

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



TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL

TEMA:

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS”

AUTOR:

ANRRANGO ALCUCER DENIS XAVIER

DIRECTOR:

ING. CISNEROS RUALES MARCELO BAYARDO MSC

IBARRA- ECUADOR

2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. 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:	DE	1004413496	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Anrrango Alcucer Denis Xavier	
DIRECCIÓN:		Ibarra- Imbabura- Ecuador	
EMAIL:		dxanrrangoa@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:		603-968	TELÉFONO MÓVIL: 0994504386

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS”
AUTOR (ES):	Anrrango Alcucer Denis Xavier
FECHA:	28 de junio del 2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Cisneros Ruales Marcelo, 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 28 días del mes de junio de 2023

EL AUTOR:


.....
Anrrango Alcucer Denis Xavier
C.C. 1004413496



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

CERTIFICADO DEL TUTOR

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante **ANRRANGO ALCUCER DENIS XAVIER**.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor Anrrango Alcucer Denis Xavier bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Luego de ser revisado, 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, 28 De junio del 2023

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación es dedicado con mucho cariño a mis queridos padres Rosa y Patricio, quienes con mucho amor y respeto me han inculcado valores primordiales desde mi niñez, a su vez el apoyo incondicional recibido durante mi trayectoria, son los pilares primordiales que con sus sabios consejos me han guiado hacia el crecimiento personal.

A mis hermanos, por toda la confianza brindada y su fe ciega puesta en mí, han sido mi motivo de superación y han sabido cuidar de mí en todo momento.

Al resto de mi familia, quienes han seguido cada paso de mi crecimiento, y siempre me han brindado su ayuda y el respaldo necesario para seguir en este camino.

Por último, dedico el presente trabajo a toda aquella persona que en este duro camino a contribuido al éxito de este, sé que son varias las personas que me apoyaron en distintos momentos de esta etapa de mi vida, este esfuerzo también va para ellos, que tienen sueños y metas que cumplir y que con esfuerzo y perseverancia lo alcanzarán.

Para todos ustedes, con mucho cariño.

Denis Xavier Anrrango Alcucer

AGRADECIMIENTO

Ante todo, quiero empezar dando gracias a Dios, que ha guiado mi camino y ha hecho de este, un viaje hermoso en el que he aprendido de mis errores, dándome las fuerzas para continuar y poder cumplir otra meta más en mi vida.

A mi familia, que en todo momento me brindaron su apoyo incondicional, siendo mi fuente de inspiración que con sus esfuerzos han sido mi soporte en cada momento que los he necesitado, estoy agradecido por su lucha incesante que me han impulsado a no rendirme frente a la adversidad.

A la Universidad Técnica del Norte y todas las autoridades correspondientes, por darme la oportunidad de formarme como profesional y permiten la culminación de otra etapa más en mi vida, así mismo a mis docentes que con su paciencia y apoyo, me brindaron el conocimiento necesario y que sin su instrucción profesional, no sería posible este momento.

A mi tutor el MSc. Marcelo Cisneros, que gracias a su amplia experiencia y conocimiento ha sabido guiarme y orientarme para el correcto desarrollo del presente trabajo de titulación.

A mis compañeros, por todo el tiempo compartido y las experiencias que quedarán en nuestros recuerdos de buenos y malos momentos de esta hermosa etapa.

Finalmente quiero agradecer a la empresa “Autoservicios Palacios” por la confianza brindada que permitió el desarrollo exitoso del presente trabajo de grado.

Denis Xavier Anrrango Alcucer

RESUMEN

El presente trabajo de titulación está enfocado en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Autoservicios Palacios”, misma que está dedicada a la reparación de automóviles y venta de repuestos mecánicos. Se inicia con la identificación de la problemática, como caso típico el desconocimiento en algunas funciones de los empleados que genera desmotivación en el personal dado a la falta de capacitación, misma que genera que los clientes manifiesten la insatisfacción del trabajo realizado.

La investigación se lleva a cabo con el fin de mejorar los procesos, procedimientos y generar un ambiente laboral óptimo para el cumplimiento de las necesidades de los clientes. En primer lugar, se presenta el capítulo I, mismo que concierne a la identificación de la problemática, objetivos, alcance y la metodología de investigación usada para el desarrollo.

En cuanto al capítulo II, se fundamenta la investigación mediante fuentes bibliográficas, referente a los principales temas de investigación relacionadas a los sistemas de gestión, normas ISO, mejora continua y demás información que respalde la investigación.

En el desarrollo del capítulo III, se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa para conocer los factores internos y externos de la misma mediante herramientas de calidad como el análisis Porter y FODA, así mismo la evaluación de la empresa mediante un Checklist que da como resultado el cumplimiento de 34.44% con respecto a los parámetros de la Norma ISO 9001:2015.

El capítulo IV inicia la propuesta de mejora, en la que se lleva a cabo el levantamiento de información, para determinar los criterios correspondientes al buen funcionamiento organizacional en base a los requerimientos que se establecen por cláusula de la Norma ISO 9001:2015, que como resultado final se tiene un cumplimiento del 70.02%.

ABSTRACT

This degree work is focused on the Design of a Quality Management System based on ISO 9001:2015 for the company “Autoservicios Palacios”, which is dedicated to the repair of automobiles and sale of mechanical parts. It begins with the identification of the problem, as a typical case the lack of knowledge in some functions of the employers that generates demotivation in the staff due to the lack of training, which causes customers to express dissatisfaction with the work done.

The research is carried out to improve processes, procedures and generate an optimal work environment to meet the needs of customers. First, Chapter I is presented, which concerns the identification of the problem, objectives and scope methodology used for the development.

As for Chapter II, the research is based on bibliographic sources, referring to the main research topics related to managements systems, ISO standards, continuous improvement and other information that supports the research.

In the development of Chapter III, a diagnosis of the current situation of the company through quality tool such as Porter and SWOT analysis, as well as the evaluation of the company through a Checklist that results in the compliance of 34.44% with respect to the parameters of the ISO 9001:2015 Standard.

Chapter IV begins the improvement proposal, in which the information survey is carried out to determine the criteria corresponding to the good organizational performance based on the requirements established by clause of the ISO 9001:2015 Standard, which as a final result has a compliance of 70.02%

INDICE

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
1. CAPÍTULO I GENERALIDADES	7
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.2. OBJETIVOS.....	8
1.2.1. Objetivo General.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4. METODOLOGÍA	10
1.4.1. Tipo de Investigación.....	10
1.4.2. Método de Investigación.....	11
1.4.3. Técnica de Investigación.....	11
1.4.4. Instrumentos.....	12
1.5. ALCANCE.....	13
2. CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.1. Calidad	15
2.2. Gestión de Calidad	15
2.3. Sistema	16

2.4.	Sistema de Gestión	16
2.5.	Sistemas de Gestión de Calidad	17
2.6.	Herramientas de Calidad	18
2.6.1.	Diagramas de Causa y efecto	18
2.6.2.	Diagrama de Pareto.....	18
2.6.3.	Hojas de Registro	19
2.6.4.	Histogramas	20
2.6.5.	Diagrama de Flujo.....	21
2.7.	Las NORMAS ISO.....	22
2.7.1.	La Norma ISO 9001:2015.....	23
2.8.	Proceso	25
2.8.1.	Elementos del Proceso	25
2.8.2.	Cadena de Valor.....	26
2.8.3.	Mapa de Procesos	27
2.8.4.	Indicadores	28
2.9.	Diagnóstico Organizacional	29
2.9.1.	Competividad.....	30
2.9.2.	Productividad	30
2.10.	Riesgos Integrales.....	31
2.10.1.	Riesgo.....	31

2.10.2.	Los Riesgos en la Empresa.....	31
2.11.	Filosofía Kaizen.....	32
2.11.1.	Ciclo PHVA	33
2.11.2.	Mejora Continua.....	34
2.11.3.	Marco Normativo y Legal.....	34
3.	CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	36
3.1.	Información General de la Empresa.....	36
3.1.1.	Descripción General.....	36
3.1.2.	Datos Generales de la Organización.....	37
3.1.3.	Ubicación Geográfica	38
3.2.	Análisis del Contexto Interno.....	39
3.2.1.	Misión.....	39
3.2.2.	Visión.....	39
3.2.3.	Valores	39
3.2.4.	Objetivos Estratégicos	39
3.2.5.	Políticas Empresariales	40
3.2.6.	Estructura Organizacional.....	40
3.2.7.	Factor Talento Humano	41
3.2.8.	Factor Económico	43
3.2.9.	Factor Social	43

3.2.10.	Factor Político Legal	44
3.2.11.	Factor Tecnológico.....	45
3.3.	Análisis de Contexto Externo.....	47
3.3.1.	Clientes	47
3.3.2.	Proveedores.....	48
3.3.3.	Competencia	49
3.3.4.	SIPOC	49
3.3.5.	Factor Político.....	50
3.3.6.	Factor Social	50
3.3.7.	Factor Económico	51
3.3.8.	Factor Ecológico	51
3.4.	Verificación de Cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa “Autoservicios Palacios”	52
3.5.	Plan de Mejora	59
5.	Liderazgo	60
4.	CAPÍTULO IV PROPUESTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	62
	“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Autoservicios Palacios”	62
4.1.	Contexto de la Organización	64
4.1.1.	Análisis de Porter	64

4.1.2.	Análisis FODA.....	65
4.1.3.	Misión	69
4.1.4.	Visión.....	69
4.1.5.	Valores	69
4.1.6.	Estructura Organizacional.....	70
4.1.7.	Comprensión de la Organización y su Contexto.....	71
4.1.8.	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	71
4.1.9.	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	73
4.1.10.	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	73
4.2.	Liderazgo.....	78
4.2.1.	Política	78
4.2.2.	Roles y responsabilidades.....	80
4.3.	Planificación.....	83
4.3.1.	Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	83
4.3.2.	Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	83
4.4.	Apoyo.....	85
4.4.1.	Recursos	85
4.4.2.	Competencia	85
4.4.3.	Toma de Conciencia	86
4.4.4.	Comunicación	86

4.4.5. Información Documentada.....	87
4.5. Operación	92
4.5.1. Planificación y Control Operacional.....	92
4.6. Evaluación del Desempeño	92
4.6.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	92
4.7. Mejora	94
4.7.1. Mejora Continua	94
4.8. Análisis de Resultados	99
4.9. Plan de Implementación.....	101
5. CONCLUSIONES	103
6. RECOMENDACIONES.....	104
7. BIBLIOGRAFÍA	105
8. ANEXOS	110

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Ejemplo Diagrama Causa y Efecto.....	18
<i>Figura 2</i> Diagrama de Pareto.....	19
<i>Figura 3</i> Hojas de Registro.....	20
<i>Figura 4</i> Histograma.....	21
<i>Figura 5</i> Simbología de un Diagrama de Flujo.....	22
<i>Figura 6</i> ¿Qué es un Proceso?.....	26
<i>Figura 7</i> Cadena de Valor.....	27
<i>Figura 8</i> Mapa de Procesos.....	28
<i>Figura 9</i> Ciclo PHVA.....	33
<i>Figura 10</i> Clasificación Industrial Internacional Uniforme.....	36
<i>Figura 11</i> Ubicación Geográfica Autoservicios Palacios.....	38
<i>Figura 12</i> Estructura Organizacional Autoservicios Palacios.....	41
<i>Figura 13</i> Establecimientos de Servicio Automotriz Cercanos a la Empresa "Autoservicios Palacios".....	44
<i>Figura 14</i> Layout Autoservicios Palacios.....	47
<i>Figura 15</i> Diagrama SIPOC "Autoservicios Palacios".....	49
<i>Figura 16</i> Gráfica de Cumplimiento de Resultados Obtenidos.....	54
<i>Figura 17</i> Análisis Contexto de la Organización.....	55
<i>Figura 18</i> Análisis de Liderazgo.....	56
<i>Figura 19</i> Análisis Planificación.....	56
<i>Figura 20</i> Análisis Apoyo.....	57
<i>Figura 21</i> Análisis de Operación.....	58

Figura 22 <i>Análisis de Evaluación del Desempeño</i>	58
Figura 23 <i>Análisis de Mejora</i>	59
Figura 24 <i>Sistema de Gestión</i>	63
Figura 25 <i>Estructura Organizacional Propuesta para Autoservicios Palacios</i>	71
Figura 26 <i>Cadena de Valor Propuesta "Autoservicios Palacios"</i>	74
Figura 27 <i>Mapa de Procesos Propuestos "Autoservicios Palacios"</i>	75
Figura 28 <i>Codificación de Registros y Documentos</i>	77
Figura 29 <i>Política de Calidad "Autoservicios Palacios"</i>	80
Figura 30 <i>Evaluación Inicial Autoservicios Palacios</i>	99
Figura 31 <i>Evaluación Final Autoservicios Palacios</i>	100

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Datos Generales de la Empresa Autoservicios Palacios	37
<i>Tabla 2</i> Personal Autoservicios Palacios.....	41
<i>Tabla 3</i> Herramienta y Maquinaria de Trabajo.....	45
<i>Tabla 4</i> Lista de Proveedores de Autoservicios Palacios	48
<i>Tabla 5</i> Competidores de Autoservicios Palacios	49
<i>Tabla 6</i> Criterio de Evaluación de la Norma ISO 9001:2015.....	52
<i>Tabla 7</i> Resultados Obtenidos en la Empresa "Autoservicios Palacios".....	53
<i>Tabla 8</i> Resultados del Cumplimiento Total de la Empresa	53
<i>Tabla 9</i> Plan de Mejora.....	60
<i>Tabla 10</i> Análisis de Porter.....	64
<i>Tabla 11</i> Análisis FODA "Autoservicios Palacios"	66
<i>Tabla 12</i> Estrategias del Análisis FODA	67
<i>Tabla 13</i> Matriz de Partes Interesadas "Autoservicios Palacios"	72
<i>Tabla 14</i> Inventario de Procesos de la Empresa "Autoservicios Palacios".....	76
<i>Tabla 15</i> Cuestionario Política de Calidad.....	78
<i>Tabla 16</i> Matriz de Roles y Responsabilidades.....	81
<i>Tabla 17</i> Objetivos de Calidad "Autoservicios Palacios".....	84
<i>Tabla 18</i> Matriz de Comunicación Interna/Externa "Autoservicios Palacios".....	86
<i>Tabla 19</i> Lista Maestra de Documentos y Registros "Autoservicios Palacios".....	88
<i>Tabla 20</i> Procesos e Indicadores	93
<i>Tabla 21</i> Plan de Mejora.....	95
<i>Tabla 22</i> Plan de Implementación del SGC	101

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1 Checklist Diagnóstico Empresa "Autoservicios Palacios"</i>	<i>110</i>
<i>Anexo 2 Matriz de Riesgos Empresariales "Autoservicios Palacios"</i>	<i>119</i>
<i>Anexo 3 Fichas de Caracterización "Autoservicios Palacios"</i>	<i>125</i>
<i>Anexo 4 Manual de Procedimientos Autoservicios Palacios.....</i>	<i>134</i>
<i>Anexo 5 Ficha de Indicadores Autoservicios Palacios.....</i>	<i>219</i>
<i>Anexo 6 Checklist Final de la empresa Autoservicios Palacios</i>	<i>229</i>

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector automotriz es uno de los sectores con alto potencial en el mercado, que a nivel mundial se ha caracterizado por un constante proceso de reestructuración, lo que ha generado que sea una de las industrias más dinámicas de los últimos años, provocando grandes efectos en las distintas economías de hoy en día, tanto en términos de productividad, tecnología y competencia. Estas transformaciones han obligado a las empresas ecuatorianas a aplicar nuevas modalidades de gestión, que proporcionan un sustento competitivo y rentable que equitativamente dan respuesta con las necesidades del cliente.

El taller de “Autoservicios Palacios” es un taller pequeño en comparación a talleres a nivel nacional, sin embargo, no se ha llevado a cabo un correcto control de todos los procesos dentro del mismo, dado que el funcionamiento se lleva por el compromiso existente entre gerencia y trabajadores y la calidad es gestionada en base a criterios y percepciones sin generar registros de las decisiones y acciones llevadas a cabo, por lo que existen grandes medidas a corregir tales como:

- Material, esto en cuanto a la planificación y presupuesto de este, dado que en diversas ocasiones se adquieren repuestos innecesarios o bien la falta de repuestos lo que genera gastos extras imprevistos.
- Mano de obra, el desconocimiento en algunas funciones de los empleados que genera desmotivación en el personal dado que la falta de capacitación recae sobre los clientes al causar molestias e insatisfacción del trabajo realizado.
- Método de trabajo, inexistencia de métodos efectivos de comunicación, lo que ocasiona que no se pueda realizar una distribución adecuada de trabajos en todos los vehículos

dentro del mismo, y como consecuencia se observan vehículos esperando por ser reparados hasta que un mecánico idóneo para ese trabajo se desocupe.

- Medición, análisis de trabajos defectuosos dado que no posee un sistema de gestión, y la falta de indicadores que ayuden a medir los procesos del taller en el que se pueda reflejar el desempeño de este, observando que los tiempos en las entregas de los trabajos efectuados muchas veces se extienden por largos periodos, por tanto, la estadía de los vehículos en el taller es prolongada.

El diseño del sistema de Gestión de Calidad permitirá a la empresa contar una serie de documentos en base a la norma ISO 9001:2015 para mejorar y optimizar sus recursos y tiempos, incrementar la productividad del servicio y posteriormente encaminar a la empresa en la busca del mejoramiento continuo.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa “Autoservicios Palacios” ubicada en la ciudad de Ibarra.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar la fundamentación teórica mediante el uso de referencias bibliográficas para sustentar el presente proyecto de investigación.
- Analizar la situación actual de la empresa con el uso de herramientas de calidad que permitan definir el estado actual de la organización.
- Elaborar un plan de mejora en base a la filosofía Kaizen para estandarizar procesos de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 y cumplir con los requerimientos del cliente.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día muchas empresas se encuentran certificadas bajo estándares de calidad, para el año 2018 Brasil, Colombia y Argentina ocupaban el top de países Sudamericanos con más certificaciones de calidad, Ecuador contaba con 853 empresas certificadas en cuanto a la norma ISO 9001, mismas que buscan ser reconocidas en el mercado ya que están enfocadas en tener un orden de procedimientos y control tanto externo como interno.

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta estratégica que es necesaria para el mejoramiento continuo de la Organización. (Alvarado, 2011) menciona “La calidad ya no representa un valor agregado, si no un requisito dispensable”. Hablar de calidad no es una ventaja respecto a la competencia, es competir frente a los verdaderos competidores.

Con el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa “Autoservicios Palacios” se pretende generar un cambio empresarial que proporcione una estructura para hacer las cosas de manera adecuada, eficiente y efectiva , que permita la correcta valoración del cliente, un correcto control de procedimientos, la gestión de herramientas estratégicas de la calidad que faciliten la medición, control y análisis de datos relevantes para la toma de decisiones, la correspondiente evaluación, la permanente búsqueda de las necesidades y expectativas de los clientes para afrontar y asegurar la calidad y fiabilidad tanto dentro como fuera de la empresa.

De no llevarse a cabo el diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa , esta seguirá manteniéndose en los mismos errores, el no trabajar de forma ordenada en el ambiente de trabajo, complica evidenciar las fortalezas y debilidades de esta, también el no tener un correcto diagnóstico situacional con herramientas necesarias da como resultado la incorrecta identificación de causas por la que la organización ha tenido baja productividad lo que se interpreta en gastos innecesarios para la misma.

Una vez obtenido los resultados propuestos en relación con el diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 9001-2015, y la correcta evaluación en donde se identifican las causas por las cuales el taller ha tenido baja productividad, se establecerá la documentación necesaria con la finalidad de estandarizar los procesos y, adicionalmente se incluirá indicadores KPI's que van a servir para dar seguimiento a los trabajos efectuados, mejorar y monitorear los tiempos en que se realice el servicio para lograr la satisfacción del cliente.

1.4. METODOLOGÍA

1.4.1. Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizarán diferentes tipos de investigación, los cuales servirán para fortalecer, mejorar, y precisar los propósitos planteados; por consiguiente, las diferentes formas de investigación se puntualizan a continuación.

- Documental
- Campo

1.4.1.1. Investigación Documental

Se realizará una investigación documental que permita encontrar información clara y precisa en diferentes documentos escritos. A partir de esta información se redacta el marco teórico y la indagación necesaria para poder elaborar el diseño de sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

1.4.1.1. Investigación de Campo

Con esta investigación se conseguirá analizar de forma directa el problema en el lugar de los hechos y sus variables, de tal manera que se pueda plantear una solución adecuada a la falta de cumplimiento con el servicio por parte de la empresa respecto a sus clientes, y así evitar los gastos extras innecesario y el aumento de la productividad.

1.4.2. Método de Investigación

En el presente proyecto se hará uso de dos métodos, el método cuantitativo y cualitativo. Con el enfoque cuantitativo se pretende hacer uso del razonamiento deductivo para comparar resultados entre estudios obtenidos previamente, que empiezan desde la idea hasta la elaboración de resultados que dan con la demostración de estos.

Por su parte con el enfoque cualitativo se pretende la expansión de datos y el análisis de la información de manera no estadística, haciendo una revisión de la problemática presente en la empresa de Autoservicios Palacios y posteriormente la interpretación de este.

1.4.3. Técnica de Investigación

Las técnicas de investigación a aplicar en el presente proyecto son:

- Observación
- Recolección de datos

1.4.3.1. La Observación

La observación, como técnica de investigación científica es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objetivo de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada. De esta manera se pretende usar esta técnica en la empresa de Autoservicios Palacios para detallar los procesos de esta.

1.4.3.2. Entrevista

La entrevista es un método que sirve para recabar información, y que adopta la forma de una conversación entre al menos dos personas, un entrevistador y un entrevistado. Aquí las entrevistas serán realizadas al personal tanto operativo como administrativo de la empresa para obtener la información pertinente.

1.4.3.3. Encuesta

(Ibujés, 2014)El uso de las encuestas en una investigación requiere de ciertas reglas que nos permitan acceder a la información en forma científica. La primera debe ser un sistema sistemático, o sea, que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismos resultados. Con las encuestas se pueden conocer: opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, hábitos, tabúes, entre otros.

1.4.4. Instrumentos

1.4.4.1. Checklist

Un Checklist es, simplemente, una lista de comprobación. Está considerada una herramienta de ayuda para el trabajo y diseñada para minimizar los errores provocados por la falta de tiempo o los límites de atención del ser humano, esta permitirá evidenciar varios aspectos entre los importantes esta la comprobación del cumplimiento de los parámetros de la norma ISO 9001:2015. El Checklist es de vital importancia para una empresa debido a que permiten organizar actividades, y reducir errores en el trabajo, lo que asegura una mayor productividad y la reducción de accidentes laborales. (Luis & Gonzáles, 2020)

1.4.4.2. FODA

Si se requiere mejorar la organización tanto externa como interna de la empresa el análisis FODA permitirá realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Sarli Rosana. S., 2015)

1.4.4.3. PESTEL

Un análisis PESTEL es una herramienta que permite a las organizaciones descubrir y evaluar los factores que pueden afectar el negocio en el presente y en el futuro. PESTEL es un acrónimo de Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal. Este análisis se utiliza para evaluar estos seis factores externos en relación con la situación comercial. El análisis consiste en examinar oportunidades y amenazas que surgen a partir de dichos factores. Con los resultados que ofrece el análisis PESTEL es posible tener una visión favorable al llevar a cabo una investigación de mercados, crear estrategias de marketing, desarrollar productos y tomar mejores decisiones para la organización.(César Y. & Amador-Mercado, 2020)

1.4.4.4. Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo o también conocido como diagrama de actividades o incluso como flujograma es nada más y nada menos que la clara y/o perfecta representación gráfica de un algoritmo o proceso, mediante el cual se podrá establecer las actividades de cada proceso de mejor manera.

1.5. ALCANCE

Autoservicios Palacios” Es una empresa dedicada al servicio automotriz, con 17 años de experiencia en el mercado del servicio mecánico en la provincia de Imbabura en la ciudad de Ibarra, que cuenta con 16 trabajadores dedicados a la venta de repuestos y preparación de autos de competencia, presenta las áreas operativas y administrativas mismas que cuentan con subáreas de bodega, suelda, administración y almacén, enderezada y pintura, mecánica cubierta y lavadora. El presente trabajo tiene como propósito el Diseño del sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de Servicios del taller automotriz “Autoservicios Palacios” que

permita identificar las deficiencias de los procedimientos actuales y establecer lineamientos de mejora.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Calidad

En la actualidad en un mundo en el que se tienen procesos de reestructuración constantes, y más que nada en el sector industrial, los retos son mayores año tras año, por lo que la calidad es un factor importante que se debe tener en cuenta en una empresa que considera el éxito de esta como prioridad. Se tiene diferentes conceptos, una idea que se tiene de ella para la calidad es (Miguel, 2019):

La calidad no solo corresponde al producto sino también a los equipos humanos que integra la organización, socios y accionistas, servicios de atención al cliente, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, conservación de los recursos naturales, atención a la sociedad revirtiendo parte de los beneficios en forma de actividades.

A pesar de que la definición de calidad es compleja, uno de sus más grandes participes en la historia de la calidad, Ishikawa revoluciono los métodos estadísticos de control de la calidad ya que fue a partir de sus conceptos que la calidad dejo de ser entendida únicamente como control de calidad del producto, es decir, inspección del producto elaborado, para ser considerada a lo largo de todo el proceso de producción; desde el diseño del producto hasta su entrega al cliente, pasando por todas las actividades intermedias, no únicamente aquellas que implican la producción en sí, sino también las actividades administrativas, comerciales, la atención al cliente, el servicio postventa, etc.(Cortés, 2017)

2.2. Gestión de Calidad

Una primera línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso

administrativo. Witcher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. Price (1989) aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control. (Camisón et al., 2006)

La Gestión de la Calidad se ha construido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos, que se han aplicado en la práctica para modelizar metodologías con que afrontar problemas complejos de dirección de organizaciones. Su presencia en los conocimientos empresariales es necesario para el directivo, que en el futuro dependerá de la habilidad de todos los actores que integran el movimiento por la calidad para forjar enfoques, modelos y sistemas de Gestión de la Calidad.

2.3. Sistema

Muchas personas a lo largo de los años han mencionado la definición de un sistema, el sistema es las partes que forman parte en el cumplimiento de un objetivo en específico. Así para (Arnold Cathalifaud, 2006) un sistema es:

“Se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (teleología).”

2.4. Sistema de Gestión

En el momento en el que se requiere mantener un control de procedimientos y mejoramiento continuo en una organización se debe tener en cuenta un sistema de gestión que es definida como; el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como

la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad.(Cortés, 2017)

2.5. Sistemas de Gestión de Calidad

Una organización debe tener como prioridad un sistema de gestión de calidad, los planes de sistemas de gestión de calidad en cada proceso, un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de Gestión total de la calidad (TQM por sus siglas en inglés), siendo este estándar, el primer gran paso en la implementación de un programa TQM, facilitando el camino hacia la mejora continua.(Liliana et al., 2017)

En la norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad. (ISO, 2015)

El sistema de gestión de calidad se encuentra enmarcado en siete principios fundamentales:

- El enfoque al cliente
- El liderazgo
- El compromiso de las personas
- El enfoque en procesos
- La mejora
- La toma de decisiones basada en la evidencia
- La gestión de las relaciones

2.6. Herramientas de Calidad

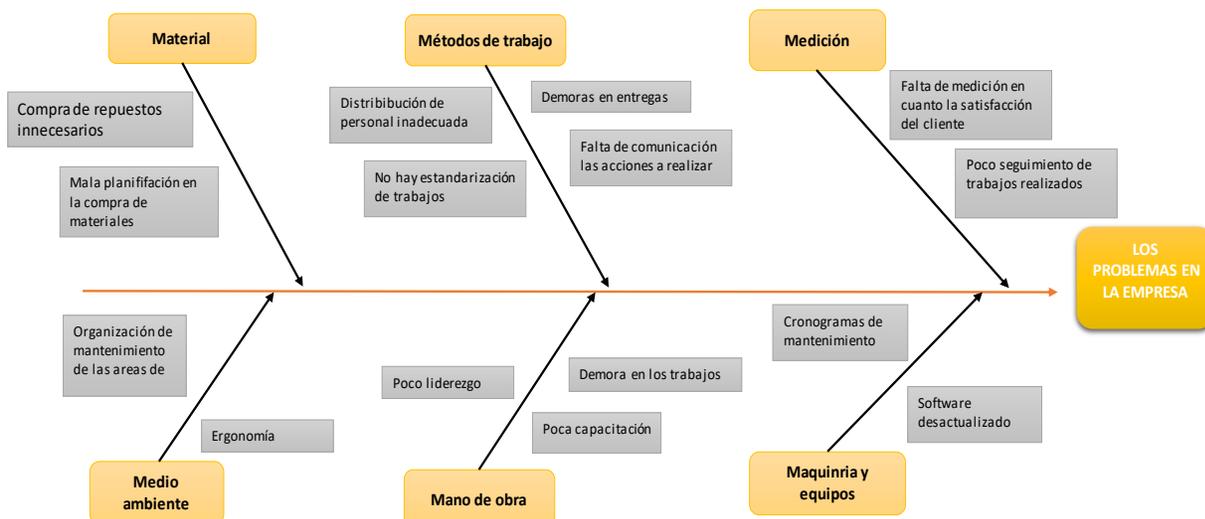
Las herramientas de la calidad son herramientas que permiten gestionar el control de procedimiento y procesos para mantener un control tanto interno como externo en una organización.

2.6.1. Diagramas de Causa y efecto

Es una herramienta que permite la identificación y clasificación de ideas e información relativas a las causas de los problemas. Esta herramienta estratégica de la calidad es una de las invenciones de Ishikawa Darou. Esta indicará las posibles causas que puede llegar a generar un problema que empieza por 5 categorías las cuales son: materiales, personas, máquinas, procesos, entorno. (López Lemos, 2016)

Figura 1

Ejemplo Diagrama Causa y Efecto



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

2.6.2. Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es un método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y las menos importantes. Se fundamenta en la teoría de que la

causa de los problemas se puede clasificar de dos formas: las importantes (menos frecuentes) y triviales (más frecuentes). Está basado en el principio de Pareto, según el cual el 80% de los defectos están originados por un 20% de causas.(López Lemos, 2016)

Figura 2

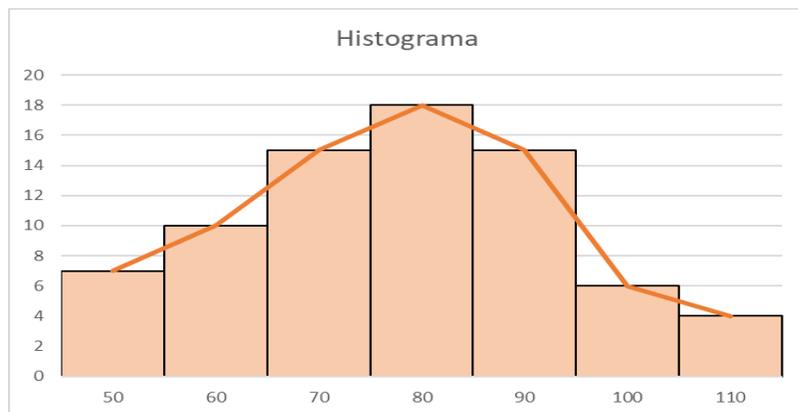
Diagrama de Pareto



Nota. Elaborado por Denis Anrrango. . Adaptado de Herramientas para la mejora de la calidad (p.30) por López Lemos, 2016, Madrid: FC Editorial

2.6.3. Hojas de Registro

Las hojas de registro se diseñan de acuerdo con las características propias del proceso evaluado, no tienen un esquema fijo, ya que deben contener la información requerida de acuerdo con cada caso específico.

Figura 4*Histograma*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango. Fuente: Adaptado de Herramientas para la mejora de la calidad (p.63) por López Lemos, 2016, Madrid: FC Editorial

2.6.5. Diagrama de Flujo

Para (Melecio, 2017) un diagrama de flujo es “la representación gráfica de los pasos de un proceso, y se realizan para entender mejor al mismo. Ayuda a identificar puntos críticos del proceso.”

Los Diagramas de Flujo o también conocidos como Flujogramas, son muy utilizados en varias áreas, es así como se los puede ver en temas relacionados a la programación, la ingeniería, gestión de proyectos, así también en la documentación de procesos empresariales ya que permiten visualizar de manera clara los procesos de la empresa y el procedimiento que se realiza.

Un Flujograma usa simbolización y conectores para los elementos del proceso, entre los más comunes y utilizados, (Acosta, 2009) menciona:

- Rectángulos: Representan actividades o acciones.
- Diamantes: Representan decisiones o bifurcaciones en el flujo del proceso.
- Círculos: Representan puntos de inicio o fin del proceso.
- Flechas: Conectan los diferentes símbolos y muestran la secuencia y dirección del flujo.

A continuación se muestra la simbología que usa un Diagrama de Flujo, Figura 5.

