Moreno, C., Cevallos, D., & Balseca, N. (2018). Diseño de un modelo de cadena de valor para las Pymes en la ciudad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 301-302. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-301.pdf>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. UASB.
- Norma ISO 9000. (2015). <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

- Peñañiel, J., L, M., & L, M. (2020). La planeación estratégica como herramienta en las empresas. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 105-116.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.237>
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC.
- Romero, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Virtual Pro*, 1-4.
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Bubok.
- Taller Espinoza. (2023). *Plan estratégico*. Taller Espinoza.
- Talleres Espinoza. (2023).
- Universidad de Oriente. (2010). *Elaboración, modificación y control de documentos y registros*. <http://www.uno.edu.mx/SGC/SGC/ElabModContDocsRegs.pdf>
- Valenzuela, I. (2017). La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. *Gazeta Jurídica*, 1-2.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, LXIII(2), 1-22.
- Vivar, A., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). La cadena de valor como herramienta generadora de ventajas competitivas para la Industria Acuícola. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 4-33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i10.686>

ANEXOS

Anexo 1 Responsabilidad Social Corporativa

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
I	Políticas en el trabajo	6,8
1	En mi organización los directivos incentivan el desarrollo de habilidades, capacidades y destrezas para una carrera profesional de largo alcance (Por ejemplo, mediante procesos de evaluación del desempeño, planes de entrenamiento, etc.)	Mucho
2	En mi organización, hay procesos que aseguran que no exista alguna forma de discriminación ya sea en el trabajo o en el reclutamiento de personal (Por ejemplo, en contra de la mujer, grupos étnicos o personas con capacidades especiales, etc.)	Algo
3	Los directivos en mi organización consultan con los empleados cuando se trata de asuntos importantes	Algo
4	Mi organización mantiene convenios para programas de salud, seguridad y bienestar social que nos proporcionan a los empleados suficiente protección	Mucho
5	Mi organización ofrece a sus empleados un adecuado balance entre trabajo y calidad de vida (Por ejemplo, se consideran horarios de trabajo flexibles o se permite cierto tipo de trabajo hacerlo en o desde la casa)	Algo
II	Políticas Ambientales	6,2
6	En mi organización se trata de reducir el impacto ambiental, en términos de:	Algo
	a. Conservación de energía	Algo
	b. Reciclaje o minimización del desperdicio	Algo
	c. Prevención de polución (Por ejemplo, ruido, descarga de efluentes, emisiones al aire o al agua)	Mucho
	d. Programas de protección del entorno natural	Algo
	e. Opciones de transporte de personal	Poco
7	Mi organización ahorra dinero reduciendo su impacto ambiental	Algo
8	En el desarrollo de productos (bienes y servicios), mi organización considera los potenciales impactos ambientales (Por ejemplo, estimación de uso de energía, posibilidad de reciclaje o generación de polución)	Algo
9	Mi organización proporciona información ambiental, clara y precisa a sus proveedores, clientes y a la comunidad, acerca de sus actividades y productos (bienes y servicios)	Algo
10	Mi organización ha logrado ventajas competitivas sobre sus competidores gracias a la sustentabilidad (reciclabilidad, eficiencia energética, etc.) de sus actividades y productos (bienes y servicios)	Mucho
III	Políticas de Comercialización	8,0
11	Mi organización tiene como política asegurar la honestidad y calidad en todos sus contratos, acuerdos y promoción publicitaria (Por ejemplo, transparencia en sus transacciones, medidas para protección del consumidor, etc.)	Mucho
12	Mi organización etiqueta y provee información clara y precisa acerca de sus productos (bienes y servicios), incluyendo sus obligaciones postventa	Mucho

Respuestas	Valor
Nada	2
Poco	4
Algo	6
Mucho	8
Totalmente	10

Anexo 2 Capacidad Estratégica

CRITERIOS		AUTO-EVALUACIÓN	TOTAL	Evaluación Relativa
Liderazgo Estratégico			7,75	65%
	Visión y Valores	75	5,25	
	Gobernanza	50	1,5	
	Responsabilidad Social	50	1	
Planeación Estratégica			5,25	62%
	Desarrollo estratégico	75	3	
	Despliegue estratégico	50	2,25	
Enfoque en el mercado y en el cliente			7,5	88%
	Conocimiento del mercado y del cliente	75	3	
	Relaciones con el cliente	100	4,5	
Evaluación y gestión del conocimiento			6,75	75%
	Medición, análisis y mejoramiento organizacional	75	3,375	
	Gestión de la información, tecnología de información y conocimiento	75	3,375	
Enfoque en la fuerza laboral			6,38	75%
	Involucramiento con la fuerza laboral	75	3,375	
	Entorno de la fuerza laboral	75	3	
Gestión de los procesos			4,25	50%
	Diseño de los sistemas de trabajo	50	1,75	
	Gestión de los procesos de trabajo y mejoramiento	50	2,5	
Resultados			32,0	71%
	Resultados logrados en los productos (bienes y servicios)	75	7,5	
	Resultados logrados en opinión de los usuarios/beneficiarios	75	5,25	
	Resultados financieros y de mercado	100	7	
	Resultados logrados por la fuerza laboral	75	5,25	
	Resultados logrados por los procesos	50	3,5	
	Resultados logrados por el liderazgo	50	3,5	

Anexo 3 Criterios de Excelencia

Criterios para Excelencia en el Desempeño		
I	Liderazgo	7,1
a	Yo conozco la misión de mi organización (lo que está tratando de lograr).	Mucho
b	Mis líderes superiores usan los valores de nuestra organización para guiarnos	Algo
c	Mis líderes superiores crean un ambiente de trabajo que favorece mi desempeño	Mucho
d	Mis líderes superiores comparten información sobre la organización	Mucho
e	Mis líderes superiores estimulan los estudios que me ayudarán a mejorar mi desempeño	Algo
f	Mi organización me deja saber lo que estima es más importante	Mucho
g	Mi organización me pregunta lo que yo pienso	Algo
II	Planificación Estratégica	7,3
a	A medida que planea para el futuro, mi organización me pregunta cuáles son mis ideas	Algo
b	Yo conozco las partes de los planes de mi organización que me afectarán y afectarán mi trabajo	Mucho
c	Yo conozco cómo se evalúa el progreso la parte del plan relacionada con mi trabajo	Mucho
III	Enfoque en el Cliente y el Mercado	8,8
a	Yo conozco quiénes son mis clientes más importantes	Totalmente
b	Yo me mantengo en contacto con mis clientes	Totalmente
c	Mis clientes me informan lo que necesitan y desean	Mucho
d	Yo pregunto si mis clientes están satisfechos o no con mi trabajo	Algo
e	Se permite tomar decisiones para resolver problemas de mis clientes	Totalmente
IV	Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento	7,0
a	Yo sé cómo evaluar la calidad de mi trabajo	Algo
b	Yo sé cómo analizar la calidad de mi trabajo para saber si se necesitan cambios o mejoras	Algo
c	Yo aplico un proceso analítico para tomar decisiones sobre mi trabajo	Mucho
d	Yo sé cómo las medidas que utilizo en mi trabajo se correlacionan con las medidas generales de mejora de la organización	Algo
e	Yo recibo toda la información importante que necesito para realizar mi trabajo	Mucho
f	Yo recibo toda la información importante que necesito para saber cómo se encuentra mi organización	Mucho
V	Enfoque en los Recursos Humanos	8,0
a	Yo puedo hacer cambios para mejorar mi trabajo	Totalmente
b	Las personas con quien trabajo cooperan y funcionamos como un equipo	Mucho
c	Mi jefe me estimula para que desarrolle mis habilidades para el trabajo y así mejorar mi desempeño y avanzar en mi carrera	Mucho
d	Me reconocen el trabajo que realizo	Algo

Respuestas	Valor
Nada	2
Poco	4
Algo	6
Mucho	8
Totalmente	10

Anexo 4 Ponderación PESTEL

Posibilidad de Ocurrencia	Valor	Posible Impacto	Valor	Importancia	Valor
Nada	0	Nada	0%	Nada	0
Poco	0,25	Poco	25%	Poco	25
Algo	0,5	Algo	50%	Algo	50
Mucho	0,75	Mucho	75%	Mucho	75
Totalmente	1	Totalmente	100%	Totalmente	100

Anexo 5 Ponderación FODA

VALORACIONES			
Situación Interna		Situación Externa	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Debilidades
Posición Muy Fuerte (MF)	Posición Muy Débil (MD)	Posición Muy Fuerte (MF)	Posición Muy Fuerte (MF)
Posición Fuerte (F)	Posición Débil (D)	Posición Fuerte (F)	Posición Fuerte (F)
Posición Media (M)	Posición Media (M)	Posición Media (M)	Posición Media (M)
		Posición Débil (D)	Posición Débil (D)

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO

F		
FORTALEZAS pon los factores críticos	1	Responsabilidad y compromiso laboral.
	2	Dispone de maquinaria adecuada para las diferentes acciones de la empresa.
	3	La empresa cumple con estándares de calidad en la ejecución de sus servicios.
	4	Crecimiento del mercado interno y externo
	5	Larga trayectoria en el mercado local contando con varios años de experiencia

POSICIÓN % Importancia para ÉXITO

POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	
F	20%	
F	10%	
M	5%	
M	5%	
F	15%	

D		
DEBILIDADES pon los factores críticos	1	La asociación no dispone de procedimientos ni tareas documentadas.
	2	Insuficiente conocimiento al momento de realizar una clasificación de los diferentes productos en
	3	Ausencia de gestión por procesos.
	4	Falta de publicidad por parte de la organización.
	5	Falta de planificación con enfoque a mejora continua.

POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	
M	20%	
D	5%	
M	10%	
MD	5%	
D	5%	

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO

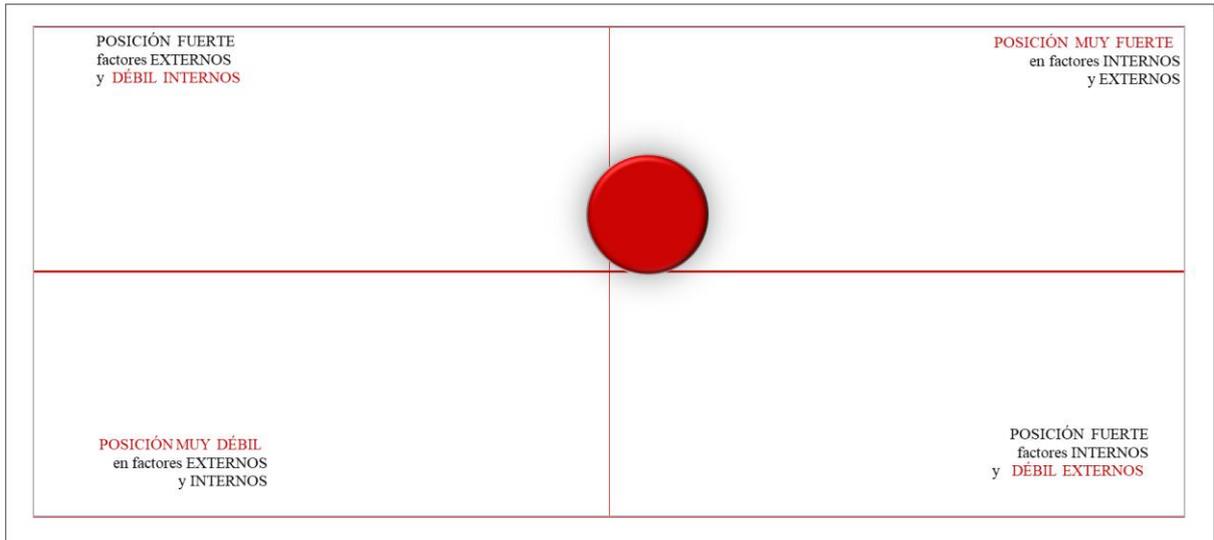
O		
OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1	Fidelidad de clientes en la empresa.
	2	Convenio y alianza estratégicas con el Parque Industrial que permite aumentar la cartera de clientes y así aumentar las ventas de sus servicios.
	3	Contar con mano de obra calificada y de alta experiencia, para que estos realicen un trabajo
	4	Ofrecer servicios únicos
	5	Desarrollo de nuevas tecnologías

VALOR % Importancia para ÉXITO

VALOR	% Importancia para ÉXITO	
MF	5%	
F	10%	
M	10%	
M	5%	
M	10%	

A		
AMENAZAS pon los factores críticos	1	Falta de infraestructuras para la eliminación/valorización de residuos.
	2	Aumento de la competencia, cada vez más empresas ingresan en el mercado con productos que poseen características similares al de la empresa.
	3	Existen ciertas barreras en el tema de entrada de capital e inversión.
	4	Falta de apoyos económicos a las empresas a mejorar sus instalaciones.
	5	Nuevas medidas por parte del gobierno debido a la nueva normalidad

VALOR	% Importancia para ÉXITO	
MF	10%	
F	15%	
M	10%	
M	10%	
MF	10%	



Anexo 6 Check list ISO 9001:2015

CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple totalmente B. Cumple medianamente C. Cumple en parte D. No cumple					
No.	CLÁUSULAS	PONDERACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto				
1	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten ala capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?			3	
2	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estascuestiones internas o externas?		5		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
3	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?			3	
4	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partesinteresadas y sus requisitos pertinentes?		5		
4.3	Deteminación del alcance del SGC				

5	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?			3	
6	¿Se ha determinado qué requisitos de esta norma son aplicables al SGC y se proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?			3	
7	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?			3	
8	¿Se establece en el alcance los tipos de productos y servicios cubiertos?			3	
9	¿Se comprueba que los requisitos que se han determinado como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente?			3	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
10	¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma? ¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?			3	
11	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción, los criterios, métodos para la operación y control, responsabilidad y autoridad, así como los recursos necesarios para los procesos del SGC y se asegura su disponibilidad?			3	

12	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?			3	
13	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?			3	
14	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?			3	
SUBTOTAL		0	10	36	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /140)		33%			
5	LIDERAZGO				
5.1	Liderazgo y compromiso				
5.1.1	Generalidades				
1	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?			3	
2	¿Se asegura de que se establecen la política y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?			3	
3	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua de forma que el SGC logre los resultados previstos?			3	
4	¿Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?			3	
5	¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?			3	
6	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?		5		

5.1.2		Enfoque al cliente			
7	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?.			3	
8	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?			3	
9	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?		5		
5.2		Política			
5.2.1		Desarrollo de la política de la calidad			
10	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?			3	
11	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?			3	
12	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC?			3	
5.2.2		Comunicación de la política de la calidad			
13	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?			3	
14	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?		5		
0	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?			3	
5.3		Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			

15	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?		5		
16	¿Se asegura que los procesos generan las salidas previstas?			3	
17	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (ver 10.1)?			3	
18	¿Se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa?			3	
19	Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.			3	
SUBTOTAL		0	20	48	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /190)		36%			
6	PLANIFICACIÓN				
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
6.1.1	Generalidades				
1	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que: El SGC logra los resultados previstos?			3	
2	¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?		5		
6.1.2	Planificación de acciones				
3	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?			3	
4	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC? (Ver 4.4) y evaluar la eficacia de esas acciones.			3	

5	¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?		5		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad				
6	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?			3	
7	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?		5		
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad				
8	¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?			3	
6.3	Planificación de los cambios				
9	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?			3	
10	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?			5	
SUBTOTAL		0	15	23	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		38%			
7	APOYO				
7.1	Recursos				
7.1.1	Generalidades				
1	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		5		
7.1.2	Personas				

2	Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?				0
7.1.3	Infraestructura				
3	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?			3	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos				
4	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			3	
5	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.				0
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1	Generalidades				
6	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?			3	
7	Los recursos proporcionados: Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?			3	
8	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?				0
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones				

9	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, el equipo de medición:</p> <p>a) Se calibra o verifica a intervalos planificados, o antes de su de su utilización contra patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existen tales patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?</p>			3	
10	<p>¿Se determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman acciones adecuadas en caso necesario?</p>			3	
7.1.6	Conocimiento de la organización				
11	<p>¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?</p>			3	
12	<p>¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida necesaria?</p>		5		
13	<p>¿Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?</p>			3	
7.2	Competencia				
14	<p>a) ¿Se determina la competencias necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?</p>			3	
15	<p>b) ¿se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?</p>		5		
16	<p>c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?</p>			3	

17	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?				3
7.3	Toma de conciencia				
18	Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?				3
7.4	Comunicación				
19	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica				3
7.5	Información documentada				
7.5.1	Generalidades				
20	El SGC de incluye: a) la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015?				0
212	b) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?				0
7.5.2	Creación y actualización				
22	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)				3
23	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)				3
24	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación				3
7.5.3	Control de la información documentada				

7.5.3.1		Disponibilidad e idoneidad			
25	La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO9001:2015 se controla para asegurar que: a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuándo se necesite.			3	
26	b) está protegida adecuadamente			3	
7.5.3.2		Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición			
27	El control de la información documentada incluye: a) distribución, acceso, recuperación y uso			3	
28	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.			3	
29	c) control de cambios			3	
30	d) conservación y disposición				0
31	La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla apropiadamente?			3	
32	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?		5		
SUBTOTAL		0	20	66	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /320)		27%			
8		OPERACIÓN			
8.1		Planificación y control operacional			
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de la calidad (cap. 6) mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios			3	
2	b) 1. el establecimiento de criterios para los procesos?			3	

3	b) 2. el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?			3	
4	c) se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios?			3	
5	d) se implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios?				0
6	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado				0
7	2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos			3	
8.2	Requisitos para los productos y servicios				
8	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?			3	
9	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a los mismos				0
10	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas			3	
11	d) manejo y control de propiedad del cliente			3	
12	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente			3	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
8.3.1	Generalidades				
13	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?				3
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo				

14	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha considerado: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?				3
15	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones al D&D aplicables?				3
16	c) las actividades requeridas de verificación y validación del D&D?				3
17	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D&D?				3
18	e) las necesidades de recursos internos y externos para el D&D de los productos y servicios?				3
19	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de D&D?				0
20	g) la necesidad de participación activa de los clientes y usuarios en el proceso D&D?		5		
21	h) los requisitos para la posterior de productos y servicios?				0
22	i) el nivel de control del proceso de D&D esperado por los clientes y otras partes interesadas?				3
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo				
23	Se han determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a para el D&D.?				3
24	Se ha considerado: a) los requisitos funcionales y de desempeño?				3
25	b) la información proveniente de D&D similares?				3
26	c) los requisitos legales y reglamentarias?				3
27	d) normas y códigos de prácticas que la empresa debe implementar?				3
28	e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?				0