Figura 5

Simbología de un Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio/Final	Cumple la función de iniciar y dar fin a un algoritmo.
	Proceso	Representa asignación o cálculo.
	Decisión	Representa operaciones lógicas o de comparación.
	Teclado	Se usa para lectura de datos
	Línea de Flujo	Indica la instrucción que continua a una anterior.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango. Fuente: Adaptado de Aprenda a Diseñar Algoritmos

(Chaves Torres, 2017)

2.7. Las NORMAS ISO

Las normas ISO constituyen un modelo que da pautas y establece requisitos mínimos que deben cumplir un sistema de gestión de calidad cuando una empresa desea certificarse bajo ciertas condiciones, también puede usarse como una guía para diseñar un sistema de calidad propio para abordar cualquier aspecto relacionado con la calidad de productos, servicios, procesos y actividades en general.(Ortiz, 2015)

2.7.1. La Norma ISO 9001:2015

Las nuevas modalidades de la Norma ISO 9001:2015 nacen a partir de bases que se tenían anteriormente de principios de la ISO 9000:2000, así la ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2.7.1.1. Importancia de las Normas ISO 9000 en las empresas

Una certificación de un sistema de gestión de calidad puede ser usado por las empresas como un elemento de marketing en lo referente a la competitividad entre las empresas, pero un sistema de gestión de calidad brinda más que eso, así la implementación de este brinda a las organizaciones múltiples beneficios, como (Cortés, 2017) menciona, los beneficios que garantiza son:

- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

2.7.1.2. Principios de los modelos de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015

Anteriormente ya se mencionó los principios de los sistemas de gestión de calidad, los cuales son:

Enfoque al cliente. - Toda organización sabe que el trabajo realizado es para satisfacer necesidades del mercado que manejan, es decir sus clientes, por lo que entender dichas necesidades y expectativas es netamente obligatorio para las organizaciones.

Liderazgo. - En los procesos de control de calidad los líderes son de tal importancia que regulan para que la calidad sea efectiva y busque el posicionamiento para que la empresa tenga éxito.

Compromiso de las personas. - Es la implicación del personal hacia los clientes y su puesto de trabajo, generar un entorno de trabajo favorable y usar el máximo potencial de las capacidades del personal que sean beneficiarios para la organización.

Enfoque a procesos. - Como se mencionó anteriormente el factor clave de los principios está en entender necesidades y expectativas de los clientes, mediante esto se puede hacer un mejor seguimiento en los procesos que dan como resultado los productos y servicios que determinan este punto.

Mejora continua. - Este principio es empleado por las mejores organizaciones que de verdad quieren entrar en la verdadera competitividad, se usan principios de la mejora continua que busquen una mejora total.

Toma de decisiones basados en hechos. – Se establece objetivos de mejora, que se llevan a cabo previo a un análisis realizado y que se encuentre en la permanente búsqueda de soluciones, que posteriormente serán implementadas.

Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores y otras partes interesadas. – La retroalimentación de procesos facilita analizar el manejo de la información y el planteamiento de objetivos posibles y realistas que garanticen el principio de relaciones mutuamente benéficas con proveedores y partes interesadas.

2.8. Proceso

El definir correctamente los procesos que se realizan en una organización representa una manera adecuada de la organización en el trabajo y esto a la vez permite comprender como funcionan las cosas y como estas se integran.

Así uno de los conceptos generales que se le ha dado a proceso es que es la secuencia (ordenada) de actividades(repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente, de manera más detallada es la secuencia de actividades que tiene un producto con valor.(Fernández de Velasco, 2010)

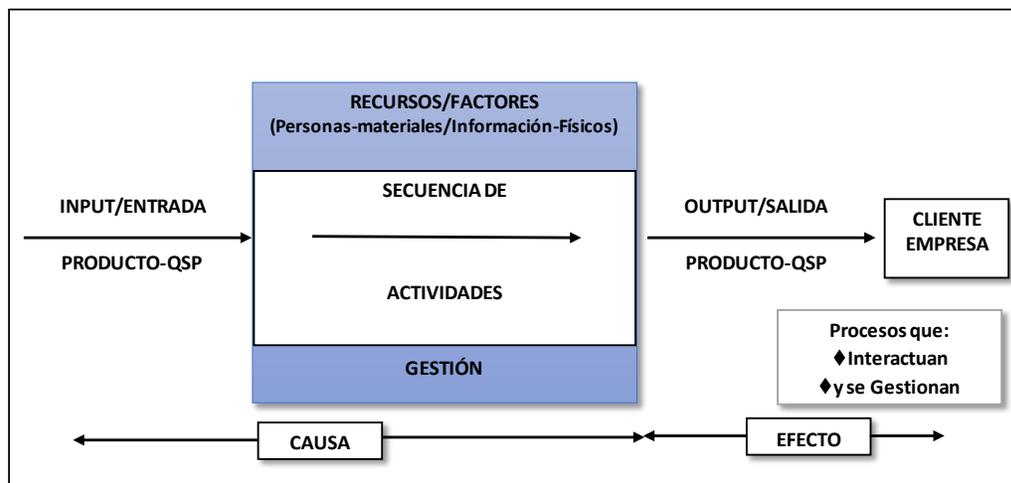
2.8.1. Elementos del Proceso

Por lo general los procesos cuentan de 3 elementos:

- ✓ Input o Entrada. – Son elementos indispensables para llevar a cabo el proceso. Es determinante identificar los procesos anteriores(proveedores internos y externos) que suministran las entradas necesarias para establecer una interrelación efectiva entre los procesos.
- ✓ Secuencia de Actividades(procesos). – El proceso es la transformación de una entrada en una salida y para su alcance se necesitan de varios elementos claves como, maquinaria, materia prima y operadores que llevaría a cabo las tareas necesarias para obtener el resultado deseado.
- ✓ Output o Salida. – Es el resultado final de un proceso, así las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc.

Figura 6

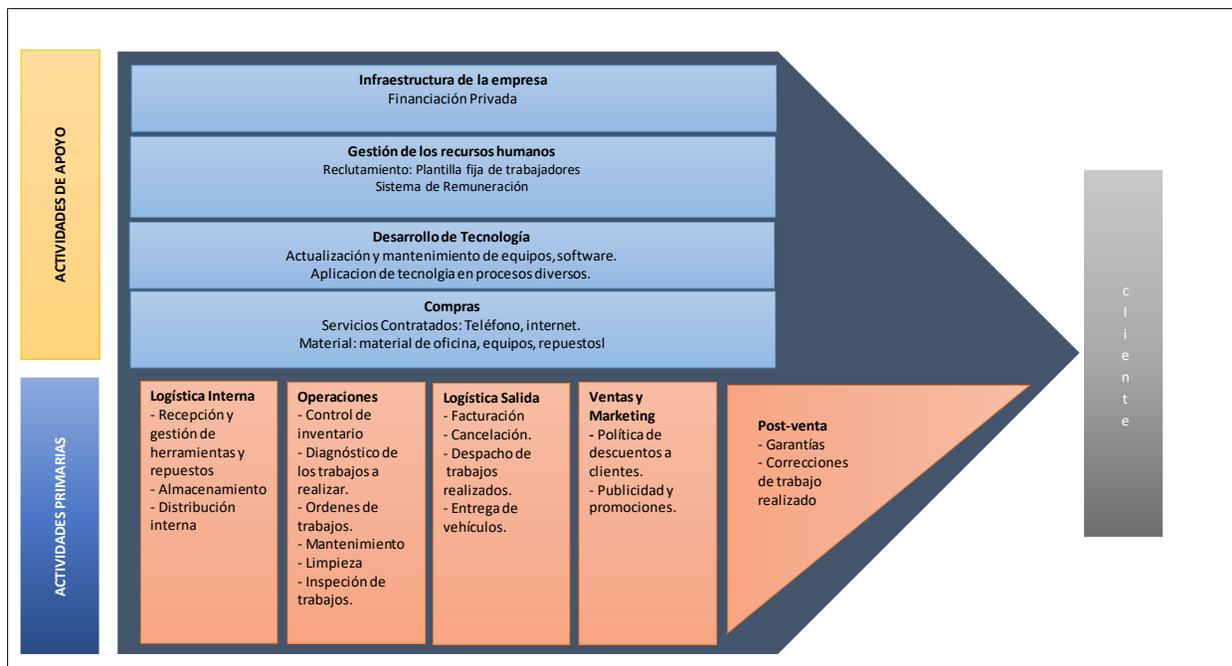
¿Qué es un Proceso?



Nota. Elaborado por Denis Anrrango. Fuente: Adaptado de Gestión por procesos (p.63) por Fernández de Velasco, 2010, ESIC EDITORIAL

2.8.2. Cadena de Valor

La cadena de valor es una sucesión de acciones realizadas con el objetivo de instalar y valorizar un producto o un servicio exitoso en el mercado, mediante un planteamiento económico viable, la cadena de valor tiene como fin mejorar la competitividad para así lograr los objetivos y generar ventajas competitivas.(Robben, 2018)

Figura 7*Cadena de Valor*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Este modelo permite analizar el desempeño de una empresa, organizando el análisis que parte de cinco actividades primarias y cuatro actividades de apoyo, siendo cada una de estas actividades fuente potencial de ventajas competitivas en costos o diferenciación y cuyas interrelaciones permitan lograr un mayor valor diferencial emergente que pueda ser valorado y reconocido por los compradores, en detrimento de otras ofertas de la competencia.(Alonso, 2019)

2.8.3. Mapa de Procesos

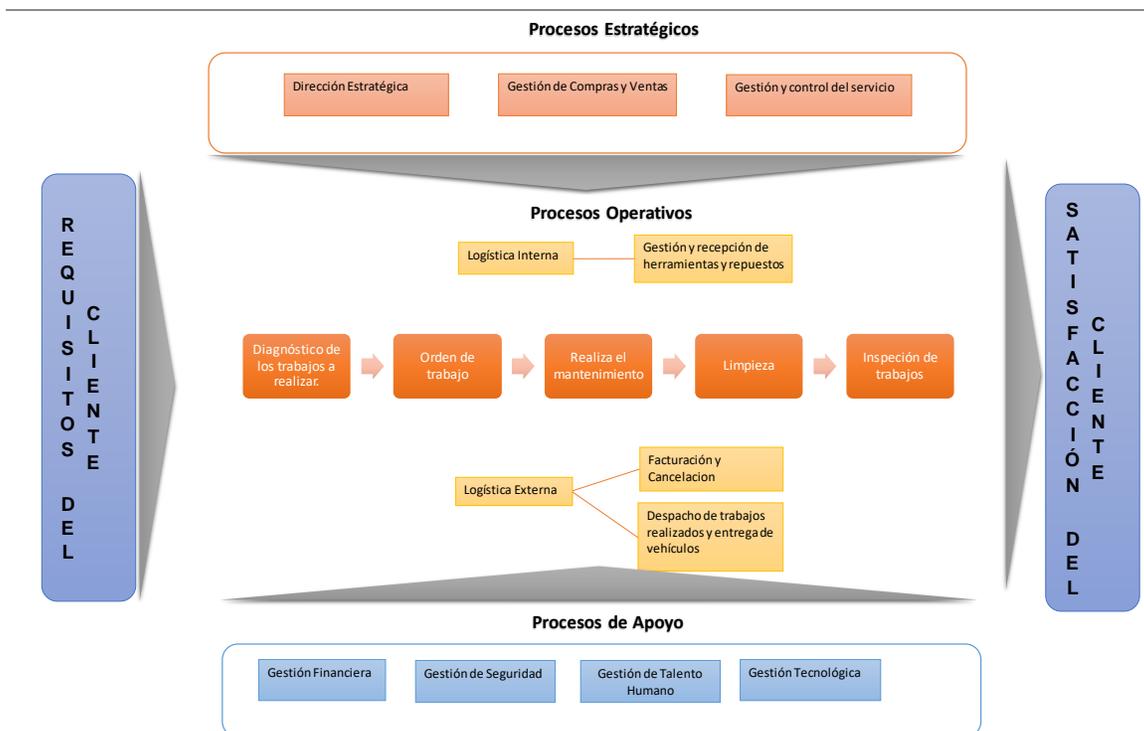
Un mapa de procesos es una herramienta sistemática que permite ver a la organización como un todo, examinar todos sus procesos, su desempeño y forma de interacción.

Así (Alarcón et al., 2019) menciona que: “un mapa de procesos es la representación gráfica de una organización que se gestiona por procesos, en este podemos identificar de manera inmediata las

principales características de la organización, sus macroprocesos, su enfoque de cliente, enfoque de calidad, mejora continua, entre otros”.

Figura 8

Mapa de Procesos



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

2.8.4. Indicadores

Los indicadores permiten medir el desempeño de los diferentes procesos logísticos en la cadena de suministro, lo cual, se convierte en la base para control del uso de los recursos, seguimiento al cumplimiento de objetivos e identificación de oportunidades de mejoramiento.

Al documentar una ficha de indicador, es importante tener en cuenta varios aspectos para asegurar su alto impacto en la medición deseada y facilitar la implementación de las medidas correctivas necesarias. Estos aspectos pueden ser:

- ✓ Retroalimentación grupal: Se debe fomentar la participación grupal que aporten con ideas que contribuyan a mejorar el indicador necesario.
- ✓ Resultados de desempeño: La ficha de indicador debe reflejar de manera clara y concisa los resultados obtenidos durante la medición, proporcionando información relevante con el indicador.
- ✓ Los aspectos determinantes: Es primordial destacar aquellos aspectos que resultaron relevantes en la medición, mismos que permitirán comprender mejor las causas y los efectos relacionados con el indicador.
- ✓ Iniciativa de mejora: La ficha de indicador debe incluir propuestas concretas de mejora que sean viables y prácticas. Las iniciativas presentes deben pasar por un proceso de validación previo a su implementación.

Si se tiene en cuenta estos puntos al momento de documentar una ficha de indicador, existe la probabilidad de que el aumente su efectividad, y contribuya a la toma de decisiones y la mejora continua esperada.

2.9. Diagnóstico Organizacional

Las organizaciones son grupos conformados por personas naturales a su vez por tareas y administraciones que juntas constituyen la estructura sistemática de relaciones de interacción que brindan bienes, servicios o normativas que permitan cumplir con las necesidades o expectativas de otro grupo de personas que conforman una comunidad y así lograr cumplir su propósito.

El diagnóstico Organizacional se trata de un proceso en el que un determinado observador explicará las experiencias que tiene una organización y de su operar. En su observar, un observador hace uso de sus esquemas de distinción que le permiten destacar algo con respecto a un trasfondo. El diagnóstico organizacional constituye una descripción, una explicación hecha por el observador,

del operar de una organización determinada y que debe cumplir con los criterios de validación de explicaciones científicas.(Rodríguez Mansilla, 2015)

2.9.1. Competividad

Con el fin de buscar un posicionamiento en el mercado las empresas actuales pretenden encontrar aspectos diferenciales que nutran las ventajas competitivas. Es así como la competitividad es un aspecto central en la sustentabilidad y éxito de una organización y como tal debe ser integrada al análisis estratégico.(Pablo Alcade San Miguel, 2019)

2.9.2. Productividad

De manera interna en una organización se manejan varios aspectos que dan como resultado los procesos mismos que satisfacen la demanda del mercado, entre ellos se tiene el recurso humano, el capital, la tecnología y la materia prima, así mismo es importante conocer el rendimiento que tiene cada uno de ellos y como de manera directa o indirecta se ven involucrados en el cumplimiento de las metas de una empresa.

La productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas. Se entiende ésta como la manera como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y agrega que es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad. Por lo general cuando se habla de productividad se refiere a algún proceso en el cual intervienen elementos y actividades para obtener un resultado, cuando hay mejoras, estas se traducen en el hecho que, con menos recursos o con los mismos, se pueden obtener los mismos o mayores resultados respectivamente (productos y servicios). (López Lemos, 2016)

2.10. Riesgos Integrales

2.10.1. Riesgo

(Mejía Delgado; Herman, 2011) menciona que el riesgo es:

En la más amplia de sus definiciones, coincide con la noción de peligro o incertidumbre, por lo que desde el punto de vista general denota la posibilidad de la ocurrencia de un hecho específico y por ello hablamos de un trabajo riesgoso, deportes de riesgo, actividades riesgosas, etc.

2.10.2. Los Riesgos en la Empresa

Existe una determinada cantidad de riesgos que se presentan en el mundo empresarial, dichos riesgos se los puede agrupar y son los siguientes:

2.10.2.1. Riesgos de Daños o Patrimoniales

En este grupo se tiene a aquellos riesgos causados por la situación patrimonial de cada empresa, pueden ser físicos como:

- Riesgos de naturaleza en el que se tienen; los terremotos, erupción, huracán, avalanchas, mareas, enfermedades epidémicas.
- Así mismo se tiene en cuenta aquellos riesgos tecnológicos o que son causados por el hombre, como derrames químicos, medicamentos, radiación, explosiones, averías eléctricas, vibración y otros.
- Los riesgos antisociales en los que interviene de manera más directa e intencionada el humano como infidelidad de empleados, robos, atracos, vandalismo, huelgas ilegales, entre otros.

2.10.2.2. Riesgos Consecuenciales

Para (Mejía Delgado; Herman, 2011) los riesgos consecuenciales son “Riesgos capaces de causar pérdidas pecuniarias o lucro cesante como consecuencia directa de siniestros de daños físicos, propio o de terceros, por interrupción del negocio, interferencia en el mismo o debidas a los gastos extraordinarios necesarios para reducir la pérdida.”

Entre ellos se tiene a daños provenientes de daños a la infraestructura, maquinaria o caja, desempleo temporal del personal, gastos por mejoras en reconstrucción, anulación de pedidos por parte del cliente, entre otros.

2.10.2.3. Riesgos de Responsabilidad Civil y Financieros

Intervienen todos aquellos riesgos por diferentes tipos de pérdidas, por ejemplo, riesgo de crédito, riesgo de personas como incapacidad profesional, accidente laboral, jubilación, incumplimiento de diversas normas o leyes aplicables en la empresa, errores técnicos o de diseño, fraudes, y otros riesgos extras por devaluación del precio del dinero, riesgos políticos, etc.

2.11. Filosofía Kaizen

Cuando una empresa aspira a llevar un correcto control de las actividades que realiza y generar un mejoramiento continuo en sus resultados dentro de una cadena de producción y lograr optimizar recursos, tiempos de espera y a su vez mejorar las condiciones en la que se encuentra la empresa, se puede tomar en cuenta la Filosofía Kaizen.

El Kaizen es un método de mejora continua aplicable en una cadena de producción. El Kaizen se basa en una adaptación continua de las herramientas y de los procedimientos existentes para mejorar el rendimiento final. Este método en el que es necesaria la participación de todos los empleados y managers y engloba otras herramientas que se pueden usar a su vez como el círculo

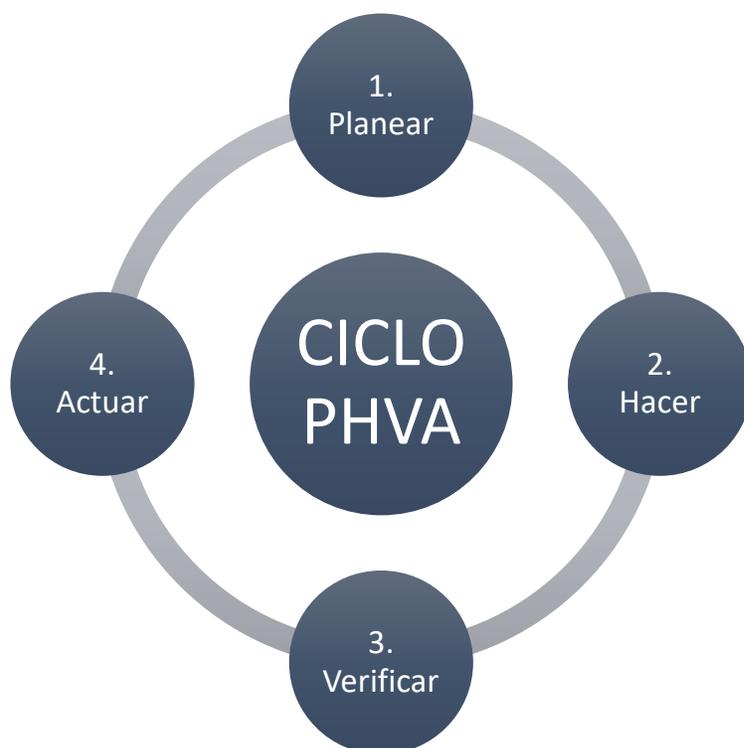
PHVA o ciclo de Deming, la gestión de la calidad Total (TQM) o el Single-Minute Exchange of Die(SMED).(Delers, 2016)

2.11.1. Ciclo PHVA

El Ciclo Deming o Ciclo de Mejora, actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. Está constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar, que forman un ciclo que se repite de forma continua. También se le conoce como ciclo PDCA, siglas en inglés de Plan, Do, Check, Act. Dentro de cada fase básica pueden diferenciarse distintas subactividades. (Membrado Martínez, 2002)

Figura 9

Ciclo PHVA



Nota. Elaborado por Denis Anrrango. Fuente: Adaptado de Ciclo de Calidad PHVA (p.5) por (Zapata, 2016), UNEDITORIAL

2.11.2. Mejora Continua

Para (Ximena et al., 2017) el plan de mejora continua es “una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido.”

2.11.3. Marco Normativo y Legal

En el Ecuador las empresas dedicadas a la manufactura, en este caso talleres mecánicos, se encuentran sujetos a diversas regulaciones y normativas que se deben cumplir para garantizar el funcionamiento seguro y eficiente. A continuación, se menciona las leyes y reglamentos más relevantes:

Leyes y Reglamentos

- Ley de Fomento Productivo, el objetivo de esta ley es de fomentar el desarrollo de la industria manufacturera y fomentar la creación de empleo en el país.
- Ley de Régimen Tributario, establece las obligaciones tributarias que las empresas deben cumplir, y al mismo tiempo, los incentivos fiscales que pueden aplicar para su crecimiento.
- Reglamento de Seguridad, Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, el cual regula las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y también se encarga del cumplimiento de las normas para la protección del medio ambiente en las empresas manufactureras.

- Ley de defensa del consumidor, esta ley se encarga de proteger los derechos de los consumidores, respecto a la calidad y seguridad de bienes y servicios que adquieran.

Normativas

- Normas Técnicas Ecuatorianas(NTE), son un conjunto de regulaciones que establecen los requisitos mínimos de calidad y seguridad de los productos y servicios deben cumplir en el país.
- NTE ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- NTE ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, Requisitos.
- NTE ISO 31000 Gestión del Riesgo, principios y directrices.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.1. Información General de la Empresa

3.1.1. Descripción General

Nombre de la empresa: “Autoservicios Palacios”

Autoservicios Palacios considerada pequeña empresa según el INEC ya que cuenta con 16 trabajadores dedicados al servicio automotriz, venta de repuestos y preparación de autos de competencia lleva cerca de 15 años de experiencia en el mercado de servicios automotrices en la provincia de Imbabura en la ciudad de Ibarra.

Clasificación

Pequeña empresa. - se clasificó la empresa como pequeña empresa por el número de trabajadores ya que cuenta con 16 trabajadores en total en todas las instalaciones.

Figura 10

Clasificación Industrial Internacional Uniforme

G452	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMORES
G4520	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMORES
G4520.0	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMORES
G4520.01	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores, reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores, parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías. Incluye el tratamiento anti óxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación (parlantes, radios, alarmas, etcétera)

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: Análisis del sector manufacturero utilizando el sistema integrado de consultas de Clasificaciones y Nomenclaturas.

3.1.2. Datos Generales de la Organización

Tabla 1

Datos Generales de la Empresa Autoservicios Palacios

Datos Generales	
PERFIL DE EMPRESA	
Logotipo	
Nombre:	Autoservicios Palacios
Tamaño:	Pequeña empresa. - se clasificó la empresa como pequeña empresa por el número de trabajadores ya que cuenta con 15 trabajadores en total en todas las instalaciones
Servicio:	Automotriz
Número de trabajadores:	16
Actividad:	<p>Mantenimiento y servicio técnico de inyección multimarca, reparación de cajas automáticas y motores a gasolina, limpieza de inyectores, ultrasonido, diagnóstico electrónico, cambios de aceite, venta de repuestos, preparación de autos de competencia.</p> <p>Mantenimiento y reparación de vehículos automotores, reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección, eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores: parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías.</p> <p>Incluye el tratamiento antióxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación (parlantes, radios, alarmas, etcétera)</p>
Dirección:	Ibarra, Av. Rodrigo de Miño y Antigua vía a Urququí.
Ciudad:	Ibarra
Provincia:	Imbabura
Zona:	1

Fecha inicio actividad:	2006
RUC:	401147012001
Página Web	https://www.facebook.com/Mecanica.Palacios
Fachada:	

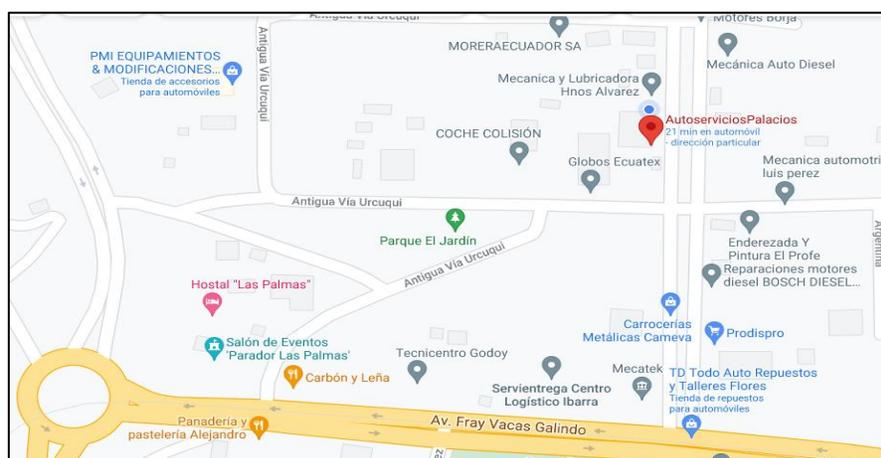
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.1.3. Ubicación Geográfica

Las instalaciones del taller automotriz “Autoservicios Palacios” se encuentra ubicado en la ciudad de Ibarra, en el sector conocido como “Parque industrial”, en la Av. Rodrigo de Miño y Antigua vía a Urququí.

Figura 11

Ubicación Geográfica Autoservicios Palacios



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente:(Google Maps,2022)

3.2. Análisis del Contexto Interno

3.2.1. Misión

Actualmente la empresa no cuenta con una misión documentada, aunque la organización establece de manera general que se dedica al mantenimiento y servicio técnico automotriz en general, venta de repuestos y preparación de autos de competencia, trabaja con herramientas y maquinaria de excelente calidad comprometida con los procesos operarios y el servicio al cliente.

3.2.2. Visión

La empresa no presenta detallada una visión sin embargo para el año 2026 la empresa busca contar con un servicio innovador y personalizado con garantía automotriz, pretendiendo ser una empresa líder en la región en cuanto a reparamiento de autos de competencia y comprometido con el desarrollo económico del país.

3.2.3. Valores

No presenta documentación acerca de los valores que se integran en la empresa, sin embargo, la Alta dirección mediante la entrevista realizada menciona los valores que se manejan dentro de la organización, donde se identifica valores organizacionales orientados a la honestidad, el compromiso, el respeto mutuo, la integridad, la puntualidad, el trabajo en equipo y la responsabilidad.

3.2.4. Objetivos Estratégicos

La empresa no cuenta documentación al respecto, pero mantiene el enfoque de objetivos estratégicos que ayuden a mejorar las ganancias, ofrecer un mejor servicio al cliente, mantener garantías acotadas y mantener a los clientes en el mercado.

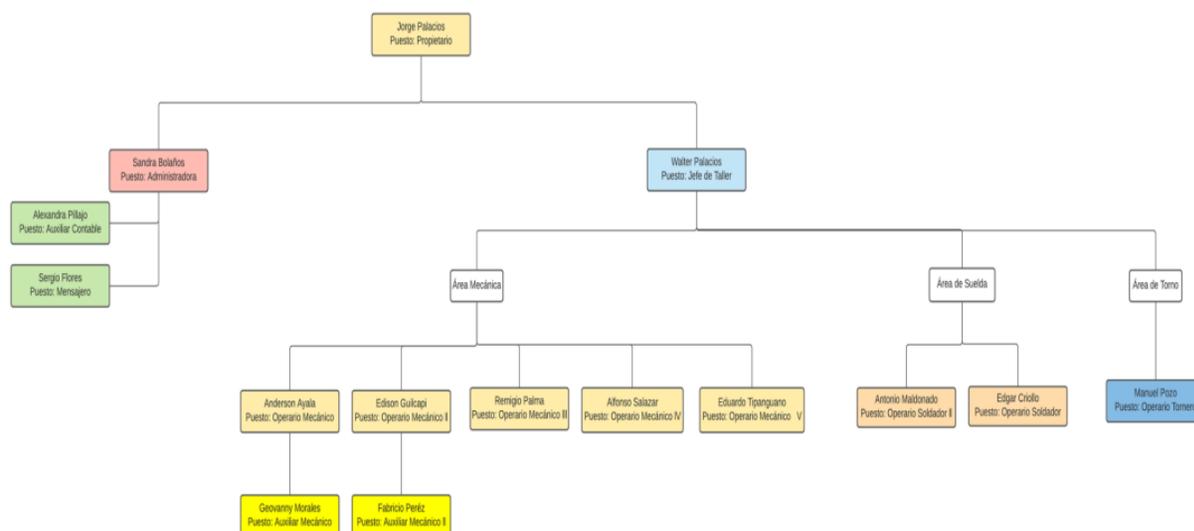
3.2.5. *Políticas Empresariales*

A través de la entrevista la organización establece que no se presenta documentación de políticas empresariales, aunque se hace mención del control organizacional mediante principios como el conocimiento de necesidades de sus clientes, el compromiso y la adecuación de los procesos operativos, así como el favorecimiento para la creación de condiciones adecuadas en los diferentes ámbitos de trabajo.

3.2.6. *Estructura Organizacional*

La empresa cuenta con 15 trabajadores que laboran la jornada laboral completa es decir 8 horas diarias, entre lunes y viernes, los fines de semana solo laboran el sábado, la mitad de la jornada laboral.

En cuanto a la estructura organizacional de la empresa “Autoservicios Palacios”, presenta una estructura de organización en constante evolución, coordinada, que influye como una línea de autoridad que empieza desde la alta dirección hasta los puntos bajos, de misma manera se representa de forma más accesible a quien hay que dirigirse según el área que se requiera, sus diferentes actividades se ven reflejados en la estructura que se presenta a continuación:

Figura 12*Estructura Organizacional Autoservicios Palacios*

Nota. Elaborado por Autoservicios Palacios, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.2.7. Factor Talento Humano

Ya se hace mención en el organigrama los puestos de trabajo de los 15 empleados con los que cuenta la empresa, a continuación, se da una breve descripción de las funciones que cumplen en cada puesto de trabajo.

Tabla 2*Personal Autoservicios Palacios*

Cargo	Misión del cargo	Nro. Personal
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ordenar, encaminar, y coordinar las funciones principales de la empresa. ➤ Establecer relación con proveedores y clientes ➤ Establecer un entorno de trabajo que motive al personal de la empresa ➤ Supervisar la operatividad diaria 	1

Jefe de reparación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente y reparación de vehículos ➤ Verificar sistemas de los vehículos ➤ Supervisar el trabajo de los mecánicos y auxiliar mecánico ➤ Visto bueno de trabajos realizados en los vehículos 	1
Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecánica de patio ➤ Reparación de motores y sistemas de encendido ➤ Reparación y mantenimiento de radiadores y sistemas de escape ➤ Servicio de alineación y balanceo ➤ Orientar de pedido de repuestos que se deben obtener. 	6
Auxiliar mecánico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar asesoría técnica ante los pedidos de los clientes ➤ Ejecutar actividades de apoyo en los mantenimientos asignados por el supervisor 	1
Torno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar operaciones de torneado ➤ Revisión de piezas 	1
Soldador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calibrar equipos o máquinas a soldar ➤ Realizar operaciones de soldadura 	2
Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas 	1
Contador/Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de comprobantes de compra y pago. ➤ Hacer pedidos de compra de repuestos a los proveedores. ➤ Desarrollar análisis de ventas y respectivos reportes. 	1
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de actividades desarrolladas en el departamento de ventas ➤ Delegar funciones a los empleados de acuerdo con su perfil y funciones en la empresa. ➤ Desarrollar presupuesto de compra de herramientas, artículos de oficina y artículos de la empresa. 	1

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorizar permisos ➤ Tomar en cuenta las sugerencias de los clientes 	
Encargado de SST	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar inspecciones de seguridad que garanticen el uso de EPP. ➤ Comunicar con la alta dirección los peligros existentes en las áreas de trabajo. ➤ Hacer seguimiento a los indicadores de tasa de accidentes laborales. 	1

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.2.8. Factor Económico

La situación económica actual de la empresa es estable, esto es evidenciable debido que en el último año la empresa ha hecho adquisición y actualización de softwares necesarios para el trabajo de la empresa, así mismo el mantenimiento de equipos y herramientas cada cierto tiempo, si bien se tiene pensado la ampliación en el área de trabajo debido a la falta de organización, la empresa no cuenta de momento con el capital necesario para realizarlo, se menciona que aún hay otros factores necesarios por cubrir antes de realizar un financiamiento y es actualmente más importante el compromiso existente con la sustentabilidad y el desarrollo tecnológico con el fin de cumplir con las expectativas de los clientes.

3.2.9. Factor Social

La ubicación geográfica de la empresa es un punto a favor de esta, se encuentra ubicado en el sector del parque industrial que es un sitio ubicado estratégicamente en el sector de las Palma, frente al jardín de Paz, única zona industrial declarada en la ciudad de Ibarra.

En este sector se desarrollan distintas actividades económicas en relación con el mantenimiento, ya sea mecánico o industrial, en la figura se puede evidenciar 8 establecimientos que se dedican al servicio automotriz, estar dentro de este sector ya mencionado les da un valor agregado a las organizaciones que, si bien son competencias, se encuentran en esta zona dedicada

al servicio industrial y que facilita a los clientes cuando requieren un servicio referente al trabajo industrial.

Figura 13

Establecimientos de Servicio Automotriz Cercanos a la Empresa "Autoservicios Palacios"



Nota. Las ubicaciones de color rojo son establecimientos de servicio automotriz cercanas a la empresa “Autoservicios Palacios”. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Google Maps, 2022)

3.2.10. Factor Político Legal

Referente al factor político legal, la empresa “Autoservicios Palacios” se apega al cumplimiento de ciertos decretos ejecutivos nacionales, leyes del estado, reglamentos y demás que se mencionan a continuación:

- Leyes Nacionales: Código del trabajo, Ley para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal.
- Decreto ejecutivo: Decreto ejecutivo 2393, reglamento interno de higiene y seguridad industrial.

- Reglamento de "ordenanza reformativa para la gestión y cooperación de la adjudicación y titularización de tierras rurales; y legalización del derecho de dominio en el cantón Ibarra".

3.2.11. Factor Tecnológico

3.2.11.1. Maquinaria y Herramientas

La empresa “Autoservicios Palacios” mantiene a su disposición cierta cantidad de maquinaria disponible tanto para los procesos administrativos como operativos, que cumplen con cierto margen en cuanto a su mantenimiento y reparación, dado que, si bien no se cuenta con planificaciones referente a ello, si se realiza el respectivo mantenimiento por parte de los mismos miembros de la organización. En la tabla que se muestra a continuación, se enlista la cantidad de máquinas disponibles actualmente.

Tabla 3

Herramienta y Maquinaria de Trabajo

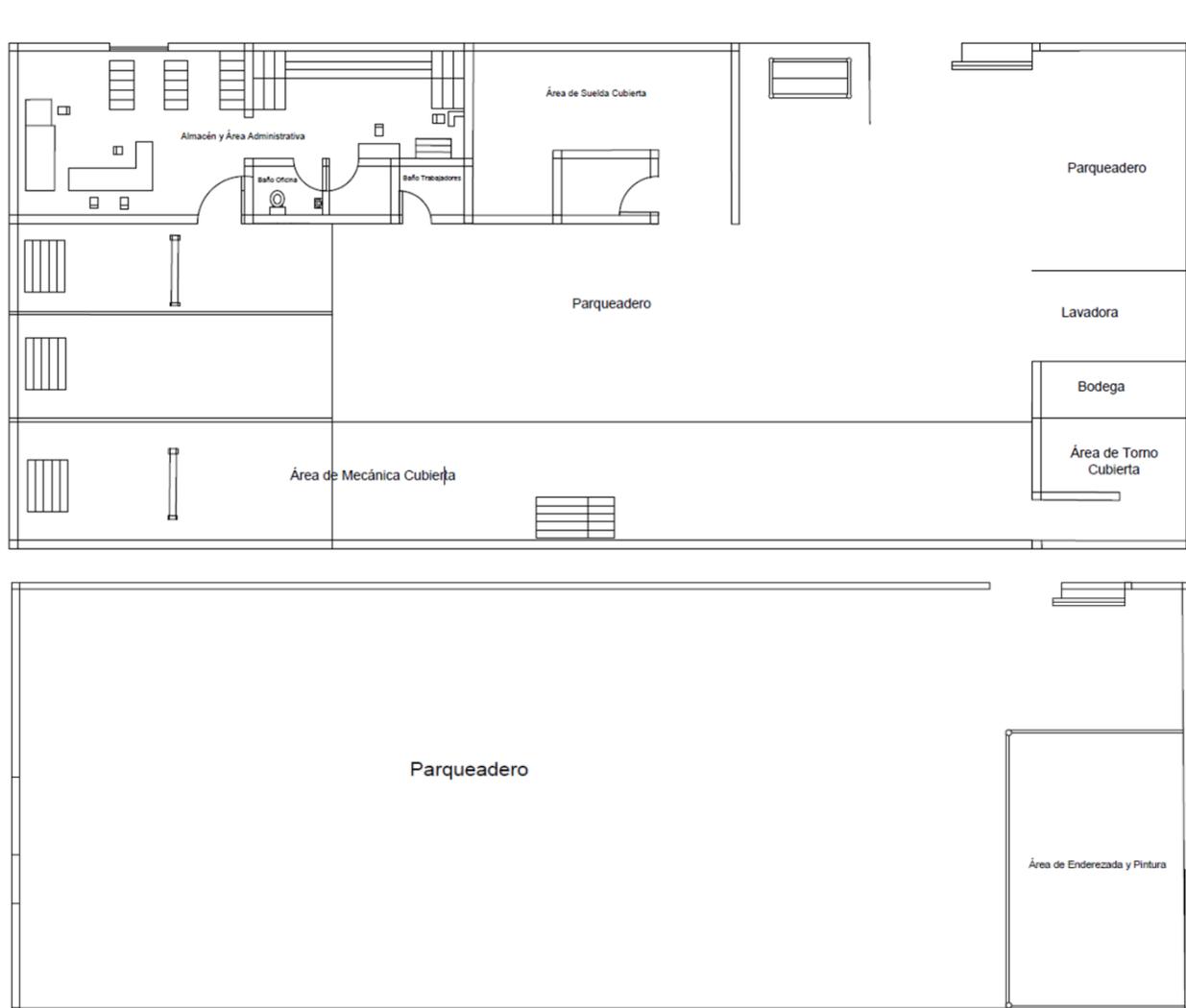
Área	Descripción	Cantidad
Área de suelda cubierta	Soldadora autógena	1
Área de suelda cubierta	Soldadora eléctrica	1
Área de mecánica cubierta	Flujómetro de cabezotes	1
Área de mecánica cubierta	Elevador automotriz	1
Área de mecánica cubierta	Scanner Multimarca Carman Scan	1
Área de mecánica cubierta	Multimarca Scanner Launch para Autos americanos	1
Área de mecánica cubierta	Aspiradora de aceite neumático	1
Área de mecánica cubierta	Multímetros Automotrices	3
Área de mecánica cubierta	Pistola Neumática	2
Área de mecánica cubierta	Remachadora	2
Área de mecánica cubierta	Taladro	2
Área de mecánica cubierta	Copas para sensores de oxígeno	1
Área de mecánica cubierta	Extractores de Volantes	1
Área de mecánica cubierta	Prensa para cilindros de frenos	1
Área de mecánica cubierta	Extractor de Puntas homocinéticas	1
Área de mecánica cubierta	Caja de Herramientas varias	4

Área de mecánica cubierta	Soporte de motor	2
Área de torno cubierta	Torno TopTech	1
Área de torno cubierta	Dobladora de Tubo	1
Área de torno cubierta	Torno	1
Área de lavado	Hidro lavadora	1
Área de lavado	Aspiradora	1
Área de pintura	Compresor	1
Área de pintura	Pulverizador	2

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.2.11.2. Infraestructura

La empresa Autoservicios Palacios cuenta con las siguientes áreas de trabajadas detalladas en el Layout de la figura 12.

Figura 14*Layout Autoservicios Palacios*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.3. Análisis de Contexto Externo

3.3.1. Clientes

El servicio ofrecido por “Autoservicios Palacios”, es dirigido al sector automotriz, los distintos clientes que recurren al sector por un servicio, que buscan dar con una solución a los problemas vehiculares que presentan. En el centro de atención de “Autoservicios Palacios”, la atención es realizada por el Gerente, que debidamente analiza los problemas del cliente, cotiza el

servicio y posteriormente se asigna el responsable que dará solución al problema, para el cumplimiento de este servicio, se cuenta con hojas de recepción y formatos de entrada y salida del servicio ofrecido.

3.3.2. Proveedores

Actualmente la empresa cuenta con los proveedores presentados en la tabla 5.

Tabla 4

Lista de Proveedores de Autoservicios Palacios

PROVEEDOR	PRODUCTO	UBICACIÓN
Mansuera	Repuestos originales	Ibarra
CEPSA S.A	Lubricantes/Llantas	Quito
INFRINSA	Lubricantes/Repuestos	Quito
Automotriz Pavón	Repuestos	Ibarra
TECNOVA	Baterías/Repuestos	Quito

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.3.3. Competencia

Tabla 5

Competidores de Autoservicios Palacios

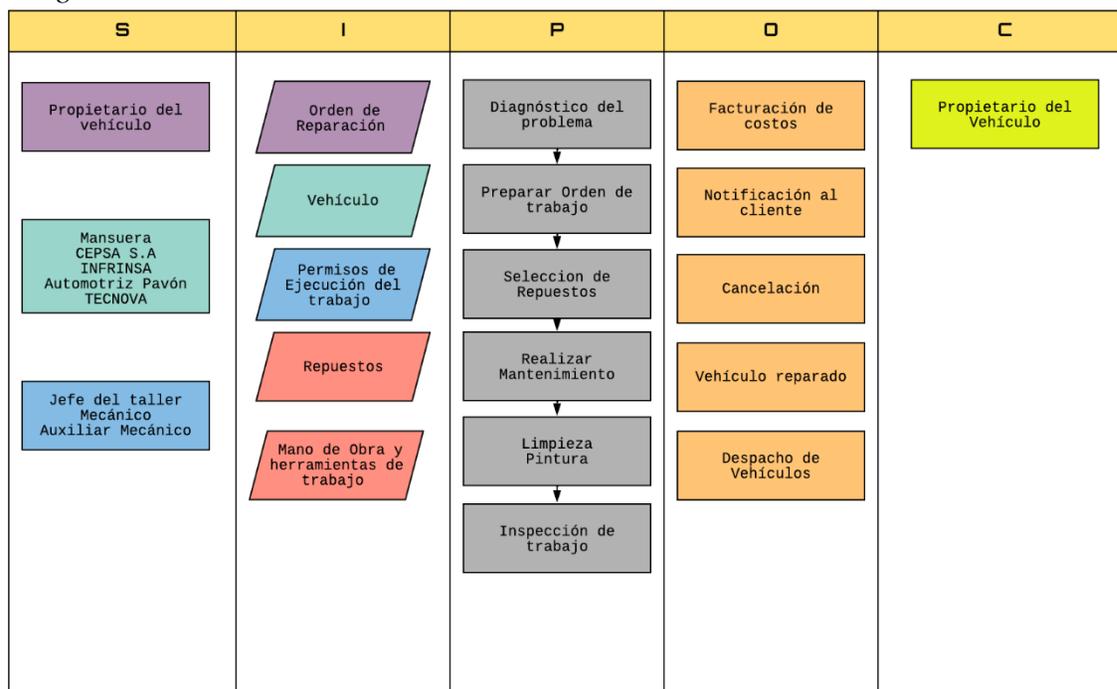
ÁMBITO DEMOGRÁFICO	NOMBRE COMERCIAL	UBICACIÓN
Nacional	KIA	Quito, Ambato, Cotopaxi, Manta, Santo Domingo, Guayaquil, Ibarra
Local	Mecánica Flores	9V47+8M3, Ibarra
	Mecánica Norauto	Av Rodrigo Miño, Ibarra
	Imbauto	Padre Jacinto Pankery, Ibarra
	Traconec	Ibarra

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.3.4. SIPOC

Figura 15

Diagrama SIPOC "Autoservicios Palacios"



Nota. Elaborado por: Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.3.5. Factor Político

En el Ecuador el gobierno nacional protege la economía de las distintas familias de empresas, con el apoyo internacional, el estado ecuatoriano se beneficia de planes para pequeñas empresas, como por ejemplo el plan de digitalización, para que dichas empresas puedan crear de forma gratuita, sus propias páginas web que les permite ofertar sus productos y servicios, de esta manera potenciar y elevar el rendimiento de las distintas actividades productivas, y así asociar a los sectores públicos y privados en el comercio electrónico.

3.3.6. Factor Social

La industria manufacturera es uno de los sectores más relevantes en el Ecuador, este fortalece al país ya que más allá de ser un área que desarrolla productos con valor agregado, genera fuentes de empleo, según datos del INEC en septiembre del año pasado esta actividad generó el 11% de fuentes de trabajo totales en el Ecuador.(UDLA, 2021)

De acuerdo con lo presentado por el Banco Central durante 2022 el sector con mayor crecimiento será el de pesca (excepto camarón) en 3,70%, acuicultura y pesca de camarón en 3,11%, construcción en 2,89%, servicios financieros en 2,85% comercio en 2,84%, y manufactura en 2,74%.(CIP, 2021)

En Ecuador, el transporte es fundamental para la economía y el desarrollo del país, es por ello por lo que los talleres mecánicos desempeñan un papel crucial al mantener los vehículos en buen estado. Además, en el país existe una cultura arraigada de mantenimiento preventivo, lo que hace que los servicios que brindan los talleres mecánicos sean indispensables para garantizar un mantenimiento regular y de esta manera prevenir averías y posibles accidentes.

3.3.7. Factor Económico

En lo referente al factor económico, la industria de la mecánica automotriz, que, según el CIUU3, pertenece a la industria manufacturera, ha presentado una mejoría, el año 2020 un año atípico para las industrias, el VAB industrial a precios corrientes fue de \$93.316 millones de dólares, con una tasa de variación negativa de 7%, es decir, \$7.555 millones de dólares menos que en 2019.

En promedio las 18 industrias durante el 2020 decrecieron un 5% en relación con años anteriores. Los sectores que mayor proyección del VAB presentan para los años 2021 y 2022 son los referentes a refinación de petróleo con crecimiento del 22,7% y 8,2%; el sector de petróleo y minas con 21% y 3,7%; comercio con 7,9% y 2,8% y; acuicultura y pesca de camarón con 10,9% y 3,1%. Por su parte el sector industrial manufacturero mantiene crecimientos del 4,3% y del 2,6% en el año 2021 y 2022, respectivamente.(CIP, 2021)

3.3.8. Factor Ecológico

En la actualidad los riesgos ecológicos en el sector automotriz en Ecuador han ido incrementando, debido a la generación de residuos tóxicos, mismos riesgos que traen problemas en distintos factores de contaminación en suelos, agua, salud de las personas, entre otros. Los talleres automotrices no llevan a cabo un correcto control del uso que se da a los repuestos, al hacer un recambio se produce el desecho de piezas que al no ser controladas causan más contaminación ambiental, por lo que dichas empresas deben contar con un plan o un registro ambiental.

Mediante una reunión establecida por la secretaria del ambiente en un taller de asistencia técnica, (Cecilia Pacheco, 2022) menciona que:

Solo en el Distrito Metropolitano de Quito existen más de dos mil actividades económicas relacionadas a mecánicas, lubricadoras y lavadoras, sin embargo, menos del 10 % cuentan

con la regularización ambiental, por lo que invita de forma comprometida a todos los dueños de los establecimientos a realizar el proceso correspondiente para beneficio del ambiente y de la ciudad.

Es de suma importancia tener en cuenta estos factores, el cumplimiento de ciertos compromisos que permiten que las empresas de servicio automotriz sean responsables en cuanto al manejo de desechos que realizan. La empresa “Autoservicios Palacios” cuenta con la resolución del ministerio del ambiente, que se actualiza cada dos años, referente al desecho de residuos tóxicos que son tratados y retirados cada semana en la empresa.

3.4. Verificación de Cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa

“Autoservicios Palacios”

El diagnóstico de la situación actual de la empresa se lleva a cabo mediante una lista de verificación que permite analizar el cumplimiento de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015. Una vez obtenido los resultados, se puede elaborar un plan de mejora para cubrir las deficiencias identificadas. Los criterios de evaluación de la norma se pueden detallar utilizando la siguiente ponderación:

Tabla 6

Criterio de Evaluación de la Norma ISO 9001:2015

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado

N/A No aplica

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Progrezando, 2017)

Una vez verificado el cumplimiento del norma en cada capítulo, desde el contexto organizacional(Capítulo 4) hasta el capítulo 10 de mejora continua, se obtuvieron los resultados que se presentan en la tabla 7.

Tabla 7

Resultados Obtenidos en la Empresa "Autoservicios Palacios"

% CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	34.09%
5. LIDERAZGO	19.23%
6. PLANIFICACIÓN	25.00%
7. SOPORTE	30.56%
8. OPERACIÓN	38.89%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15.63%
10. MEJORA	31.25%

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

También se presenta en la Tabla 8, el porcentaje de cumplimiento total.

Tabla 8

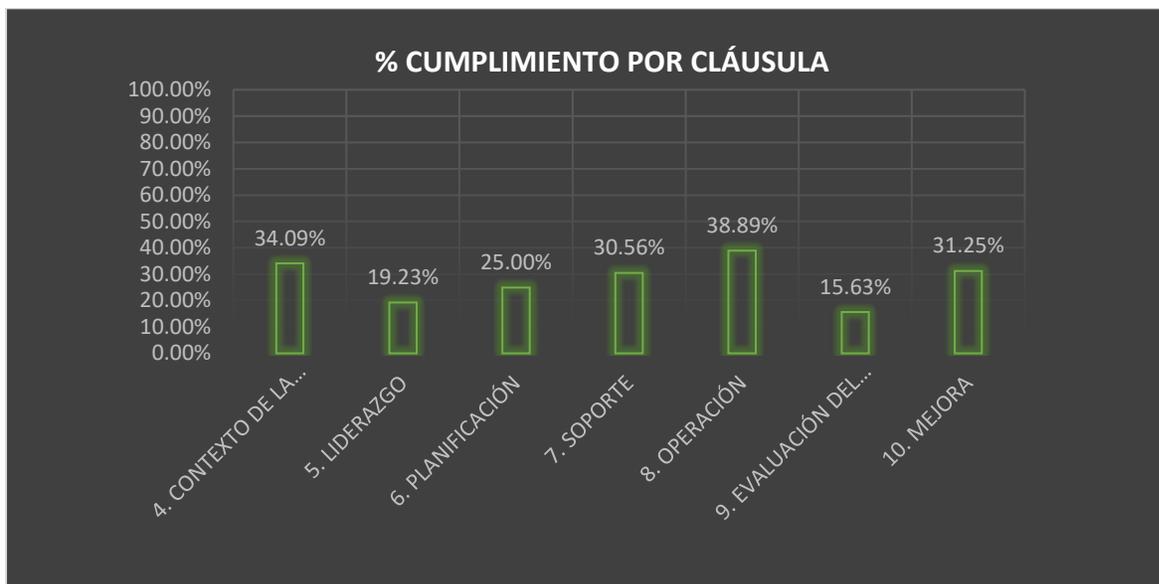
Resultados del Cumplimiento Total de la Empresa

%CUMPLIENTO TOTAL SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	27.81%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	72.19%

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Figura 16

Gráfica de Cumplimiento de Resultados Obtenidos

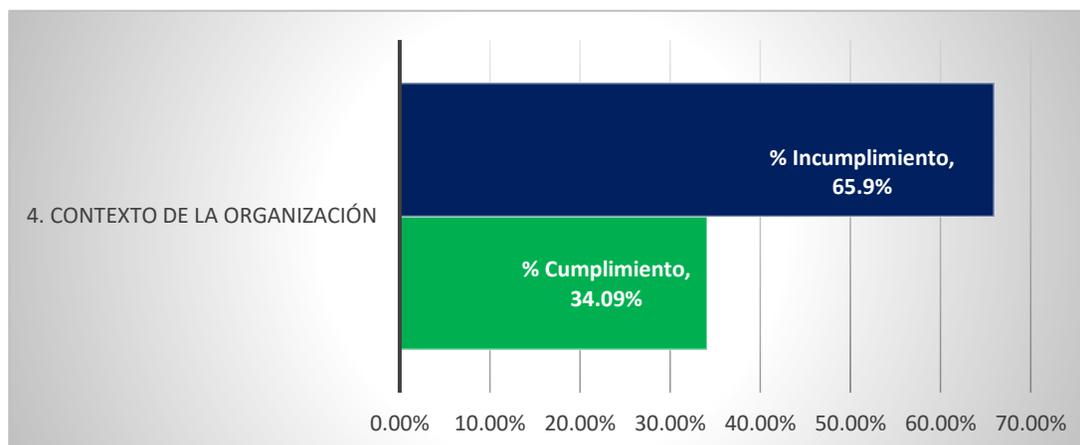


Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Una vez que se obtienen los resultados del porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 respecto a la empresa “Autoservicios Palacios”, se plantea hacer un plan de mejoras que cubran en parte los niveles bajos de cumplimiento que se presentan.

Cláusula 4. Contexto de la Organización

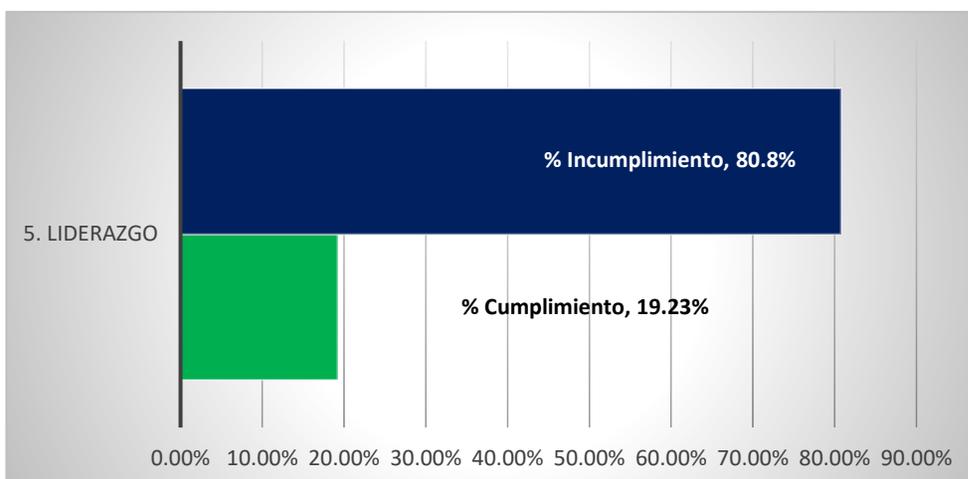
En esta cláusula la empresa cuenta con el 43.18% de cumplimiento, debido a que la empresa no tiene identificado las fortalezas y debilidades, aun así, la empresa cuenta con documentación respecto a cuestiones externas e internas, dispone de misión, visión y valores de la empresa de manera empírica, el resto de sus actividades para el cumplimiento solamente se encuentran aplicados más no se mantiene documentación de respaldo.

Figura 17*Análisis Contexto de la Organización*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 5. Liderazgo

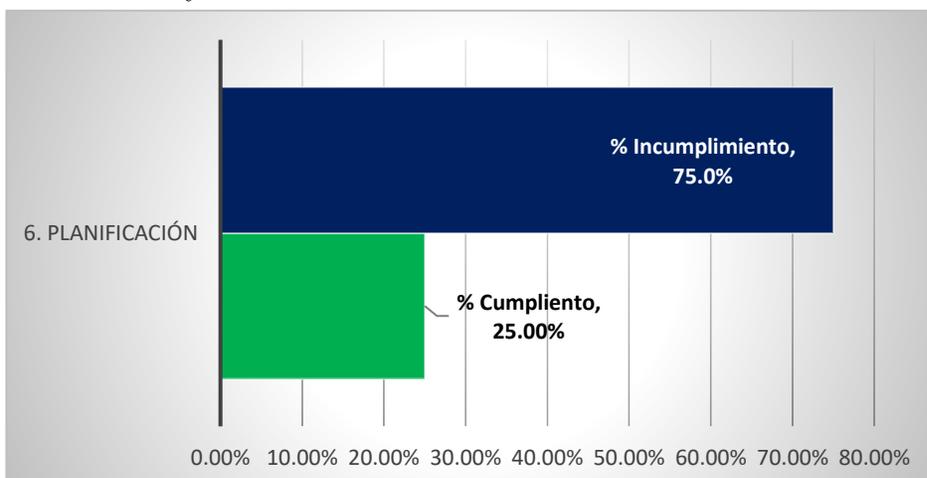
El cumplimiento de esta cláusula es de 19.23%, la alta dirección manifiesta su compromiso en cuanto al desarrollo de un Sistema de gestión de calidad, con el objetivo de mejorar procesos y lograr imponer la mejora continua, presentan un organigrama estructural definiendo el cargo del personal de cada puesto de trabajo, sin embargo no se ha establecido una política de calidad, no se ha establecido metodologías que permitan identificar riesgos y oportunidades y que afecten a los objetivos de calidad.

Figura 18*Análisis de Liderazgo*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 6. Planificación

En cuanto a la cláusula 6 de planificación la empresa cubre con el 25% de cumplimiento, al no cubrir lo que respecta a fortalezas y debilidades en el contexto de la organización, tampoco se ha llevado a cabo una planificación para abordar riesgos y oportunidades, que a su vez tenga claro el impacto a generarse en el cliente.

Figura 19*Análisis Planificación*

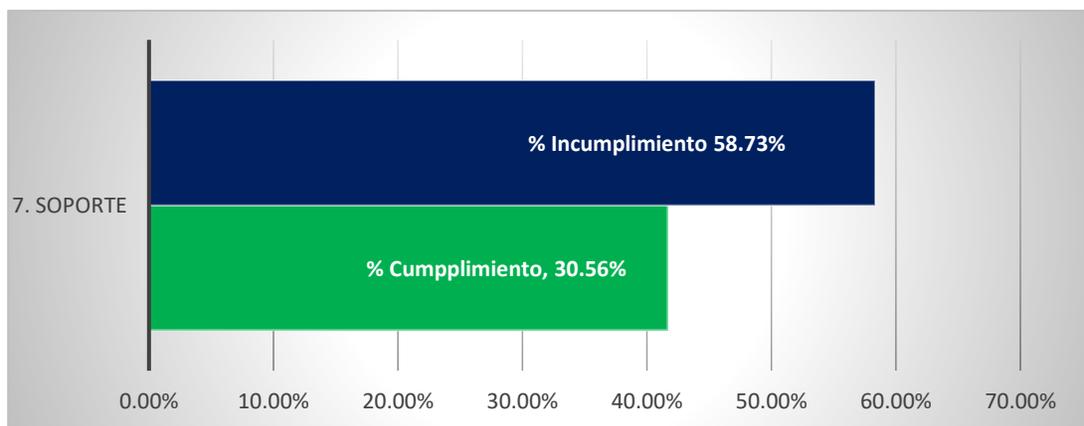
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 7. Apoyo

La empresa cuenta con registros de planes de formación, expedientes del personal, rutinas de mantenimiento preventivo/correctivo para equipos y maquinaria, uniforme y EPP y calendarios de comunicación o reuniones previstas para el personal técnico, aun así existen cosas por mejorar en cuanto a la asignación de recursos como determinar, proporcionar y mantener, el ambiente adecuado para la operación de procesos, organización del espacio de trabajo, entre otras cosas, por ello este punto cuenta con el 58.73% de cumplimiento.

Figura 20

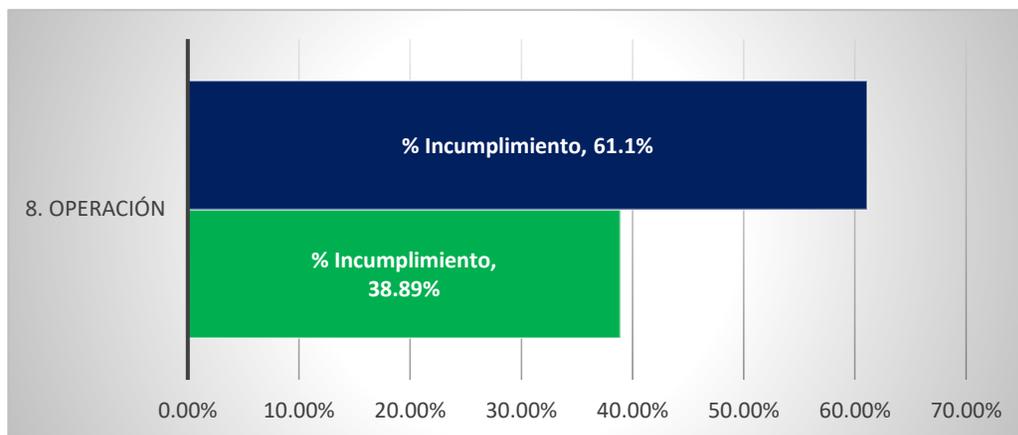
Análisis Apoyo



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 8. Operación

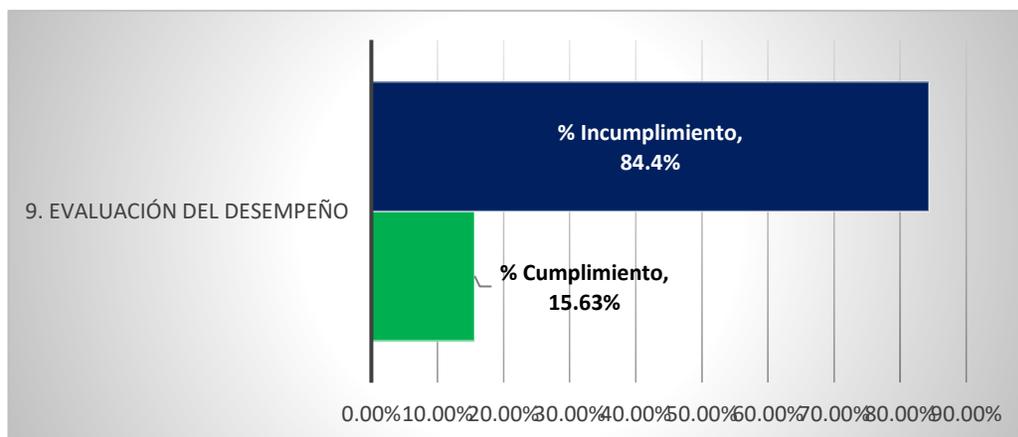
En lo referente al capítulo 8 de Operación, la empresa cumple con el 38.89%. Existen registros que indican la descripción de no conformidades, formatos de liberación de productos que cuentan con descripción referente a fechas de entrada y salida del servicio y las decisiones correctivas a realizarse, garantías, sin embargo, no existen metodologías que permitan una retroalimentación con los clientes de manera que se pueda analizar las oportunidades de mejora y tener en cuenta sus opiniones para tomar las decisiones preventivas correctas.

Figura 21*Análisis de Operación*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 9. Evaluación del Desempeño

Esta cláusula cumple el 15.63% respecto a la norma, esto se debe a que, no se da seguimiento a las condiciones del servicio suministrado, falta de estrategias de verificación para el monitoreo continuo de los procesos, la percepción del cliente y no se realizan auditorías en la empresa.

Figura 22*Análisis de Evaluación del Desempeño*

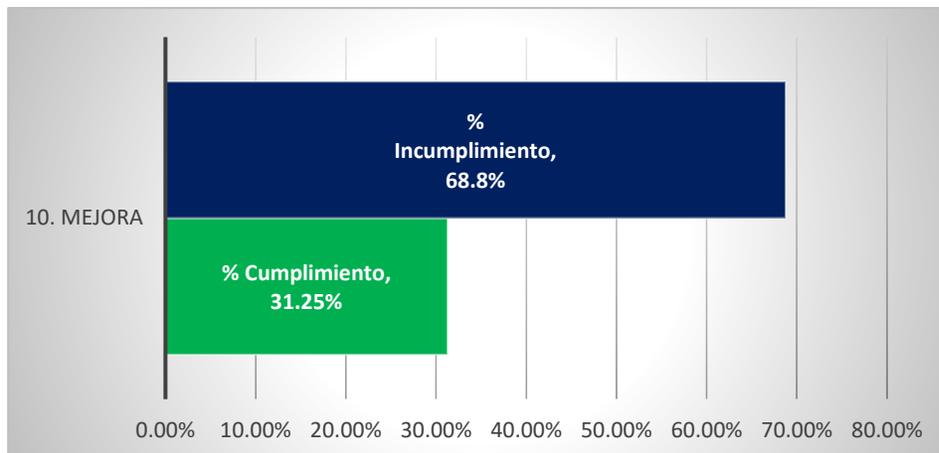
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Cláusula 10. Mejora

Esta cláusula cumple con el 31.25%, el no cumplimiento de este punto se genera por el incumplimiento de ciertos aspectos en los puntos anteriores como, la inexistencia de política de calidad, falta de documentación de no conformidades, escasa evaluación de adoptar acciones que garanticen que debilidades de la empresa no se repitan, falta de una planificación referente a la mejora continua y que de un control a la mejora continua de los procesos, que generen el aumento de la productividad y el cumplimiento satisfactorio con lo requerido por el cliente.

Figura 23

Análisis de Mejora



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

3.5. Plan de Mejora

Una vez completada la lista de verificación de la Norma ISO 9001:2015, se ha evaluado su situación actual y se ha identificado los puntos en los que necesita mejorar para cumplir con los requisitos de la norma. A partir de estos resultados, se ha desarrollado un plan de mejora que describe las actividades necesarias y las evidencias requeridas para cumplir con los requisitos y agregar valor a la organización.