29	Las entradas son adecuadas para los fines del D&D, están completas y sin ambigüedades?				0
30	Las entradas del D&D contradictorias son resueltas?				0
31	Se conserva la información documentada sobre las entradas del D&D?			3	
8.3.4	Control del diseño y desarrollo				
32	Se aplican controles al proceso de D&D para asegurarse que: a) se definen los resultados a lograr?			3	
33	b) se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D&D para cumplir los requisitos?				0
34	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del D&D cumplen los requisitos de las entradas?				0
35	d) se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios cumplen los requisitos para su aplicación o uso previsto?			3	
36	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones o actividades de verificación y validación?			3	
37	f) se conserva la información documentada de estas actividades?				0
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo				
38	Se asegura que las salidas del D&D: a) cumplen con los requisitos de las entradas?			3	
39	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?				0
40	c) hacen referencia a los requisitos de seguimiento, medición y a los criterios de aceptación?			3	

41	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?				3
42	Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?				0
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo				
43	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el D&D de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?				3
44	Se conserva la información documentada sobre: a) los cambios del D&D? b) los resultados de las revisiones?				0
45	c) la autorización de los cambios?				3
46	d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?				3
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
8.4.1	Generalidades				
47	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?				3
48	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios productos y servicios de la organización?				3
49	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?				0
50	c) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?			5	

51	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos.			5	
52	Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?			3	
8.4.2	Tipo y alcance del control				
53	Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?			3	
54	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?			3	
55	b) Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?			3	
56	c) 1. Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos (del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)			3	
57	c) 2. Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?				0
58	d) se determina la verificación u otra actividad necesaria para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?				0
8.4.3	Información para los proveedores externos				
59	Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?			3	

60	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?				3
61	b) la aprobación de 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;				0
62	c) la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas				3
63	d) las interacciones del proveedor externo con la organización				3
64	e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización				3
65	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				3
8.5	Producción y provisión del servicio				
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio				
66	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?				3
67	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. las características de los productos y servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar				0
68	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?				3
69	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, 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?				3

70	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?			3	
71	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?			3	
72	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?				0
73	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			3	
74	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?			3	
8.5.2	Identificación y trazabilidad				
75	Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?			3	
76	Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?			3	
77	Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?			3	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
78	Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?			3	

79	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?			3	
80	En caso que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, se le informa al cliente o al proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?			3	
8.5.4	Preservación				
81	Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?			3	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				
82	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?			3	
83	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran: a) los requisitos legales y reglamentarios?				0
84	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios			3	
85	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios			3	
86	d) los requisitos del cliente			3	
87	e) la retroalimentación del cliente			3	
8.5.6	Control de los cambios				
88	Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?			3	

89	Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?				3
8.6	Liberación de los productos y servicios				
90	Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?				3
91	La liberación se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?			5	
92	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?				0
93	La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?				0
94	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?				3
8.7	Control de las salidas no conformes				
8.7.1	Identificación de salidas no conformes				
95	Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?				3
96	Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?				3
97	Se aplica lo anterior a los productos o servicios detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de los servicios?				3

98	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			3	
99	Cuando se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?			3	
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes				
100	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad			3	
101	b) describa las acciones tomadas			3	
102	c) describa todas las concesiones obtenidas		5		
103	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad		5		
SUBTOTAL		0	30	222	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / 1030)		24%			
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1	Generalidades				
1	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?			3	
2	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?		5		
3	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?			3	
4	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?			3	
5	Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?				0

6	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?				3
9.1.2	Satisfacción del cliente				
7	Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?				3
8	Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?			5	
9.1.3	Análisis y evaluación				
9	Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?			5	
10	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios?				3
11	b) el grado de satisfacción del cliente?				3
12	c) el desempeño y la eficacia del SGC?			5	
13	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?				3
14	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?				3
15	f) el desempeño de los proveedores externos?				3
16	g) la necesidad de mejoras en el SGC?				3
9.2	Auditoría interna				
9.2.1	Planificación de auditorías				
17	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es: a) 1. Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?				3
18	a) 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015?				3
19	b) se implementa y mantiene eficazmente?			5	
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías				

20	a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya 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 auditorías previas?			5	
21	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?			3	
22	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?			3	
23	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?			3	
24	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada y oportunas?			3	
25	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?				0
9.3	Revisión por la dirección				
9.3.1	Generalidades				
24	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?			3	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección				
25	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?			3	
26	b) los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?				0

27	c) la información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. Satisfacción del cliente 2. grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad 3. desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios 4. las no conformidades y acciones correctivas 5. los resultados de seguimiento y medición 6. los resultados de las auditorías 7. el desempeño de los proveedores externos				3
28	d) la adecuación de los recursos?				3
29	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? (Ver. 6.1)				3
30	f) las oportunidades de mejora?				3
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección				
31	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora?				3
32	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?		5		
33	c) la necesidad de recursos?		5		
34	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?				0
SUBTOTAL		0	40	72	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /340)		33%			
10	MEJORA				
10.1	Generalidades				
1	Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?				3

2	Estas acciones incluyen: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras?		5		
3	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?			3	
4	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?			3	
10.2	No conformidad y acción correctiva				
5	Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización :			3	
6	a) 2. Hace frente a las consecuencias?		5		
7	1. La revisión y el análisis de la no conformidad			3	
8	2. La determinación de las causas de la no conformidad		5		
9	3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir			3	
10	c) implementar cualquier acciones necesaria		5		
11	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			3	
12	e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			3	
13	f) hacer cambios necesarios al SGC			3	
14	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?			3	
10.3	Mejora continua				
15	Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?			3	
16	Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?			3	
SUBTOTAL		0	20	36	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /160)		35%			

Anexo 7 Caracterización de procesos

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete
PROCESO:	Administración			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete
OBJETIVO:	Mantener en orden el ingreso de materia prima, control de los clientes e inventario para cumplir los objetivos de Talleres Espinoza.			RESPONSABLES:	Gerente
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macro proceso de gestión estratégica.			PARTICIPANTES:	Departamento Administrativo
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Distribuidores de materia prima.	Talento humano. Requisitos legales	P	Planificar el ingreso de materia prima en los respectivos periodos de tiempo.	Inventario de materia prima.	Todas las áreas de la empresa
		H	Destinar los montos económicos exactos para la adquisición de materia prima.		
		V	Verificar y controlar el ingreso y salida de capital.		
		A	*toma de decisiones ante posibles inconvenientes con la materia prima.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Evaluación de desempeño de proveedores.		Recurso económico.		NOMBRE DOCUMENTO	RIESGOS
				Registro de evaluación de proveedores	CÓDIGO No llegue a tiempo los insumos y materiales. G.E.1.1.1

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1
				ELABORADO POR:	Sr. MontalvoRichar
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete
PROCESO:	Atención al cliente			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete
OBJETIVO:	Brindar una atención personalizada al cliente que cumpla con los requerimientos y las necesidades de este.			RESPONSABLES:	Gerente
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión estratégica, destinado a la satisfacción del cliente.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Sociedad en general que posean vehículos motorizados de 6 ejes.	Vehículos con daños en el sistema de frenos o sistema de suspensión.	P	• Informar las posibles soluciones al daño presentado en el vehículo por parte del cliente.	Vehículo culminado el mantenimiento.	Departamento técnico.
		H	Realizar una proforma con los costos de mantenimiento.		
		V	• Verificar que el servicio prestado se ajuste a los requerimientos del cliente.		
		A	*Entrega del vehículo con mantenimiento culminado.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS	
*Reclamos.		• Equipos de oficina. • Talento humano.		NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO
				Registros de mantenimiento	G.E.2.2.1
				RIESGOS	
				Clientes insatisfechos.	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar		
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete		
PROCESO:	Recepción de materia prima e insumos			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete		
OBJETIVO:	Mantener el inventario de talleres Espinoza con los insumos, equipos y materiales óptimos y necesarios para la correcta atención al cliente.			RESPONSABLES:	Gerente		
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión operativa, encaminados a generar un inventario en bodega.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.		
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas que brindan equipos y materiales que se utilizan en la planta talleres Espinoza. 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos. • Insumos. • Materiales 	P	• Planificar el ingreso de materiales.	• Inventario.	Departamento técnico.	
			H	• Almacenamiento de materias adquiridas.			
			V	• Verificar mediante el control de calidad los materiales.			
			A	*Cumplir con un inventario óptimo.			
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS	
*Pedidos receptados sin error.		Equipos de oficina.		NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de las especificaciones técnicas de los materiales. 	
				Lista de materia prima, insumos y complementos.			G.O1.1.1

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1			
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar			
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete			
PROCESO:	Mantenimiento de sistema de suspensión mecánico.			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete			
OBJETIVO:	Arreglar el inconveniente que el vehículo motorizado presenta con respecto al sistema desuspensión mecánico.			RESPONSABLES:	Gerente			
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión operativa.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.			
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES	
• Bodega.		• Materia prima		P	• Planificar el servicio que se va a brindar.	• Vehículo sin inconvenientes en el sistema de suspensión.	Área técnica.	
				H	• Servicio prestado.			
				V	• Control de calidad del servicio antes de dar porculminado el trabajo.			
				A	*realizar acciones correctivas.			
INDICADORES			RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS	
*registro del servicio.			• Talento humano. • Equipos y materiales.		NOMBRE DOCUMENTO		CÓDIGO	
					Registros de piezas.		G.E.2.1.1	• Clientes insatisfechos.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1	
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar	
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete	
PROCESO:	Mantenimiento de sistema de frenos con accionamiento mecánico.			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete	
OBJETIVO:	Reparar el sistema de frenos con accionamiento mecánico.			RESPONSABLES:	Gerente	
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión operativa, con los respectivos técnicos.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.	
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
• Bodega.		• Materia prima.	P	• Planificar el servicio que se va a brindar.	• Vehículo sin novedades en el sistema de frenos con accionamiento mecánico.	Área técnica.
			H	• Servicio prestado.		
			V	• Control de calidad del servicio antes de dar porculminado el trabajo.		
			A	*Realizar acciones correctivas.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS
*registro del servicio.		• Talento humano. • Equipos y materiales.		NOMBRE DOCUMENTO	CODIGO	• Clientes insatisfechos.
				Registros de piezas.	G.E.3.1.1	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar		
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete		
PROCESO:	Gestión financiera.			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete		
OBJETIVO:	Controlar los ingresos y salidas de efectivo, con la finalidad de mantener sustentable y sostenible la planta talleres Espinoza.			RESPONSABLES:	Gerente		
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión de apoyo, correspondiente a mantener la base legal económica en regla.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.		
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
• Instituciones estatales.		• Facturas.		P	• Planificar la contabilidad y cuadrar los ingresos y egresos.	• Rol de pagos.	Trabajadores
				H	• Declaraciones respectivas.		
				V	• Controlar y revisar la hoja de ingresos y egresos.		
				A	*Cumplir con las responsabilidades de pagos.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS	
*Registro de pagos.		• Talento humano.		NOMBRE DOCUMENTO		CODIGO	
				Registros de pagos.		G.A.1.1.1	
						• Talento humano insatisfecho.	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1			
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar			
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete			
PROCESO:	Asesoría legal.			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete			
OBJETIVO:	Mantener a talleres Espinoza cumpliendo todos los estándares y bases legales para su funcionamiento.			RESPONSABLES:	Gerente			
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión de apoyo.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.			
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES	
• Instituciones estatales.		• Documentos legales para el funcionamiento de la planta.		P	• Planificar la obtención de las bases legales.	• Permisos.	Planta.	
				H	• Cumplir con las obligaciones que la ley establece.			
				V	• Verificar las actualizaciones de las leyes y reglamentos.			
				A	*Obtención de permisos.			
INDICADORES			RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS	
*Documentos reglamentarios.			• Departamento legal.		NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	• No obtención de los permisos.	
					Registro de asesoramiento.			G.A.2.1.1

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1	
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar	
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete	
PROCESO:	Talento Humano.			APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete	
OBJETIVO:	Seleccionar el personal técnico de acuerdo con las necesidades de la empresa.			RESPONSABLES:	Gerente	
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión de apoyo.			PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.	
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
• Técnicos en el área automotriz.		• Personal.	P	• Planificar los ingresos del personal de acuerdo con las necesidades de la empresa.	• Personal adecuado.	empresa.
			H	• Evaluar al personal técnico.		
			V	• Verificar las aptitudes y actitudes de los trabajadores.		
			A	*Mantener una constante relación entre trabajador y empleador.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS
% trabajadores nuevos en el taller		• Administrativos.		NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	• Mal personal seleccionado.
				Registro de trabajadores.	G.A.3.1	

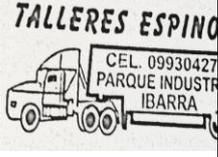
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			VERSIÓN:	0.1	
				ELABORADO POR:	Sr. Montalvo Richar	
				REVISADO POR:	Sra. Beatriz Navarrete	
PROCESO:	Mantenimiento	APROBADO POR:	Sr. Beatriz Navarrete			
OBJETIVO:	Mantener a talleres Espinoza cumpliendo todos los estándares y bases legales para su funcionamiento.	RESPONSABLES:	Gerente			
ALCANCE:	Proceso correspondiente al macroproceso de gestión de apoyo.	PARTICIPANTES:	Gerente Administrativa.			
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Personal para el mantenimiento de equipos. 		<ul style="list-style-type: none"> Maquinas herramientas defectuosas. 	P	• Planificar tiempos de revisión de maquinarias.	<ul style="list-style-type: none"> Maquinas realizadas el mantenimiento. 	Planta.
			H	• Completar los registros de las maquinarias.		
			V	• Verificar los equipos ya realizados el mantenimiento.		
			A	* Puesta en marcha de los equipos.		
INDICADORES		RECURSOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> Tasa de Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo (TCMPP) 		<ul style="list-style-type: none"> Maquinas herramientas. 		NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	<ul style="list-style-type: none"> Equipos mal realizados el mantenimiento.
				Registro de mantenimiento.	G.A.4.1	

Anexo 8 Ficha de indicadores

		INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
		EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:
00-01		G.E.1.I.1	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:		Evaluación de desempeño de los proveedores			
PROCESO:		Administración			
FECHA DE INICIO:			ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:		Conocer el tiempo de entrega de los materiales si cumplen o no con lo establecido.			
DESCRIPCIÓN		Esta evaluación permite a talleres Espinoza conocer con que parámetros de tiempo de entrega manejan los diferentes proveedores.			
X= evaluación de desempeño		si $x < 80\%$ = deficiente			
Y= número de clientes		si $x > 81\% < 93$ = aceptable			
Z= número de reclamos		si $x >$			
94 % = satisfactorio $X=Y/Z$					
Unidad de medida	Frecuencia	Numerador		Fuente	
		Número de pedidos de materiales e insumos recibidos sin ningún tipo de errores.		Ingreso a bodega	
Porcentaje	Trimestral	Denominador		Fuente	
		Número total de pedidos realizados al proveedor		Orden de compra	
Datos para el cálculo		Fuente de datos			
Número de pedidos realizados correctamente dividir sobre el número de pedidos nos dará como resultado el número de entregas eficientes por parte de los proveedores.		Gerencia general			
Resultados					
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
		OBSERVACIONES			

	INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
	EDICIÓN N	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA :
00-01	G.E.2.2.1	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:	Reclamos			
PROCESO:	Administración			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:	Conocer un porcentaje estimado de reclamos por parte de los clientes.			
DESCRIPCIÓN	Este indicador nos ayudara a mantener el orden de trabajo por parte del personal técnico para con los clientes.			
X= evaluación de desempeño		si $x < 80\%$ = deficiente		
Y= número de clientes		si $x > 81\% < 93$ = aceptable		
Z= número de reclamos		si $x >$		
94 % = satisfactorio $X=Y/Z$				
Unidad de medida	Frecuencia	Numerador	Fuente	
		Número de clientes que se acercaron a la planta.	Gerente administrativa.	
Porcentaje	Semanal	Denominador	Fuente	
		Total de reclamos recibidos.	Caja de reclamos.	
Datos para el cálculo		Fuente de datos		
Número de clientes dividir sobre el número de reclamos nos dará como resultado el porcentaje de clientes insatisfechos.		Gerencia general		
Resultados				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
		OBSERVACIONES		
La evaluación se la realiza semanalmente.				

		INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
		EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:
00-01		G.O.1.I.1	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:		Pedidos receptados sin error			
PROCESO:		Recepción de materia prima e insumos			
FECHA DE INICIO:			ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:		Medir la calidad de los equipos, materiales e insumos que llegan a la planta.			
DESCRIPCIÓN		Esta evaluación permite a talleres Espinoza conocer con que parámetros calidad provienen los materiales y equipos con los que la planta brinda sus servicios.			
X= pedidos sin error		si $x < 80\%$ = deficiente			
Y= número de pedidos		si $x > 81\% < 93$ = aceptable			
Z= número de pedidos correctamente		si $x >$			
94 % = satisfactorio $X=Y/Z$					
Unidad de medida	Frecuencia	Numerador		Fuente	
		Número de pedidos.		Ingreso a bodega	
Porcentaje	Trimestral	Denominador		Fuente	
		Número total de pedidos correctamente.		Orden de compra	
Datos para el cálculo		Fuente de datos			
Número de pedidos realizados dividir sobre el número de pedidos correctamente nos dará como resultado el número de pedidos sin error.		Gerencia general			
Resultados					
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
		OBSERVACIONES			

	INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
	EDICIÓN N	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA :
00-01	G.O.3.1.1	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:	Registro del servicio			
PROCESO:	Mantenimiento del sistema de frenos con accionamiento mecánico			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:	Medir el número o la demanda de clientes que solicitan el servicio.			
DESCRIPCIÓN	Esta evaluación permite a talleres Espinoza conocer el número de clientes que solicitan el servicio de mantenimiento del sistema de frenos con accionamiento mecánico.			
<p>X= total servicio sistema de freno. si $x < 80\%$ = baja demanda</p> <p>Y= número de clientes. si $x > 81\% < 93\%$ =</p> <p>demanda aceptable Z= número de trabajos de sistemas de frenos. si $x > 94\%$</p> <p>=demanda satisfactoria.</p> <p>$X=Y/Z$</p>				
Unidad de medida	Frecuencia	Numerador		Fuente
		Número de clientes.		Gerente administrativa
Porcentaje	Semanal	Denominador		Fuente
		Número de clientes que solicitan el servicio.		Gerente administrativa.
Datos para el cálculo		Fuente de datos		
Número de clientes dividir sobre el número de clientes que solicitan el servicio nos dará como resultado el total de servicios en el sistema de frenos.		Gerencia general		
Resultados				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
		OBSERVACIONES		
El indicador se lo realiza semanalmente				

		INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PÁGINA N°:	
00-01	G.A.1.1.1	Montalvo Richar		1 de 1	
INDICADOR:		Registro del pago			
PROCESO:		Gestión financiera			
FECHA DE INICIO:			ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:		Conocer el estado actual de los ingresos y egresos de la microempresa.			
DESCRIPCIÓN		Esta evaluación permite a talleres Espinoza conocer el estado económico de la microempresa.			
X= utilidad. Y= ingresos. Z= egresos. $X=Y/Z$		si $x < 80\%$ = baja demanda si $x > 81\% < 93$ = demanda aceptable si $x > 94\%$ =demanda satisfactoria.			
Unidad de medida	Frecuencia	Numerador		Fuente	
		Ingresos.		Gerente administrativa	
Porcentaje	Semanal	Denominador		Fuente	
		Egresos.		Gerente administrativa.	
Datos para el cálculo		Fuente de datos			
Dividir el total de ingresos sobre el total de egresos que tienela planta.		Gerencia general			
Resultados					
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
		OBSERVACIONES			
El indicador se lo realiza semanalmente					

	INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
	EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:
00-01	G.O.2.1.1	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:	Documentos reglamentarios			
PROCESO:	Asesoría legal			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:	Conocer los documentos reglamentarios de la microempresa, para su correcto funcionamiento en labase legal.			
DESCRIPCIÓN	Esta evaluación permite a talleres Espinoza trabajar bajo estándares legales.			
<p>X= cuenta con la base legal. Y= total de documentos legales. Z= documentos con la que cuenta la planta. Nota: X debe contar con todos los documentos legales.</p>				
Unidad de medida	Frecuencia	Donde	Fuente	
		Y=Total de documentos.	Gerente administrativa	
Porcentaje	Anual	Donde	Fuente	
		Z= Documentos con los que cuenta laplanta.	Gerente administrativa.	
Datos para el cálculo		Fuente de datos		
Los documentos legales son contables ya que son limitados.		Gerencia general		
Resultados				
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO
		OBSERVACIONES		
La planta cuenta con el 100% de documentos leales.				

		INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
		EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:
00-01		G.A.3.1.	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:		Tiempo Promedio de Contratación (TPC):			
PROCESO:		Talento Humano			
FECHA DE INICIO:			ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:		Evaluar la eficacia del proceso, identificar posibles cuellos de botella y mejorar la rapidez con la que la organización puede llenar vacantes.			
DESCRIPCIÓN		Esta evaluación permite a talleres Espinoza tener un control del proceso de reclutamiento			
$TPC = \text{Fecha de contratación efectiva} - \text{fecha de inicio del proceso de reclutamiento} / \text{Número total de contrataciones}$					
Unidad de medida		Frecuencia		Donde	Fuente
				TPC = Tiempo promedio de contratación	Talento humano
Tasa de cumplimiento		Cuando se requiera		Donde	Fuente
Datos para el cálculo				Fuente de datos	
Un TPC bajo indica eficiencia en el proceso de reclutamiento y selección. Un TPC alto puede sugerir demoras o ineficiencias que podrían afectar la productividad y la moral.				Talento Humano	
Resultados					
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
		OBSERVACIONES			
Realizarlo una vez por semana					

		INDICADORES DE PROCESOS		GESTIÓN POR PROCESOS	
		EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:
00-01		G.A.4.1.	Montalvo Richar		1 de 1
INDICADOR:		Tasa de Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo (TCMPP)			
PROCESO:		Mantenimiento			
FECHA DE INICIO:			ESTADO ACTUAL:		
OBJETIVO:		Medir la eficacia del programa de mantenimiento preventivo al comparar el número demantenimientos realizados con los programados.			
DESCRIPCIÓN		Esta evaluación permite a talleres Espinoza tener un control de sus maquinas			
CMPP= (Numero Total de Mantenimientos Preventivos Programados Número de Mantenimientos Preventivos Realizados) ×100					
Unidad de medida		Frecuencia		Donde	Fuente
				CMPP= Tasa de cumplimiento	Mantenimiento
Tasa de cumplimiento		Semanal		Donde	Fuente
Datos para el cálculo				Fuente de datos	
<p>Alto TCMPP: Indica un alto cumplimiento del programa, sugiriendo una gestión eficiente del mantenimiento preventivo.</p> <p>Bajo TCMPP: Puede indicar problemas en la ejecución del programa, como falta de recursos, planificación inadecuada o necesidad de ajustes en el plan de mantenimiento.</p>				Mantenimiento	
Resultados					
DEFICIENTE		ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
				OBSERVACIONES	
Realizarlo una vez por semana					

Anexo 9 Manual

MANUAL TALLERES ESPINOZA



MANUAL DE PROCESOS

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar Montalvo	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	170
OBJETIVO	171
ALCANCE.....	171
PROCESOS	171
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1
Procedimiento para el control de clientes	1
Procedimiento para el manejo de proveedores	6
Procedimiento para el manejo de compras	11
Procedimiento para servicio de mantenimiento	16
Procedimiento para reclamos y quejas	21
Procedimiento para almacenamientos y generación de inventarios	26
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1
Procedimiento para la revisión de amortiguadores	31
Procedimiento para la revisión de horquillas.....	36
Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión	41
Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, líquido de frenos.....	46
Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, pastillas de frenos.....	51
Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, cambio de zapatas.	56
Procedimiento para la inspección de faros y luces.....	61
Procedimiento para la gestión financiera, informes.	66
Procedimiento para el pago de empleados.....	¡Error! Marcador no definido.
Procedimiento para el pago de proveedores.....	71
Procedimiento para el control tributario.....	71
GESTIÓN DE APOYO.....	71
Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos.	84
Procedimiento para el asesoramiento de temas legales.	89
Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección.....	93
Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo.....	99

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos de la empresa Talleres Espinoza describe todas las operaciones que se realizan en la organización, la cual está ubicada en el parque industrial de Ibarra. También proporciona información sobre los registros y documentos que se utilizaron para crear cada actividad dentro de cada procedimiento.

Talleres Espinoza supervisó la creación de este manual de procedimientos en la búsqueda de la eficiencia y productividad en la ejecución de los procesos. Sirve como guía para comprender cada proceso de producción y, como resultado, promueve el mejor desempeño posible de las actividades porque los pasos de la actividad se detallan en los flujos del proceso.

El administrador de la asociación podrá revisar y realizar modificaciones a cualquiera de los procesos descritos en este manual que estén enfocados a adherirse a la norma ISO 9001:2015. Para comparar el crecimiento de la organización con el de las demás organizaciones que integran la economía popular y solidaria, los indicadores presentados en este trabajo de investigación son objeto de evaluaciones y revisiones de desempeño durante un período de seis meses.

Este manual de procesos está destinado a ser actualizado según el administrador y el grupo de trabajo lo consideren necesario. Esto depende de cómo el personal asimila la documentación proporcionada y cuánto cambia esto para la asociación en los estándares de calidad, desempeño y corrección de fallas, respectivamente. Estos últimos son los que aparecían en cada uno de los procesos administrativos y productivos y que este manual pretende eliminar gracias a la creación de este manual.

OBJETIVO

Estandarizar y desarrollar un método de verificación que permita el análisis de cada una de las actividades desarrolladas en cada proceso productivo y administrativo, dotar a Talleres Espinoza de una documentación comprensible que sea un medio de control claro y legible de todos los procesos que se realizan en la empresa.

ALCANCE

Cada una de las tareas diarias que se realizan en todas las divisiones de Talleres Espinoza están cubiertas en este manual de procesos, el cual está enfocado en cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

PROCESOS

La estructura de este manual es la siguiente:

Objetivo: Especifica la dirección en la que se deben dirigir las actividades de cada procedimiento.

Participantes: enumera las personas involucradas en cada proceso.

Responsabilidades: Identificar quién es el principal responsable de llevar a cabo el proceso.

Glosario de términos y definiciones: Explica el significado de los términos utilizados en cada proceso.

Referencias normativas: Indica qué documentación se utiliza o sirve de guía para describir el procedimiento.

Descripción de actividades: Se describen detalladamente las actividades, incluyendo los pasos que se siguen para desarrollar cada procedimiento, el orden en que deben seguirse (en orden ascendente), una descripción de lo que se hace en cada actividad y una referencia a la documentación correspondiente.

Diagrama de flujo: Un gráfico que detalla los pasos tomados durante un procedimiento. •
Registros y documentos: Son los registros y documentos que siguen directamente al proceso.

Anexos: Describe cualquier material de apoyo (documentos, registros) que se utilizó para desarrollar cada proceso.

A continuación, se describen los procedimientos utilizados por Talleres Espinoza.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	Proceso:	Administración	Código:	G.E.1.1
	Control de clientes		Fecha:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	5 de 96	

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Procedimiento para el control de clientes

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar Montalvo	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	Proceso:	Administración	Código:	G.E.1.1
			Fecha de Elaboración:	2024
	Control de clientes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	6 de 96	

1. OBJETIVO

Determinar de manera adecuada el nivel de satisfacción de los clientes en lo referente a los servicios brindados por parte de la empresa.

2. PARTICIPANTES

Administradora
Asistente de administración
Cliente

3. RESPONSABILIDAD

Administradora

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A: No aplica
G.E: Gestión Estratégica
INT: Interno
EXT: Externo
IMP: Impreso
DIG: Digital

5. DEFINICIONES

Cliente: Es una persona que hace uso de un profesional o negocio, especialmente uno que lo hace con frecuencia.

Administrador: Es el líder o persona que es responsable de cuidar la propiedad de otra persona o dirigir directamente una empresa.

Nivel de satisfacción: Es el nivel de satisfacción de un cliente con un servicio o producto en relación con sus expectativas.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	Proceso:	Administración	Código:	G.E.1.1
			Fecha de Elaboración:	2024
	Control de clientes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	7 de 96	

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.

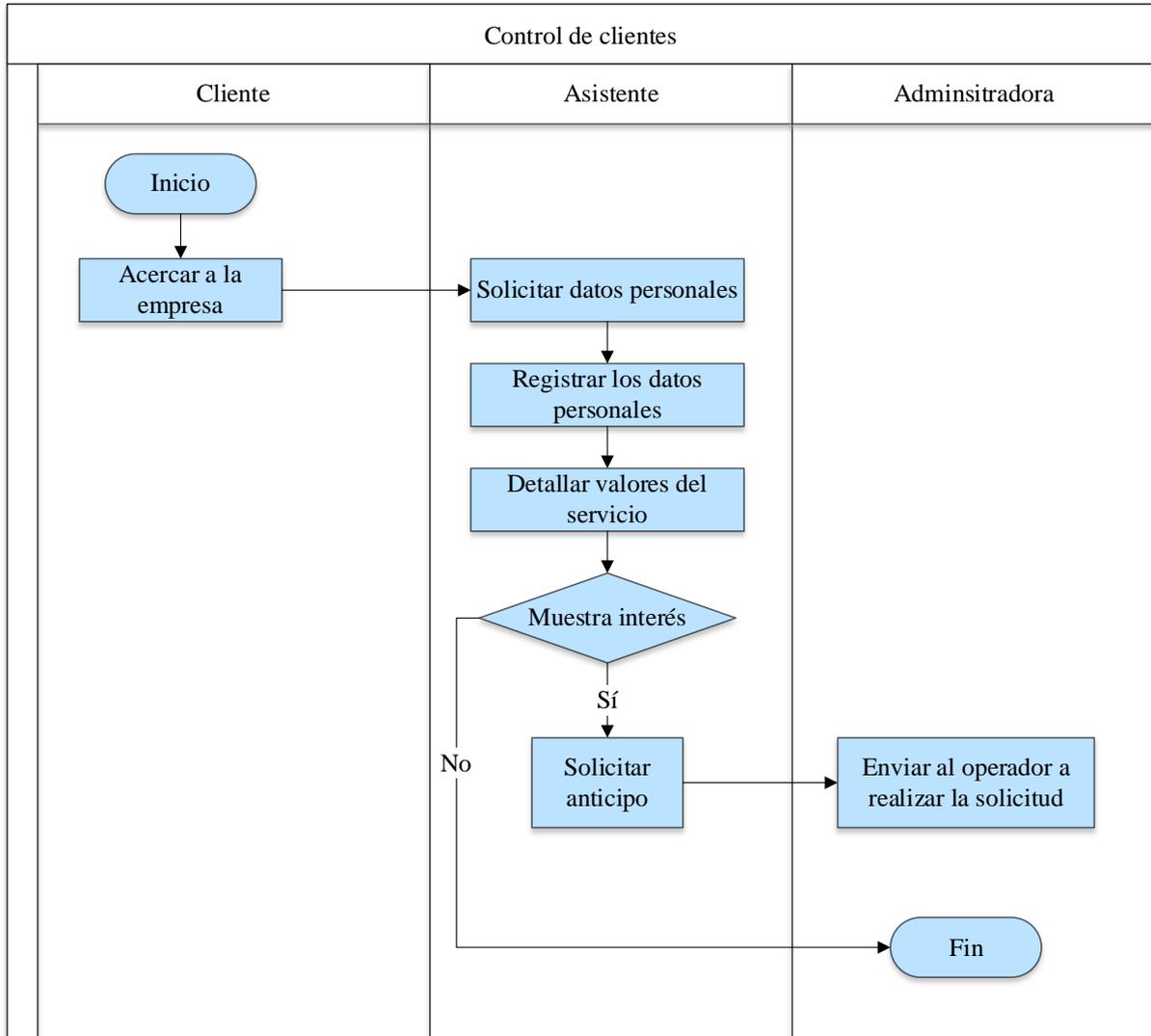
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administradora	El cliente realiza un acercamiento con la empresa.
2	Asistente	Solicita la información personal del cliente.
3	Asistente	Registra los datos.
4	Asistente	Se detallan los valores del servicio.
5	Asistente	Se solicita un anticipo
6	Administradora	Se envía al operativo a realizar la solicitud.

9. TEMPORALIDAD

Diaria

10. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	Proceso:	Administración	Código:	G.E.1.1
			Fecha de Elaboración:	2024
	Control de clientes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	8 de 96	



11. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	Int.	Ext.	Imp.	Dig.	Encargado	Localización de archivo
Proforma	X		X		Administrador	T.E

FICHA CLIENTE

Código cliente

Fecha de alta

DATOS GENERALES

-Cliente

-Dirección

-CIF

-Teléfono

-Correo

-Forma de pago

DATOS COMPLEMENTARIOS

_____	

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.1.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo de proveedores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	9 de 96	

Procedimiento para el manejo de proveedores

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar Montalvo	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.1.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo de proveedores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	10 de 96	

1. OBJETIVO

Controlar y direccionar de manera adecuado a los proveedores de la empresa con la finalidad de tener la materia prima o los insumos necesarios para los diferentes servicios.

2. PARTICIPANTES

Administradora
Asistente de administración

3. RESPONSABILIDAD

Administradora

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Proveedor: Que proporciona o suministra algo a otra persona que necesita o encuentra conveniente para una tarea en particular.

Administrador: Es el líder o persona que es responsable de cuidar la propiedad de otra persona o dirigir directamente una empresa.

Materia prima: Componente básico que sirve como compuesto primario en la creación de bienes para uso comercial o doméstico.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.1.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo de proveedores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	11 de 96	

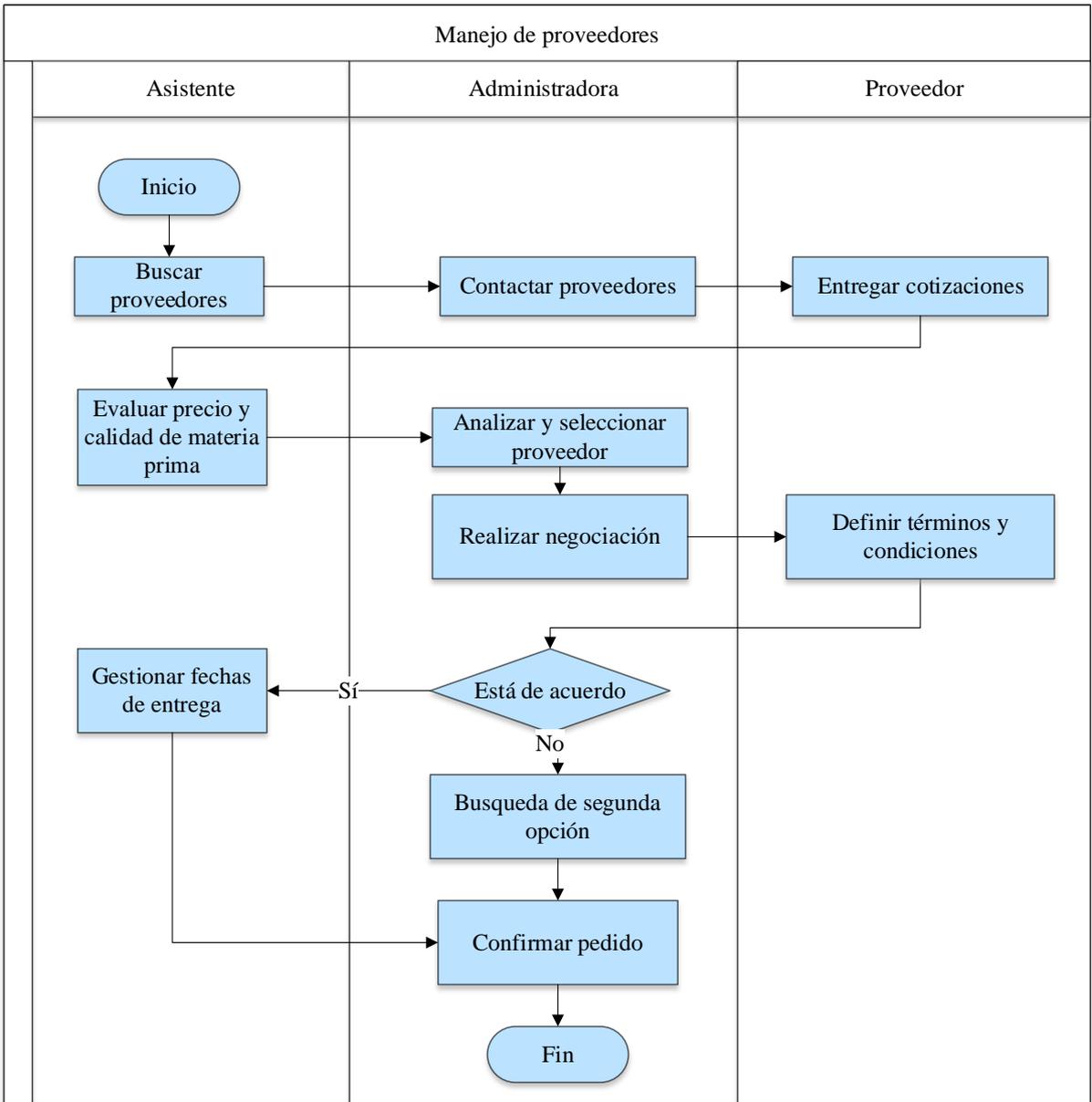
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente	Buscar la lista de proveedores
2	Asistente	Contactar con la lista de proveedores
3	Proveedor	Entregar cotizaciones
4	Asistente	Se evalúa precio, cantidad y calidad de la materia prima.
5	Administradora	Analizar y seleccionar el proveedor acorde a las necesidades de la empresa y el cliente.
6	Administradora	Realizar negociación
7	Proveedor	Definir términos y condiciones
8	Asistente	Gestiona las fechas de entrega
9	Administradora	Confirmar el pedido

7. TEMPORALIDAD

Trimestral.