Tabla 9

Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA			
CLÁUSULA	ACTIVIDADES	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
4. Contexto de la organización	Contexto de la organización	Análisis PORTER y FODA, Misión, Visión	Denis Anrrango
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de Partes Interesadas	Denis Anrrango
	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Alcance	Denis Anrrango
	Sistema de gestión de la calidad y procesos	Cadena de Valor	Denis Anrrango
		Mapa de Procesos	Denis Anrrango
		Inventario de Procesos	
		Caracterización de Procesos	Denis Anrrango
5. Liderazgo	Definir la política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización	Establecer la Política de Calidad Estructura Organizacional(organigrama)	Denis Anrrango
6. Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Plan de Control de Riesgos/Matriz de Riesgos	Denis Anrrango
	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Definir Objetivos y Estrategias, Mapa Estratégico	
	Planificación de los cambios		Denis Anrrango

7. Apoyo	Recurso, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada	Expedientes del Personal, Planes de Capacitación Desarrollar Información Documentada	Denis Anrrango
8. Operación	Planificación y control operacional documentada de los procesos ejecutados en la empresa	Manual de Procedimientos	Denis Anrrango
9. Evaluación del desempeño	Llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, que le permiten asegurar los resultados esperados de cada proceso	Fichas de Indicadores de Desempeño Plan de Auditorías	Denis Anrrango
10. Mejora	Analizar resultados de la evaluación para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora	Plan de Mejora	Denis Anrrango

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Autoservicios Palacios”

La Norma ISO 9001:2015 se ha utilizado como base para evaluar el cumplimiento de la empresa “Autoservicios Palacios”. Se ha realizado un análisis y se ha creado un plan de mejora que quedará en consideración de la empresa para su implementación. Este plan consiste en aplicar cada cláusula de la Norma ISO 9001:2015 con el objetivo de establecer bases técnicas para resolver las deficiencias actuales. El propósito es aumentar la productividad de la empresa y cumplir con las expectativas de los clientes. A continuación, se detalla el desarrollo de este plan.

El ciclo PHVA proporciona un marco sólido para el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma. Mediante este enfoque, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, establecer metas alcanzables, implementar medidas eficaces y evaluar regularmente su desempeño para asegurar la eficacia y el cumplimiento de objetivos del sistema de gestión de calidad. Para una mejor comprensión de la norma y sus actividades relacionadas con cada cláusula, a continuación la siguiente figura detalla los puntos clave de cada fase del ciclo PHVA en relación con la norma:

Figura 24

Sistema de Gestión



Nota. Elaborado por Denis Anrrango

4.1. Contexto de la Organización

4.1.1. Análisis de Porter

La utilización de esta herramienta de análisis de oportunidades y amenazas permite una identificación más fácil y general del entorno competitivo de las empresas. Además, facilita el desarrollo de estrategias dirigidas a aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y lograr rentabilidad.

Es fundamental tener en cuenta tanto las fuerzas competitivas como las oportunidades para la organización. Esta herramienta constituye el primer paso en el proceso de desarrollo del Análisis FODA. A continuación se presenta el Análisis de Porter, tabla 10.

Tabla 10

Análisis de Porter

		DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	ESTRATEGIAS
Amenazas de nuevos competidores	de	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sector con demanda constante y rentabilidad estable. ✓ No se necesita grandes inversiones para la formación de empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de inversión en publicidad y marketing.
Poder de negociación de clientes	de	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sector estratégico para clientes (Parque industrial) ✓ Capacidad negociadora por parte de los clientes casi nula debido a una oferta marcada con antelación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Benchmarking estratégico de precios (porcentaje % de descuentos ofertados) ✓ Gestionar una línea de quejas y sugerencias para el cliente (% nivel de respuesta a las quejas.)
Amenaza de servicios sustitutos	de	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El automóvil es el principal medio de transporte, no debería ser una preocupación para el servicio general automotriz. ✓ Nuevos modelos de autos que requieran mayor conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización y mantenimiento de equipos y software. ✓ Aplicación de tecnología diversa en los diferentes procesos.
Poder de negociación de proveedores	de	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gran cantidad de centros de servicio y talleres es un factor favorable, es decir a mayor número 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comparar los distintos precios de los proveedores,

	de proveedores menor poder para que estos puedan ejercer sobre las empresas.	para buscar una mejor relación de calidad-precio.
	✓ Tardanza en la entrega de repuestos proporcionada por los proveedores de ciudades lejanas.	
Rivalidad actual entre competidores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad en el servicio entregado ✓ Patrocinio con autos de competencia participantes en torneos locales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de inversión en publicidad y marketing. ✓ Ofrecer servicio de asistencia urbana ✓ Ofrecer servicio de avisos y recordatorios de mantenimientos programados mediante mensajes digitales y telefónicos de departamentos exclusivos para servicio al cliente.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.2. Análisis FODA

Se hace uso del Análisis FODA, ya que en conjunto estas herramientas dan como resultado un diagnóstico de la capacidad competitiva de la empresa (Análisis interno y externo). El objetivo principal del Análisis FODA es determinar factores estratégicos críticos que sirvan de apoyo en la gestión de la empresa.

Tabla 11*Análisis FODA "Autoservicios Palacios"*

ANÁLISIS FODA		
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gran variedad de maquinaria, precios accesibles y tecnología disponible. 2. Ubicación estratégica de la empresa (Zona parque industrial). 3. Atención personalizada al cliente. 4. Repuestos y equipos de marcas reconocidas en el mercado. 5. Baja rotación del personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desorganización en el área de trabajo. 2. Demora en el plazo de entrega de repuestos. 3. El personal no tiene la capacitación suficiente para brindar un buen servicio. 4. Áreas de trabajo con espacios reducidos. 5. Desconocimiento en actividades de planificación y control.
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tendencia favorecida en el uso de tecnologías de la información. 2. Costos elevados de reparación en concesionarios. 3. Mercado creciente 4. Programas de pasantías para potenciar la empresa con futuros trabajadores talentosos. 5. Convenios en el mercado de autos de competencia para aumentar la reputación de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de competencia en la zona. 2. Publicidad negativa(reseñas de clientes inconformes con el servicio realizado) en páginas web. 3. Precios de la competencia. 4. Situación económica del país, baja inversión de los clientes en sus automóviles. 5. Cambios en las necesidades de los clientes.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Tabla 12

Estrategias del Análisis FODA



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MATRIZ FODA		
FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS/EXTERNOS	1. Gran variedad de maquinaria, precios accesibles y tecnología disponible. 2. Ubicación en zona de fácil acceso. 3. Atención personalizada al cliente. 4. Repuestos y equipos de marcas reconocidas en el mercado. 5. Baja rotación del personal.	1. Desorganización en el área de trabajo. 2. Demora en el plazo de entrega de repuestos 3. El personal no tiene la capacitación suficiente para brindar un buen servicio. 4. Áreas de trabajo con espacios reducidos. 5. Desconocimiento en actividades de planificación y control.
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Tendencia favorecida en el uso de tecnologías de la información. 2. Costos elevados de reparación en concesionarios	F1.O2. Seguimiento a la maquinaria y tecnología para comparar la relación de costo/calidad y tiempos de entrega respecto a los competidores. F2.O2. Aumento de inversión en publicidad y marketing. (Ubicación, precios, promociones, otros.)	D1.O1. Proponer la herramienta 5s en el área de trabajo (Clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina) D2.O2. Mantener una comunicación oportuna con las partes interesadas garantizando la realización de trabajos de calidad a precios razonables y bajo el cumplimiento con los tiempos de entrega correspondientes.

3. Mercado creciente	F3.O3. Aprovechar las nuevas oportunidades de crecimiento, ofrecer el servicio por redes sociales y abrirse a otros mercados nacionales.	D3.O3. Fortalecer e incentivar la capacitación del personal técnico y administrativo.
4. Pasantías para potenciar la empresa con futuros trabajadores talentosos.	F4.O4. Aprovechar el uso equipos de marcas reconocidas en el mercado para potenciar el servicio, la comunicación con los clientes y aumentar las ventas. Programas de pasantías que potencien la empresa.	D4.O4. Reestructuración de los espacios de trabajo con el fin de aumentar la efectividad de la organización.
5. Convenios en el mercado de autos de competencia para aumentar la reputación de la empresa.	F5.O5 Reconocer el trabajo del empleado(incentivos, reconocimientos) y estrategias de promoción empresariales.(Alianzas estratégicas)	D5.O5. Acceso a información de este mercado y de actividades de planificación y control mediante el internet.

Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Presencia de competencia en la zona	F1.A1. Implementar metodología TPM	D1.A1. Establecer un sistema de organización de equipos de trabajo.
2. Publicidad negativa(reseñas de clientes inconformes con el servicio realizado) en páginas web.	F2.A2. Implementar sistemas de retroalimentación con el cliente.	D2.A2. Revisión de condiciones aptitudinales de los trabajadores para proporcionar capacitación y mantener niveles de confianza y competitividad.
3. Precios de la competencia	F3.A3. Acuerdos con proveedores de manera que se puedan establecerles descuentos y facilidades de pago.	
4. Situación económica del país, baja inversión de los clientes en sus automóviles	F4.A4. Preparar planes de contingencia.(Lista de acciones ante falta de recursos, medidas preventivas, responsables)	
5. Cambios en las necesidades del cliente.	F5.A5. Planificar estrategias de adaptación a los cambios.	D5.A5. Preservar la garantía correcta del servicio.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.3. Misión

"Autoservicios Palacios" es una empresa automotriz, se dedica al mantenimiento y servicio técnico automotriz en general, venta de repuestos y preparación de autos de competencia, trabaja con herramientas y maquinaria de excelente calidad y personal calificado y comprometido a brindar servicios de excelente calidad generando un ambiente de confianza y seguridad a través de procesos operarios y técnicos, su objetivo principal es satisfacer las necesidades de los clientes y sus vehículos para permanecer en excelencia y competitividad dentro y fuera del país.

4.1.4. Visión

En el año 2026 contaremos con un servicio de forma innovadora y personalizada con garantía automotriz de primera calidad, siendo uno de los talleres más reconocidos dentro del país por la calidad, rapidez y efectividad de sus servicios, fortaleciendo nuestro mercado a nivel nacional, trabajando con mejoramiento continuo, maximizando su credibilidad, generando progreso y expansión, garantizando más puestos directos de trabajo al desarrollo económico de nuestra país y brindando altos estándares de calidad y servicio.

4.1.5. Valores

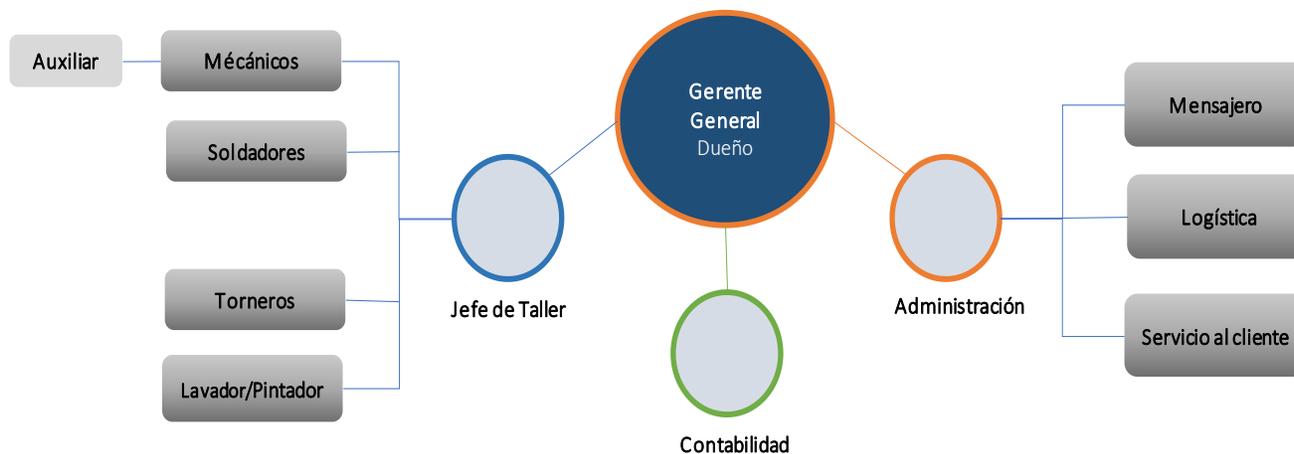
- ✓ **Honestidad:** Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud, con clientes, proveedores y competencia, la misma es imprescindible para que nuestro taller tenga buen prestigio.
- ✓ **Compromiso:** Asumir nuestros deberes y obligaciones con la convicción de cumplirlos con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, con apego a los objetivos estratégicos.

- ✓ Respeto: Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permita mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.
- ✓ Integridad: Evidenciar en cada una de nuestras acciones, un comportamiento honesto y sincero, que demuestre una profunda solvencia moral y ética generando confianza al obrar de buena fe, para evitar que el interés personal influya en las decisiones.
- ✓ Puntualidad: Respetamos los tiempos estimados para el cumplimiento de nuestros servicios.
- ✓ Trabajo en equipo: Desarrollar nuestra capacidad de interacción, integración y mejoramiento continuo, para desarrollar propuestas de valor innovadoras que permitan y viabilicen anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ Responsabilidad: Damos siempre lo mejor de nosotros, obramos con seriedad, y cumplimos con nuestra demanda acorde con nuestros compromisos

4.1.6. Estructura Organizacional

En la actualidad la empresa cuenta con 15 trabajadores repartidos en las distintas áreas de trabajo cumpliendo sus respectivas funciones, quienes laboran un total de 8 horas diarias de lunes a viernes y los sábados son laborados medio tiempo.

Se propone una distribución organizativa de acuerdo con los puestos de trabajo y el personal designado a esa área como se muestra a continuación.

Figura 25*Estructura Organizacional Propuesta para Autoservicios Palacios*

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.7. Comprensión de la Organización y su Contexto

Para el cumplimiento de este punto en cuanto a la comprensión de la organización y su contexto se detallan como entregables o evidencias de cumplimiento el Análisis PORTER y de la misma manera el Análisis FODA, mismos que definen los factores internos y externos de la empresa y buscan la forma de evitar riesgos con la toma de decisiones puntuales que ayuden posteriormente a la organización.

4.1.8. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Mediante una matriz de partes interesadas se da cumplimiento a este requisito, donde se detallan las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tal como se indica en la tabla.

Tabla 13*Matriz de Partes Interesadas "Autoservicios Palacios"*

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	NECESIDADES
Propietarios/Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento de la organización ✓ Alta productividad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de productividad ✓ Registro de contratos ✓ Facturación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de productos y/o servicios. ✓ Fidelización ✓ Alta Satisfacción. ✓ Precios razonables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respuesta oportuna ✓ Optimo servicio al cliente ✓ Beneficios adicionales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alianzas estratégicas ✓ Calidad concertada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aliado de negocio ✓ Duración de contrato ✓ Mejoramiento continuo de la empresa
Personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad laboral ✓ Desarrollo personal y profesional ✓ Satisfacción del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación ✓ Formación ✓ Habilidades ✓ Experiencia
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de precios ✓ Expansión del mercado ✓ Requisitos legales
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conservación y manejo del medio ambiente. ✓ Impacto de la actividad en la sociedad. ✓ Imagen corporativa para no causar malestar social. ✓ Cumplimiento de objetivos determinados de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento ambiental. ✓ Creación de empleo ✓ Obligaciones fiscales ✓ Cumplimiento legal

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.9. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El diseño del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 se lleva a cabo en la empresa “Autoservicios Palacios”, mismo que está enfocado en las áreas administrativas como la gestión financiera, compra de repuestos y herramientas, mantenimiento de herramientas, talento humano y las áreas de los procesos operativos como mecánica cubierta, suelda, torno, lavado, pintado, procesos de apoyo sin hacer mención el punto nro 8.3 de Diseño y desarrollo de productos, mismo que no se aplica en la empresa, al tratarse de una empresa dedicada al mantenimiento de autos más que de desarrollo de productos preestablecidos o similares, se desarrollará la caracterización de los procesos dentro de la organización.

4.1.10. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

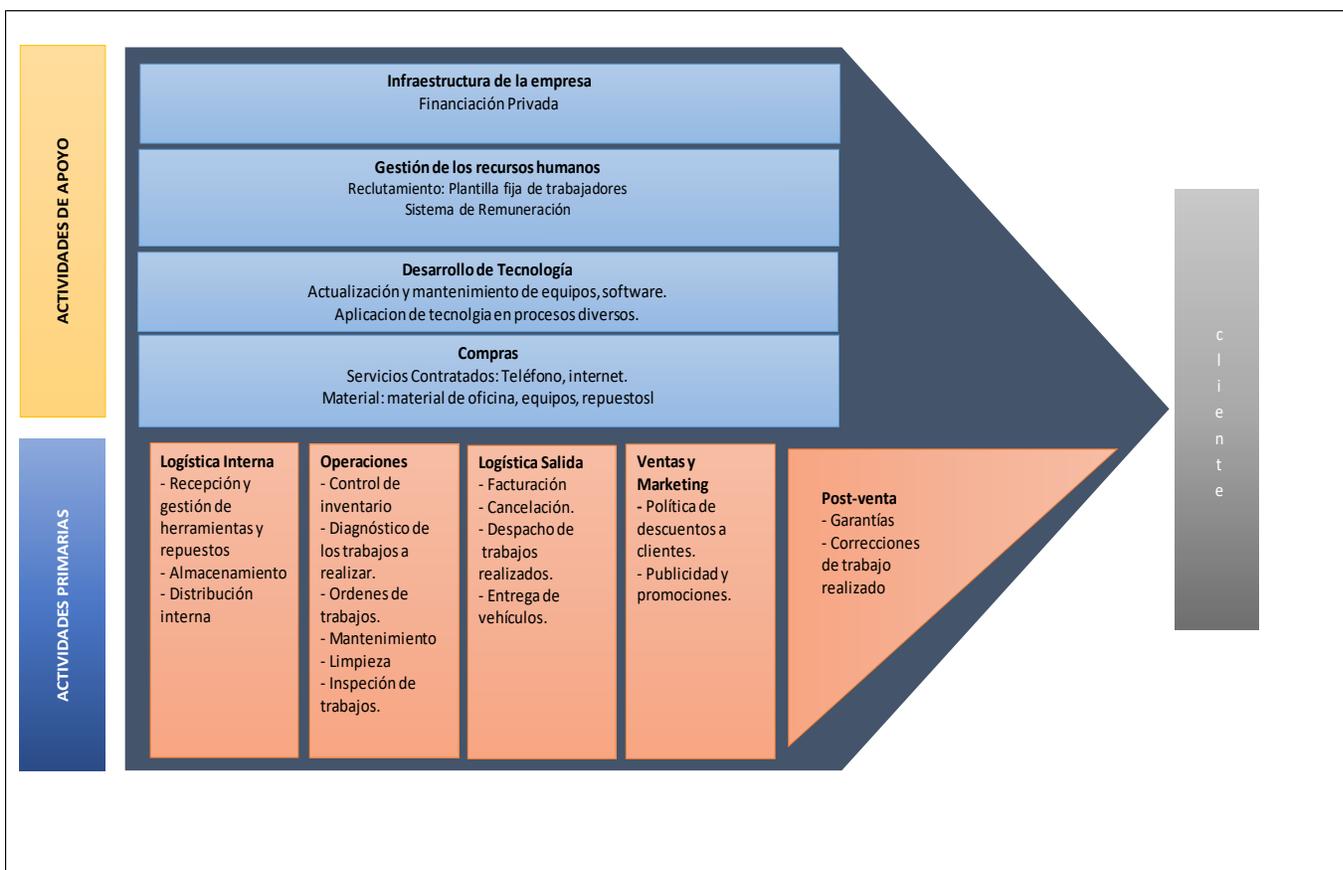
La empresa “Autoservicios Palacios” debe dar paso a una mejora de la situación actual de cada uno de los procesos relevantes los cuales deben presentar entradas, así mismo las respectivas salidas, mediante la caracterización, se debe documentar las acciones correspondientes para sustentar lo que se planifique.

4.1.10.1. Cadena de Valor

Mediante la propuesta de cadena de valor se identifican la relación de los procesos necesarios para la ejecución del servicio, además de las actividades primarias como las actividades de apoyo de la empresa, de esta manera se analizan las ventajas competitivas que presenta la empresa con respecto a las demás, la cadena de valor propuesta se indica a continuación.

Figura 26

Cadena de Valor Propuesta "Autoservicios Palacios"



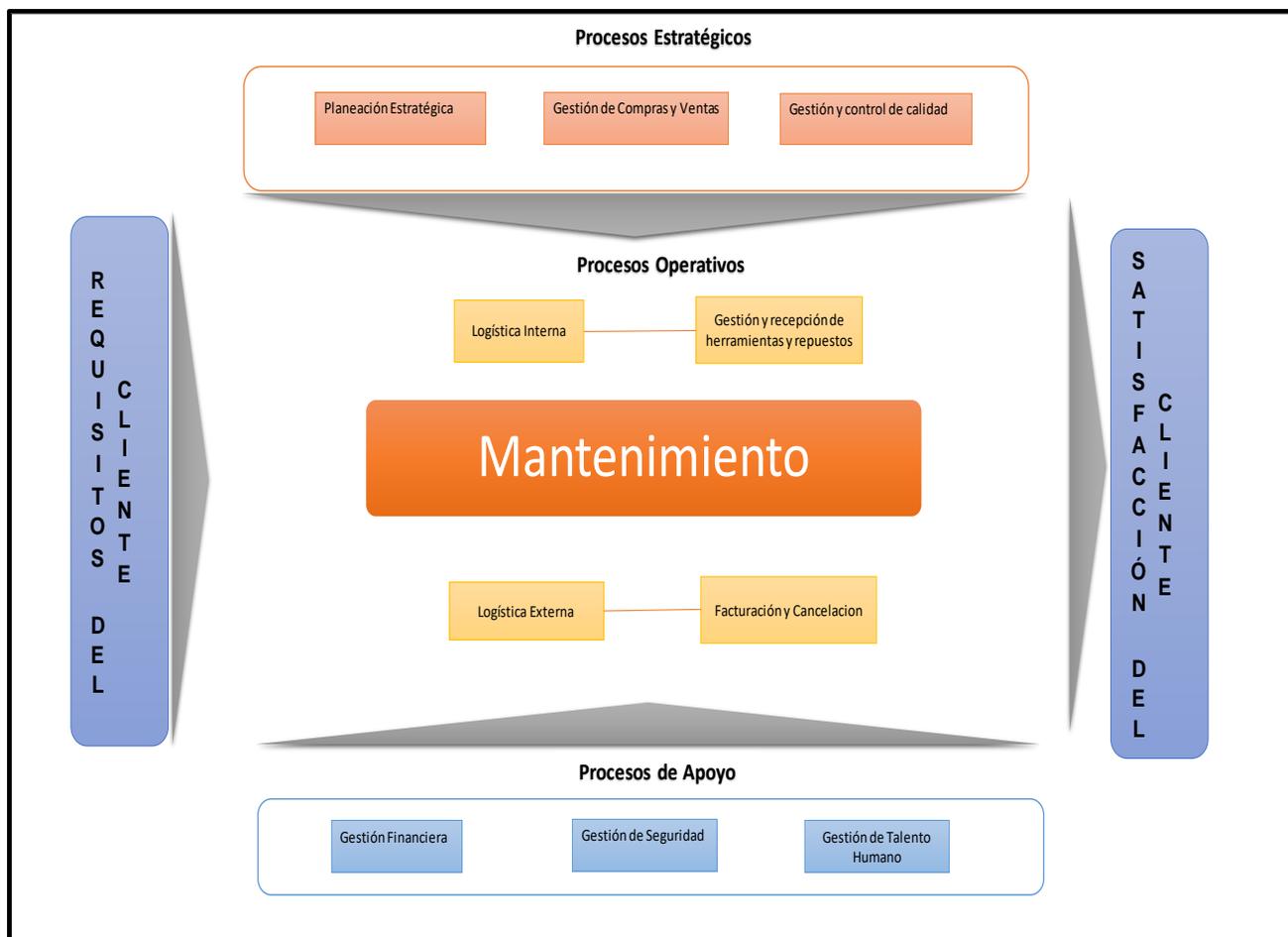
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.10.1. Mapa de Procesos

En el mapa de procesos se detallan los procesos que se realizan en la empresa "Autoservicios Palacios", mediante este mapa de procesos propuesto se puede identificar procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

Figura 27

Mapa de Procesos Propuestos "Autoservicios Palacios"



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.10.2. Inventario de Procesos

El inventario de procesos es una herramienta que permite la correcta identificación de los procesos, para posteriormente codificar los macroprocesos, procesos y procedimientos según como corresponda. Con lo visto en el mapa de procesos y sus 3 macroprocesos estos se dividen en, estratégicos, operativos y de apoyo y el resto de los procesos que integran a estos macroprocesos, en la siguiente tabla se puede evidenciar listado de manera general los procesos de la empresa "Autoservicios Palacios".

Tabla 14*Inventario de Procesos de la Empresa "Autoservicios Palacios"*

Macroproceso	COD	Proceso	COD	Procedimiento	COD		
Gestión Estratégica	GE	Planificación Estratégica	GE.PE	Planeación Estratégica	GE.PE.01		
				Revisión por la Dirección		GE.PE.02	
				Selección de Proveedores	GE.GC 01		
Recepción de Repuestos y Exhibición	GE.GC 02						
Gestión Operativa	GO	Gestión y Control de Calidad	GE.CA	Auditoría Interna	GE.CA 01		
				Control de no Conformidades	GE.CA 02		
				Acciones Correctivas y/o Preventivas	GE.CA 03		
Gestión Operativa	GO	Reparación Logística Interna	GO. REP	Mantenimiento	GO.REP 01		
				Logística Externa	GO. LOGI	Facturación y Cobranza	GO. LOGI 01
						GO. LOGE	Despacho de Trabajos Realizados
Gestión de Apoyo	GA	Gestión Financiera	GA.FIN	Finanzas	GA.FIN 01		
				Gestión de Seguridad	GA.SEG	Inspección y Control de Riesgo	GA.SEG 01
						Gestión de Talento Humano	GA. TH

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.10.3. Codificación

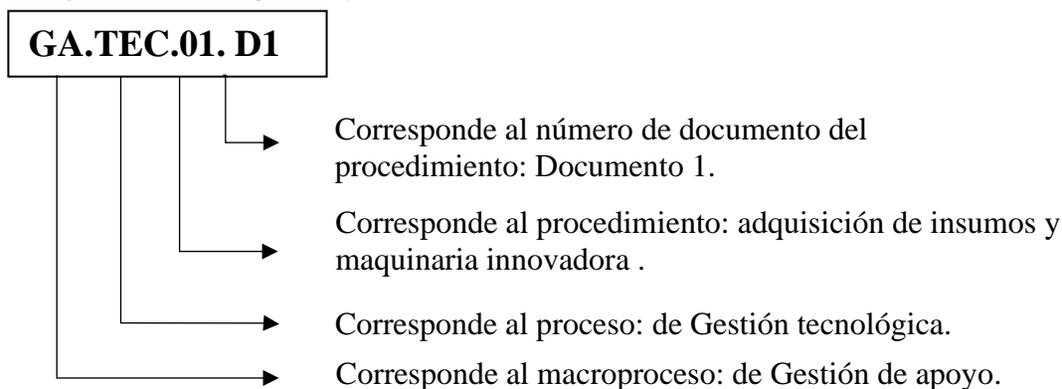
La codificación de los procesos permite asignar clases alfanuméricas permitiendo que un determinado sistema sea rápido y efectivo, de manera que se pueda clasificar u ordenar los distintos procesos en grupos en base a las características comunes o la relación que presenten cada uno.

Para ello de acuerdo con los macroprocesos, procesos y procedimientos se ha asignado una codificación en base a las siglas. Los macroprocesos están conformados por las iniciales de su nombre, por ejemplo, para el caso de Gestión de apoyo se le ha denominado una codificación de GA. Por su parte los procesos tienen una codificación formada por las siglas del macroproceso correspondiente, un punto, y la sigla correspondiente del proceso, por ejemplo, para el proceso de gestión tecnológica, la codificación es GA.TEC. En cuanto a los procedimientos, la codificación que le corresponde está compuesta por las siglas del macroproceso, un punto, siglas del proceso y el número de procedimiento que, por ejemplo, para la adquisición de insumos y maquinaria innovadora se tiene GA.TEC 01.

En cuanto a la codificación de registros y documentos la estructura sería la mostrada a continuación:

Figura 28

Codificación de Registros y Documentos



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.1.10.4. Caracterización de Procesos

4.2. Liderazgo

El liderazgo es la necesidad de que la alta dirección promueva, gestione y evalúe de forma eficaz y eficiente los resultados que la organización ha propuesto. Es decir que en este punto se da rendimiento de cuentas del funcionamiento del SGC, así mismo el establecimiento de una política de calidad y los respectivos objetivos, para de esta manera se pueda asegurar la integración de la calidad en el resto de los procesos, la comunicación y la dirección del personal que promuevan la mejora continua.

4.2.1. Política

La política de calidad es el compromiso existente de la empresa en cuanto a la declaración documentada de la intención y la dirección de la empresa con respecto a la gestión de la calidad, el punto 5.2 de la norma ISO 9001 2015 donde se designa la Política de calidad la cual brinda un apoyo al propósito de la organización de tal manera que describe quien es la empresa, a que se dedica/que hace y los compromisos con calidad que la distingan del resto.

Para determinar la política de calidad de la empresa se ha respondido las siguientes preguntas que se presentan en la tabla 15.

Tabla 15

Cuestionario Política de Calidad

¿A qué se dedica la organización?	Autoservicios Palacios considerada pequeña empresa según el INEC ya que cuenta con 15 trabajadores dedicados al servicio automotriz, venta de repuestos y preparación de autos de competencia.
¿Cuáles son nuestros productos o servicios?	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores: parabrisas,

ventanas, asientos y tapicerías. Incluye el tratamiento antióxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores.

¿Quién es nuestro cliente ideal?

Clientes locales nacionales

¿Cuáles son las necesidades de los clientes que podemos cubrir?

Brindar servicio de reparación y mantenimiento de vehículos y venta de repuestos, asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente. Para ello todas las personas de la organización deben implicarse en orientar su trabajo pensando siempre en la satisfacción de nuestros clientes.

¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?

Brindar servicio de forma innovadora y personalizada con garantía automotriz de primera calidad, siendo uno de los talleres más reconocidos dentro del país por la calidad, rapidez y efectividad de sus servicios, fortaleciendo nuestro mercado a nivel nacional, trabajando con mejoramiento continuo, maximizando su credibilidad, generando progreso y expansión, garantizando más puestos directos de trabajo al desarrollo económico de nuestro país y brindando altos estándares de calidad y servicio.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

Gracias a el cuestionario previo, es posible definir la política de calidad de la empresa “Autoservicios Palacios”. A continuación, se describe la política de calidad de la organización.

Figura**29**

Política de Calidad "Autoservicios Palacios

POLÍTICA DE CALIDAD

Autoservicios Palacios es una dedicada al servicio automotriz, venta de repuestos y preparación de autos de competencia, que ha decidido desplegar en toda la organización los siguientes principios que guían la política de calidad de la empresa.

- ✓ Conocer las necesidades del cliente y satisfacerlas en todas las fases de la relación con él, asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos por el mismo.
- ✓ Favorecer la creación de condiciones adecuadas en los diferentes ámbitos de trabajo de la empresa con el fin mejorar los procesos y las tecnologías, estimulando los valores y actitudes relacionados con la innovación.
- ✓ Mejorar continuamente nuestro desempeño, para lograr mayor competitividad y mejor rentabilidad, eliminando las posibles causas de defectos o deficiencias.



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.2.2. Roles y responsabilidades

Tabla 16*Matriz de Roles y Responsabilidades*

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
Alta Dirección	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ordenar, encaminar, y coordinar las funciones principales de la empresa. ➤ Establecer relación con proveedores y clientes. ➤ Establecer un entorno de trabajo que motive al personal de la empresa. ➤ Supervisar la operatividad diaria. 	Actas de Reuniones
Responsable de Áreas	Jefe de Reparación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente y reparación de vehículos. ➤ Verificar sistemas de los vehículos. ➤ Supervisar el trabajo de los mecánicos y auxiliar mecánico. ➤ Visto bueno de trabajos realizados en los vehículos. 	<p>Ordenes de trabajo realizadas exitosamente.</p> <p>Informes de registros de pagos.</p> <p>Indicadores de cumplimiento de objetivos planteados.</p>
	Contador/a	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de comprobantes de compra y pago. ➤ Desarrollar análisis de ventas y respectivos reportes. 	<p>Informes realizados por cada área.</p>
	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de actividades desarrolladas en el departamento de ventas ➤ Delegar funciones a los empleados de acuerdo con su perfil y funciones en la empresa. ➤ Desarrollar presupuesto de compra de herramientas, artículos de oficina y artículos de la empresa. ➤ Autorizar permisos ➤ Tomar en cuenta las sugerencias de los clientes 	

Empleados	Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecánica de patio ➤ Reparación de motores y sistemas de encendido ➤ Reparación y mantenimiento de radiadores y sistemas de escape ➤ Orientar de pedido de repuestos que se deben obtener 	<p>Registros de inventarios</p> <p>Ordenes de trabajos realizadas exitosamente</p> <p>Indicadores de cumplimiento de objetivos planteados.</p>
	Auxiliar mecánico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar asesoría técnica ante los pedidos de los clientes ➤ Ejecutar actividades de apoyo en los mantenimientos asignados por el supervisor. 	
	Torno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar operaciones de torneado ➤ Revisión de piezas . 	
	Soldador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calibrar equipos o máquinas a soldar ➤ Realizar operaciones de soldadura 	
	Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas 	
	Encargado de SST	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicar con la alta dirección los peligros existentes en las áreas de trabajo. ➤ Hacer seguimiento a los indicadores de tasa de accidentes laborales. 	

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.3. Planificación

En este punto de la norma ISO 9001:2015 se define la parte de gestión de la calidad relacionado a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, así como a el establecimiento de objetivos de calidad y las especificaciones tanto de los procesos operativos como de los recursos necesarios para lograr dichos objetivos.

4.3.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

Para este punto se hizo uso de la matriz de riesgos con el fin de que se permita identificar, controlar y evaluar los riesgos de la empresa “Autoservicios Palacios”. La matriz identifica los riesgos para su posterior análisis de riesgos tomando como puntos de análisis la probabilidad y la consecuencia que da como resultado la estimación del riesgo y se determinan acciones para abordar dichos riesgos y tomarlos como oportunidades. **Anexo 2.**

4.3.2. Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

Se determina los objetivos de calidad que permitan medir el avance y la mejora continua en los distintos aspectos de la empresa con el fin de lograr las metas propuestas, tomando en cuenta que dichos objetivos deben especificar que se va a hacer, los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos, el responsable, el tiempo y los métodos de seguimiento y evaluación de los resultados.

Tabla 17

Objetivos de Calidad "Autoservicios Palacios"

OBJETIVO 1			Fecha Inicio:		
Garantizar la calidad del servicio mediante la evaluación periódica de los procesos para cumplir con el rendimiento estable de los mismos.					
Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos	
Dar seguimiento y evaluar de manera periódica, desde la entrada a la salida del servicio en cuanto a control de calidad.	Mensual	Responsable del control de calidad	% de clientes de satisfechos	Registro de requisiciones por área. Checklist de conformidad de parámetros.	
OBJETIVO 2			Fecha Inicio:		
Disminuir los tiempos de entrega del servicio a través de registros de inspección del trabajo realizado para reducir el % de quejas y reclamos del cliente.					
Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos	
Inspeccionar el trabajo realizado para determinar el cumplimiento de los parámetros solicitados por el cliente.	Mensual	Jefe de taller	% de entregas realizadas a tiempo	Registro de inspección del trabajo de quejas y reclamos. Reporte de	
OBJETIVO 3			Fecha Inicio:		
Fortalecer la capacidad de trabajo de los trabajadores mediante capacitaciones al 100% del personal del taller en temas técnicos para mejora y elevar el rendimiento del personal de trabajo.					
Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos	
Programa de capacitaciones para el desarrollo de las aptitudes	Anual	Jefe del taller	% de personal capacitado	Presupuesto asignado	

para el manejo técnico de las herramientas propias del área, entre otros.

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2022)

4.4. Apoyo

Determinado la planificación en el anterior punto de la norma ISO 9001:2015, el capítulo 7 referente al apoyo o soporte, se basa en 5 bases fundamentales que se refieren a recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación y la gestión documental que es necesaria para la efectividad del sistema propuesto.

4.4.1. Recursos

En el capítulo 3 se ha abordado el análisis de factores internos, que incluye tanto el análisis externo como interno. En este último se ha considerado los recursos humanos de la organización, definiendo los diferentes puestos de trabajo y los cargos correspondientes, así como la infraestructura, la competencia, las herramientas y maquinarias de trabajo, y otros aspectos relevantes para la evaluación del entorno interno y externo.

4.4.2. Competencia

Se determina la competencia necesaria del personal descrito en el capítulo 3 donde se detalla las misiones de cargo que cumple la persona a cargo de dicha función, para de esta manera lograr que el personal de trabajo sea competente, en base a su formación, experiencia, conocimientos necesarios de cada puesto. A la vez en el Anexo 5 se puede evidenciar las fichas personales de trabajador, actas de entregas de cargos y perfiles de puestos de trabajo que la empresa puede tomar en cuenta para cumplir con dicho requisito.

4.4.3. Toma de Conciencia

Relacionado a la toma de conciencia, con la ayuda de la matriz de comunicación se establece que la organización lleve un control referente a la toma de conciencia en cuanto a la política de calidad, objetivos de calidad, la mejora del desempeño, así mismo el cumplimiento en actividades relacionadas a la toma de conciencia como lo son las capacitaciones, entrenamientos, simulacros, inducciones, tal cual se indica en el Anexo 5- GA.SEG.01.D2

4.4.4. Comunicación

Tabla 18

Matriz de Comunicación Interna/Externa "Autoservicios Palacios"

		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA				
¿QUE COMUNICAR? CATEGORIAS	Tipo de comunicación		QUIEN COMUNI CA	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	CUANDO COMUNICA R
	Interno	Externo				
Sistemas de gestión de calidad (Política, objetivos, misión, visión, reglamentos)	X	X	Gerente/Administradores	A todo el personal de la organización, clientes, partes interesadas	Reuniones, correos electrónicos, Sitio Web, boletines	Cuando se realicen cambios significativos que el personal deba conocer Cada vez que surjan dudas de temas administrativos, modificaciones en ese aspecto
Temas administrativos (Talento humano, compras, ventas, quejas y reclamos)	X		Gerente/Administradores	Toda organización	Reuniones, correos electrónicos, informes, registros	Cuando haya personal nuevo, reinducciones anuales, actividades de capacitación
Riesgos empresariales/impacto ambiental	X		Encargado de esta área	Toda la organización, partes interesadas pertinentes	Reuniones internas	Cuando haya personal nuevo, reinducciones anuales, actividades de capacitación
Programas de auditorias	X		Responsable asignado	Todos los miembros correspondientes del proceso	Comunicación interna	Una vez autorizado el plan

Acciones correctivas preventivas	y	X	Responsable asignado	Todos los miembros correspondientes del proceso	Informes, registros	Cuando se ejecuten las respectivas acciones
Cambios de impacto en el SGC		X	Gerente/Administradores	Todos los miembros correspondientes del proceso	Reuniones, correo electrónico	Cuando se ejecuten las respectivas acciones

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

4.4.5. Información Documentada

Este es un requisito dispensable dentro del punto 7, debido a que se determina el tipo de documentación que se maneja en la organización y el control de sus procesos, tal información documentada puede estar en cualquier medio. En la siguiente tabla 16 se indica la lista maestra de documentos y registros.

Tabla 19*Lista Maestra de Documentos y Registros "Autoservicios Palacios"*

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS									
Procedimiento	COD	Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable	
				Interno	Externo	Impreso	Digital		
Planeación Estratégica	GE.PE.01	Plan Estratégico	GE.PE.01.D1	X			X	Gerente	
		Registro de Cuentas	GE.PE.01.R1	X			X	General	
Revisión por la Dirección	GE.DE.02	Acta de reunión	GE.PE.02.D1	X		X		Gerente	
		Minuta de Revisión por la Dirección	GE.PE.02.D2	X		X		General	
Selección de Proveedores	GE.GC 01	Registro de Evaluación de Proveedores	GE.GC 01.R1	X		X		Gerente General	
		Orden de Compra	GE.GC 01.D1	X		X		Administradora	
Recepción de Materia	GE.GC 02	Registro de Recepción de Repuestos	GE.GC 02.R1	X		X		Jefe de taller	
		Orden de Compra	GE.GC.02.D1	X		X			
		Registro de Inventario	GE.GC.02.R2	X				X	
		Fichas Técnicas	GE.GC.02.D2	X				X	Administradora

Auditoría Interna		Plan de Auditoría	GE.CA 01.D1	X		X	
		Programa de Auditoría	GE.CA 01.D2	X			X Administradora
		Hoja de Ruta	GE.CA 01.D3	X		X	
		Informe de Auditoría Interna	GE.CA 01.D4	X		X	
		Informe de Seguimiento	GE.CA 01.D5	X		X	
Control de no Conformidades	GE.CA 01	Registro de no Conformidades	GE.CA 02.R1	X		X	
		Informe de no Conformidad	GE.CA 02.D1	X		X	Técnico encargado
				X		X	
Acciones Correctivas y/o Preventivas		Ficha de Indicadores	GE.CA 03.D1	X		X	
		Informe de Acciones Correctivas/Preventivas	GE.CA 03.D2	X		X	Técnico encargado

Mantenimiento		GO.REP.03	Orden de Trabajo	GO.REP.03.D1	X			X	Administradora
Facturación Cobranza	y	GO.LOGI.01	Factura de Trabajo Concluido	GO.LOGI.01.D1	X		X		Administradora
			Reporte de Quejas y Reclamos	GO.LOGI.01.D2	X		X		Administradora
Despacho Trabajos Realizados	de	GO.LOGE.01	Factura de Trabajo Concluido	GO.LOGE.01.D1	X			X	Administradora
Finanzas		GA.FIN.01	Flujo de Caja	GA.FIN.01.D1	X			X	Contador
			Rol de Pagos	GA.FIN.01.D2	X		X		
			Registro de Costos	GA.FIN.01.R1	X			X	
Inspección Control Riesgo	y de	GA.SEG 01	Registros de Entrega de EPP	GA.SEG 01.R1	X		X		Encargado de SSO
			Plan de Capacitación Anual	GA.SEG 01.D1	X		X		
			Registro de Capacitación	GA.SEG 01.R2	X		X		

Administración del Personal	GA.TH 01	Solicitud del Personal	GA.TH 01.D1	X	X	Administradora
		Acta de Entrega de	GA.TH 01.D2	X	X	
		Cargo	GA.TH 01.D3	X	X	
		Contrato	GA.TH 01.D4	X	X	
		Hojas de Vida	GA.TH 01.D5	X	X	
Perfiles Puestos de Trabajo						

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

4.4.5.1. Manual de Procedimientos

Este documento es un requisito de apoyo que brinda la información necesaria correspondientes a los procesos que se manejen en la organización, donde se detalla de manera clara las actividades, responsables de dichas actividades, documentación de cada proceso, lo que permitirá a la organización guiar y administrar los procesos para tener un resultado óptimo, mantener estándares de calidad y enfocarse en la mejora continua. El manual de procedimientos se detalla en el Anexo 5.

4.5. Operación

4.5.1. Planificación y Control Operacional

En lo que se refiere al capítulo 8, y lo referente a la planificación y control operacional, se define y documenta de forma efectiva, procesos y criterios en la producción de bienes y servicios. En este apartado se hace especial énfasis en los procesos de la empresa así de cómo se realiza la documentación acerca de las características del servicio para verificar los requisitos de este, así como actividades, procedimientos, indicadores que se consideran en la documentación de cada proceso que hace referencia a la relación con el cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001:2015. Dicha información se puede evidenciar en el Anexo 5.

4.6. Evaluación del Desempeño

4.6.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

El desempeño del sistema de gestión de calidad en este punto es importante, debido a que es el momento cumbre para transformar a todos los datos compilados en resultados con oportunidades de mejora para el servicio. Es necesario el uso de indicadores de gestión, que van a dar valores, para a convertir los hechos en medidas, porque aquello que se puede medir se puede

mejorar, por lo que es importante dar seguimiento, medir, analizar y evaluar todos los resultados, mediante las fichas de indicadores que se presentan en el Anexo 6.

Tabla 20

Procesos e Indicadores

Proceso	CODIGO	Indicadores	CÓDIGO
Planificación Estratégica	GE.PE	Índice de Proyectos Ejecutados	GE.PE.I1
Gestión de Compras y Ventas	GE.GC	Índice de Rotación de Inventarios	GE.GC.I1
Gestión y Control de Calidad	GE.CA	Porcentaje de la Auditoría Completa	GE.CA.I1
Reparación	GO. REP	Índice de mantenimiento de equipos ejecutados	GO. REP.I1
Logística Interna	GO. LOGI	Incremento de Facturación Mensual	GO. LOGI.I1
Logística Externa	GO. LOGE	Índice del Servicio (por trabajador)	GO. LOGE.I1
Gestión Financiera	GA.FIN	Porcentaje de Exactitud de los Pagos	GA.FIN.I1
Gestión de Seguridad	GA.SEG	Tasa de Accidentes Laborales	GA.SEG.I1
Gestión de Talento Humano	GA. TH	Índice de Rotación del Personal	GA. TH.I1
		Porcentaje de personal capacitado	GA. TH.I2

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

En cuanto a la ejecución de auditorías internas permiten a la empresa conocer el estado general de la empresa y llevar un mayor control de los procesos y sus funciones para de esta manera ayudar a detectar fallos que podrán ser evaluados y realizar las mejoras necesarias que ayudan a la empresa mejorar continuamente, en cuanto a posibles no conformidades y acciones

correctivas, con la respectiva documentación necesaria para la planificación de auditorías, las cuales se encuentran detalladas en el Anexo 5, el apartado GE.CA.01.

4.7. Mejora

Esta cláusula representa la culminación de la Norma ISO 9001:2015. Después de analizar cada cláusula y requisitos de la norma, es fundamental implementar acciones necesarias para corregir, prevenir y reducir efectos adversos, así como para determinar y seleccionar oportunidades de mejora que garanticen la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

4.7.1. Mejora Continua

Se debe mejorar continuamente la capacidad, adaptación y eficacia del SGC. Con los resultados del análisis y la evaluación, se determina si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. A continuación, se presenta una tabla que muestra el plan de mejora llevado a cabo por cláusula de la Norma, junto con una comparación entre el estado inicial y el estado final. Esta información permite evidenciar los avances realizados en el proceso de mejora.

Tabla 21

Plan de Mejora

Plan de Mejora del Sistema de Gestión									
Ciclo	Aspectos por mejorar	Actividades	Responsable	Recursos	Indicador	Valor de meta	Prioridad	Fecha Inicio	Fecha Fin
P	Planificar la asignación de recursos	Realizar el plan estratégico de la empresa	Encargado de administración de la planta	Talento humano Equipo tecnológico	% de proyectos ejecutados	100%	Alta	Sep-23	Nov-23
	Definir el análisis del contexto de la empresa	Identificar y analizar los factores internos y externos de la empresa	Encargado de administración de la planta	Talento Humano Equipo tecnológico	% de requerimientos satisfechos	100% de requerimientos	Alta	Sep-23	Nov-23
	Determinación del alcance del SG	Establecer el alcance del SGC	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de requisitos cumplidos	100% de cumplimiento	Media	Sep-23	Nov-23
	Determinar riesgos en cada proceso	Analizar y definir los riesgos en cada proceso	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de riesgos identificados	100% de control de riesgos	Alta	Sep-23	Nov-23

	Establecer la política de calidad	Descripción de la política de calidad, identificar	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de requisito cumplido	100% de cumplimiento	Alta	Dic-23	Dic-23
	Planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Limitar objetivos de calidad establecidos de acuerdo con la política de calidad y la manera de lograrlos	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de requisito cumplido	100% de cumplimiento	Alta	Dic-23	Ene-24
H		Establecer canales de comunicación efectivos	Encargado de administración de la planta	Talento Humano Equipo tecnológico	Información y notificaciones recibidas	Información y notificaciones recibidas exitosamente	Media	Dic-23	Ene-24
	Aplicación del diseño del SGC en todas las áreas de la empresa	Documentar los procesos existentes en la empresa	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de documentación requerida	100% de cumplimiento	Alta	Dic-23	Ene-24
		Difundir el desempeño del SGC	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de personal capacitado	100% del personal capacitado	Medio	Dic-23	Ene-24

		Implementación y puesta en marcha del SGC	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de rendimiento de requisitos	100% de cumplimiento	Alta	Ene-24	Abr-24
		Llevar a cabo el programa de auditorías internas	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de cumplimiento de la auditoría	100% de cumplimiento	Alta	Abr-24	May-24
		Comprobar el cumplimiento de requisitos	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de rendimiento de requisitos	100% de cumplimiento	Alta	May-24	Jun-24
		Monitoreo de riesgos identificados	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de riesgos controlados	100% de riesgos controlados	Alta	Jun-24	Jul-24
V	Dar seguimiento al y evaluar el desempeño del SGC	Evaluación del personal a través de los resultados obtenidos por la aplicación de los indicadores propuestos.	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de aplicación de indicadores	100% de cumplimiento	Alta	Jul-24	Jul-24
		Implementar planes de acción	Encargado del SGC	Talento Humano	% de cumplimiento	100% de cumplimiento	Alta	Jul-24	Ago-24

				Equipo	del plan de				
				tecnológico	acción				
A	Aplicar mejoras en el SGC	Actualizar la documentación necesaria	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de documentos necesarios	100% de cumplimientos necesarios	Alta	Ago-24	Ago-24
		Definir un plan de mejora en relación con la documentación actualizada	Encargado del SGC	Talento Humano Equipo tecnológico	% de mejoras aplicadas	100% de mejoras aplicada	Alta	Ago-24	Sep-24

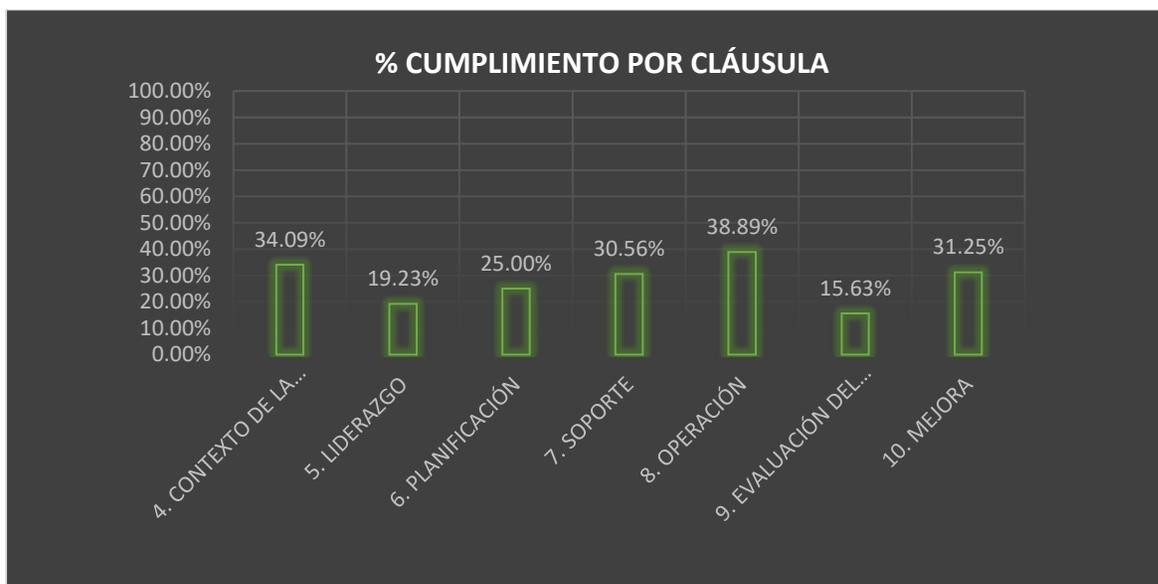
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

4.8. Análisis de Resultados

Como ya se mencionó en el capítulo 3, en relación con el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, se realizó un diagnóstico de la situación que permitió determinar la situación inicial de la empresa. A continuación, se presentan los siguientes resultados. Cabe destacar que, teniendo en cuenta que el cumplimiento máximo que se puede alcanzar es del 80%, el 20% restante se corresponde con la implementación del SGC. . La Figura 27 muestra la evaluación diagnóstica inicial.

Figura 30

Evaluación Inicial Autoservicios Palacios



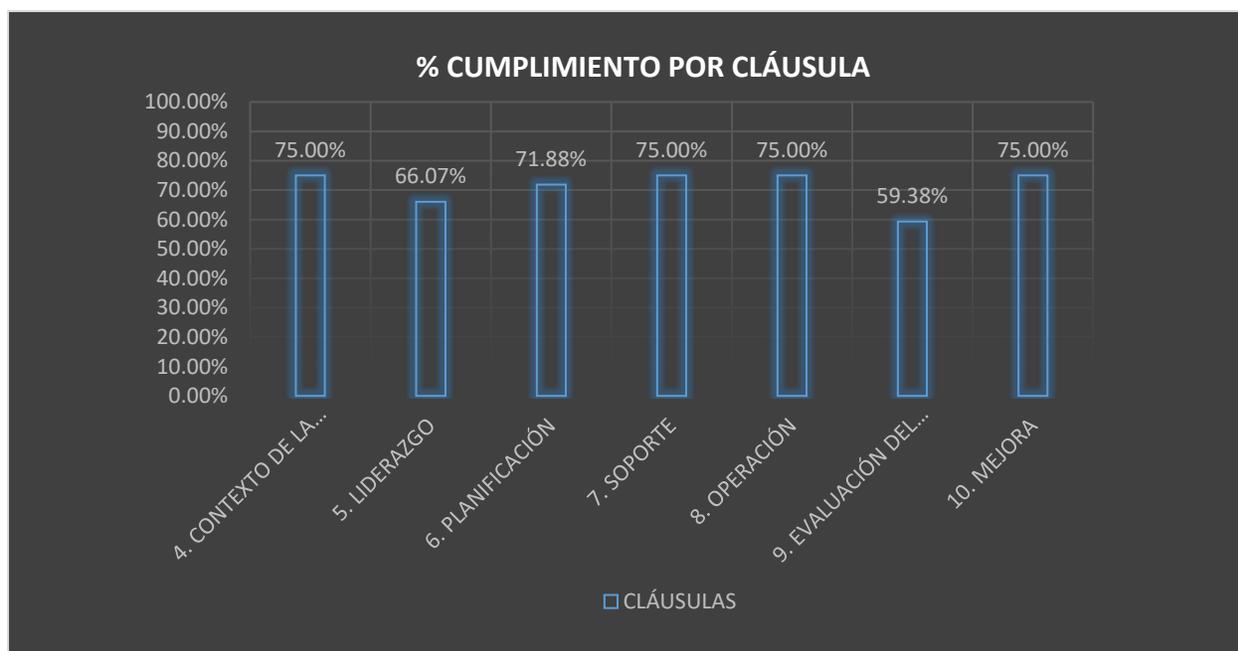
Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

En relación con el cumplimiento de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 por parte de la empresa, se identificó una brecha del 72.19% en el nivel de cumplimiento. Luego de realizar las actividades mencionadas en el plan de mejora descrito en el capítulo 3, se logró disminuir esta brecha a un 20% específico en puntos que no solo deben ser documentados, sino también aplicados

y controlados. De esta manera, se puede contemplar un cumplimiento óptimo de los distintos lineamientos de la norma en relación con la empresa. En la figura 28 se muestra la evaluación final realizada.

Figura 31

Evaluación Final Autoservicios Palacios



Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

Seguimiento del
SGC
Realización de
auditoría interna
Confección de
Informe de
auditoría
Realización de
revisión por la
dirección
Implementación
de acciones
correctivas
Análisis de
indicadores del
SGC
Seguimiento de
acciones
correctivas
Solicitud a
empresa
certificadora
Revisión de
documentación a
certificar
Informe de no
conformidades
Certificación por
la empresa
certificadora

Nota. Elaborado por Denis Anrrango, Fuente: (Autoservicios Palacios, 2023)

CONCLUSIONES

Luego de revisar la bibliografía pertinente para el marco teórico de la investigación, se ha definido la relevancia de contar con un marco de referencia conceptual que permita definir el problema y fundamentar las afirmaciones que se han presentado en el estudio. Es importante destacar la relevancia de los SGC en la actualidad, dado que estos ofrecen un apoyo sustancial en el desarrollo empresarial. Por lo tanto, la inclusión de un marco teórico sólido en el estudio ha permitido establecer una base fundamentada para la investigación y, a su vez, destacar la importancia de la implementación de SGC en las empresas.

Tras realizar un diagnóstico situacional de la empresa Autoservicios Palacios, utilizando herramientas de calidad como la lista de verificación basada en la Norma ISO 9001:2015, el diagrama de Ishikawa y entrevistas, se identificaron los problemas y necesidades de la empresa. La evaluación inicial arrojó un cumplimiento del 27.81% en relación con la norma, lo que sirvió como punto de partida para definir las estrategias necesarias para abordar estos problemas. Al finalizar el diagnóstico se validó el estudio realizado y se plantearon acciones de mejora para mantener o corregir las actividades de la empresa y alinearlas con la situación objetivo.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad conjunto con la correcta implementación de este es fundamental para el crecimiento de las empresas, y requiere del compromiso total de la organización. Después de realizar una evaluación inicial y compararla con los resultados finales, se logró obtener un cumplimiento del 71,04% de los requisitos de la norma. Esto demuestra que, de llevarse a cabo la implementación del sistema, mejoraría significativamente los procesos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se puede estimar que los estudios brindan las siguientes recomendaciones para el taller mecánico “Autoservicios Palacios”. Implementar el SGC de manera progresiva, con el propósito de maximizar la eficiencia y la calidad de los procesos con los que cuenta la empresa, y mejorar la planificación de estos partiendo en la base que se presentó mediante la documentación correspondiente.

Poner en práctica el manual de procedimientos realizado, de manera que se cuenta con la información ordenada que permita ajustar los procesos, respaldar las acciones realizadas, cuestionar y supervisar la forma de realizar el trabajo y reducir riesgos que afecten la continuidad de la empresa.

Identificar las necesidades de capacitación del personal mediante encuestas o evaluaciones periódicas en cuanto a técnicas y conocimientos del personal que conforma el taller automotriz, categorizar las necesidades y requerimientos necesarios para el mejoramiento de cada área y realizar el cronograma de capacitación periódica, para la adaptación breve en relación con el SGC.

Implementar indicadores de desempeño y de auditoría, para medir y controlar los resultados, lograr mantener los estándares de calidad esperados y contribuir al alcance de una mejora continua que dé continuidad a la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de parámetros establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, R. (2009). *Flujograma* (pp. 1–16). El Cid Editor | apuntes.
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/28942?page=9>.
- Alarcón, G. J., Alarcón, ;, Pepita I, & Guadalupe, S. E. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana The elaboration of the process map for an Ecuadorian university Contenido. *ESPACIOS*, 1–14.
- Alonso, G. (2019). *Palermo Business Review | N° 2 | 2008 Marketing de Servicios: Reinterpretando la Cadena de Valor. Vol.40*(La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana), 1–14.
- Arnold Cathalifaud, M. (2006). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas*. Red Cinta de Moebio. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/11444?page=1>.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad - César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González* (A. Cañizal & E. Bazaco, Eds.; 1era Edición). PEARSON.
<https://studylib.es/doc/9084503/gesti%C3%B3n-de-la-calidad---c%C3%A9sar-camis%C3%B3n-sonia-cruz-y-tom%C3%A1s...>
- Cecilia Pacheco. (2022, April 27). *Sector mecánico automotriz se capacitó sobre regularización ambiental*. Wwww.Quitoinforma.Gob.Ec. <http://www.quitoinforma.gob.ec/2022/04/27/sector-mecanico-automotriz-se-capacito-sobre-regularizacion-ambiental/>
- César Y., & Amador-Mercado. (2020). *Vista de El análisis PESTEL*. UNO Sapiens Boletín Científico de La Escuela Preparatoria No. 1.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263/8494>

Chaves Torres, A. (2017). *Aprenda a Diseñar Algoritmos* .

https://www.google.com.ec/books/edition/Aprenda_a_Dise%C3%B1ar_Algoritmos/SCpADwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=diagrama+de+flujo&printsec=frontcover

CIP. (2021). *Balance del sector industrial en 2021 y proyecciones de la CIP para 2022*. Cámara de Industrias y Producción. <https://www.cip.org.ec/2021/12/27/balance-del-sector-industrial-en-2021-y-proyecciones-de-la-cip-para-2022/>

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. ICB Editores Bogotá:

Ediciones de La U, 1era edición, 296p. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4749>

Delers, A. (2016). *La filosofía del Kaizen: Pequeños cambios con grandes consecuencias* . *50 minutos*, 1–41.

<https://books.google.com.ec/books?id=CGPyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Fernández de Velasco, J. A. P. (2010). *Gestión por procesos* (G. Domínguez, Ed.; Cuarta Edición).

@ESIC EDITORIAL.

<https://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ibujés, M. O. M. S. S. (2014). *Interaprendizaje de Estadística Básica* (2da Edición).

https://www.academia.edu/9958993/Interaprendizaje_de_Estad%C3%ADstica_B%C3%A1sica

INEC. (2012, January 19). *SISTEMA INTEGRADO DE CONSULTAS DE CLASIFICACIONES Y NOMENCLATURAS*.

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/resul_correspondencia.php?id=G4520.01&ciu=12

- ISO. (2015). *NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 9001*. www.iso.org
- Liliana, F., Medina, C., del Pilar López Díaz, A., & Cardenas, C. R. (2017). SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Rev. Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69.
- López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad: Vol. Vol. 1*. @FUNDACIÓN CONFEMETAL.
https://books.google.com.ec/books?id=92K0DQAAQBAJ&pg=PT30&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Luis, J., & Gonzáles, A. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *ENFOQUES CONSULTING EIRL Prolongación Avenida Ejercito 618, 1*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Mejia Delgado; Herman. (2011). *Gestión Integral de Riesgos y Seguros, para empresas de servicio, comercio e industrias*. 1–667.
- Melecio, J. (2017). Laboratorio #1 ININ 4078-Control Estadístico de Calidad Preparado: Joymariel Melecio Las Herramientas de la Calidad. *ININ 4078 – Control Estadístico de Calidad*.
- Membrado Martínez, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia* (A. Calvete, Ed.; 2da Edición). Ediciones Diaz de Santos, S.A.
<https://books.google.com.ec/books?id=Y40klEWbNwEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ortiz, G. C. O. (2015). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015* (A. Delgado & A. Reyes, Eds.; 1a. ed. Ecoe 2016). ECOE EDICIONES.
<https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sistema+de>

+gesti%C3%B3n+de+la+calidad:+Teor%C3%ADa+y+pr%C3%A1ctica+bajo+la+norma+ISO+2015&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%3A%20Teor%C3%ADa%20y%20pr%C3%A1ctica%20bajo%20la%20norma%20ISO%202015&f=false

Pablo Alcalde San Miguel. (2019). *Calidad 3.ª Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para las pymes*. Gráficas Summa S.A LLanera, Madrid, España.

[https://books.google.com.ec/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Miguel,+P.+A.+\(2019\).+CALIDAD&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Miguel%2C%20P.%20A.%20\(2019\).%20CALIDAD&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Miguel,+P.+A.+(2019).+CALIDAD&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Miguel%2C%20P.%20A.%20(2019).%20CALIDAD&f=false)

Pardo, J. M. (2015). Configuración y usos de un mapa de procesos. *Representación Gráfica de Un Proceso, October*, 155. www.aenor.es

Robben, X. (2018). La cadena de valor de Michael Porter. *EPUBLIBRE*.

<https://studylib.es/doc/9192625/la-cadena-de-valor-de-michael-porter-by-xavier-robben>

Rodríguez Mansilla, D. (2015). *Diagnóstico organizacional* (8ava Edición). Salesianos Impresores S.A.

<https://books.google.com.ec/books?id=YtJTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Sarli Rosana. S. (2015). (PDF) *Análisis FODA - Swot analysis* / rosana sarli - Academia.edu.

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA. UNCuyo.

https://www.academia.edu/76928224/An%C3%A1lisis_FODA_Swot_analysis

UDLA. (2021). *El presente del sector manufacturero en el Ecuador*.

<https://www.udla.edu.ec/2018/11/en-la-udla-se-analizo-el-presente-del-sector-manufacturero-en-el-ecuador/>

- Ximena, D., Villavicencio, P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). Diana Ximena Proaño Villavicencio, Victor Gisbert Soler y Elena Pérez Bernabeu 50 3C Empresa (Edición Especial) METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA METHODOLOGY FOR PREPARING A CONTINUOUS IMPROVEMENT PLAN. 3C Empresa, 1–7. <https://doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56>
- Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA Universidad Nacional de Colombia*. <https://www.uneditorial.com/bw-ciclo-de-la-calidad-phva-ingenieria-industrial.html>

ANEXOS

Anexo 1

Checklist Diagnóstico Empresa "Autoservicios Palacios"

LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2015
--

EMPRESA:	Autoservicios Palacios
RESPONSABLE:	Anrrango Denis

Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple total o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		x				
Disponer de una metodología para el análisis y revisión del contexto interno y externo.		x				

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.		x				
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		x				

Llevar a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		x				
4.3 Determinación del alcance del SGC						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance?		x				
¿La organización tiene en cuenta los aspectos internos y externos, así como los requisitos necesarios de las partes interesadas y también se ha considerado los productos o servicios para determinar el alcance?		x				
¿Se tiene la información documentada necesaria que describa el alcance?		x				
4.4 SGC y sus procesos						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		x				
En la medida en que sea necesario la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.				x		
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x		
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso						
Generalidades. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC.	x					
¿Se ha planificado reuniones para informar acerca de los riesgos, avances de la organización o comunicar temas relacionados con la gestión de calidad?	x					
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC.	x					
Comprometer, dirigir y apoyar al personal, para contribuir a la eficacia de la calidad.						

Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.		x				
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		x				
5.2 Política						
Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización.		x				
Incluir la política con compromisos en base a la calidad del servicio		x				
La política de la calidad incluye un compromiso de mejora continua al SGC.		x				
Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Estar disponible y mantenerse como información documentada		x				
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		x				
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas?		x				
¿La alta dirección se mantiene al tanto del desempeño de calidad realizado y las oportunidades de mejora existentes?		x				
¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente en la ejecución de actividades?		x				
6. Planificación						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
Al planificar el SGC la organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A

¿ Se identifican los riesgos y oportunidades dentro del contexto organizacional?		x				
La organización Debe planificar:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Acciones para abordar riesgos y oportunidades		x				
La manera de evaluar los riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial		x				
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Establecer por escrito objetivos de calidad alineados a la política de calidad		x				
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x				
Los objetivos de la calidad Deben:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Estar direccionados al cumplimiento de requisitos y aumento de la satisfacción del cliente.		x				
Ser claros, medibles y disponer de metodología de actualización.		x				
6.3 Planificación de los cambios						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Llevar a cabo una planificación clara y precisa para abordar cambios.		x				
7. Apoyo						
7.1 Recurso						
Generalidades. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿La organización proporciona la infraestructura necesaria para la operación de procesos y lograr conformidad en sus productos/servicios?		x				
¿La alta dirección presenta personal calificado para la operación y control de sus procesos?		x				
7.2 Competencia						

La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Planificar acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización.		x				
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal de trabajo		x				
7.3 Toma de Conciencia						
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
La política de calidad y objetivos de calidad y las implicaciones que tendría su incumplimiento.		x				
7.4 Comunicación						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Disponer de un programa de comunicaciones internas y externas donde se designen temas, fechas, personal implicado.		x				
7.5 Información Documentada						
Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia de la calidad.		x				
Documentación en cada proceso clara y apropiada y que exista una metodología de revisión y aprobación adecuada.		x				
Control	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?				x		
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Planificar el control y la operación de los procesos necesarios para proporcionar el servicio que le solicitan		x				

Regula el control de los procesos mediante criterios que den con la obtención de producto/servicio conformes.		x				
¿Se toma acciones cuándo se presenta algún cambio no previsto en el proceso?				x		
8.2 Requisitos para los productos y servicios						
Comunicación con el cliente	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
¿Se lleva a cabo la comunicación con los clientes para darles a conocer tipos de servicio que se ofrecen, los requisitos para llevarlos a cabo, los tiempos de respuesta y el estado de realización de estos?		x				
¿Se mantiene una comunicación con los clientes o proveedores en caso de que alguno de los bienes que son de su propiedad se dañen?		x				
¿Se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?		x				
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios						
La organización debe	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios						x
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente						
	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
¿La organización se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados sean conformes con los requisitos de quienes los solicitan?		x				
¿Se determinan los controles a aplicar a los proveedores externos?		x				
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad de entregar servicios conformes de manera coherente a sus usuarios?		x				
8.5 producción y provisión del servicio						

Control de la producción y de la provisión del servicio	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se ha proporcionado información documentada a cerca de actividades de control de la producción y provisión del servicio?		x				
¿La organización dispone de medios apropiados para la identificación de salidas y asegurar la conformidad del servicio?		x				
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x				
¿El servicio se realiza en espacios ordenados y seguros?		x				
¿Se asegura de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control o esté siendo utilizado por la organización?		x				
8.6 Liberación de los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se han establecido actividades de trazabilidad y control en la conformidad del servicio antes de ser entregados al cliente?				x		
8.7 Control de las salidas no conformes						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				x		
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				x		
Tratar las salidas no conformes a través de corrección.				x		
9 Evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Determinar los métodos y momentos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, que le permiten asegurar los resultados esperados de cada proceso		x				
Dar seguimiento a la satisfacción del usuario y los resultados obtenidos de su última evaluación		x				

9.2 Auditoría interna						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	x					
Realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas sin demora justificada.	x					
¿Se conserva información documentada como evidencia de implantación de algún programa de auditoría y sus resultados?	x					
9.3 Revisión por la dirección						
Generalidades	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La dirección se encarga de revisar datos de información para controlar la eficacia y el desempeño de la gestión de la calidad?		x				
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La organización considera las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?		x				
¿Se toman acciones para incluir en las decisiones y acciones las oportunidades de mejora, necesidades de recurso o algún cambio en la gestión de calidad?		x				
10 Mejora						
10.1 Generalidades, la organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La organización cuando ocurre alguna inconformidad, quejas, reacciona ante la inconformidad?		x				
¿La organización ante la ocurrencia de inconformidades, incluidas las quejas, analiza los riesgos y oportunidades para su posterior planificación?		x				
¿La organización se asegura que las acciones que se realicen ante las inconformidades sean las apropiadas?		x				
10.2 No conformidad y acción correctiva						
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se conserva información documentada como naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?				x		

10.3 Mejora continua	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de calidad?		x				
¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		x				

%CUMPLIENTO TOTAL SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	29.00%
MINIMO NORMA	80%
BRECHA	51.00%

Anexo 2

Matriz de Riesgos Empresariales "Autoservicios Palacios"

		ESTUDIO DEL RIESGO														
		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD CONSECUENCIA											
MACROPROCESOS	PROCESOS	RIESGOS	CAUSAS	TIPO DE RIESGO	Raro	Poco prob.	Posible	Muy proba.	Casi seguro	Despreciables	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficos	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Dirección estratégica	No tener la información necesaria del entorno de la organización (interno y externo)	Desconocimiento o levantamiento de información.	Social		X						X			Medio	Estudios de levantamiento de información
		Inadecuada supervisión de trabajo	Desconocimiento o falta de planificación.	Social Financiero			X						X		Alto	Planificación de supervisión de trabajo

Gestión de compras y ventas			Político				
	Interrupción del negocio	Pandemias, catástrofes, protestas.	Social	X	X	Medio	Planes preventivos ante posibles interrupciones del negocio
	Gastos extras innecesarios	No asignar presupuestos correctamente	Financiero	X	X	Medio	Planificación del presupuesto asignado
	Calidad del servicio prestado	Seleccionar el proveedor inadecuado	Estratégico	X	X	Alto	Planificar el control de proveedores de acuerdo con la calidad y tiempo de entrega de repuestos, etc
Falta de equipos/repuestos	No registrar las requisiciones a tiempo.	Operativo	X	X	Alto	Realizar controles periódicos de la maquinaria, repuestos que se requieran para comprobar su estado	

Gestión y Control del Servicio	Mala imagen corporativa	Mala atención al cliente.	De reputación	X	X	Medio	Asesoramiento al personal en atención al cliente.
	Mala comunicación con el cliente	Falta de capacitación del personal.	Social	X	X	Medio	Plan de capacitación al personal.
	Poca credibilidad de los clientes	Desconocimiento de las funciones.	Social	X	X	Medio	Revisión de condiciones aptitudinales de los trabajadores.
GESTIÓN OPERATIVA Reparación	Incumplimiento de la orden de trabajo	Falta de repuestos/Desconocimiento del personal.	Operativo Social	X	X	Alto	Revisión periódica para verificar el cumplimiento del trabajo propuesto.
	Demoras en el servicio	Falta de organización en las áreas de trabajo.	Operativo	X	X	Alto	Redistribución de la planta de trabajo.
	Cansancio y estrés	Sobreesfuerzo, cumplimiento de horas extras.	Físico	X	X	Alto	Capacitación riesgos, uso de EPP, pausas activas

Logística Interna	Ambiente interno inadecuado	Falta de liderazgo y comunicación	Ergonómico Operativo Social Psicológico	X	X	Bajo	Crear un ambiente laboral confiable, motivar al equipo de trabajo.
	Gastos extras innecesarios	Falta de inducción, Falta de capacitación	Administrativo	X	X	Bajo	Planificación de estrategias comerciales.
	Entregas del servicio a destiempo	Bajo desempeño del personal	Operativo	X	X	Alto	Medir la capacidad productiva del personal.

GESTIÓN DE APOYO	Gestión financiera		Retrasos de pagos	Recursos Insuficientes	Financiero Legal	X		X	Bajo	Planificación de pagos a tiempo
	Gestión de Seguridad		Falta de equipos/repuestos en inventarios	Deficiente control de repuestos/equipos	Operativo		X	X	Alto	Control de inventario, repuestos/ equipos
	Gestión de Seguridad		Ambiente laboral inseguro	Falta señaleséticas	de Administrativo	X		X	Medio	Realizar control de usos de máquinas y equipos, señaleséticas
	Gestión de Seguridad		Falta de EPP	Recursos Insuficientes	Administrativo	X		X	Alto	Uso de EPP, capacitación de riesgos

Gestión de Talento Humano	Poco conocimiento del personal	Falta de planificación de capacitaciones	Administrativo	X	X	Medio	Planificación de capacitaciones, socialización de capacitaciones
	Inadecuada contratación de personal	Incumplimiento de requisitos del perfil profesional del puesto	Administrativo	X	X	Medio	Cumplir con fichas de puestos de trabajo y requisitos del perfil profesional
	Bajo desempeño del personal	Falta de evaluación de la productividad, Motivación, Multas o sanciones incorrectas	Administrativo	X	X	Medio	Medir la capacidad productiva del personal, charlas de motivación.

Anexo 3
Fichas de Caracterización "Autoservicios Palacios"

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO: GE.DE	
				VERSIÓN: 1	
				FECHA:	
				ELABORADO POR: Denis Anrrango	
				REVISADO POR:	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA			OBJETIVO:	Definir la estructura del equipo de trabajo, realizando un análisis interno y externo de la organización para definir objetivos, identificar oportunidades, planes y programas para lograr el cumplimiento del proceso.
PROCESO:	Planificación Estratégica				
RESPONSABLE:	Gerente				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos anterior	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso posterior
*Todas las áreas de la empresa *Clientes externos	* Orden de trabajo *Necesidades de las partes interesadas *Gestión organizacional	Analizar el entorno, planificar la organización, definir objetivos estratégicos del trabajo para su debido funcionamiento.	Comunicación con todas las áreas de trabajo para llevar a cabo una correcta gestión.	*Correcto desempeño de las áreas de trabajo *Cumplimiento de objetivos establecidos	Todas las áreas de la empresa
		VERIFICAR:	ACTUAR:		
		Insepcción del trabajo realizado en cada área y su debido cumplimiento.	Abordar riesgos con posibles medidas correctivas.		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		4,9,10		Plan estratégico Registro de pagos Acta de reunión Minuta de revisión por la dirección Registro de evaluación de proveedores Orden de compra	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO		INDICADOR		RIESGOS	
Presupuesto asignado		Índice de Proyectos Ejecutados		Mala imagen corporativa	
				OBSERVACIONES	

		EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:		GE.GC		
					VERSIÓN:		1		
		FECHA:				ELABORADO POR:		Denis Anrrango	
		REVISADO POR:							
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA			OBJETIVO:	Asegurar los bienes, servicios e inventario necesarios para la operación del negocio se ordenen y se encuentren a tiempo.				
PROCESO:	Gestión de Compra y Venta								
RESPONSABLE:	Gerente, administradora								
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS					
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso				
Administración	Planificación de material de trabajo (repuestos, herramientas, maquinaria, equipos)	Planificación de repuestos necesarios, definir criterios de selección de proveedores	Selección y contratación de proveedores	Orden de compra Registros de evaluación a proveedor	Personal a cargo del control de suministros necesarios Proveedores Clientes				
		VERIFICAR: Verificar la calidad de repuestos entregados por parte de los proveedores.	ACTUAR: Tomar medidas de corrección ante posibles fallos.						
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS					
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		6,7,8		Registro de Recepción de Repuestos Orden de Compra Registro de Inventario Fichas Técnicas Registro De funcionamiento					
Computador, impresora									
INSUMOS									
Suministros de oficina									
INFRAESTRUCTURA									
Instalaciones "Autoservicios Palacios"									
FINANCIERO									
Presupuesto asignado									
INDICADOR		RIESGOS			OBSERVACIONES				
Índice de Rotación de Inventarios		Pérdida de clientes por pésimo servicio. Pérdida de confianza en proveedores.							

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:	GE.SC
				VERSIÓN:	1
	FECHA:				
	ELABORADO POR:	Denis Anrrango			
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA			OBJETIVO:	Dar seguimiento, estandarizar y buscar la mejora de los servicios y atención de la empresa respecto al cliente, medir el desempeño, encontrar oportunidades de innovación y garantizar la satisfacción del cliente.
PROCESO:	Gestión y Control del Calidad				
RESPONSABLE:	Gerente, Administradora				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Administración Cliente	Necesidades de partes interesadas	Contratación de funcionarios idóneos para la atención al cliente, competentes en buenos valores y empatía para brindar un servicio puntual al cliente.	Mantener un clima laboral que transmita confianza y genere satisfacción en los clientes por el servicio prestado.	Buen rendimiento de la gestión y control del servicio	Cliente
		VERIFICAR: Verificar las quejas y reclamos que se puedan presentar por los clientes luego del servicio prestado.	ACTUAR: Diseñar actividades que generen espacios de conversación y sana recreación entre funcionarios.		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		4,5,6,7,8,8.1,8.2,8.4,9,10		Plan de Auditoría, Programa de Auditoría Hoja de Ruta Informe de Auditoría Interna Informe de Seguimiento Registro de no Conformidades Informe de no Conformidad Ficha de Indicadores Informe de Acciones Correctivas/Preventivas	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO					
Presupuesto asignado					
INDICADOR		RIESGOS			OBSERVACIONES
% de la auditoría completa		Mala imagen corporativa Pérdida de comunicación con el cliente			

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO: GO. REP	
				VERSIÓN: 1	
	FECHA:				
	ELABORADO POR: Denis Anrrango				
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA		OBJETIVO:	Brindar servicio de mantenimiento óptimo de acuerdo a las ordenes de trabajo establecidas por el cliente	
PROCESO:	Reparación				
RESPONSABLE:	Jefe del taller				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Todo la instalación	Autos que necesitan el servicio técnico de reparación	Planificar el mantenimiento de los auto, Análisis del trabajo a realizar	Realizar el mantenimiento correspondiente	Registro del trabajo realizado Ordenes de trabajo	Toda la organización Cliente
		VERIFICAR: Inspeccionar el correcto funcionamiento del auto	ACTUAR: Realizar pruebas de funcionamiento antes del respectivo despacho		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		8,9		Orden de Trabajo Reporte de Trabajo Finalizado Registro de Inventario	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO		RIESGOS		OBSERVACIONES	
Presupuesto asignado					
INDICADOR		Perdida de confianza del cliente Malas condiciones del equipo que se realizo el mantenimiento Baja productividad del servicio			
Índice de mantenimiento a equipos ejecutado					

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:	GO. LOGI
				VERSIÓN:	1
	FECHA:				
	ELABORADO POR:	Denis Anrrango			
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA			OBJETIVO:	Proveer al personal de trabajo los insumos necesarios para la realización de las tareas, aumentarla competitividad de la empresa.
PROCESO:	Logística Interna				
RESPONSABLE:	Jefe del taller				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Proceso de reparación	Servicio terminado	Planificar la distribución en el area disponible del trabajo concluido	Organizar el área de trabajo de acuerdo a los trabajos terminados	Registro de inventario	Clientes
		VERIFICAR:	ACTUAR:		
		Verificar la organización del área de trabajo	Ejecutar acciones preventivas o planes de mejora		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		8.5, 8.6, 8.7		Factura de Trabajo Concluido Reporte de Quejas y Reclamos	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO					
Presupuesto asignado					
INDICADOR		RIESGOS			OBSERVACIONES
Incremento de Facturación Mensual		Gastos extras imprevistos			

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:	GO. LOGE
				VERSIÓN:	1
	FECHA:				
	ELABORADO POR:	Denis Anrrango			
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA		OBJETIVO:	Coordinar las acciones respectivas en cuanto a calidad y tiempo del servicio planificado para lograr la satisfacción del cliente.	
PROCESO:	Logística Externa				
RESPONSABLE:	Jefe del taller				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Toda la organización	Servicio terminado	Determina la definición y medición de indicadores de desempeño como puede ser el cumplimiento de plazos de entrega	Medir cada etapa, evaluar los errores y realizar ajustes para reducirlos en la etapa siguiente.	Control de salida del trabajo Factura Registros de entrega Despacho de trabajos realizados	Organización/Clientes
		VERIFICAR: Verificar el nivel de servicio y los objetivos cumplidos de la	ACTUAR: Implantar sistemas de proveedor-Cliente interno, costos por		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		4,5,6,7,8,9,10		Reporte de Trabajo Finalizado	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO					
Presupuesto asignado					
INDICADOR		RIESGOS		OBSERVACIONES	
Índice del Servicio (por trabajador)		Retrasos en la entrega del servicio utilizado Costos extras imprevistos			

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:	GA.FIN
				VERSIÓN:	1
	FECHA:				
	ELABORADO POR:	Denis Anrrango			
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO		OBJETIVO:	Administrar el capital disponible para cumplir con las metas propuestas de la empresa y verificar su variabilidad productiva.	
PROCESO:	Gestión Financiera				
RESPONSABLE:	Jefe del taller				
ENTRADAS			SALIDAS		
Parte interesada/Procesos	Entrada	PLANEAR	HACER	Salidas	Parte interesada/Proceso
Toda la organización	Registros de inventarios Reporte de ventas Pagos	Planificación la contabilidad de la empresa	Gestionar ganancias, pérdidas, cuentas por pagar.	Presupuesto actual Hoja de costos Rol de pagos	Gerente, jefe del taller, administración
		VERIFICAR:	ACTUAR:		
		Inspeccionar que el presupuesto de la empresa sea el indicado evitando pérdidas	Plan de contingencia ante posibles casos negativos		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		9.1.9.3		Flujo de Caja Rol de Pagos Registro de Costos	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO					
Presupuesto asignado					
INDICADOR		RIESGOS		OBSERVACIONES	
% de exactitud de los pagos		Sanciones Costos extras imprevistos			

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS			CÓDIGO:	GA.SEG
				VERSIÓN:	1
	FECHA:				
	ELABORADO POR:	Denis Anrrango			
	REVISADO POR:				
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO		OBJETIVO:	Garantizar la protección del personal, bienes, valores y el correcto funcionamiento del servicio brindado en la empresa.	
PROCESO:	Gestión de Seguridad				
RESPONSABLE:	Jefe del taller, Administradora				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Toda la organización	Personal de trabajo	Planes que permitan mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores VERIFICAR: Examinar las acciones propuestas y sus resultados	Llevar a cabo el plan de seguridad planteado ACTUAR: Implementar acciones de mejora que respalden al plan propuesto	Presupuesto actual Hoja de costos Rol de pagos	Gerente, jefe del taller, administración
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		5.1, 6.1, 9.1		Registros de Entrega de EPP Plan de Capacitación Anual Registro de Capacitación	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO					
Presupuesto asignado					
INDICADOR		RIESGOS		OBSERVACIONES	
Tasa de Accidentes Laborales		Ambiente laboral inseguro Gastos extras imprevistos			

	EMPRESA AUTOSERVICIOS PALACIOS		CÓDIGO: GA.TH		
			VERSIÓN: 1		
			FECHA:		
			ELABORADO POR: Denis Anrrango		
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO		OBJETIVO: Gestionar el reclutamiento, contratación, formación, contratos y despidos del capital humano.		
PROCESO:	Gestión de Talento Humano				
RESPONSABLE:	Jefe del taller, administradora				
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Parte interesada/Procesos	Entrada			Salidas	Parte interesada/Proceso
Toda la organización, supervisores, gerente general, gente que requiere el puesto	Personal de trabajo, hojas de vida	Gestionar el reclutamiento de mano de obra, para su selección y contrato relacionado a el cumplimiento de metas organizacionales	Realizar todos los trámites y gestiones, desde el pago de las nóminas a la resolución de cualquier conflicto entre la empresa y un trabajador.	Contratos laborales Buzón de quejas Afiliações Rol de pagos Cartas de despidos	Gerente General Personal Operativo Personal administrativo
		VERIFICAR: Medir la productividad de los empleados, inspeccionar el	ACTUAR: Rotación del trabajo, capacitaciones al trabajador		
RECURSOS:		PNTS. CUMPLIDOS EN BASE A LA NORMA ISO		DOCUMENTO Y REGISTROS	
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		9,2,10.4		Solicitud del Personal Acta de Entrega de Cargo Contrato Hojas de Vida Perfiles Puestos de Trabajo	
Computador, impresora					
INSUMOS					
Suministros de oficina					
INFRAESTRUCTURA					
Instalaciones "Autoservicios Palacios"					
FINANCIERO		RIESGOS		OBSERVACIONES	
INDICADOR		Alta rotación del personal Estrés Bajo desempeño laboral			
Índice de rotación de personal %porcentaje del personal capacitado					

Anexo 4

Manual de Procedimientos Autoservicios Palacios

AUTOSERVICIOS PALACIOS



MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

ISO 9001:2015

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

INDICE

Introducción	7
Alcance	8
Términos y definiciones	8
Descripción de procedimientos	9
GESTIÓN ESTRATÉGICA	10
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	7
GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA	18
GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	34
GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	45
GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	53
GESTIÓN OPERATIVA	62
REPARACIÓN	63
LOGÍSTICA INTERNA	70
LOGÍSTICA EXTERNA	76
GESTIÓN DE APOYO	82
GESTIÓN FINANCIERA	83
GESTIÓN DE SEGURIDAD	93
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	102

Introducción

Autoservicios Palacios considerada pequeña empresa según el INEC ya que cuenta con 15 trabajadores dedicados al servicio automotriz, lleva cerca de 15 años de experiencia en el mercado de servicios automotrices en la provincia de Imbabura en la ciudad de Ibarra, brindando calidad y eficiencia en su trabajo. La empresa se dedica a la preparación de autos de competencia, la actividad económica que realiza la pequeña empresa está clasificada según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme “CIIU 4.0” con la codificación: G4520.01, la cual menciona “Mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores: parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías. Incluye el tratamiento antióxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación (parlantes, radios, alarmas, etcétera).” (INEC, 2012)

El presente manual de procedimientos permite identificar las diferentes funciones de la organización, que plasma la manera en la que trabaja o se maneja la organización y que sirve como una guía para el personal de la empresa, acogiendo todos los procesos correspondientes como lo son los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo y que contribuye al crecimiento ordenado de la empresa, dar una buena imagen y se consolide con el tiempo.

Recordando que el presente manual este sujeto a la debida revisión y aprobación por la alta dirección y que el mismo está disponible bajo dicha autorización a las debidas modificaciones que surjan con respecto a cambios significativos realizables dentro de la organización.

Alcance

El presente manual de procedimientos basados en criterios en la norma ISO 9001:2015 contempla información correspondiente para la ejecución de los procesos y procedimientos, y su continuo y eficiente funcionamiento , encaminándolos al cumplimiento de satisfacción del cliente.

Términos y definiciones

En cuanto a términos y definiciones relacionables en este manual se encuentran el contenido mencionado a continuación:

- ✓ **Responsable.-** responsable de la efectividad que presenten los empleados de su área.
También, el individuo sobre el cual recae la dirección de una actividad o trabajo es designado como responsable.
- ✓ **Términos y definiciones.-** es fijar con claridad, exactitud y precisión, el significado de una palabra, la naturaleza de una persona o una cosa, o decidir o determinar la solución de algún asunto o cuestión.
- ✓ **Diagrama de flujo.-** es un diagrama o representación gráfica que detalla un proceso, sistema y sus correspondientes actividades.
- ✓ **Proceso.-** conjunto de actividades interrelacionadas organizadas y sistematizados cuyo fin es alcanzar un objetivo determinado.
- ✓ **Productos y servicios.-** actividades que una empresa lleva a cabo con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ **Corrección.-** proceso llevado a cabo rigurosamente, de modo que un determinado objeto o situación sea exacto o con el objetivo de mejorarlo

- ✓ **Mejora continua.**- proceso que tiene como fin mejorar los productos, servicios y procesos de una organización planificaciones designadas, que llevaran a una mejora posteriormente.
- ✓ **Registros.**- son documentos hechos por la organización en la que se detalla ciertas obligaciones específicas, y son conservados como evidencia o información.
- ✓ **Anexos.**- contenidos que se agregan al final de documentos de apoyo para ampliar la información presentada.

Descripción de procedimientos

Se continúa detallando las actividades que se realizan en las operaciones de los procedimientos ya mencionados con anterioridad.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 7 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 8 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
	PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 9 de 113

1. Objetivo

Implantar estrategias como parte de la dirección empresarial, que aborden los problemas de la empresa y su entorno, en cuanto a sus objetivos, su misión, en el ámbito competitivo que de sentido a la toma de decisiones de la organización.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de administración de la planta

3. Responsable

- ✓ Gerente general

4. Términos y definiciones

Dirección: consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

Orden de trabajo: define el propósito de una tarea o servicio antes de que este empiece. Suele hacerse un documento, factura, registro, y se crean normalmente después de que el cliente haya aprobado el presupuesto.

Organización: se refiere al correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio.

Análisis FODA: una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

5. Referencias Normativas

- ISO 9001:2015
- NTE INEN2879

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
	PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 10 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Investigación de mercado, que comprenda el cumplimiento de los objetivos, las estrategias, capacidad de análisis y flexibilidad para adaptarse a los eventos repentinos que cualquier empresa afronta.	Gerente General
2	Mantener la correcta comunicación para motivar a las partes interesadas, mejorar el compromiso de los trabajadores que garantice el buen funcionamiento de la empresa.	Gerente General
3	Análisis de los factores externos.	Gerente General
4	Identificar los conceptos importantes como lo son misión, visión, objetivos, principios de la organización.	Encargado de administración
5	Determinación de metas y objetivos	Alta dirección
6	Cálculo de insumos necesarios para brindar el servicio correspondiente	Alta dirección
7	Aprobación, control de insumos necesarios que serán empleados	Gerente General
8	Propuestas y mejoras para el SGC	Alta dirección

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento		COD	GE.PE.01
	Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos	Responsable de medición	Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 11 de 113

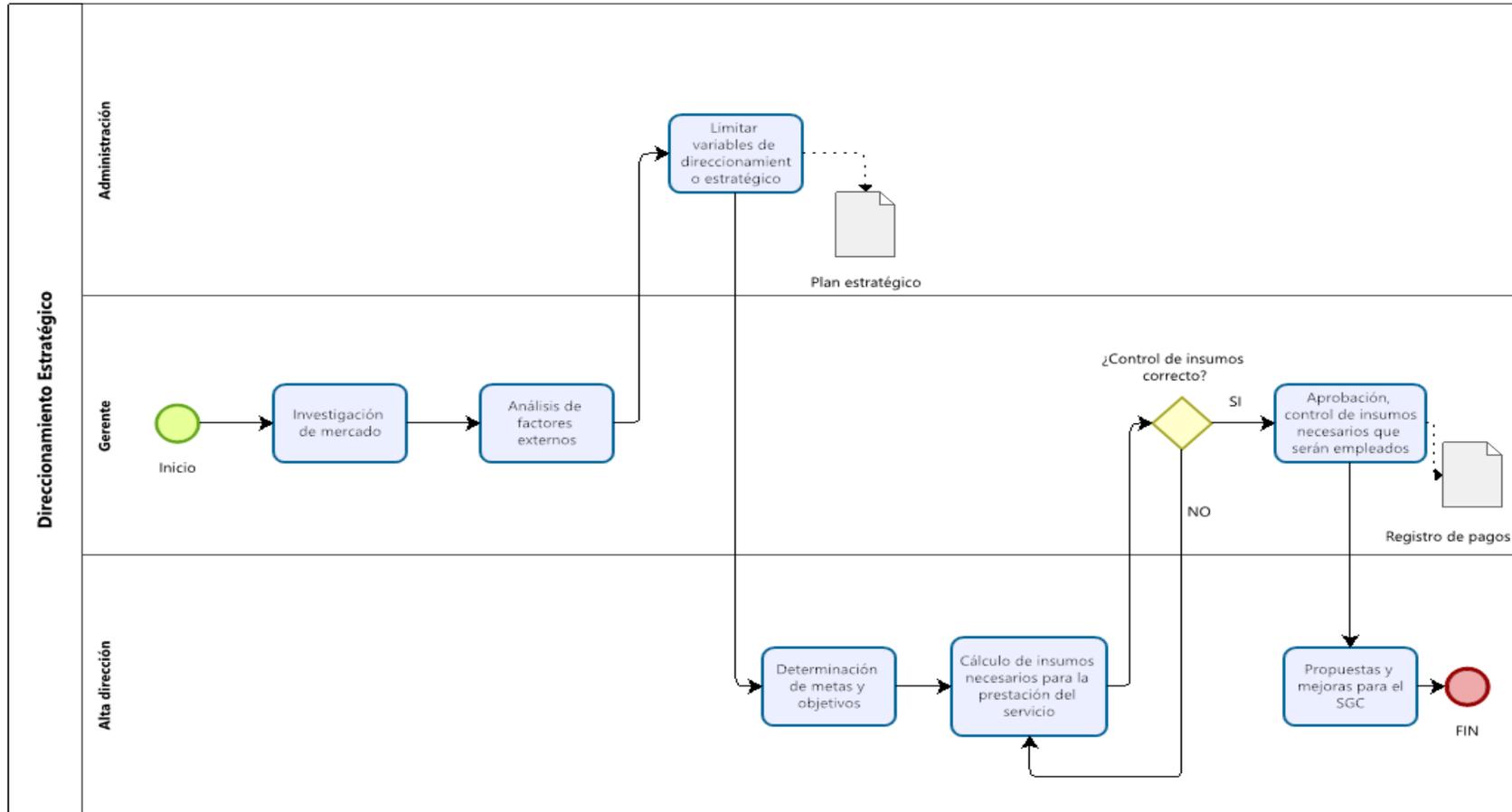
8. Documento y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Plan Estratégico	GE.DE.01.D1	X			X	Gerente General
Registro de Cuentas	GE.DE.01.R1	X			X	Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 7 de 113

9. Flujoograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
	PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 8 de 113

10. Anexos

	PLAN ESTRATÉGICO		COD: GE.DE.01.D1
			VERSIÓN:01
Misión		Visión	
Análisis FODA			
FODA			
Análisis de factores Interno/Externo			
Fortalezas		Debilidades	
Oportunidades		Amenazas	

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 9 de 113



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MATRIZ FODA

FACTORES		
FACTORES INTERNOS/EXTERNOS	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA

Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - DE	Código: GE.PE.01
PROCEDIMIENTO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	Página 10 de 113

Objetivos Estratégicos Propuestos				Indicadores	
Nº	Verbo	¿Qué ?	Área de Enfoque o límites	Posible Evidencia de Éxito	Meta Cuantificada
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 11 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 12 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 13 de 113

1. Objetivo

Realizar revisiones periódicas para identificar la productividad, convivencia, adecuación y eficacia de los procesos, que permita tomar acciones correctivas para el mejoramiento de la organización.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de administración de la planta

3. Responsable

- ✓ Gerente general

4. Términos y definiciones

Acción correctiva: Métodos o herramientas que permiten corregir diferentes tipos de fallas en una empresa, que consecuentemente dan paso a la mejora continua.

Acción preventiva: medida que se toma para abordar una falla o debilidad en un proceso antes de que tenga el efecto de dañar significativamente los resultados de ese proceso.

Efectividad: Mantener el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, impacto de como se ha llevado la gestión en los resultados esperados y el manejo de los recursos disponibles.