8. FLUJOGRAMA



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.1.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo de proveedores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	13 de 96	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	Encargado	Locación de Archivo
Registro	X			X	Administrador	T.E



FORMULARIO DE REGISTRO DE PROVEEDORES

SOLO PARA USO INTERNO	ID DE PROVEEDOR	FECHA

CATEGORÍA COMERCIAL
Defina el tipo de trabajo de contratista que realiza su empresa. Si usted es un proveedor, describa lo que suministra.

NOMBRE DE LA EMPRESA

CONTACTO

NOMBRE	TÍTULO
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Fax	SITIO WEB

ÁMBITO DE TRABAJO
Proporcione detalles adicionales sobre las ofertas de su organización.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo del proceso de compras		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	14 de 96	

Procedimiento para el manejo de compras

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Montalvo Richar	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.1
	Manejo del proceso de compras		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	15 de 96	

1. OBJETIVO

Realizar las compras necesarias, en el momento requerido, con la cantidad necesaria y a un precio accesible para satisfacer la necesidad del cliente.

2. PARTICIPANTES

Director de compras
Supervisor

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Compras: Es el proceso que utiliza una empresa u organización para adquirir bienes o servicios para lograr sus objetivos.

Supervisor: Es la persona que se encarga de supervisar un trabajo o una actividad realizados por otra persona.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo del proceso de compras		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	16 de 96	

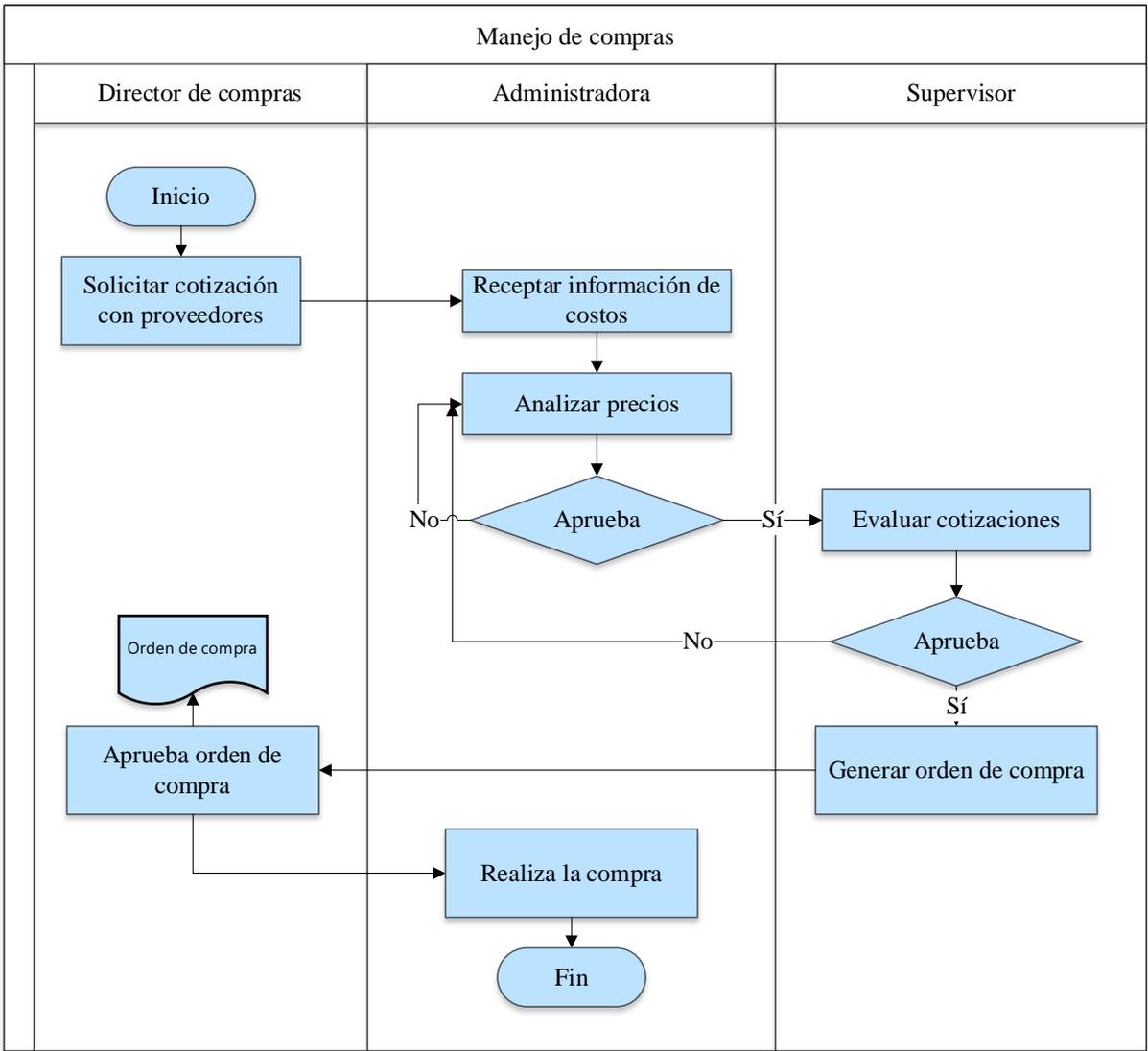
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director de Compras	Solicitar cotización con proveedores
2	Administrador	Receptar la cotización
3	Administrador	Análisis de precios.
4	Supervisor.	Evaluar cotización.
5	Supervisor	Generar orden de compra.
6	Director de compras	Aprobar orden de compra
7	Administrador	Efectúa la compra

7. TEMPORALIDAD

Trimestral.

8. FLUJOGRAMA



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Manejo del proceso de compras		Fecha de aprobación:	2024
Página:			17 de 96	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC.	Localización del archivo
Proforma	X			X	Director de Compras	T.E



REGISTRO DE COMPRAS

MES DE DE 200.....

DÍA	TIPO	DOC.		RUC	PROVEEDOR	IMPORTE S/.
		SERIE	NÚM.			

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Detalle del servicio de mantenimiento		Fecha de aprobación:	2024
Página:			18 de 96	

Procedimiento para servicio de mantenimiento

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Montalvo Richar	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Detalle del servicio de mantenimiento		Fecha de aprobación:	2024
Página:			18 de 96	

1. OBJETIVO

Brindar asesoría clara, concisa y adecuada de los mantenimientos que se van a realizar para satisfacer las necesidades del cliente.

2. PARTICIPANTES

Administradora
Supervisor operativo

3. RESPONSABILIDAD

Administración.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Administrador: Es la persona encargada de direccionar los procesos a las respectivas áreas.

Supervisor Operativo: Es la persona que se encarga de supervisar un trabajo o una actividad realizados por otra persona.

Insumos: Un producto o servicio final producido usando varias herramientas, materiales y recursos.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Detalle del servicio de mantenimiento		Fecha de aprobación:	2024
Página:			19 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

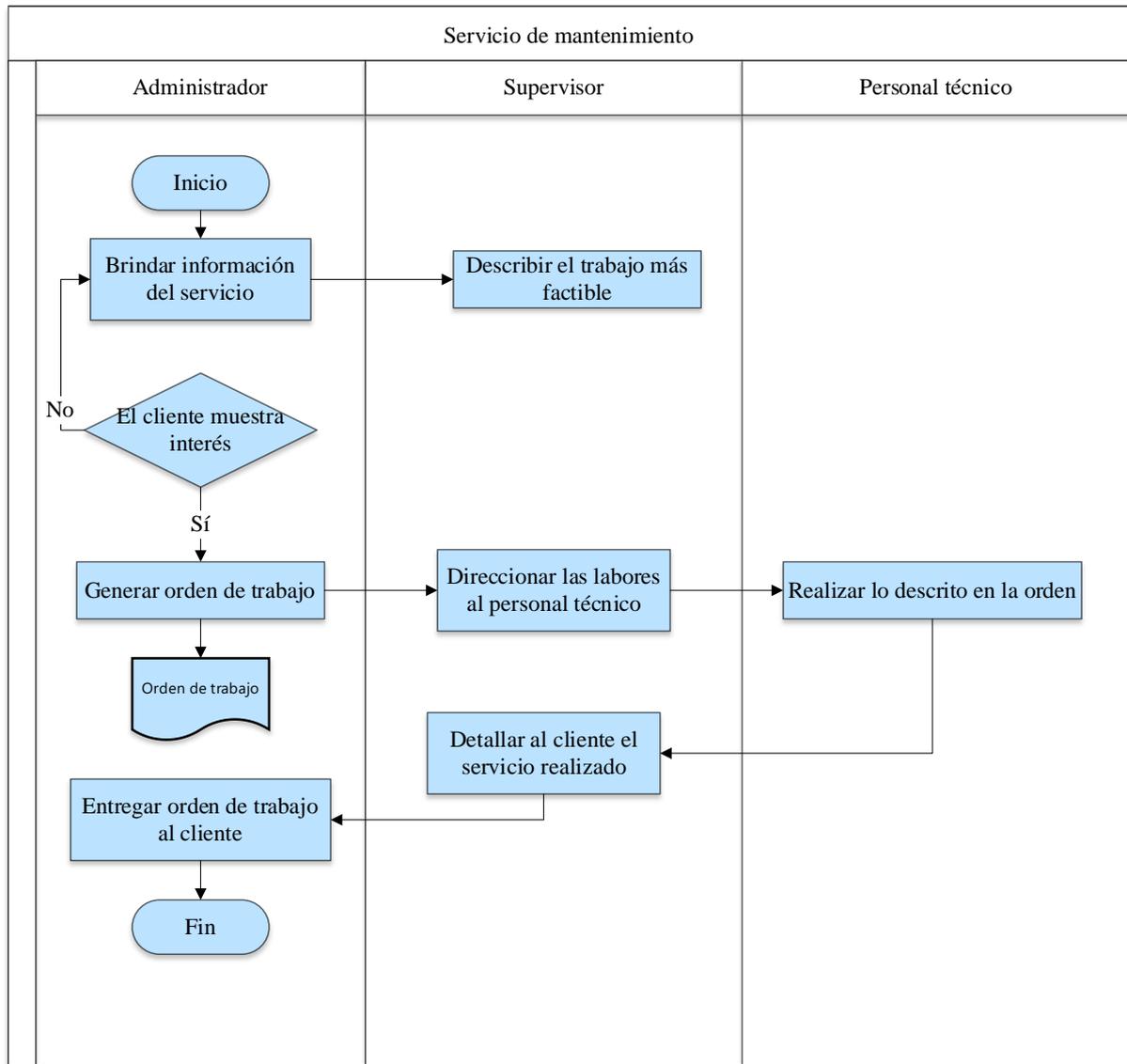
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administrador.	Brindar información de los servicios.
2	Supervisor.	Describe el trabajo más factible para satisfacer al cliente
3	Administrador.	Genera la orden de trabajo
4	Supervisor.	Direcciona las labores al personal técnico
5	Personal técnico	Realizar lo descrito en la orden de trabajo
6	Supervisor.	Detalla al cliente el mantenimiento realizado
7	Administrador.	Entrega del orden de trabajo al cliente

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Detalle del servicio de mantenimiento		Fecha de aprobación:	2024
Página:			20 de 96	



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Detalle del servicio de mantenimiento		Fecha de aprobación:	2024
Página:			21 de 96	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Registro	X			X	Administrador	T.E

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO			
UNIDAD DE SERVICIO A EQUIPOS			
FECHA:	ENTREGA:	No. DE REPORTE:	
DATOS DEL TÉCNICO ENCARGADO			
NOMBRE:		TELÉFONO:	
No. DE IDENTIFICACIÓN:		FIRMA:	
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO			
EQUIPO	MARCA/MODELO	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL EQUIPO	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO			

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para reclamos y quejas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			22 de 96	

Procedimiento para reclamos y quejas

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Montalvo Richar	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz Navarrete	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para reclamos y quejas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			23 de 96	

1. OBJETIVO

Resolver los problemas que los consumidores pudieran llegar a tener y así mantener la satisfacción y la retención del cliente.

2. PARTICIPANTES

Representante de servicio al cliente
 Cliente

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Reclamo: Petición, una queja o una denuncia que se hace con énfasis o insistencia.

Queja: Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien.

Problema: Cuestión discutible que hay que resolver o a la que se busca una explicación.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.3
	Procedimiento para reclamos y quejas		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	23 de 96	

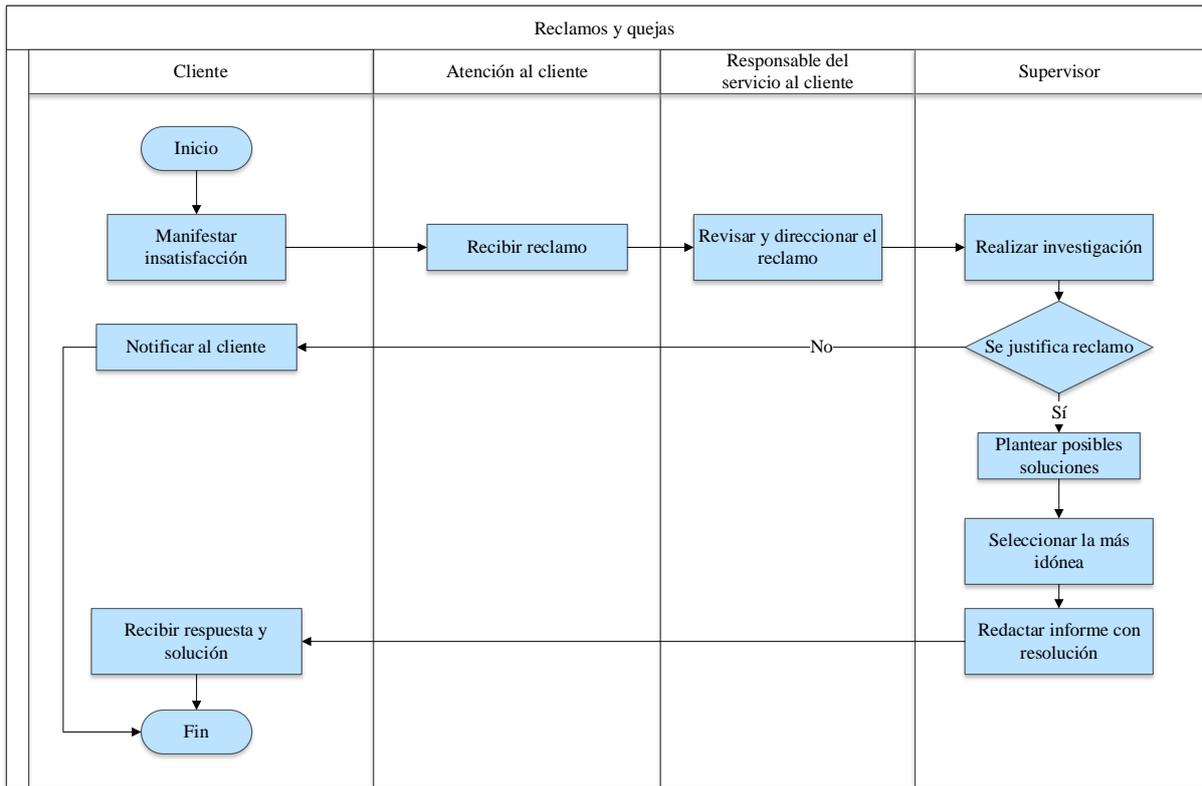
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Manifiestar la insatisfacción o el reclamo.
2	Atención al cliente	Recibe el reclamo
3	Representante de servicio al cliente	Da a conocer al encargado de calidad sobre el reclamo.
4	Supervisor	Realiza investigación, análisis y da un resultado del reclamo.
5	Supervisor	Plantea posibles soluciones
6	Supervisor	Seleccionar la más idónea
7	Supervisor	Redactar informe con resolución
8	Cliente	Recibe una respuesta a su reclamo.

7. TEMPORALIDAD

Una o dos veces al mes

8. FLUJOGRAMA



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.E.2.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para reclamos y quejas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			25 de 96	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Registro	X			X	Administrador	T.E

FORMULARIO DE RECLAMO DEL CLIENTE



INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
Nombre del cliente:	Teléfono del cliente:
Dirección del cliente:	
Nombre del contacto:	Cargo del contacto:
N.º de O/C del cliente:	Número de factura:
N.º de producto:	Descripción del producto:

INFORMACIÓN DEL RECLAMO	
Fecha del reclamo:	Tomado por:
Detalles del reclamo:	
Primera respuesta como acción correctiva:	
Presunta causa:	
Personas que aplican la acción correctiva:	
Seguimiento de la acción correctiva:	
Pasos para tener en cuenta a fin de evitar que se repita el problema:	
Fecha:	

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para almacenamiento y generación de inventarios		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	26 de 96	

Procedimiento para almacenamientos y generación de inventarios

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:		Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:		Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:		Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
	Procedimiento para almacenamiento y generación de inventarios		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	27 de 96	

1. OBJETIVO

Administrar de forma efectiva los recursos y productos, asegurando el control y la disponibilidad de los bienes esenciales para su funcionamiento.

2. PARTICIPANTES

Analista de inventarios
 Personal de almacén
 Departamento de producción y ventas

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica
 G.E: Gestión Estratégica
 INT: Interno
 EXT: Externo
 IMP: Impreso
 DIG: Digital

Definiciones

Analista: analizar, evaluar y ejecutar métodos de producción y proyectos empresariales con mejoras continuas.

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona o empresa.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para almacenamiento y generación de inventarios		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	28 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

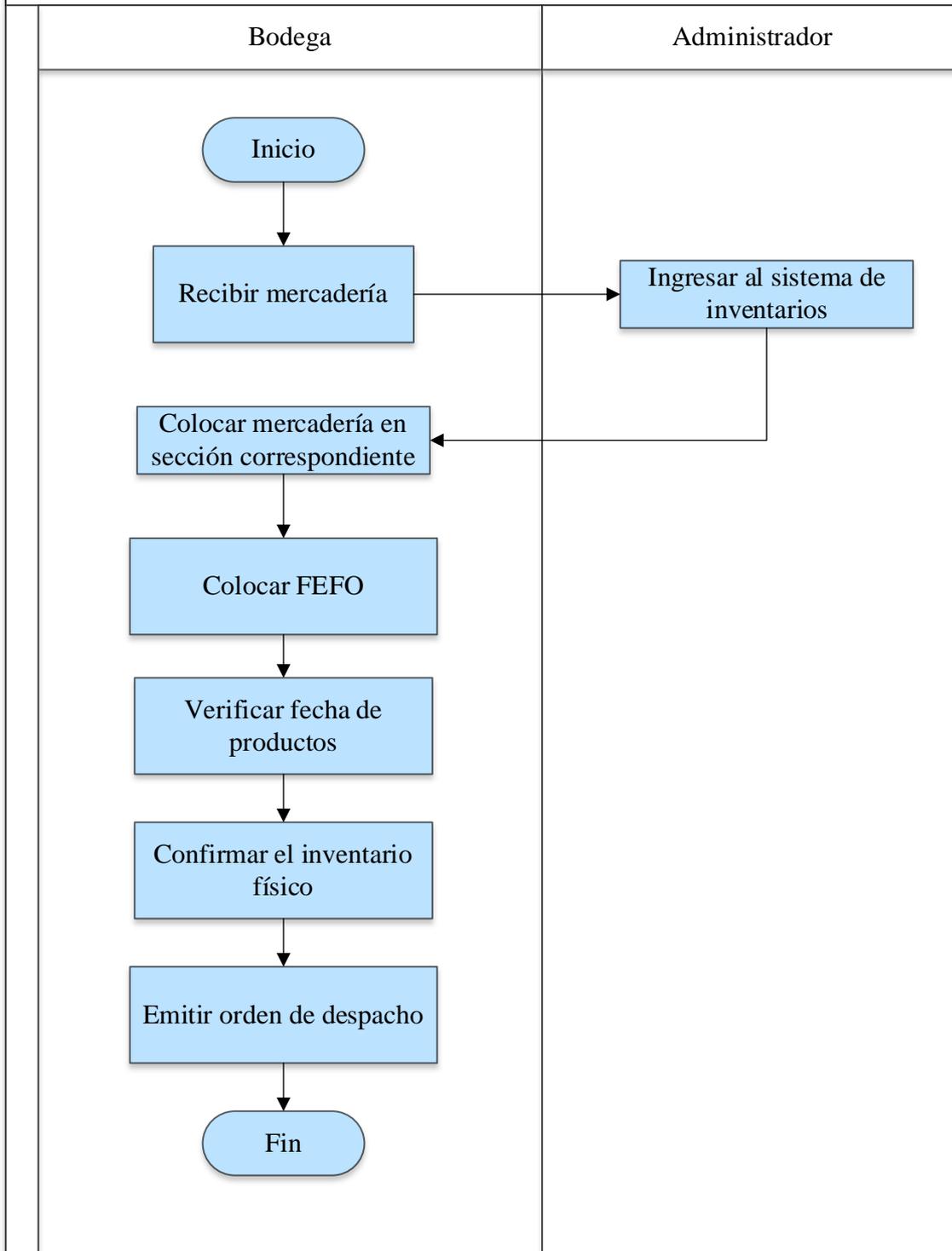
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Bodega	Recibe la mercadería.
3	Administrador.	Ingresa en el sistema de almacenamiento de inventarios
4	Bodega	Coloca la mercadería en la sección correspondiente
5	Bodega	Coloca los FEFO donde corresponde.
6	Bodega	Verifica productos de fecha corta
7	Bodega	Confirma en el sistema el inventario actual
8	Bodega	Da la orden de despacho.

7. TEMPORALIDAD

Trimestral.

8. FLUJOGRAMA

Almacenamiento y generación de inventarios



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para almacenamiento y generación de inventarios		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	29 de 96	

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	Fecha: <input style="width: 100%;" type="text"/> Empleado: <input style="width: 100%;" type="text"/> N° de página: <input style="width: 100%;" type="text"/>					
Entrada	Nombre del artículo	Número del artículo	Cantidad	Unidad de medida	Valor individual	Valor total
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
Total						
Fecha & firma						

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la revisión de amortiguadores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	30 de 96	

GESTIÓN OPERATIVA

Procedimiento para la revisión de amortiguadores

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la revisión de amortiguadores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	31 de 96	

1. OBJETIVO

Evaluar el estado y desempeño de estos componentes del vehículo para garantizar la seguridad del cliente.

2. PARTICIPANTES

Mecánico automotriz
Propietario del vehículo:

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Amortiguador: Resorte o mecanismo de los vehículos y de otras máquinas que sirve para compensar o disminuir el efecto de los choques o sacudidas bruscas.

Desempeño: Rendimiento, eficacia o resultado de una persona, equipo, sistema o entidad en el cumplimiento de una tarea o función específica.

Componente: Que compone, junto con otros elementos, un todo.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la revisión de amortiguadores		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	32 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

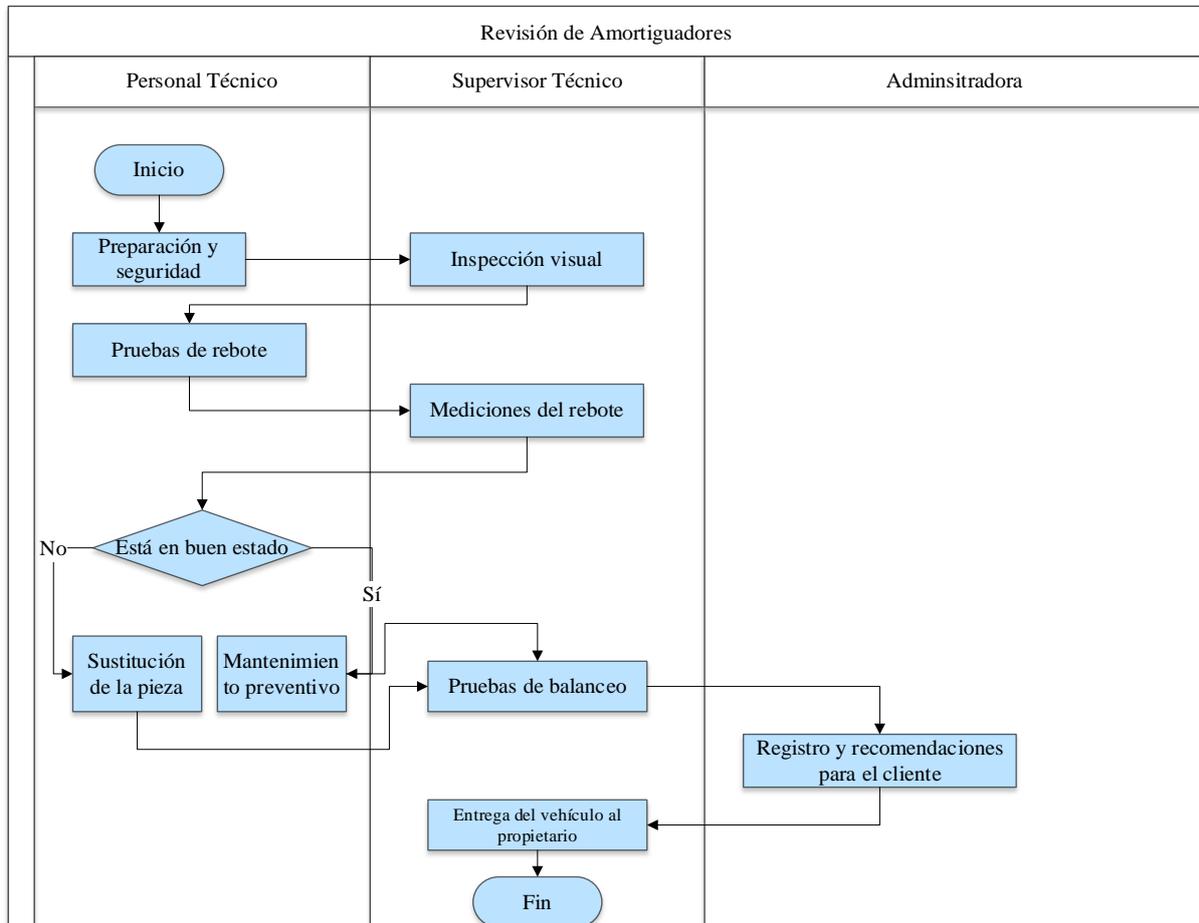
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico	Preparación y seguridad
2	Supervisor técnico	Inspección visual
3	Personal técnico	Pruebas de rebote
4	Supervisor técnico	Medición de rebote
5	Personal técnico	Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo.
6	Supervisor técnico	Pruebas de balanceo
7	Administración	Registro y recomendaciones para el cliente
8	Supervisor técnico	Entrega del vehículo al propietario.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la revisión de amortiguadores		Fecha de aprobación:	de 2024
		Página:	33 de 96	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X			X	Administrador	T.E



REVISIÓN DE VEHICULOS AUTOMOTORES

N° _____

Fecha de Revisión: _____ Conductor: _____

Tipo de Vehículo: Automóvil: Camioneta: Camión:

Marca: _____ Modelo: _____ Placas: _____

Documentos: SETRA Carta Medica: Licencia: Carta de Circulación:

Autorización de la empresa: Título de Propiedad:

Condición de los documentos: Vigente Vencidos Tiempo de Vencimiento: _____

Periodo de Revisión: Cada _____ KM; Mensual Bimensual Trimestral Semestral

COMPONENTES A ACTIVAR

Renglón	Componentes	Condiciones			
		B	M	N/T	N/A
1	SISTEMA DE FRENOS				
	FRENOS				
	ALINEACIÓN				
	BALANCEO				
5	SISTEMA DE SUSPENSION				
	AMORTIGUADORES				
	ESPIRALES				
	GOMAS / BARRAS ESTABILIZADORAS				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la revisión de las horquillas		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	34 de 96	

Procedimiento para la revisión de horquillas

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:		Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:		Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:		Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.2
	Procedimiento para la revisión de las horquillas		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	37 de 96	

1. OBJETIVO

Identificar posibles desgastes, daños o problemas en las horquillas que puedan afectar su funcionamiento.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado
 Propietario
 Fabricantes o distribuidores de piezas y accesorios

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica
 G.E: Gestión Estratégica
 INT: Interno
 EXT: Externo
 IMP: Impreso
 DIG: Digital

Definiciones

Horquilla: Pieza que en las bicicletas, motocicletas y vehículos de similares características va desde el eje de la rueda delantera hasta el manillar.

Desgaste: Quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo.

Fabricante: Que se dedica a la fabricación o elaboración de productos.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.2
	Procedimiento para la revisión de las horquillas		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	38 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Inspección visual
3	Personal técnico.	Pruebas de dirección visual
4	Personal técnico.	Mediciones de alineación
5	Personal técnico.	Sustitución de pieza
6	Personal técnico.	Pruebas de suspensión y dirección
7	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA



TALLERES ESPINOZA

PROCESO

Administración

Versión:

01

Código:

G.O.2.2

Fecha de elaboración:

2024

Procedimiento para la revisión de las horquillas

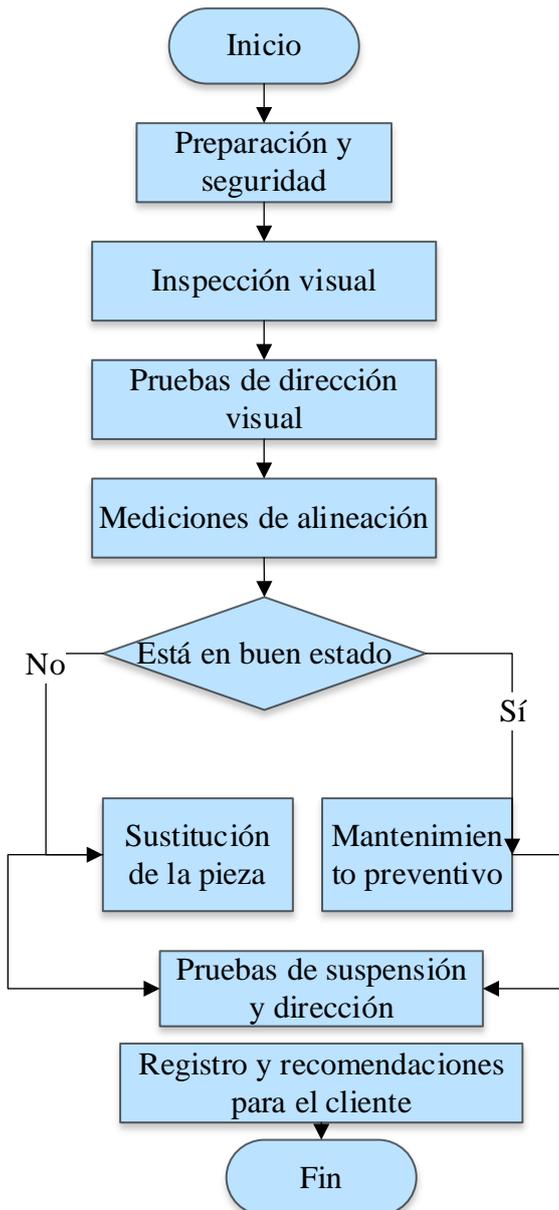
Fecha aprobación:

de 2024

Página:

35 de 96

Personal Técnico



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

Inspección de Horquillas

para Carretillas Elevadoras



Cliente: _____ **Marca Carretilla:** _____

Modelo y Serial: _____ **Fecha:** _____

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	36 de 96	

Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	36 de 96	

1. OBJETIVO

Reemplazar elementos defectuosos por piezas nuevas con el propósito de restablecer el rendimiento óptimo.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado
Propietario
Fabricantes o distribuidores de piezas y accesorios

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Reemplazo: Proceso en el cual se retira algo que está en uso o desgastado, y se coloca en su lugar otro elemento nuevo o en mejores condiciones.

Defectuoso: Productos que presentan algún tipo de defecto, fallo o imperfección que afecta su funcionamiento o calidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.2.3
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	43 de 96	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Inspección visual
3	Personal técnico.	Pruebas de suspensión
4	Personal técnico.	Mediciones de suspensión
5	Personal técnico.	Sustitución de pieza
6	Personal técnico.	Pruebas de suspensión y dirección
7	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

6. TEMPORALIDAD

Semanalmente.

7. FLUJOGRAMA



TALLERES ESPINOZA

PROCESO

Administración

Versión:

01

Código:

G.O.2.3

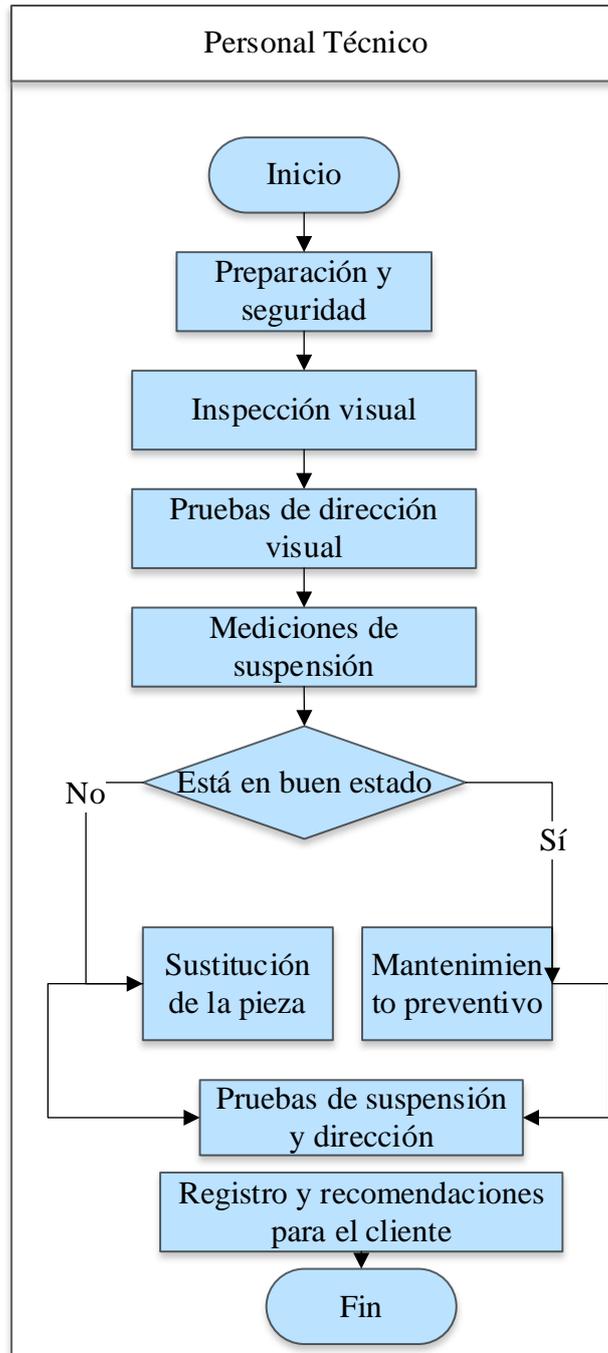
Fecha de elaboración:

Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de suspensión

Fecha de aprobación:

Página:

44 de 96



8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	Origen		Tipo		Distribución	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

5	SISTEMA DE SUSPENSION				
	AMORTIGUADORES				
	ESPIRALES				
	GOMAS / BARRAS ESTABILIZADORAS				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	47 de 96	

Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, líquido de frenos.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:		Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	48 de 96	

1. OBJETIVO

Evaluar el estado y nivel del líquido de frenos en un vehículo u equipo, asegurando que se encuentre en condiciones óptimas para su correcto funcionamiento.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado
Propietario
Fabricante de fluidos de frenos

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Fluido: Que es de consistencia blanda, como el agua o el aceite, y fluye, corre o se adapta con facilidad.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, líquido de frenos		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	48 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