5. Referencias Normativas

- Norma ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de calidad)

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 14 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Planificación y programación de revisión por la dirección de proyectos o planificaciones previas.	Encargado de administración
2	Preparación de la información documentada para su posterior revisión	Encargado de administración
3	Revisión y aprobación de documentos	Alta dirección
4	Gestionar oportunidades de mejora de acuerdo con los resultados de la revisión	Encargado de administración de la planta
5	Consolidar acciones de mejora y remitirlas a los responsables de dichas acciones	Encargado de administración de la planta
6	Seguimiento de la información	Gerente general
7	Socialización de resultados	Gerente General

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Revisión por la dirección	COD	GE.PE.02
	Nombre del indicador	N/A	Responsable de medición	Gerente General

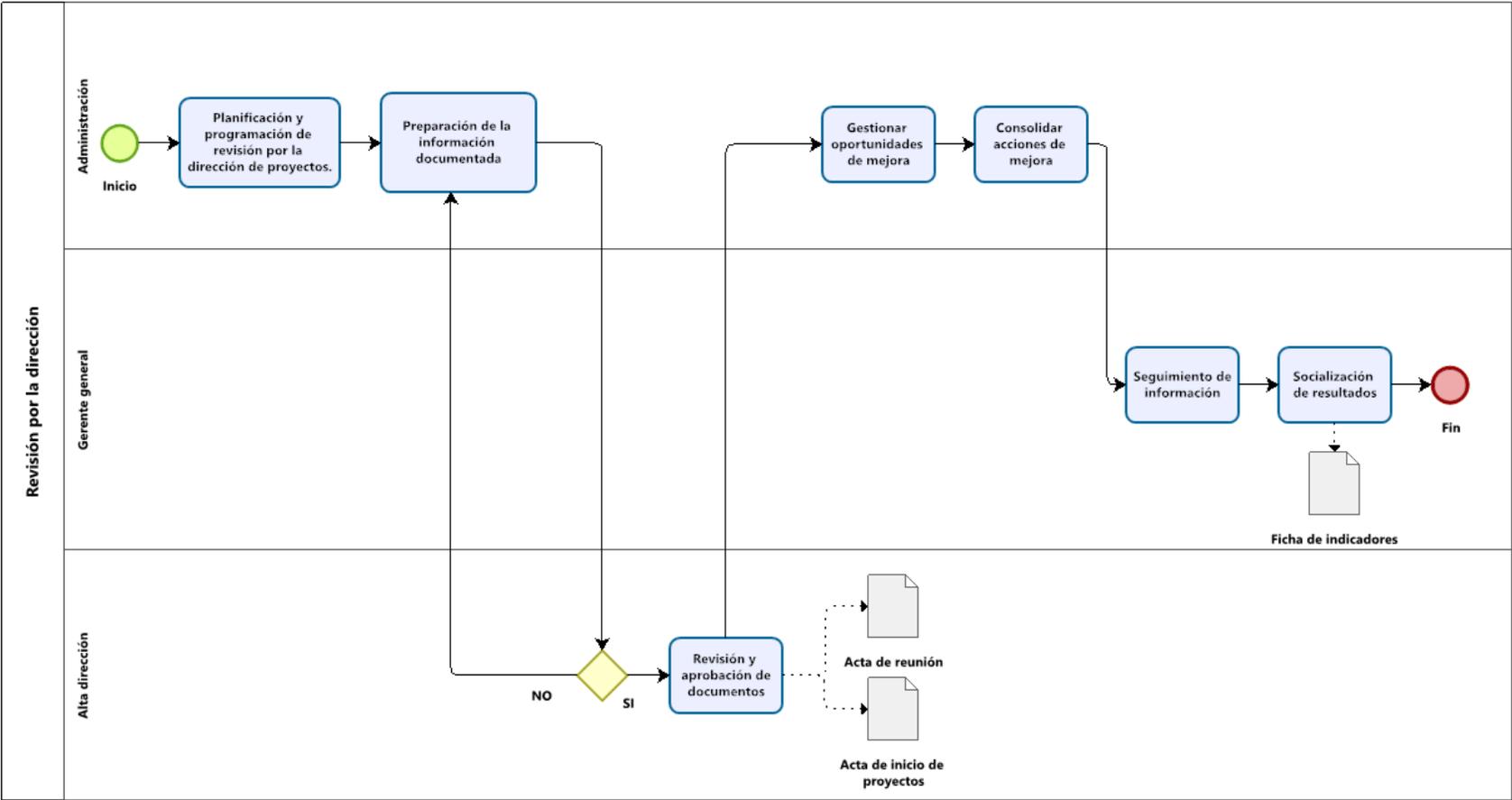
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Acta de reunión	GE.DE.02.D1	X		X		Gerente General
Minuta de revisión por la dirección	GE.DE.02.D2	X		X		Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 15 de 113	

9. Flujoograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 16 de 113

10. Anexos

 “AUTOSERVICIOS PALACIOS”	VERSIÓN:01
	COD: GE.PE.02.D1
	PÁGINA: 1 DE 1
ACTA DE REUNIÓN	

DATOS GENERALES

Comité o grupo:	Acta N°
Tema del proyecto:	Fecha:
Responsable:	Hora inicio: Fin:
Administrador/a:	Lugar:

PARTICIPANTES

N°	Nombre	Cargo	Teléfono

TEMAS PARA TRATAR

PUNTOS DE DISCUSIÓN	
1	
2	
3	

APROBACIÓN

Nombres y Apellidos	Estado (Aprobación/Desaprobación)	Firma
Fecha de revisión:		
Fecha de aprobación:		

ACUERDOS Y OBERSVACIONES

Acuerdo/Observación	Responsable	Fecha prevista de entrega

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTERATÉGICA - DE	Código: GE.PE.02
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 01	Página 17 de 113

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	“AUTOSERVICIOS PALACIOS”	COD: GE.PE.02.D2
	MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 01
		PÁGINA 1 de 1

DATOS GENERALES

FECHA:	PARTICIPANTES:	HORA:

ACUERDOS OBSERVACIONES:

N° ACCIÓN	ACUERDOS/OBSERVACIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 18 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 19 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
	PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 20 de 113

1. Objetivo

Establecer evaluaciones de relación comercial con proveedor fiables que ofrezca la mejor relación calidad-precio que sea mutuamente beneficiosa para la organización.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de administración de la planta

3. Responsable

- ✓ Gerente general

4. Términos y definiciones

Contrato: formato en el que se manejan distintas condiciones laborales entre las partes interesadas por la prestación de un servicio o un trato comercial.

Proveedor: Persona u organización el cual su medio es el proveer de todo lo necesario(materia prima, materiales de consumo, servicios) a otra persona u organización.

Contratista: Persona a cargo para contratar, la ejecución de alguna cosa.

5. Referencias Normativas

- NTE ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

6. Descripción de actividades del procedimiento

Nº	Operación	Responsable
1	Clasificar los criterios de selección de proveedor de acuerdo con las necesidades correspondientes	Encargado de administración
2	Investigar la oferta disponible en el mercado para el producto o servicio que se desea adquirir	Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
	PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 21 de 113

3	Crea una lista corta de proveedores	Encargado de administración
4	Evaluar los precios y plazos de entrega de proveedores	Encargado de administración
5	Evaluar la calidad del material entregado, cumplimiento de especificaciones técnicas	Gerente General
6	Evaluar el servicio post venta	Encargado de administración
7	Notificar el resultado de la evaluación al proveedor y actualizar el informe de evaluación de proveedores	Encargado de administración

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Selección de proveedores	COD	GE.GC.01
	Nombre del indicador	Tiempo medio de retraso en la entrega de pedido	Responsable de medición	Encargado de logística

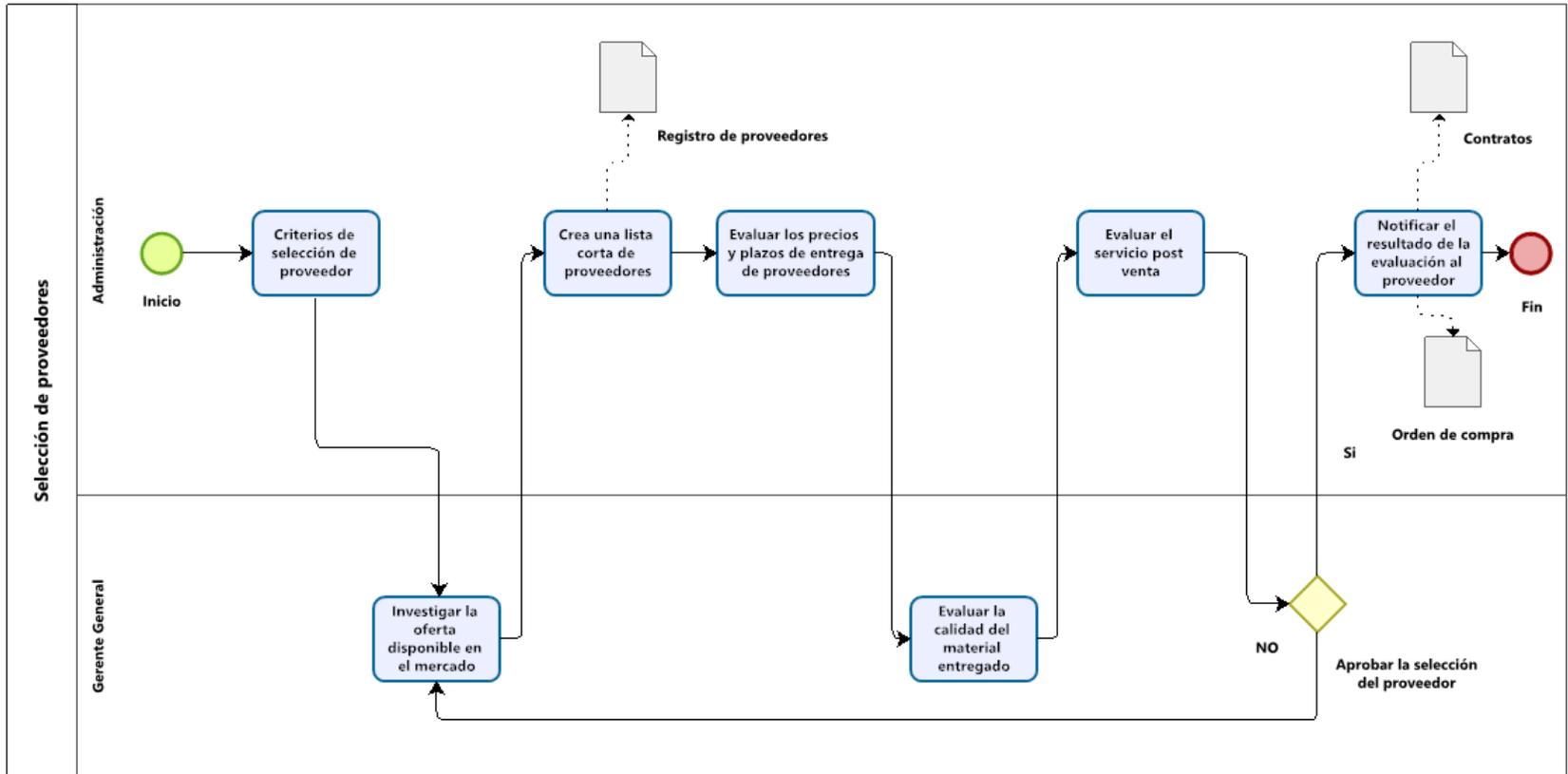
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de Evaluación de Proveedores	GE.GC 01.D1	X		X		Gerente General
Orden de Compra	GE.GC 01.D2	X		X		Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 22 de 113	

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.01
	PROCEDIMIENTO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES-01	Página 23 de 113

10. Anexos

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				COD: GE.GC 01.R1 VERSIÓN: 01																									
FECHA:	DD	MM	AA	N°																										
DATOS DEL PROVEEDOR																														
Empresa																														
C.I																														
Dirección																														
Teléfono																														
EVALUACIÓN																														
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Escala de ponderación</th> </tr> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>No cumple</td> </tr> </tbody> </table>				Escala de ponderación		Puntaje	Resultado	4	Excelente	3	Bueno	2	Regular	1	No cumple	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Escala de calificación</th> </tr> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>45-36</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>17-24</td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td>9-16</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>0-8</td> <td>No cumple</td> </tr> </tbody> </table>			Escala de calificación		Puntaje	Resultado	45-36	Excelente	17-24	Bueno	9-16	Regular	0-8	No cumple
Escala de ponderación																														
Puntaje	Resultado																													
4	Excelente																													
3	Bueno																													
2	Regular																													
1	No cumple																													
Escala de calificación																														
Puntaje	Resultado																													
45-36	Excelente																													
17-24	Bueno																													
9-16	Regular																													
0-8	No cumple																													
N°	Parámetro de calificación				Puntaje																									
1	Tiempo estimado de entrega																													
2	Especificaciones técnicas																													
3	Estimación precio																													
4	Garantía																													
5	Servicio postventa																													
Calificación final																														
ANÁLISIS DE RESULTADOS																														
Observaciones:																														
Firmas responsables:																														
Calificador por:			Revisado por:																											

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 25 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA RECEPCIÓN DE MATERIAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 26 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
	PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 27 de 113

1. Objetivo

Planificar la recepción, almacenamiento del material y la gestión de inventario que dé seguimiento al correcto uso de este.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de administración de la planta

3. Responsable

- ✓ Encargado de administración de la planta

4. Términos y definiciones

Recepción de material: constituye a la estructuración de material a recibir. Por lo que, se tiende a realizarlo con seguridad y criterio. Resguardando la calidad del material.

Repuesto: pieza que se utiliza para reemplazar las originales en máquinas que debido a su uso diario han sufrido deterioro o una avería.

Recepcionista: persona encargada de recibir el material y que gestiona su almacenamiento y verifica el control de este.

5. Referencias Normativas

- NTE ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

6. Descripción de actividades del procedimiento

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
	PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 28 de 113

N°	Operación	Responsable
1	Orden de compra de los materiales requeridos	Encargado de administración
2	Recepción del material requerido(repuestos, lubricantes, aceites, etc)	Gerente General Encargado de administración
3	Verificar el cumplimiento de cantidades y calidad acordadas de material	Gerente general
4	Almacenamiento de material en inventario	Gerente general Encargado de administración
5	Actualizar registro de inventario	Encargado de administración
6	Revisión de equipos y maquinarias	Gerente General
7	Actualizar registro de funcionamiento de máquinas y equipos.	Encargado de administración

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Recepción del material	COD	GE.GC.02
	Nombre del indicador	Índice de rotación de inventarios % de funcionamiento de maquinaria	Responsable de medición	Encargado de logística

8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de Recepción de Material	GE.GC 02.R1	X		X		Administración
Orden de Compra	GE.GC 02.D1	X		X		Gerente General

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 29 de 113

Registro de Inventario	de	GE.GC 02.R2	X			X	Administración
Fichas Técnicas		GE.GC.02.D2	X			X	Administración

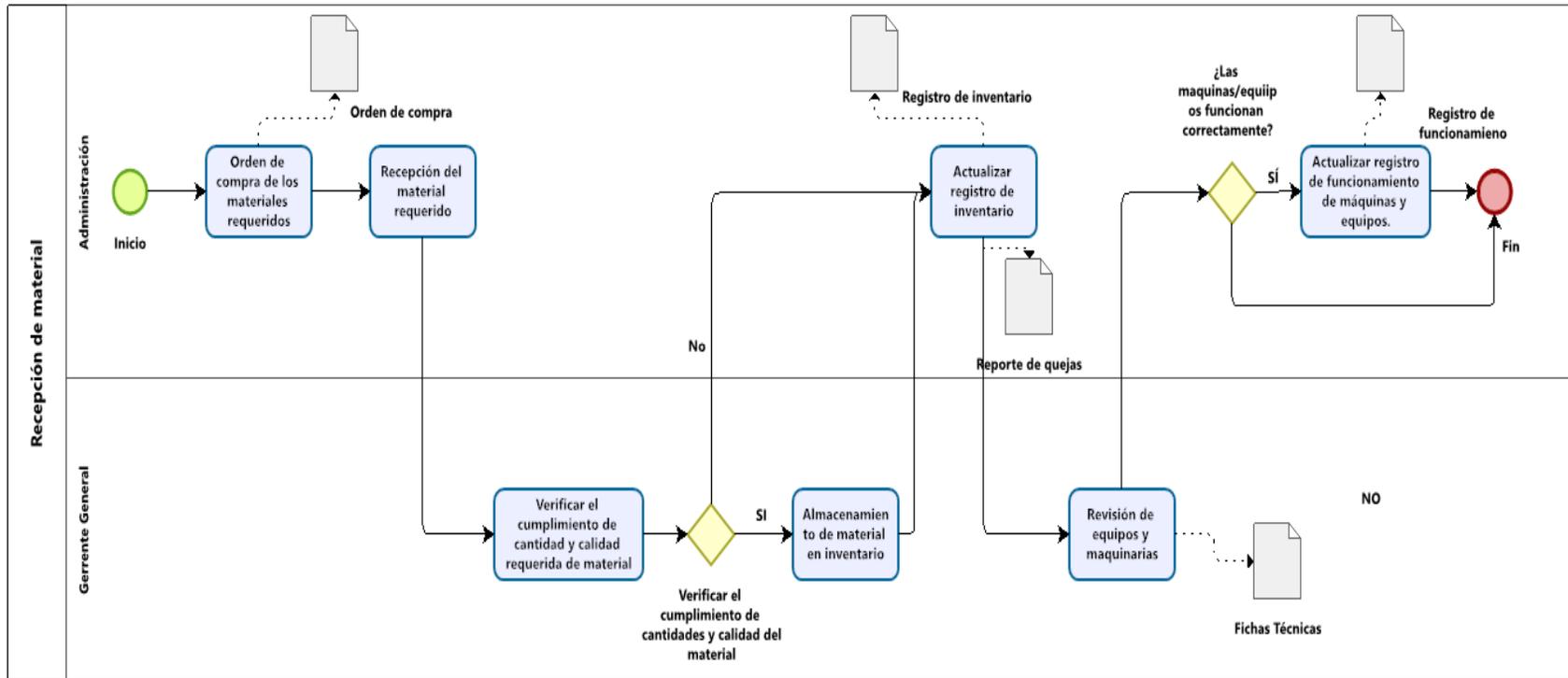
Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 30 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
	PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 31 de 113

10. Anexos

	REGISTRO DE RECEPCIÓN DE MATERIAL				COD: GE.GC 02.R1
					VERSIÓN: 01
Número de entrada:		Fecha:			
Nombre:					
Proveedor:					
Orden de compra N°:					
LISTA DE MATERIALES					
Código	Descripción	Cantidad requerida	Cantidad recibida	C/NC	Observaciones
Firma de responsable:			Firma de responsable:		
Revisó			Aprobó		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
	PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 32 de 113

	ORDEN DE COMPRA		COD: GE.GC 02.D1
			VERSIÓN: 01
Datos del Comprador			
Razón Social: (nombre de la empresa) RUC: (RUC de la empresa) Dirección: (Dirección de la empresa) Teléfono: (Teléfono de la empresa) Correo Electrónico: (Correo electrónico de la empresa) (Nombre y puesto de quien realiza el documento)			
Datos del Vendedor			
Razón Social: (nombre del proveedor) RUC: (RUC del proveedor) Dirección: (Dirección del proveedor) Teléfono: (Teléfono del proveedor) Correo Electrónico: (Correo electrónico del proveedor) (Nombre y puesto de quien recibe el documento)			
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	
		\$0.0 \$0.0 \$0.0	
		Subtotal I.V.A Total	
Condiciones de Entrega			
Lugar: (lugar de entrega)		Fecha y hora: (fecha y hora de entrega)	
Condiciones de Pago			
(Forma de pago, efectivo, tarjeta, dar anticipo, liquidar antes de la entrega, plazos)			
Observaciones	(Cuestiones en las que se cancela la entrega o la compra)		
Autoriza	(Nombre de quien autoriza)		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRA Y VENTA- GE.GC	Código: GE.GC.02
	PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN DE MATERIAL-01	Página 33 de 113

	REGISTRO DE CONTROL DE INVENTARIO					COD: GE.GC 02.R2
						VERSIÓN: 01
LISTA DE MATERIALES						
Código	Descripción	Existencias	Costo Unitario	Costo Total	Inventario	Solicitar
						Hay suficiente
						Hay suficiente
						Hay suficiente
						Hay suficiente
						Solicitar
						Solicitar
						Hay suficiente
						Hay suficiente

	FICHAS TÉCNICAS				COD: GE.GC 02.D2
					VERSIÓN: 01
Realizado por:			Fecha:		
Máquina/Equipo:			Ubicación:		
Modelo		Sección			
Marca		Código			
Característica Técnicas			Foto:		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 34 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD AUDITORIA INTERNA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 35 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 36 de 113

1. Objetivo

Permitir a la empresa conocer el estado general de la empresa y llevar un mayor control de los procesos y sus funciones para de esta manera ayudar a detectar fallos que podrán ser evaluados y realizar las mejoras necesarias que le permitirán a la empresa mejorar continuamente.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de administración de la planta
- ✓ Encargado de auditoría

3. Responsable

- ✓ Encargado de auditoría

4. Términos y definiciones

Auditoría interna: consiste en el sistema de control interno de la empresa referente a las medidas, políticas y procedimientos establecidos por una determinada organización para proteger el negocio.

Auditor: es la persona capacitada que se designa por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una empresa.

Hoja de ruta: documento que muestra la secuencia detallada del orden en el que se realizará la auditoría programada.

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 37 de 113

Programa de auditoría: plan de acción que documenta aquellos procedimientos que se detallan en la auditoría para verificar que una organización cumple con las regulaciones internas y externas.

5. Referencias Normativas

- NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos
- NTE ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Planificar auditoría	Encargado de auditoría
2	Creación , revisión y aprobación del programa de auditoría	Alta dirección
3	Presentación del equipo auditor	Encargado de auditoría
4	Reunión donde se detalle el plan de auditoría, la hoja de ruta de la auditoría e indicaciones generales	Encargado de auditoría
5	Llevar a cabo la auditoría	Encargado de auditoría
6	Revisión de cumplimiento, informe de auditoría	Alta dirección
7	Dar a conocer la evaluación del estado general de la empresa según el auditor	Encargado de auditoría
8	Determinación de medidas correctivas/preventivas	Encargado de auditoría
9	Generar informe de seguimiento	Encargado de auditoría
10	Poner en marcha las acciones de mejora de acuerdo con el informe de seguimiento.	Alta dirección

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 38 de 113

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Auditoría interna	COD	GE.CA.01
	Nombre del indicador	% de la auditoría completa	Responsable de medición	Encargado de auditoría

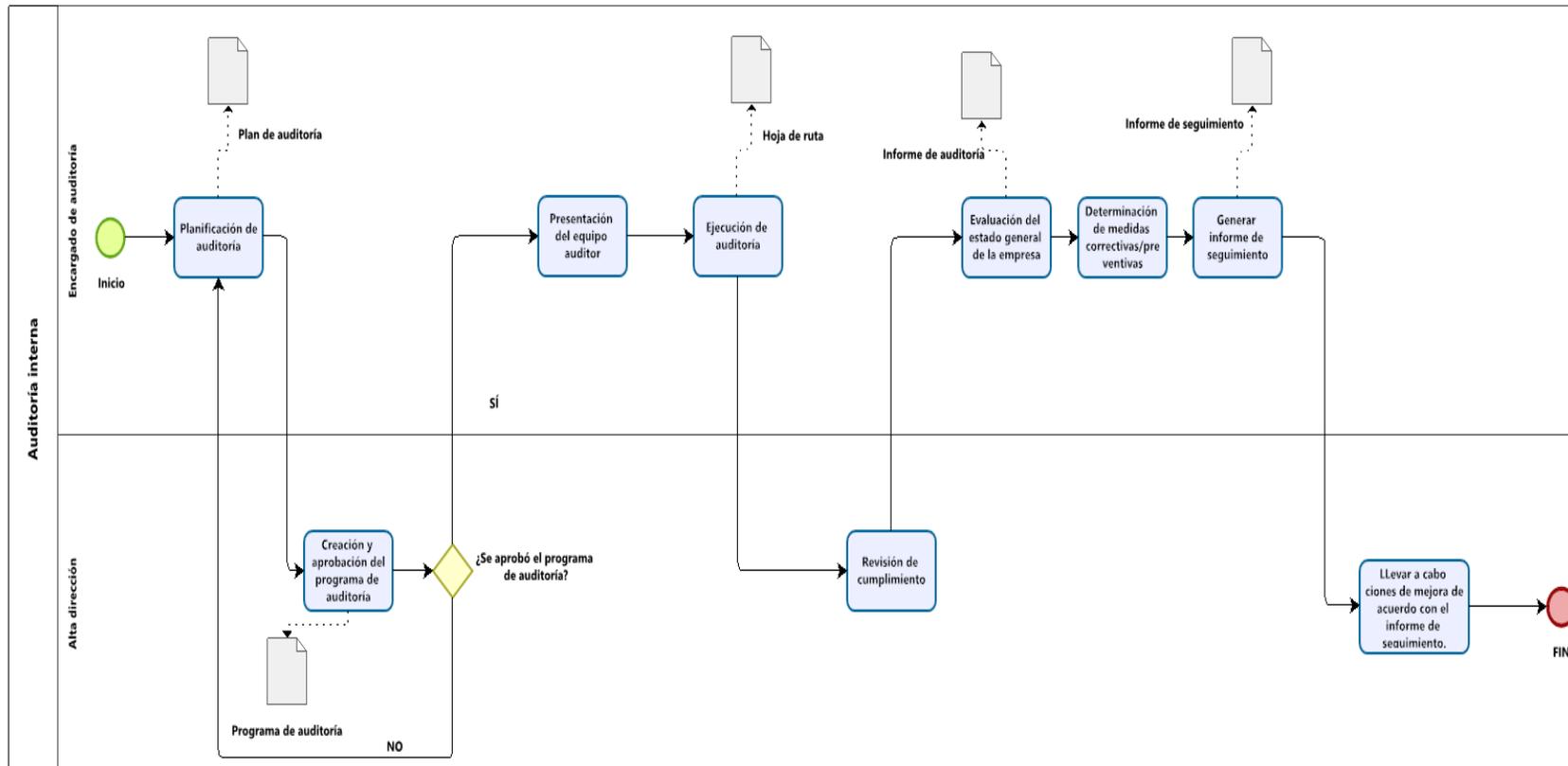
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Plan de auditoría	GE.CA 01.D1	X			X	Encargado de auditoría
Programa de auditoría	GE.CA 01.D2	X			X	Encargado de auditoría
Hoja de ruta	GE.CA 01.D3	X		X		Encargado de auditoría
Informe de Auditoría Interna	GE.CA 01.D4	X		X		Encargado de auditoría
Informe de seguimiento Auditoría Interna	GE.CA 01.R1	X		X		Encargado de auditoría

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 39 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 40 de 113

10. Anexos

	PLAN DE AUDITORÍA				COD: GE.CA 01.D1
					VERSIÓN: 01
Auditado responsable:					
Objetivo de la auditoría:					
Fecha:					
Alcance de la auditoría:					
Criterios de la auditoría:					
Día 1					
Fecha	Hora	Auditor	Proceso	Área auditada	
Día 2					
Fecha	Hora	Auditor	Proceso	Área auditada	
Firma de responsable:			Firma de responsable:		
Auditado			Auditor		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 41 de 113

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	COD: GE.CA 01.D2
		VERSIÓN: 01
Objetivo de la auditoría:		
Alcance de la auditoría		
Criterios de la auditoría:		
Fecha:		

CRONOGRAMA

MES/AÑO					
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Observaciones:

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 42 de 113

	HOJA DE RUTA			COD: GE.CA 01.D3
				VERSIÓN: 01
Auditor:				
Proceso para auditar:				
N° Auditoria:				
Objetivo				
Criterios de auditoría				
Requisito	Pregunta	C/NC	Descripción No conformidad	
CLASIFICACIÓN:				
M: No conformidad mayor				
m: No conformidad menor				
C: Conformidad				
NC: No conformidad				
Conclusión de Auditoría				
Auditor responsable:				

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 43 de 113

	INFORME DE HALLAZGOS AUDITORIA INTERNA		COD: GE.CA 01.D4
			VERSIÓN: 01
Empresa:	Fecha de auditoría:		
Objetivo:			
Alcance:			
Cliente:			
Equipo auditor:			
Lugar de auditoría:			
1. RESUMEN DE ACTIVIDADES DESARROLADAS			
2. HALLAZGOS			
N°	Requisito	Descripción	Proceso
3. CONCLUSIONES			
4. RESULTADO DE CUMPLIMIENTO			
5. ANEXOS			
6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD			
Elaborado por:		Aprobado por:	

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.01
PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA-01	Página 44 de 113

	INFORME DE SEGUIMIENTO (Acciones correctivas)	COD: GE.CA 01.D5 VERSIÓN: 01			
Empresa:	Fecha de auditoría:				
Objetivo:					
Alcance:					
Cliente:					
Equipo auditor:					
Lugar de auditoría:					
1. RESUMEN DE ACTIVIDADES DESARROLADAS					
2. RESULTADOS					
N°	Acción correctiva	Criterios de auditoría	Resultados obtenidos	Fecha	Observación
3. CONCLUSIONES					
4. RESULTADO DE CUMPLIMIENTO					
5. ANEXOS					
6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
Elaborado por:			Aprobado por:		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 45 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD CONTROL DE NO CONFORMIDADES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 46 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 47 de 113

1. Objetivo

Realizar un análisis de oportunidades de mejora con el fin de identificar la raíz de los problemas que causan las no conformidades y buscar soluciones efectivas para prevenir su recurrencia.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado del control de no conformidades

3. Responsable

- ✓ Encargado del control de no conformidades

4. Términos y definiciones

No conformidad mayor: se define así al incumplimiento de una norma, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión.

No conformidad menor: es el incumplimiento mínimo en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales. Estas no conformidades menores dispersos y parciales y no afectan mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión.

Observación: se denomina observación a una situación que no es considerada ni conformidad mayor ni menor, y que puede tomársela como una oportunidad de mejora.

5. Referencias Normativas

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 48 de 113

➤ NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Recepción de no conformidades	Encargado del control de no conformidades
2	Revisión de no conformidades	Encargado del control de no conformidades
3	Análisis de causas	Encargado del control de no conformidades
4	Reunión para comunicar las no conformidades presentadas	Alta dirección
5	Definir las acciones correctivas que se llevarán a cabo	Encargado del control de no conformidades
6	Aprobación de acciones correctivas	Alta dirección
7	Ejecución de acciones correctivas	Encargado del control de no conformidades
8	Generar informe de seguimiento	Encargado del control de no conformidades
9	Verificar el cumplimiento de acciones tomadas	Alta dirección
10	Definir acciones preventivas para evitar problemas futuros	Encargado del control de no conformidades

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Control de no conformidades	COD	GE.CA.02
	Nombre del indicador	% de reclamos o quejas	Responsable de medición	Encargado del control de no conformidades

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 49 de 113

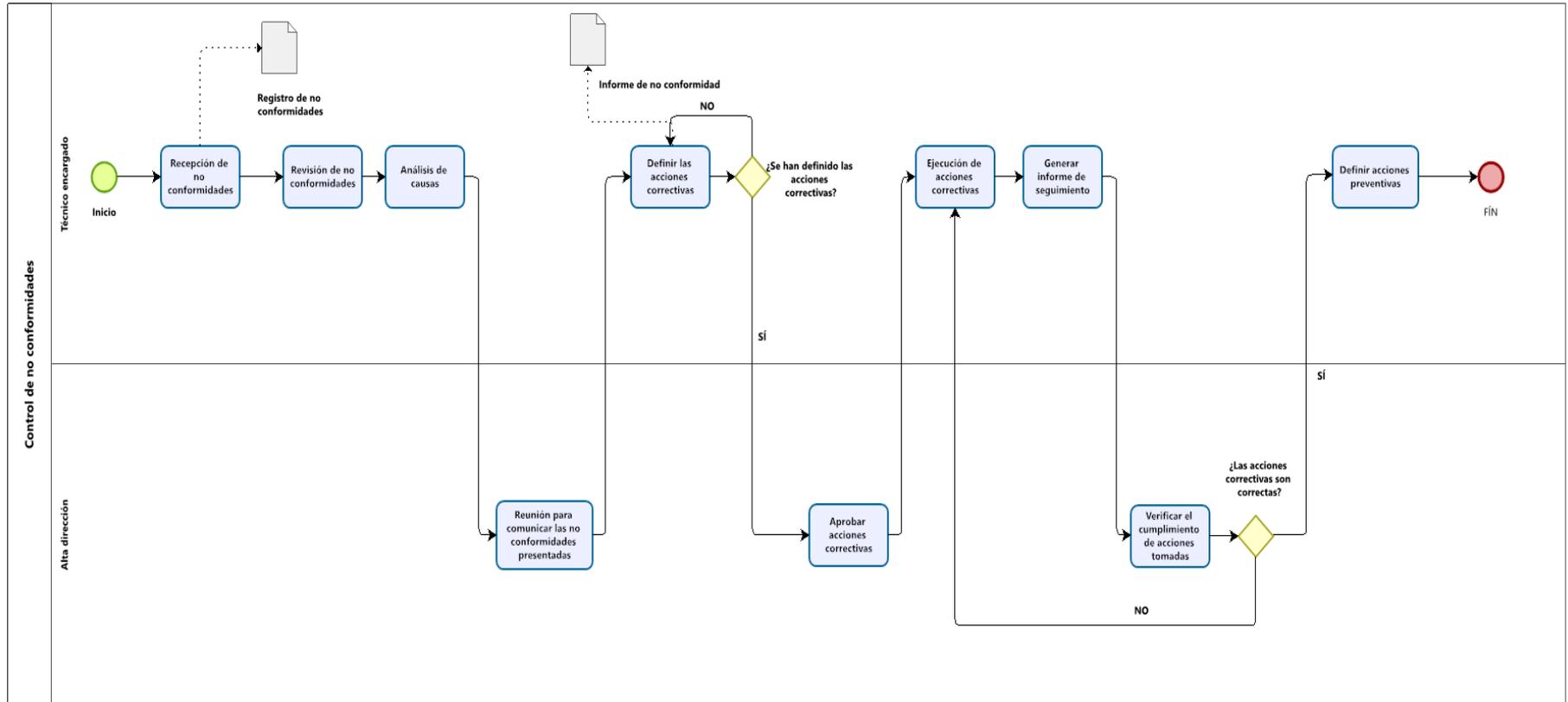
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de no conformidades	GE.CA 02.R1	X		X		Encargado del control de no conformidades
Informe de no conformidad	GE.CA 02.D1	X		X		Encargado del control de no conformidades

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 50 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES-01	Página 52 de 113

	INFORME DE NO CONFORMIDAD			COD: GE.CA 01.D1	
			VERSIÓN: 01		
Empresa:			Fecha de hallazgo:		
Responsable:					
Alcance:					
N° Reporte:					
N° No Conformidad	Descripción de No Conformidad	Requisito	Tipo de acción		Fecha de cumplimiento
			Preventiva	Correctiva	
Observaciones:					
Responsable de área			Encargado de control		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 53 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD ACCIONES CORRECTIVAS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 54 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 55 de 113

1. Objetivo

Brindar solución a los problemas presentados en la prestación del servicio y/o Sistema de Gestión (Calidad y/o Integral), mediante el análisis de no conformidades de la situación y darle una solución.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Encargado de acciones correctivas

3. Responsable

- ✓ Encargado de acciones correctivas

4. Términos y definiciones

Acción correctiva: Se define la acción correctiva que se debe realizar sobre la no conformidad diagnosticada, para eliminar dicha no conformidad, y evitar problemas futuros que puedan presentarse.