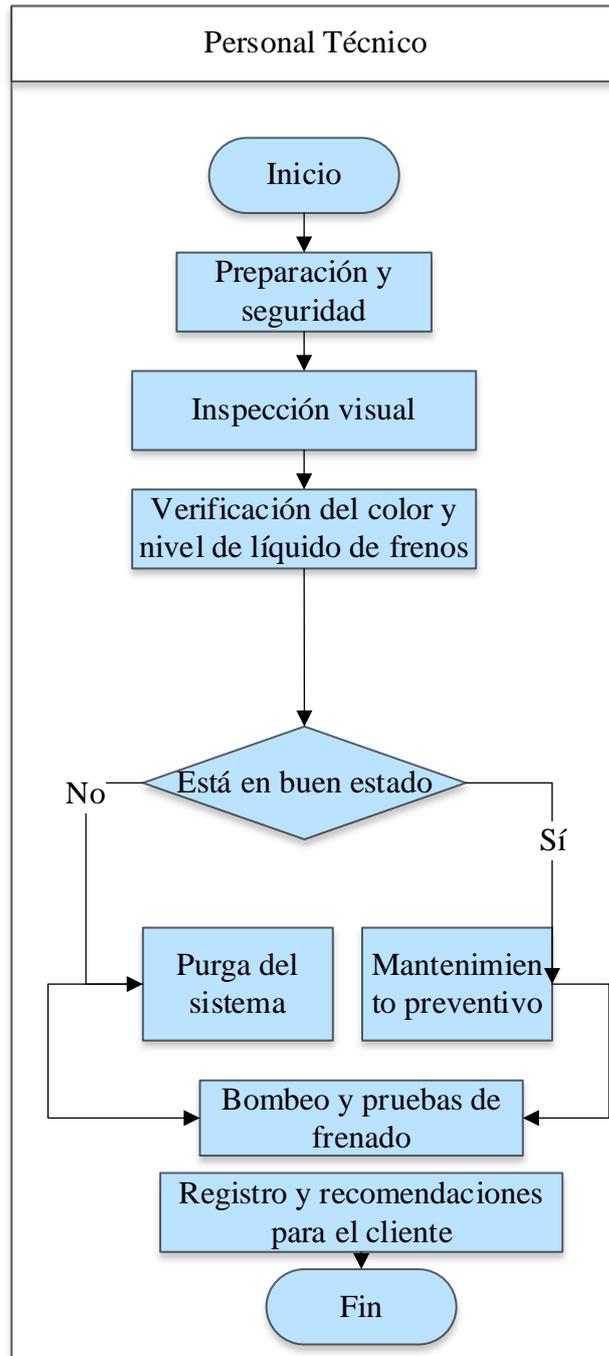
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Inspección visual
3	Personal técnico.	Verificación del color y nivel del líquido de frenos
4	Personal técnico.	Purga del sistema
5	Personal técnico.	Bombeo y pruebas de frenado
6	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.1
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico – líquido de frenos		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	48 de 96	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	REVISIÓN DE VEHICULOS AUTOMOTORES Nº _____				
Fecha de Revisión: _____ Conductor: _____ Tipo de Vehículo: Automóvil: <input type="checkbox"/> Camioneta: <input type="checkbox"/> Camión: <input type="checkbox"/> Marca: _____ Modelo: _____ Placas: _____					
Documentos: SETRA <input type="checkbox"/> Carta Medica: <input type="checkbox"/> Licencia: <input type="checkbox"/> Carta de Circulación: <input type="checkbox"/> Autorización de la empresa: <input type="checkbox"/> Título de Propiedad: <input type="checkbox"/> Condición de los documentos: Vigente <input type="checkbox"/> Vencidos <input type="checkbox"/> Tiempo de Vencimiento: _____ Periodo de Revisión: Cada _____ KM; Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/>					
COMPONENTES A ACTIVAR					
Renglón	Componentes	Condiciones			
		B	M	N/T	N/A
1	SISTEMA DE FRENOS				
	FRENOS				
	ALINEACIÓN				
	BALANCEO				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –pastillas de frenos		Fecha de aprobación:	2024
Página:			49 de 96	

Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, pastillas de frenos.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –pastillas de frenos		Fecha de aprobación:	2024
Página:			50 de 96	

1. OBJETIVO

Verificar el estado y desgaste de las pastillas que componen el sistema de frenado de un vehículo u equipo.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado
Propietario

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Desgaste: Quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo.

Control: Observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

Pastilla: Elementos esenciales en el conjunto del sistema de frenado del automóvil.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.2
			Fecha de elaboración:	
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –pastillas de frenos		Fecha de aprobación:	
		Página:	52 de 96	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

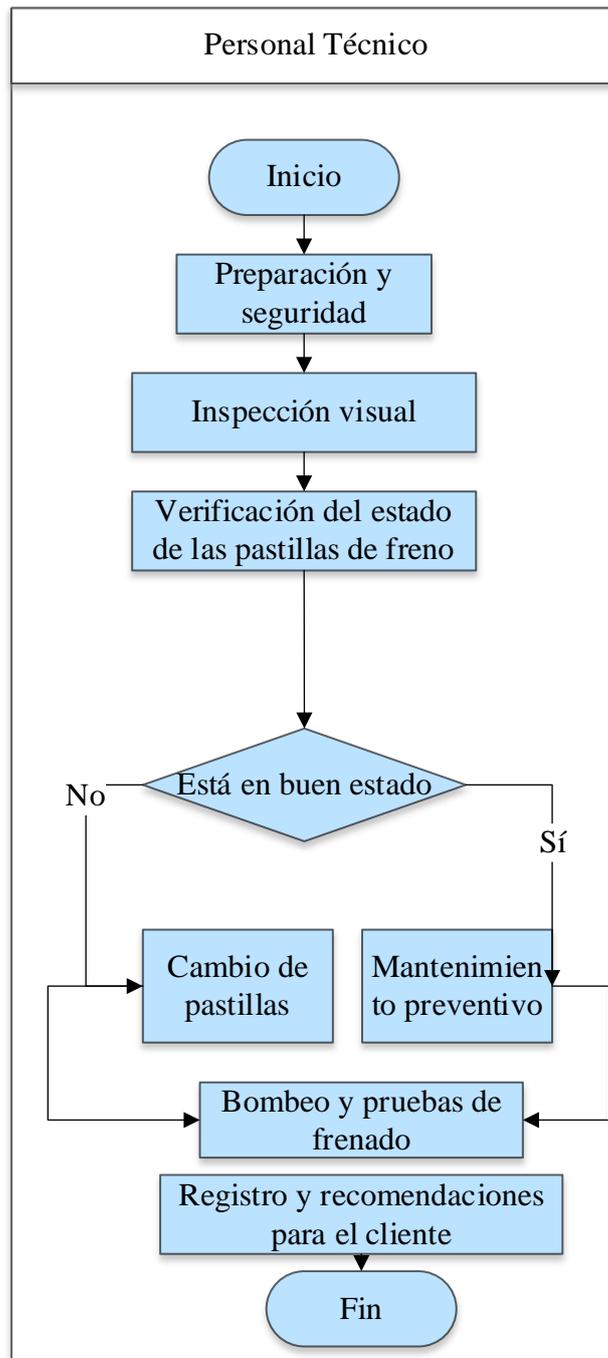
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Inspección visual
3	Personal técnico.	Verificación del estado de las pastillas de freno
4	Personal técnico.	Cambio de pastillas
5	Personal técnico.	Bombeo y pruebas de frenado
6	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.2
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –pastillas de frenos		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	53 de 96	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	REVISIÓN DE VEHICULOS AUTOMOTORES N° _____				
Fecha de Revisión: _____ Conductor: _____ Tipo de Vehículo: Automóvil: <input type="checkbox"/> Camioneta: <input type="checkbox"/> Camión: <input type="checkbox"/> Marca: _____ Modelo: _____ Placas: _____					
Documentos: SETRA <input type="checkbox"/> Carta Medica: <input type="checkbox"/> Licencia: <input type="checkbox"/> Carta de Circulación: <input type="checkbox"/> Autorización de la empresa: <input type="checkbox"/> Título de Propiedad: <input type="checkbox"/> Condición de los documentos: Vigente <input type="checkbox"/> Vencidos <input type="checkbox"/> Tiempo de Vencimiento: _____ Periodo de Revisión: Cada _____ KM; Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/>					
COMPONENTES A ACTIVAR					
Renglón	Componentes	Condiciones			
		B	M	N/T	N/A
1	SISTEMA DE FRENOS				
	FRENOS				
	ALINEACIÓN				
	BALANCEO				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –cambio de zapatas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			54 de 101	

Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico, cambio de zapatas.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –cambio de zapatas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			55 de 101	

1. OBJETIVO

Reemplazar las zapatas desgastadas o dañadas en el sistema de frenado de un vehículo o equipo.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado
Propietario

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Desgaste: Quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo.

Zapatas: Pieza de un sistema de freno que roza contra una rueda o su eje para disminuir la velocidad del movimiento o para detenerlo.

Accionamiento: Puesta en marcha de un mecanismo, negocio, etc.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –cambio de zapatas		Fecha de aprobación:	2024
Página:			55 de 101	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

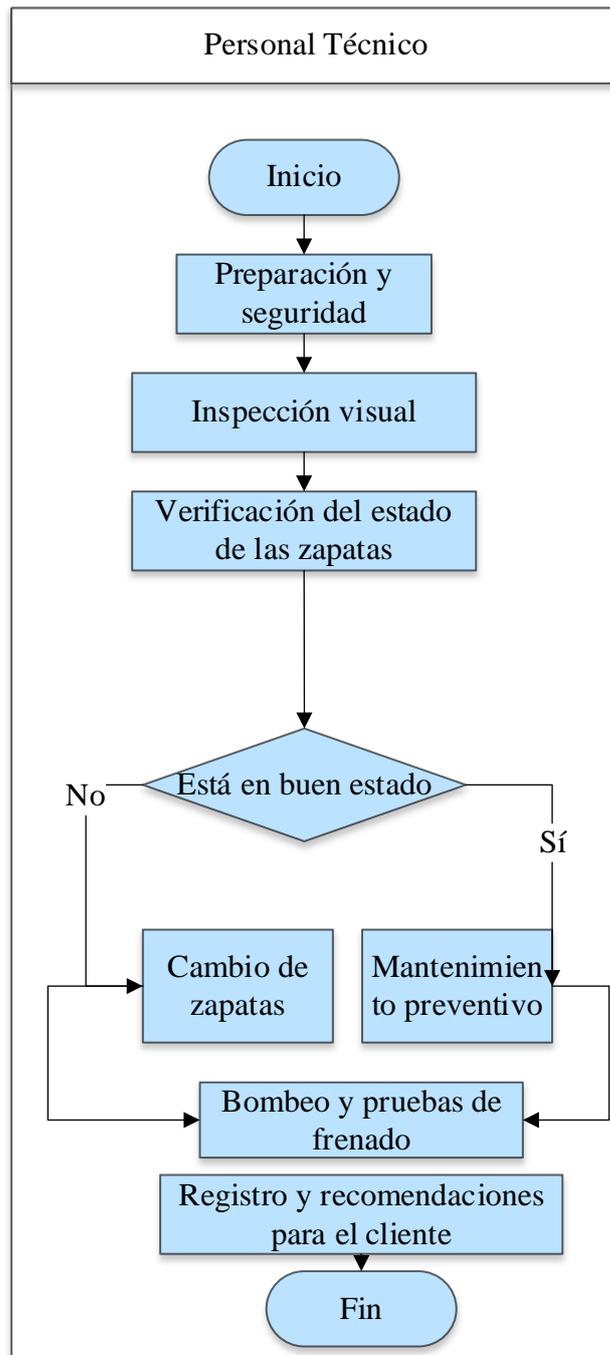
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Inspección visual
3	Personal técnico.	Verificación del estado del estado de las zapatas
4	Personal técnico.	Cambio de zapatas
5	Personal técnico.	Bombeo y pruebas de frenado
6	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

7. TEMPORALIDAD

Diaria.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.3
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el mantenimiento de sistemas de frenos con accionamiento mecánico –cambio de zapatas		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	57 de 101	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	REVISIÓN DE VEHICULOS AUTOMOTORES N° _____				
Fecha de Revisión: _____ Conductor: _____ Tipo de Vehículo: Automóvil: <input type="checkbox"/> Camioneta: <input type="checkbox"/> Camión: <input type="checkbox"/> Marca: _____ Modelo: _____ Placas: _____					
Documentos: SETRA <input type="checkbox"/> Carta Medica: <input type="checkbox"/> Licencia: <input type="checkbox"/> Carta de Circulación: <input type="checkbox"/> Autorización de la empresa: <input type="checkbox"/> Título de Propiedad: <input type="checkbox"/> Condición de los documentos: Vigente <input type="checkbox"/> Vencidos <input type="checkbox"/> Tiempo de Vencimiento: _____ Periodo de Revisión: Cada _____ KM; Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/>					
COMPONENTES A ACTIVAR					
Renglón	Componentes	Condiciones			
		B	M	N/T	N/A
1	SISTEMA DE FRENOS				
	FRENOS				
	ALINEACIÓN				
	BALANCEO				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la inspección de faros y luces		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	58 de 101	

Procedimiento para la inspección de faros y luces.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la inspección de faros y luces		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	59 de 101	

1. OBJETIVO

Verificar su correcto funcionamiento y estado general para garantizar la seguridad del cliente.

2. PARTICIPANTES

Mecánico especializado

Propietario

RESPONSABILIDAD

Director de compras

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Inspección: Cargo de una persona que consiste en inspeccionar.

Faro: Encargado de iluminar la calzada lo mejor posible para una mayor seguridad, en especial durante la noche y en situaciones de baja visibilidad

Seguridad: Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.3.4
	Procedimiento para la inspección de faros y luces		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	

Norma ISO 9001:2015

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal técnico.	Preparación y seguridad
2	Personal técnico.	Encendido del vehículo
3	Personal técnico.	Verificación del estado los faros
4	Personal técnico.	Cambio de luces
5	Personal técnico.	Pruebas de las luces con el freno
6	Personal técnico.	Registro y recomendaciones.

6. TEMPORALIDAD

Una o dos veces al mes

7. FLUJOGRAMA



TALLERES ESPINOZA

PROCESO

Administración

Versión:

01

Código:

G.O.3.4

Fecha de elaboración:

2024

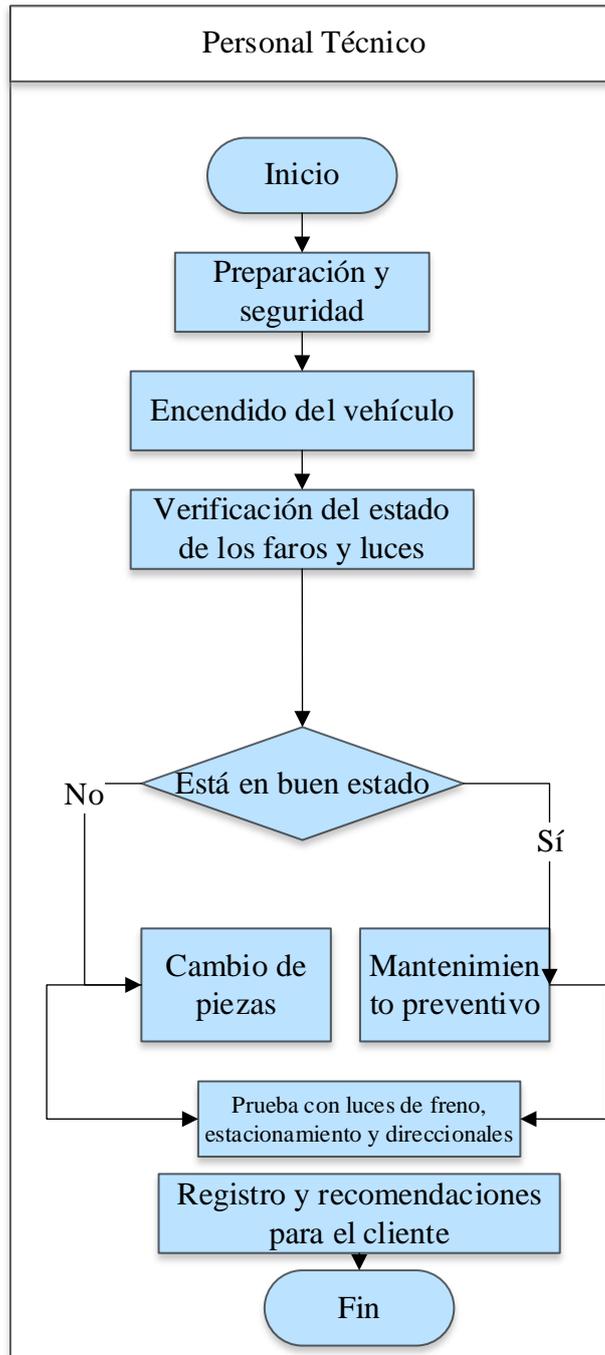
Procedimiento para la inspección de faros y luces

Fecha de aprobación:

2024

Página:

60 de 102



8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	REVISIÓN DE VEHICULOS AUTOMOTORES N° _____				
Fecha de Revisión: _____ Conductor: _____ Tipo de Vehículo: Automóvil: <input type="checkbox"/> Camioneta: <input type="checkbox"/> Camión: <input type="checkbox"/> Marca: _____ Modelo: _____ Placas: _____					
Documentos: SETRA <input type="checkbox"/> Carta Medica: <input type="checkbox"/> Licencia: <input type="checkbox"/> Carta de Circulación: <input type="checkbox"/> Autorización de la empresa: <input type="checkbox"/> Título de Propiedad: <input type="checkbox"/> Condición de los documentos: Vigente <input type="checkbox"/> Vencidos <input type="checkbox"/> Tiempo de Vencimiento: _____ Periodo de Revisión: Cada _____ KM; Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/>					
COMPONENTES A ACTIVAR					
Renglón	Componentes	Condiciones			
		B	M	N/T	N/A
1	SISTEMA DE FRENOS				
	FRENOS				
	ALINEACIÓN				
	BALANCEO				

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la gestión financiera, informes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	70 de 103	

Procedimiento para la gestión financiera, informes.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
	Procedimiento para la gestión financiera, informes		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	71 de 103	

1. OBJETIVO

Proporcionar una visión clara y precisa de la situación financiera de una empresa u organización en un período determinado.

2. PARTICIPANTES

Accionistas
Gerentes
Clientes

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica
G.E: Gestión Estratégica
INT: Interno
EXT: Externo
IMP: Impreso
DIG: Digital

Definiciones

Accionista: Persona que posee acciones en una sociedad financiera, comercial o industrial.
Gerente: Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.O.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la gestión financiera, informes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	72 de 103	

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

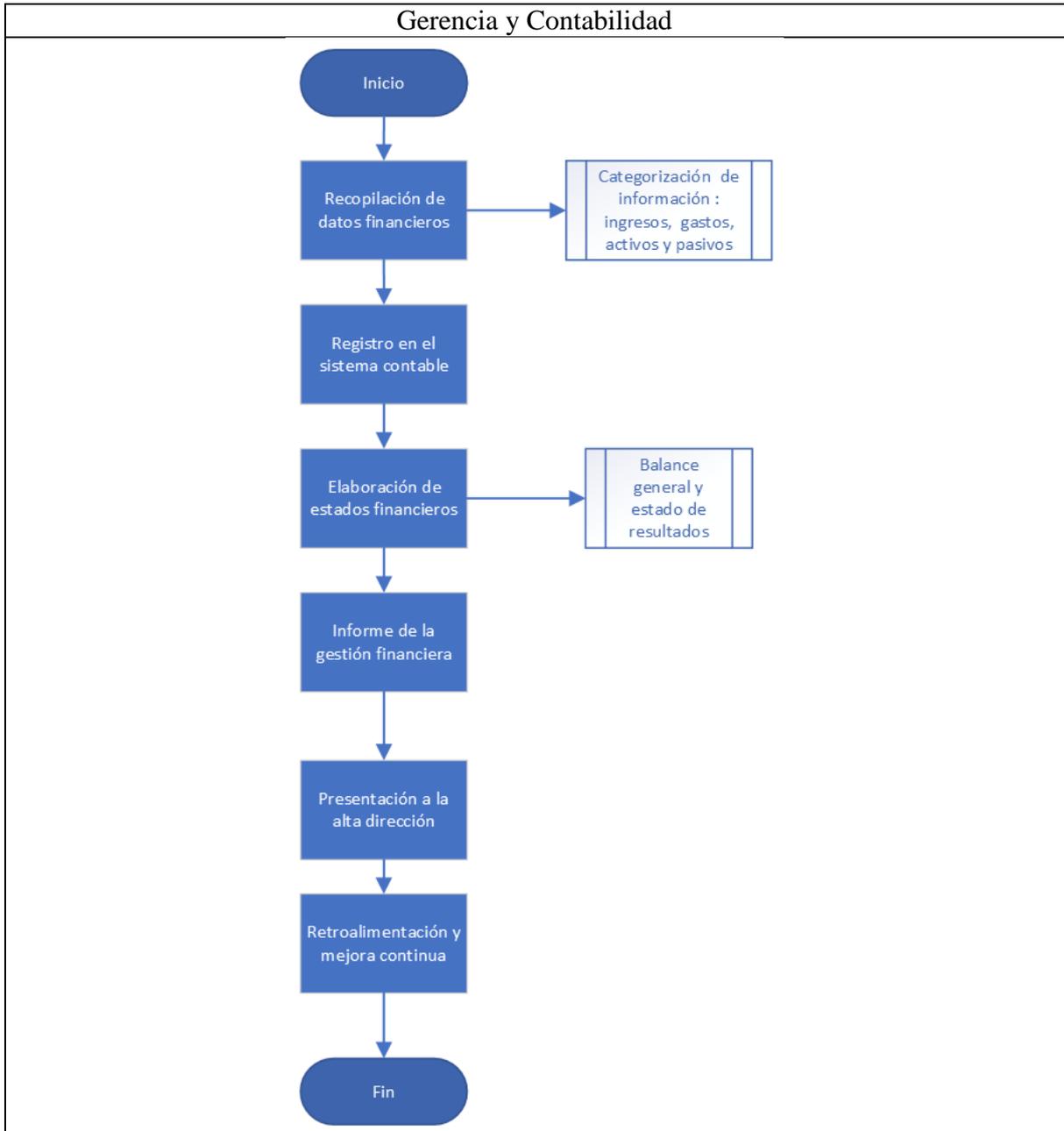
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia.	Recopilación de datos financieros
2	Gerencia.	Registro en el sistema contable
3	Gerencia.	Elaboración de estados financieros
4	contabilidad	Informe de la gestión financiera
5	contabilidad	Presentación a la alta dirección
6	Gerencia.	Retro alimentación y mejora continua .

7. TEMPORALIDAD

Una o dos veces al mes

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la gestión financiera, informes		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	73 de 103	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

NOTA

PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
		\$	1	100%	\$	100,0%
9	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	-	0%	\$	0,0%
	pagares					
	tarjetas	\$	-		\$	-
	PROVEEDORES	\$	-		\$	0,0%
	nacionales	\$	-		\$	-
10	CUENTAS POR PAGAR	\$	-	0%	\$	0,0%
	corrientes comerciales	\$	-			
	costos y gastos por pagar	\$	-	0%	\$	-
	retenciones			0,0%	\$	-
	aportes para la nomina			0%	\$	-
	acreedores varios	\$	-			
11	IMPUESTOS GRAVAMENES Y TA	\$	-		\$	0,0%
	impuesto sobre las ventas	\$	-		\$	-
	OBLIGACIONES LABORALES	\$	-		\$	0,0%
	salarios	\$	-		\$	-



	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el pago de empleados		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	75 de 104	

Procedimiento para el pago de proveedores.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz n.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	80 de 104	

1. OBJETIVO

Hay que asegurar que la empresa cumpla con sus obligaciones de pago a los proveedores por los bienes y servicios suministrados.

2. PARTICIPANTES

Departamento de Contabilidad
Proveedores

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Pago: Cantidad de dinero que se entrega para pagar.

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Suministros: Cosa o conjunto de cosas que se suministran.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
			Fecha de elaboración:	
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

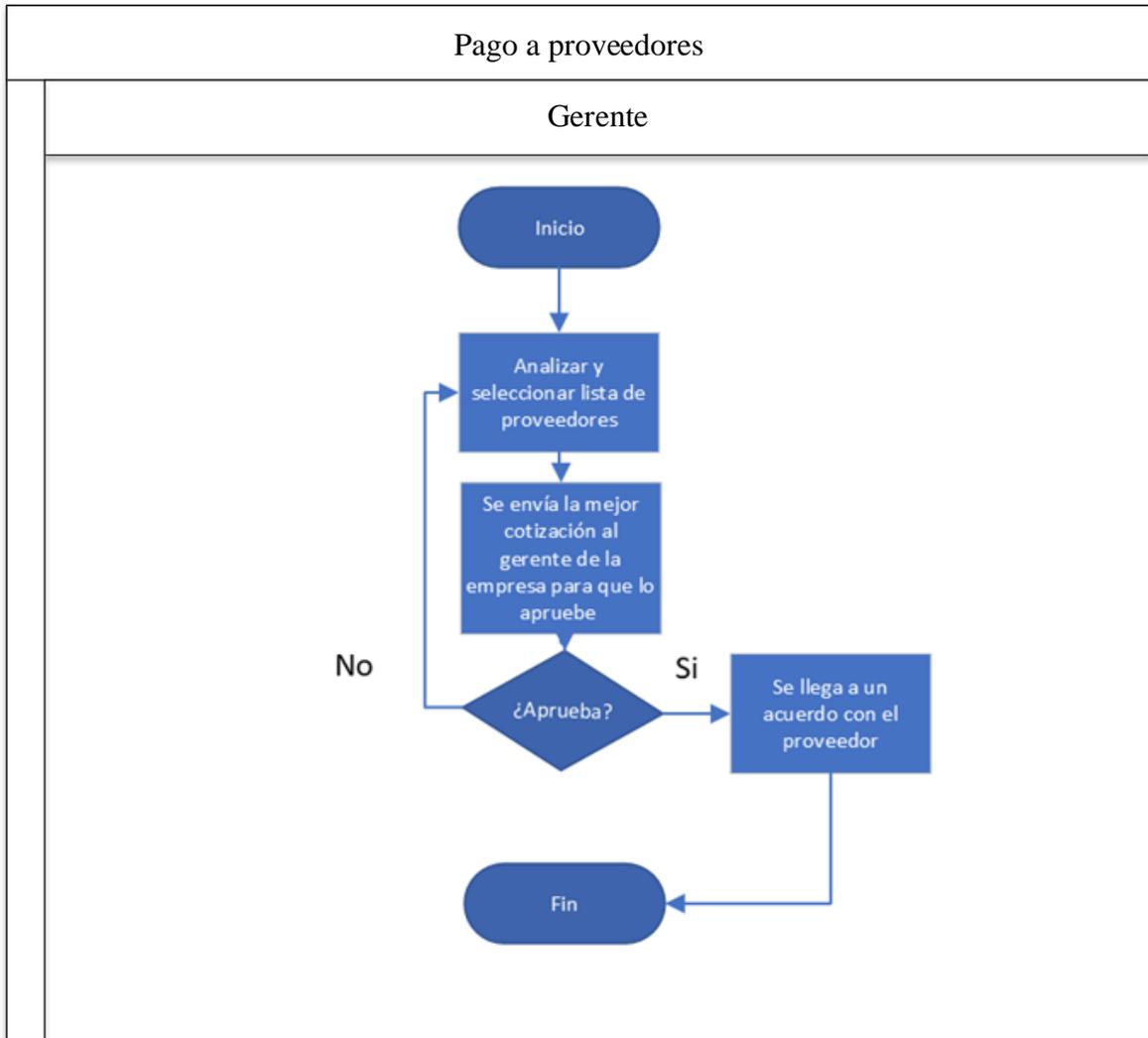
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Analizar lista de proveedores.
2	Gerencia	Recepción mejor proforma
3	Gerencia	Acuerdo con el proveedor
4	Gerencia	Orden de compra

7. TEMPORALIDAD

Trimestral.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	de 2024
		Página:	82 de 104	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el control tributario		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	83 de 104	

Procedimiento para el pago de proveedores.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz n.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	80 de 104	

10. OBJETIVO

Hay que asegurar que la empresa cumpla con sus obligaciones de pago a los proveedores por los bienes y servicios suministrados.

11. PARTICIPANTES

Departamento de Contabilidad
Proveedores

12. RESPONSABILIDAD

Director de compras

13. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Pago: Cantidad de dinero que se entrega para pagar.

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Suministros: Cosa o conjunto de cosas que se suministran.

14. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
			Fecha de elaboración:	
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	

15. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

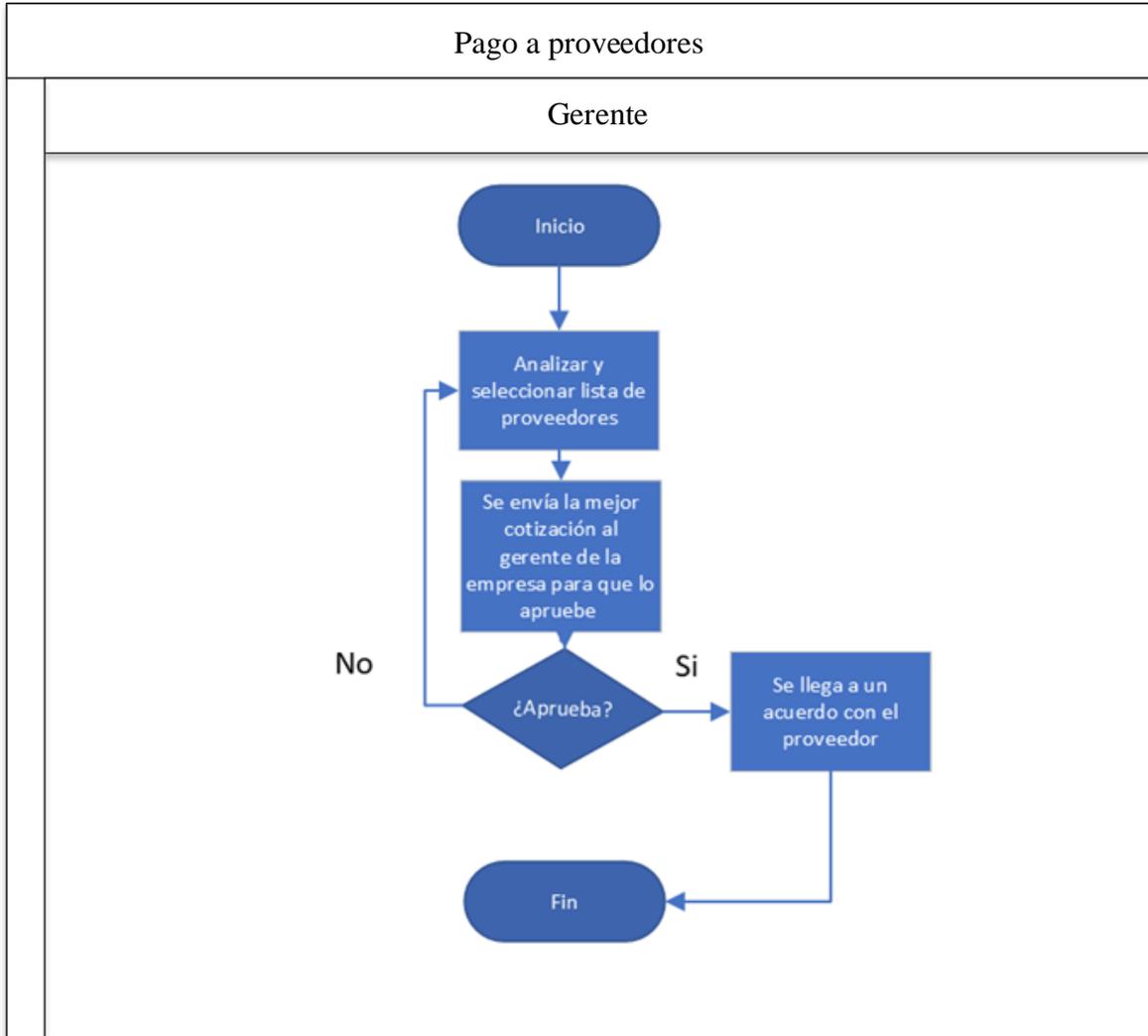
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Analizar lista de proveedores.
2	Gerencia	Recepción mejor proforma
3	Gerencia	Acuerdo con el proveedor
4	Gerencia	Orden de compra

16. TEMPORALIDAD

Trimestral.

17. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.3
	Procedimiento para el pago de proveedores		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	de 2024
		Página:	82 de 104	



18. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el control tributario		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	83 de 104	

Procedimiento para el control tributario.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el control tributario		Fecha de aprobación:	2024
Página:			84 de 104	

1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes y garantizar que los ingresos sean recaudados de manera eficiente y justa.

2. PARTICIPANTES

Contribuyentes
Contadores y asesores

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Control: Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

Tributario: Sistema de recaudación pública mediante el cual se financia la actividad de los organismos e instituciones del Estado.

Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el control tributario		Fecha de aprobación:	2024
Página:			85 de 104	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

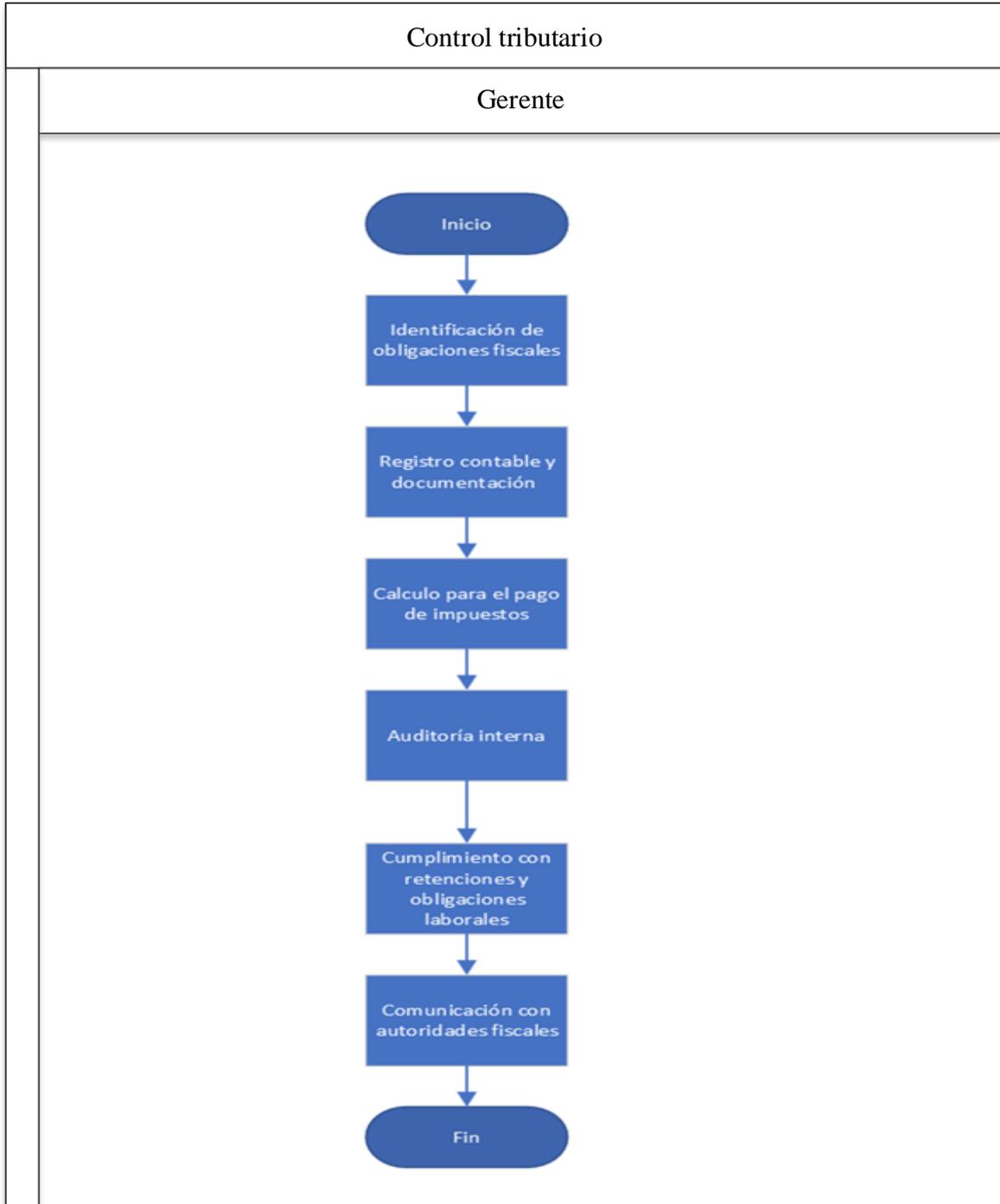
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	gerencia	Identificación de obligaciones fiscales
2	gerencia	Registro contable y documentación
3	gerencia	Cálculo de pago de impuestos
4	gerencia	Auditoría interna
5	gerencia	Cumplimiento con retenciones
6	gerencia	Comunicación con autoridades fiscales

6. TEMPORALIDAD

Anual.

7. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.1.4
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el control tributario		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	86 de 104	



8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	87 de 104	

GESTIÓN DE APOYO

Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos.

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.1
	Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	88 de 104	

1. OBJETIVO

Gestionar y brindar asesoramiento legal adecuado y oportuno para resolver cuestiones legales y jurídicas

2. PARTICIPANTES

Abogados
Gerencia y dirección
Cliente

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica
G.E: Gestión Estratégica
INT: Interno
EXT: Externo
IMP: Impreso
DIG: Digital

Definiciones

Atención: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

Jurídico: Actos de una persona valorables por el derecho, o el sistema que conforma el conjunto de leyes y normas por el que se rigen los ciudadanos de un país o nación

Asesoramiento: Ayuda sistemática, en forma de orientación y consejo, que una persona cualificada presta a un sujeto.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.1
	Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

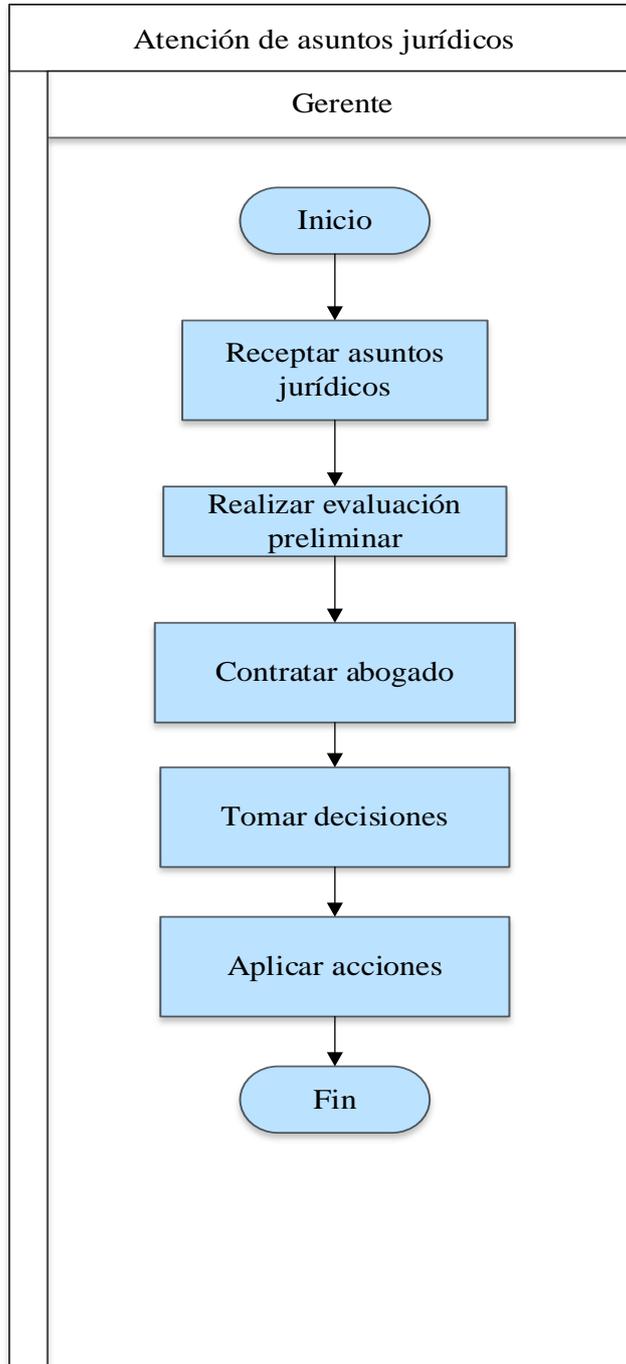
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Recepción de asuntos jurídicos
2	Gerencia	Evaluación preliminar.
3	Gerencia	Contratación de una opinión jurídica
4	Gerencia	Toma de decisiones por parte de la alta directiva
5	Gerencia	Paso a la ejecución de asunto jurídicos

7. TEMPORALIDAD

Anual.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para la atención de asuntos jurídicos		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	90 de 104	



9. **DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el asesoramiento de temas legales		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	91 de 104	

Procedimiento para el asesoramiento de temas legales.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.2
	Procedimiento para el asesoramiento de temas legales		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	92 de 104	

1. OBJETIVO

Proporcionar orientación y asistencia legal a individuos o empresas para que puedan comprender y cumplir con las leyes.

2. PARTICIPANTES

Abogados
 Empresa
 Empleados
 Jueces y tribunales

3. RESPONSABILIDAD

Director de compras

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica
 G.E: Gestión Estratégica
 INT: Interno
 EXT: Externo
 IMP: Impreso
 DIG: Digital

Definiciones

Proporcionar: Dar a una persona o una cosa algo que necesita para un fin determinado o que le conviene y que no puede obtener por sí misma, o dejar que disponga de ello.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.2
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el asesoramiento de temas legales		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	93 de 104	

Legal: todo Aquello que está permitido o refrendado por una ley.

Asesoramiento: Ayuda sistemática, en forma de orientación y consejo, que una persona cualificada presta a un sujeto.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

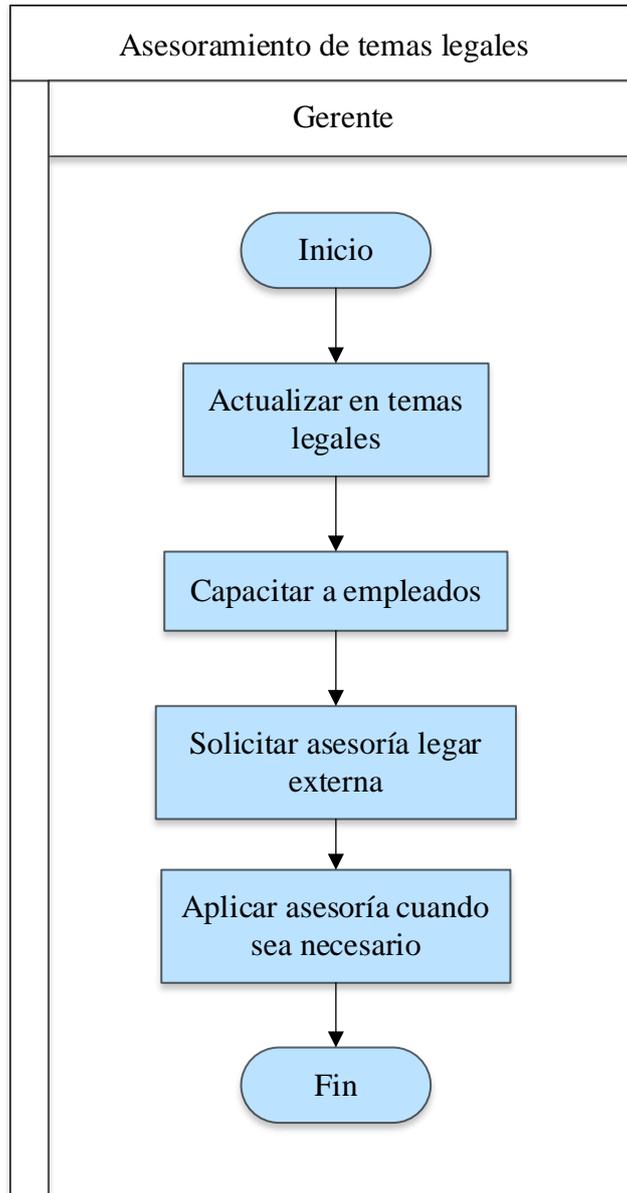
Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Actualizarse constantemente en temas legales
2	Gerencia	Capacitar a los empleados en lo referente a este tema
3	Gerencia	Solicitar asesoría legal en caso de ser necesario.
4	Gerencia	Brindar asesoramientos en temas legales a los trabajadores de la planta.

7. TEMPORALIDAD

Trimestral.

8. FLUJOGRAMA

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.2.2
	Procedimiento para el asesoramiento de temas legales		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	



9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.3.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	95 de 104	

Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección.

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.3.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	96 de 104	

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es identificar, atraer y seleccionar candidatos calificados para cubrir las vacantes de la organización, garantizando un proceso justo y transparente.

2. PARTICIPANTES

Talento humano
Gerencia

3. RESPONSABILIDAD

Talento humano

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

G.E: Gestión Estratégica

INT: Interno

EXT: Externo

IMP: Impreso

DIG: Digital

Definiciones

Proporcionar: Dar a una persona o una cosa algo que necesita para un fin determinado o que le conviene y que no puede obtener por sí misma, o dejar que disponga de ello.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Identificación de Vacantes:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos (RRHH) en coordinación con los responsables de los departamentos.

Actividades:

Recibir las solicitudes de contratación de los diferentes departamentos.

Validar la necesidad de la posición y elaborar una descripción detallada del puesto.

2. Publicación de la Vacante:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Actividades:

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.3.1
	Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	97 de 104	

Crear y publicar la oferta de empleo en los canales adecuados (bolsas de trabajo, redes sociales, etc.).

Establecer los criterios de selección y requisitos mínimos.

3. Recepción de Solicitudes:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Actividades:

4. Evaluación de Currículums:

Responsable: Equipo de Recursos Humanos.

Actividades:

Evaluar los currículums de acuerdo con los requisitos del puesto.

Seleccionar a los candidatos que cumplen con los criterios iniciales.

5. Entrevistas:

Responsable: Equipo de Recursos Humanos y/o responsable del Departamento.

Actividades:

Coordinar y programar entrevistas con los candidatos preseleccionados.

Realizar entrevistas técnicas y de competencias.

Evaluar la idoneidad y el ajuste cultural de los candidatos.

6. Pruebas y Evaluaciones:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos y/o responsable del Departamento.

Actividades:

Aplicar pruebas técnicas y psicométricas según sea necesario.

Evaluar la aptitud y habilidades específicas requeridas para el puesto.

7. Verificación de Referencias:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Actividades:

Verificar referencias laborales de los candidatos finales.

Obtener información sobre el desempeño y la idoneidad del candidato.

8. Oferta de Empleo:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos y/o Dirección.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.3.1
	Procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección		Fecha de elaboración:	
			Fecha de aprobación:	
		Página:	1 de	

Actividades:

Realizar una oferta formal al candidato seleccionado.

Negociar los términos contractuales y condiciones de empleo.

9. Integración y Seguimiento:

Responsable: Departamento de Recursos Humanos y responsable del Departamento.

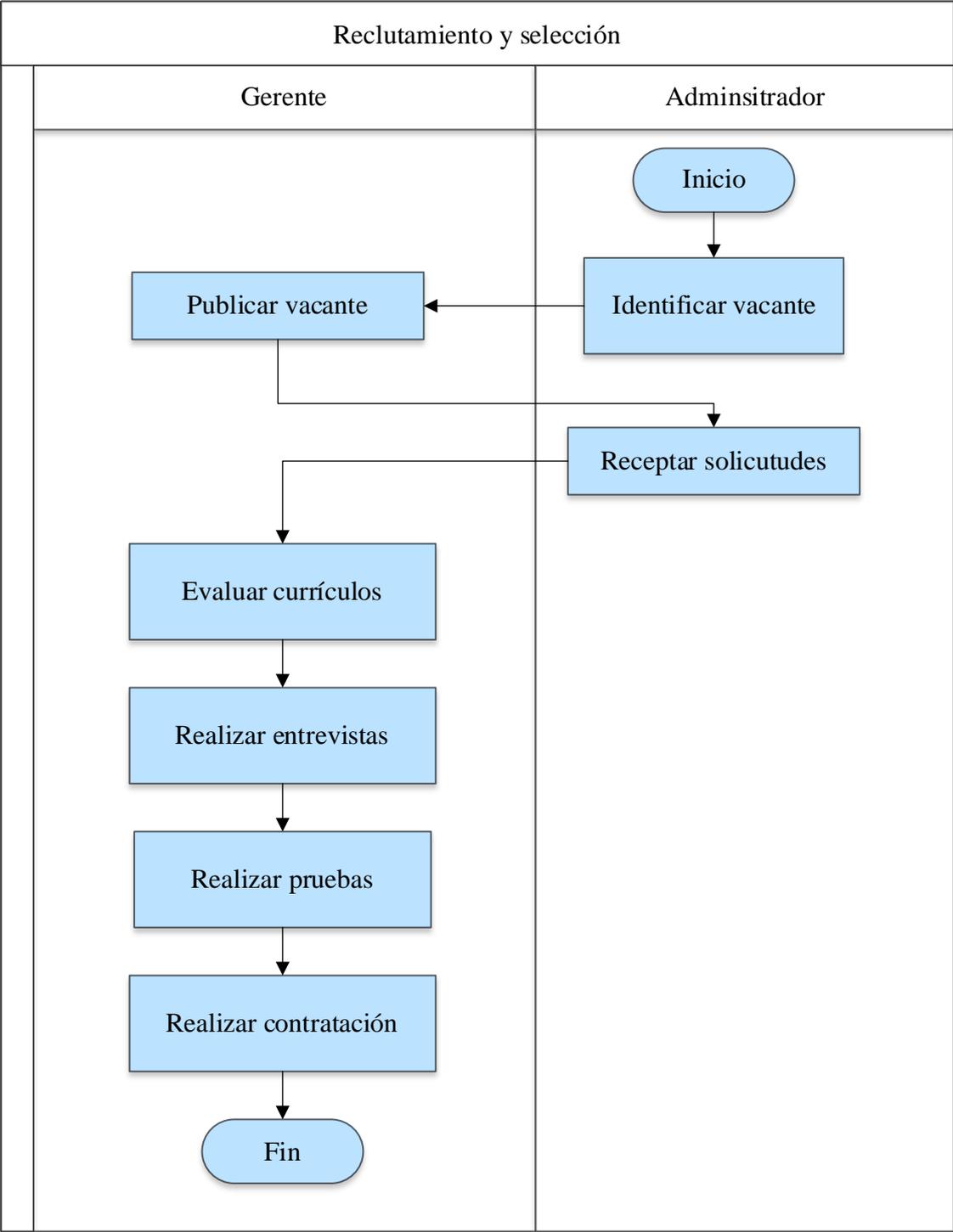
7. ACTIVIDADES:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administrador	Identificación de la vacante
2	Gerencia	Publicación de la vacante
3	Administrador	Recepción de solicitudes
4	Gerencia	Evaluación de currículos
5	Gerencia	Entrevistas
6	Gerencia	Pruebas y evaluaciones
7	Gerencia	Contratación y seguimiento

8. TEMPORALIDAD

Cuando se requiera

9. FLUJOGRAMA



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento						
Nombre	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	ENC	LOC
Proforma	X		X		Administrador	T.E



I.-Identificación del Trabajador

Nombre

Cedula de Identidad Fecha de Nacimiento

Domicilio

Comuna Ciudad

Estado Civil Fono Particular

Nacionalidad Fono de Emergencia

AFP Salud

Calzado Talla Buzo

II.-Tipo de Contratación

Obra

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.4.1
	Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	102 de 105	

Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Richar M.	Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	
Aprobado por:	Beatriz N.	Administradora	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01		

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.4.1
	Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo		Fecha de elaboración:	2024
			Fecha de aprobación:	2024
		Página:	102 de 105	

1. OBJETIVO

Garantizar la operatividad, eficiencia y seguridad de las máquinas y equipos utilizados en el taller de mecánica automotriz a través de un programa estructurado de mantenimiento preventivo. El objetivo principal es prolongar la vida útil de las máquinas, prevenir fallas imprevistas, minimizar tiempos de inactividad no planificados y asegurar un entorno de trabajo seguro para el personal y la satisfacción del cliente.

2. PARTICIPANTES

Mantenimiento
Gerencia

3. RESPONSABILIDAD

Mantenimiento

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos

N/A: No aplica

PF: Pruebas de funcionamiento

MP: Mantenimiento preventivo

Definiciones

Mantenimiento Preventivo: Acciones planificadas para evitar fallas y garantizar el rendimiento óptimo de las máquinas.

Calibración: Ajuste de precisión en instrumentos de medición.

Filtros: Dispositivos para retener impurezas en líquidos o gases.

Sistema Hidráulico: Usa fluido para transmitir energía (por ejemplo, en gatos hidráulicos).

Sistema Neumático: Utiliza aire comprimido para tareas mecánicas (como frenos neumáticos).

Mangueras y Conexiones: Elementos en sistemas hidráulicos y neumáticos para transportar fluidos o gases.

Sistema Eléctrico: Conjunto de componentes eléctricos que alimentan y controlan maquinaria.

Alineación: Ajuste de ruedas para evitar desgastes irregulares.

Sistema de Refrigeración: Controla la temperatura del motor con líquido refrigerante.

Sangrado de Frenos: Elimina aire del sistema de frenos para un rendimiento óptimo.

Instrumentos de Medición: Dispositivos para medir diferentes parámetros.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.4.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	103 de 105	

Pruebas de Funcionamiento: Evaluación para garantizar el correcto funcionamiento de equipos.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Programación y Planificación:

1.1. Calendario de Mantenimiento:

Establece un calendario de mantenimiento preventivo para cada máquina, considerando las recomendaciones del fabricante y la frecuencia de uso.

1.2. Registro de Historial:

Mantiene un registro detallado del historial de mantenimiento para cada máquina, incluyendo fechas de servicios, tareas realizadas y repuestos utilizados.

Inspección Inicial y Diagnóstico:

2.1. Inspección Visual:

Realiza una inspección visual de cada máquina para identificar cualquier signo de desgaste, corrosión, fugas u otros problemas visibles.

2.2. Pruebas Funcionales:

Realiza pruebas funcionales para asegurar que todas las funciones y componentes de la máquina estén operando correctamente.

3. Lubricación y Mantenimiento de Componentes Móviles:

3.1. Identificación de Puntos de Lubricación:

Identifica y lubrica los puntos de lubricación según las especificaciones del fabricante.

3.2. Reemplazo de Filtros (si aplica):

Reemplaza los filtros de aire, aceite u otros según las recomendaciones del fabricante.

4. Ajustes y Calibraciones:

4.1. Ajuste de Parámetros:

Ajusta los parámetros y configuraciones de la máquina según las especificaciones del fabricante.

4.2. Calibración de Instrumentos (si aplica):

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.4.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	104 de 105	

Realiza calibraciones necesarias en los instrumentos de medición para asegurar su precisión.

5. Revisión de Sistemas Hidráulicos y Neumáticos:

5.1. Inspección de Mangueras y Conexiones:

Inspecciona mangueras y conexiones en sistemas hidráulicos y neumáticos en busca de fugas o desgaste.

5.2. Nivel y Calidad de Fluidos:

Verifica los niveles y la calidad de los fluidos en sistemas hidráulicos y neumáticos. Realiza cambios si es necesario.

6. Revisión de Componentes Eléctricos y Electrónicos:

6.1. Inspección Visual de Cables:

Realiza una inspección visual de los cables eléctricos y conexiones para identificar desgaste, daños o posibles problemas.

6.2. Pruebas de Funcionamiento:

Realiza pruebas de funcionamiento en sistemas eléctricos y electrónicos para asegurar su correcto rendimiento.

7. Mantenimiento de Herramientas y Utensilios:

7.1. Inspección y Afilado de Herramientas:

Inspecciona las herramientas mecánicas y neumáticas. Afila o realiza el mantenimiento necesario.

7.2. Calibración de Instrumentos de Medición:

Calibra los instrumentos de medición, como calibradores, según las especificaciones del fabricante.

8. Registro y Documentación Final:

8.1. Actualización del Historial:

- Registra detalladamente todas las actividades de mantenimiento realizadas y cualquier observación relevante.

8.2. Informe de Mantenimiento:

- Prepara un informe de mantenimiento para cada máquina, detallando los trabajos realizados y cualquier recomendación para futuras acciones.

	TALLERES ESPINOZA		Versión:	01
	PROCESO	Administración	Código:	G.A.4.1
			Fecha de elaboración:	2024
	Procedimiento para el proceso de mantenimiento preventivo		Fecha de aprobación:	2024
		Página:	105 de 105	

7. TEMPORALIDAD

Cada semana

8. FLUJOGRAMA