Acción preventiva: acciones tomadas que en el caso de no conformidades potenciales puedan ser ejecutadas.

Seguimiento de acciones: seguimiento realizado periódicamente en cuanto al grado de cumplimiento de las acciones establecidas, indicando quién realiza dicho seguimiento, la fecha y el estado de evolución.

5. Referencias Normativas

- NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
	PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 56 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Detección de no conformidades	Encargado de acciones correctivas
2	Análisis de indicadores	Encargado de acciones correctivas
3	Análisis de causas	Encargado de acciones correctivas
4	Establecer acciones preventivas o correctivas	Encargado de acciones correctivas
5	Elaborar un plan de acción correctiva/preventiva	Encargado de acciones correctivas
6	Aprobación del plan	Alta dirección
7	Realizar acciones de mejora mediante la ejecución de las acciones determinadas.	Encargado de acciones correctivas
8	Generar informe de seguimiento	Encargado de acciones correctivas
9	Verificar el cumplimiento de acciones tomadas	Alta dirección
10	Comunicar las acciones que se han tomado	Alta dirección

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Acciones correctivas	COD	GE.CA.03
	Nombre del indicador	% de acciones correctivas/preventivas eficaces	Responsable de medición	Encargado de acciones correctivas

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 57 de 113

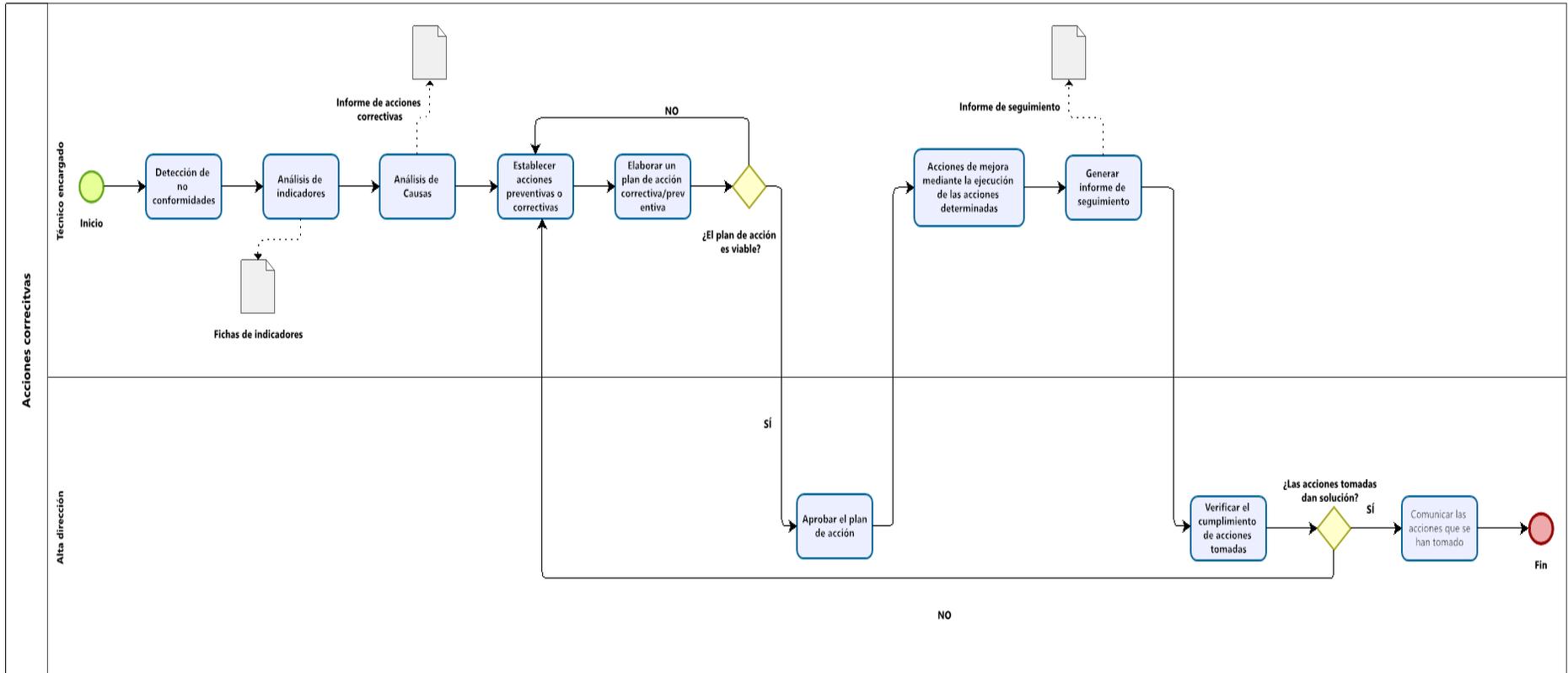
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Ficha de indicadores	GE.CA 03.D1	X		X		Encargado de acciones correctivas
Informe de acciones correctivas preventivas	GE.CA 03.D2	X		X		Encargado de acciones correctivas

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.02
PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 58 de 113

9. Flujograma



Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.03
	PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 59 de 113

10. Anexos

	FICHA DE INDICADOR		COD: GE.CA 03.D1
			VERSIÓN: 01
Elaborado por:		Revisado por:	
Macroproceso:			
Proceso:			
Indicador:			
DEFINICIÓN			
Descripción:			
FÓRMULA			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
		DENOMINADOR	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
RESULTADOS			

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.03
PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 60 de 113

	INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS	COD: GE.CA 01.D1				
		VERSIÓN: 01				
N°						
Responsable:						
Fecha:						
Nombre del proceso						
ORÍGEN DE LA PROBLEMÁTICA						
Reportes de bajos niveles en ventas:		Reporte de quejas y sugerencias				
Problemas con proveedores		Reporte de no conformidades en auditorías externas				
Reporte de riñas		Reporte de error en finanzas				
Reporte de accidentes, incidentes o enfermedades laborales		Reporte de mal uso de EPP's				
Reporte de daños, averías, desagües o cortocircuitos		Otro(s):				
CORRECCIÓN						
Actividad	Responsable	Fecha límite	Fecha programa (Sí aplica)	Verificación		
				Fecha real de ejecución	Observaciones	
PLAN DE ACCIÓN						
Actividad	Responsable	Fecha		Fecha programada (si aplica)	Verificación	
		Inicio	Fin		Fecha real de ejecución	Observaciones

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD-GE.CA	Código: GE.CA.03
PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS-01	Página 61 de 113

ANÁLISIS DE RIESGO					
Responsable de verificación					
AUTORIZACIÓN DE PLAN					
¿El plan de acción fue eficaz?	SI	NO	Fecha Cierre / / /	Firma de responsable	
OBSERVACIONES:					

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

GESTIÓN OPERATIVA

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 63 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN OPERATIVA REPARACIÓN MANTENIMIENTO

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 64 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
	PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 65 de 113

1. Objetivo

Establecer lineamiento que permitan la correcta recepción y seguimiento en la reparación o mantenimiento de vehículos de clientes dentro del taller automotriz Autoservicios Palacios.

2. Participantes

- ✓ Gerencia
- ✓ Jefe de taller
- ✓ Todos los participantes del taller incluido técnicos y asistentes en cumplir este procedimiento.

3. Responsable

- ✓ Gerente General

4. Términos y definiciones

Mantenimiento: es la ejecución de una serie de actividades, como reparaciones y actualizaciones, que tiene como fin que no se vea afectado el equipo, máquina con el paso del tiempo.

Orden de trabajo: Es el documento donde se definen las especificaciones de un servicio (instalaciones, mantenimiento, reparaciones, etc.).

5. Referencias Normativas

10. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
	PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 66 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Recepción de la orden de trabajo.	Gerente General
2	Designar al técnico especializado para realizar el trabajo.	Gerente General
3	Revisión de la orden de trabajo y diagnóstico del vehículo.	Técnico encargado
4	Comunicar posibles fallas no descritas en la orden de trabajo.	Técnico encargado
5	Autorizar inclusiones de posibles nuevas fallas en la orden de trabajo.	Encargado de administración
6	Esperar la autorización del dueño del vehículo para empezar el trabajo.	Técnico encargado
7	Realizar el mantenimiento. (Reparación mecánica, suelda, torno)	Técnico encargado
8	Supervisar y dar soporte mecánico en casos necesarios.	Jefe de taller
9	Comunicación con el cliente para actualizar información respecto al vehículo.	Jefe de taller
10	Realizar servicio de limpieza al vehículo.	Técnico encargado
11	Dejar el vehículo en parqueadero grande hasta su despacho	Técnico encargado

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Reparación	COD	GE.REP.01
	Nombre del indicador	Índice de mantenimiento a equipos ejecutado	Responsable de medición	Encargado de logística

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 67 de 113

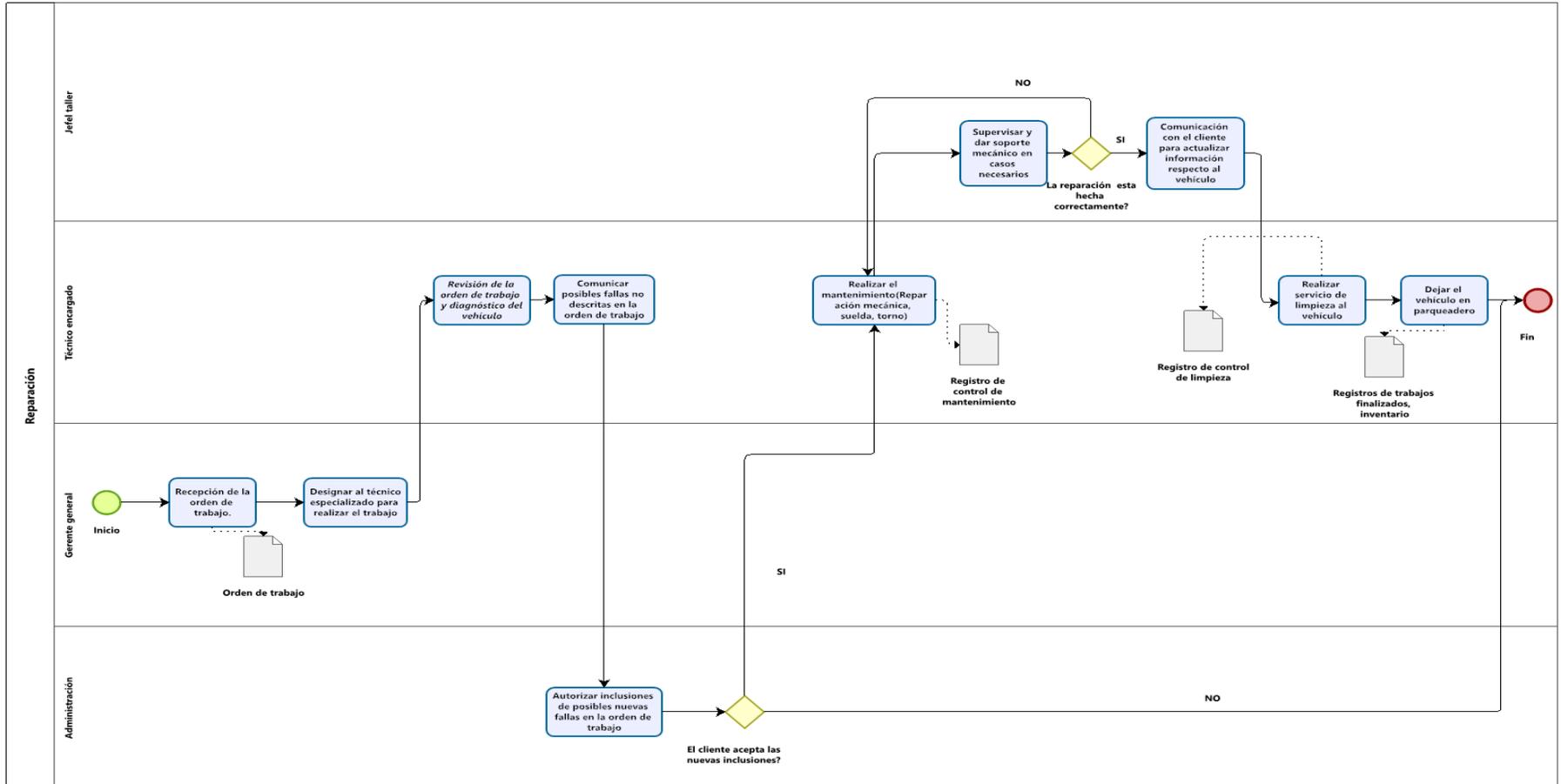
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Orden de trabajo	GO.REP.03.D1	X		X		Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	REPARACIÓN – GO.REP	Código: GO.REP.01
PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTO-01	Página 68 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 70 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN OPERATIVA LOGÍSTICA INTERNA FACTURACIÓN Y COBRANZA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 71 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
	PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 72 de 113

1. Objetivo

Gestionar tareas administrativas que aseguren la correcta facturación de la empresa.
Administrar los archivos y la documentación correspondiente para proporcionar apoyo administrativo al área de finanzas.

2. Participantes

✓ Administración

3. Responsable

✓ Encargado de administración

4. Términos y definiciones

Facturación: se registra la información correspondiente a la compra o venta de un bien o servicio.

Cobranza: es el procedimiento con el que se puede hacer la cancelación por la prestación de un servicio o la compra de productos o deudas.

5. Referencias Normativas

11. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

6. Descripción de actividades del procedimiento

Nº	Operación	Responsable
1	Recopilar toda la información necesaria para calcular las cuentas por cobrar.	Administración
2	Ingresar datos en el sistema de contabilidad	Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
	PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 73 de 113

3	Verificar que los datos en el sistema de contabilidad para garantizar la precisión de la factura final	Administración
4	Emitir facturas que serán entregadas al cliente	Administración
5	Recibir los pagos del cliente	Administración
6	Responder a preguntas que el cliente requiera	Administración
7	Actualizar los registros contables con nuevos pagos, saldos, información del cliente	Administración
8	Informar las actividades al área de finanzas y la alta dirección	Administración

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Facturación y cobranza	COD	GO.LEGI.01
	Nombre del indicador	Incremento de facturación mensual	Responsable de medición	Encargado administración

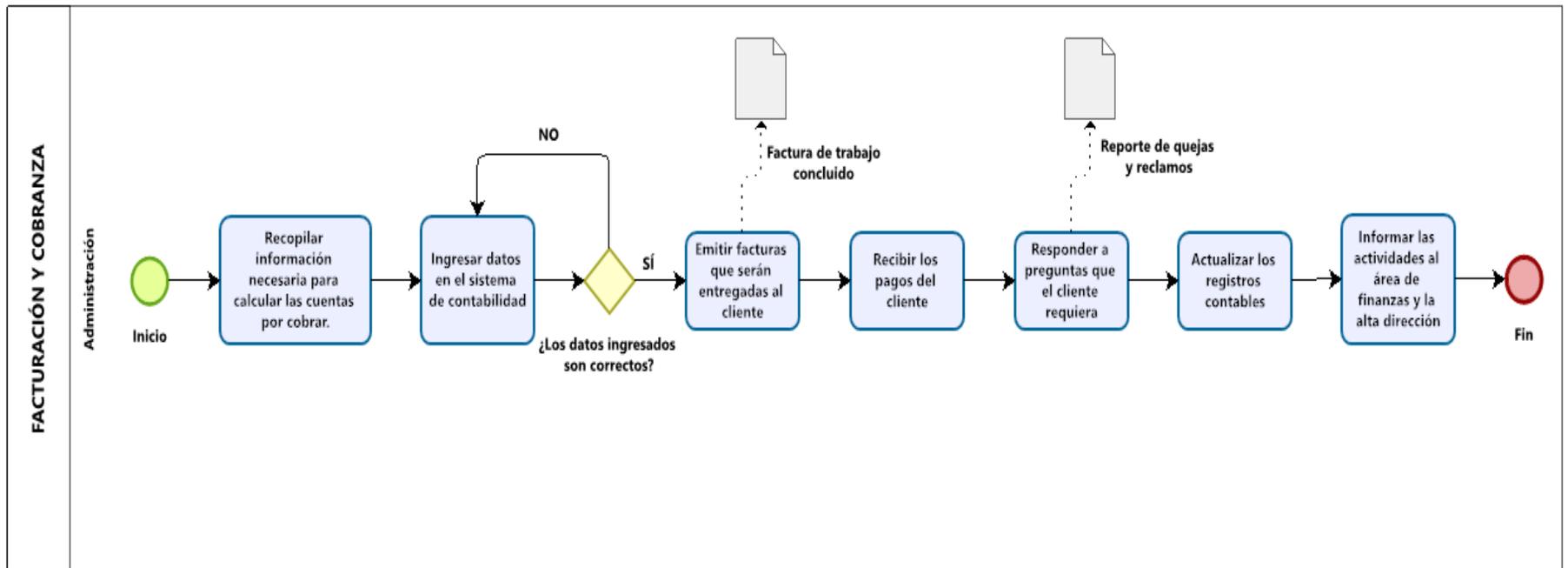
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Factura de trabajo concluido	GO.LOGI.01.D1	X		X		Administración
Reporte de quejas y reclamos	GO.LOGI.01.D2	X		X		Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 74 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA INTERNA-GO.LEGI	Código: GO.LEGI.01
	PROCEDIMIENTO:	FACTURACIÓN Y COBRANZA-01	Página 75 de 113

10. Anexos

	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS			COD: GE.SC 01.D2
Fecha:	CLIENTE		PROVEEDOR:	
MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO:				
PLAN DE ACCIÓN:				
CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN				
Principales actividades	Fecha fin	Presupuesto	Responsable	% Avance
Firma de responsable:			Firma de responsable:	
Revisó			Aprobó	

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
	PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 76 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN OPERATIVA LOGÍSTICA EXTERNA DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 77 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
	PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 78 de 113

1. Objetivo

Gestionar de correcta manera el procedimiento de despacho de los trabajos realizados que han sido concluidos exitosamente indicando al cliente de manera detallada los trabajos ejecutados en el vehículo y breves recomendaciones.

2. Participantes

- ✓ Gerente general
- ✓ Jefe de taller

3. Responsable

- ✓ Gerente general

4. Términos y definiciones

Despacho: Dar por terminado un servicio y posteriormente hacer la entrega del servicio que se ha brindado.

5. Referencias Normativas

12. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Inspeccionar el trabajo terminado	Jefe de taller
2	Llamar al cliente para informarle que su servicio ha sido concluido	Jefe de taller
3	Verificar que los datos en el sistema acerca del cliente al que se le entregará el vehículo	Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
	PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
	PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 79 de 113

4	Comunicar los trabajos realizados al usuario.	Jefe de taller
5	Probar el funcionamiento del auto con el cliente.	Jefe de taller
6	Responder a preguntas que el cliente requiera y entrega del vehículo	Jefe de taller
7	Actualizar los registros de entrega	Administración

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Despachos de trabajos realizados	COD	GO.LEGE.01
	Nombre del indicador	Índice del Servicio(por trabajador)	Responsable de medición	Encargado administración

8. Documentos y registros generados en el procedimiento

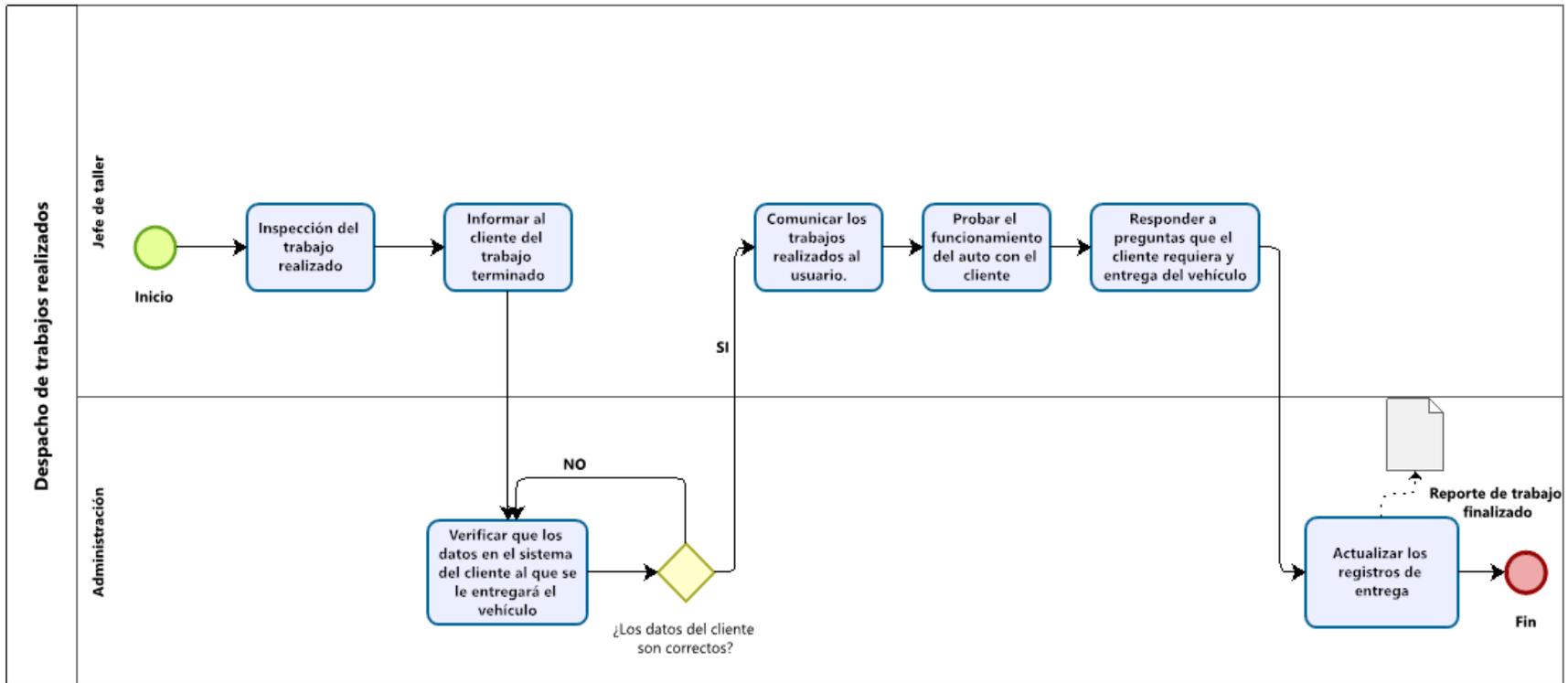
Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Factura de Trabajo Concluido	GO.LEGE.01.D1	X		X		Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 80 de 113

9. Flujograma



Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA – G0	Versión: 01
PROCESO:	LOGÍSTICA EXTERNA-GO.LEGE	Código: GO.LEGE.01
PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE TRABAJOS REALIZADOS-01	Página 81 de 113

10. Anexo

N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

GESTIÓN DE APOYO

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 83 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE APOYO GESTIÓN FINANCIERA FINANZAS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 84 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
	PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 85 de 113

1. Objetivo

Gestionar el control de gastos e ingresos en cuanto a la situación financiera se refiere, valor de existencias y activos, cobros y pagos pendientes que determine la situación del negocio.

2. Participantes

- ✓ Gerente general
- ✓ Administración
- ✓ Encargado de contabilidad

3. Responsable

- ✓ Encargado de contabilidad

4. Términos y definiciones

Rol de pagos: Documento de apoyo que contiene datos referentes a el pago de dinero por parte de las empresas, evidenciando el registro de las remuneraciones recibidas por el empleado.

Flujo de caja: Informe que evidencia la liquidez que tiene una organización, que detalla ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa durante un período determinado.

5. Referencias Normativas

13. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
	PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 86 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Crear los estados financieros	Contador
2	Planificación de pagos	Contador
3	Control de la información sobre el estado de las cuentas bancarias de la empresa.	Contador
4	Hacer las declaraciones de impuestos y todos los trámites y requerimientos solicitados.	Contador
5	Crear y organizar la nómina de empleados.	Contador
6	Envío del rol de pagos a talento humano	Contador
7	Realiza informes contables de todos los registros sobre transacciones o balances de ingresos y gastos.	Contador
8	Control de inventario	Contador
9	Comunicar a gerencia el estado financiero	Contador
10	Informe de seguimiento	Alta dirección
11	Revisión de informe de seguimiento	Alta dirección

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Finanzas	COD	GA.FIN.01
	Nombre del indicador	% de exactitud de los pagos	Responsable de medición	Contador

8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

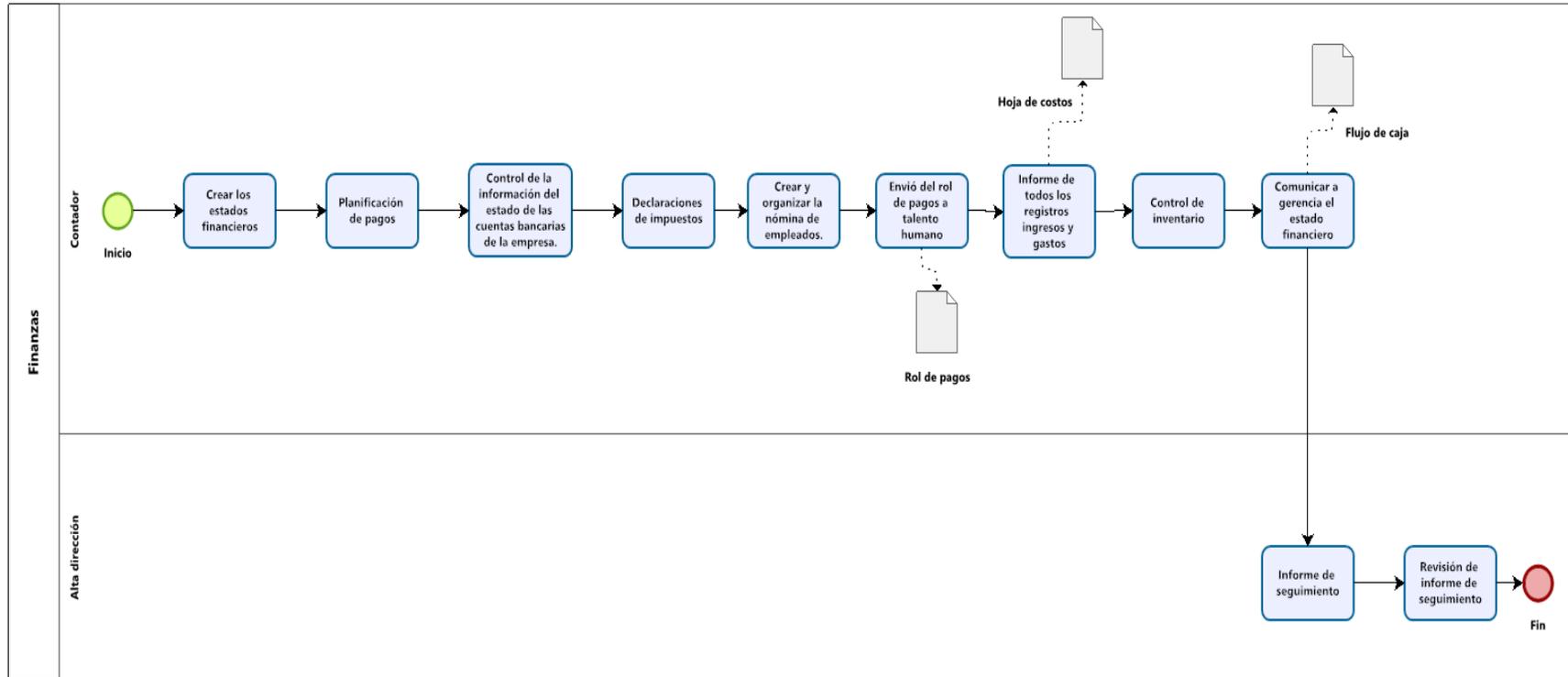
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 87 de 113

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Flujo de Caja	GA.FIN.01.D1	X			X	Contador
Rol de Pagos	GA.FIN.01.D2	X		X		Contador
Registro de Costos	GA.FIN.01.R1	X			X	Contador

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 88 de 113

9. Flujograma



Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 89 de 113

10. Anexos

	FLUJO DE CAJA	COD: GA.FIN.01.D1				
		VERSIÓN: 01				
Concepto	Dólares por año					
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Ingresos Operativos						
• Cobranzas por ventas						
• Retención de tributos						
• Ingresos Financieros						
• Ingresos Varios						
2. Egresos Operativos						
• Bienes directos						
• Cargas de personal						
• Servicios de terceros						
• Tributos						
• Cargas diversas de gestión						
• Cargas Financieras						
• Impuesto a la renta						
3. Saldo Operativo						
4. Gastos de capital						
5. Flujo económico						
• Prestamos						
• Amortización préstamo						
• Intereses préstamos						
6. Flujo Financiero						
• Saldo inicial de caja						
7. Saldo Final de Caja						
8. Valor Actual Neto						

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 90 de 113

			ROL DE PAGOS									COD: GA.FIN.01.D2		
												VERSIÓN: 01		
N°	Nombre del empleado	Cargo	INGRESOS			TOTAL INGRESOS	DEDUCCIONES				Total deducciones	Fondo Reserva	Liquido a recibir	Firmas
			Sueldo	Horas Extras	Comisiones		Multas	Anticipos Sueldos	Comisariato	Salud				
TOTALES														

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
	PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 91 de 113

	ROL DE PAGO INDIVIDUAL		COD: GA.FIN.01.D2
			VERSIÓN: 01
RUC:		COMPROBANTE DE PAGO DE REMUNERACIÓN	
Nombre: N° Cédula: Sueldo de contrato: \$0 Días trabajados:		Remuneración mes: Fecha de ingreso:	
HABERES		DESCUENTOS	
Sueldo del periodo:		IESS Aporte trabajador: Prestamo IESS: Impuesto a la renta: Seguro médico:	
Total descuentos:		Total descuentos:	
TOTAL A PAGAR:			
Certifico que he recibido a entera satisfacción los valores contenidos en el presente comprobante por pago de remuneraciones, por lo cual no tengo en ningún cargo o reclamos posterior que Efectuar a mi empleador.		RECIBÍ CONFORME	

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



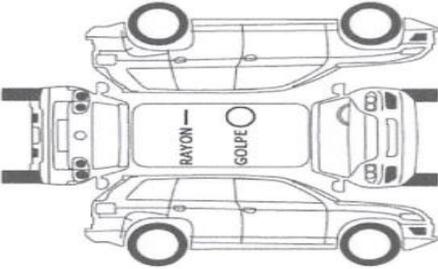
AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA-GA-FIN	Código: GA.FIN.01
PROCEDIMIENTO:	FINANZAS-01	Página 92 de 113

	REGISTRO DE COSTOS	COD: GA.FIN.01.R1 VERSIÓN: 01
---	---------------------------	--

COSTOS

CLIENTE:	MARCA:	MODELO:
DIRECCIÓN: REPUBLICA DOMINICANA S/N Y ANDRES GUILLEN	PLACA:	KM:
TELÉFONO: 022483805	COLOR:	AÑO:
ORDEN N°	RUC:	FECHA :

Tipo de servicio: Fecha Inicio: Fecha concluida: 	Costos Repuestos	Costos Mano de Obra	Costos Mantenimiento	TOTAL
X Observaciones:				
Costo variable total:				

PALACIOS AUTOSERVICIOS

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 93 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE APOYO GESTIÓN DE SEGURIDAD INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 94 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
	PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 95 de 113

1. Objetivo

Delimitar los riesgos potenciales que pueden ser un peligro para la empresa. Reducir los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa.

2. Participantes

- ✓ Gerente general
- ✓ Administración
- ✓ Encargado de SSO

3. Responsable

- ✓ Encargado de SSO

4. Términos y definiciones

SSO: son las siglas que definen a una multidisciplinar en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo.

EPP: referente a aquellos implementos que son usados para mantener la seguridad en ambientes de alto riesgo al personal de trabajo.

5. Referencias Normativas

14. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

15. NTC ISO 45001: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

16. NTE ISO 31000: Gestión del Riesgo - Principios y Directrices

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
	PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 96 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Identificación de riesgos potenciales	Encargado de SSO
2	Inspección a los puestos de trabajo	Encargado de SSO
3	Establecer necesidades de capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados	Encargado de SSO
4	Planificación anual de capacitación respecto a SSO.	Administración
5	Asignación de recursos: EPP, insumos de SSO.	Encargado de SSO
6	Registro de entrega de EPP	Administración
7	Capacitación	Capacitador
8	Generar acciones correctivas y preventivas	Encargado de SSO
9	Dar seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas y preventivas	Alta dirección
10	Informe de seguimiento	Alta dirección
11	Revisión de informe de seguimiento	Alta dirección

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Inspección y control de riesgos	COD	GA.SEG.01
	Nombre del indicador	Tasa de accidentes laborales	Responsable de medición	Encargado de SSO

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 97 de 113

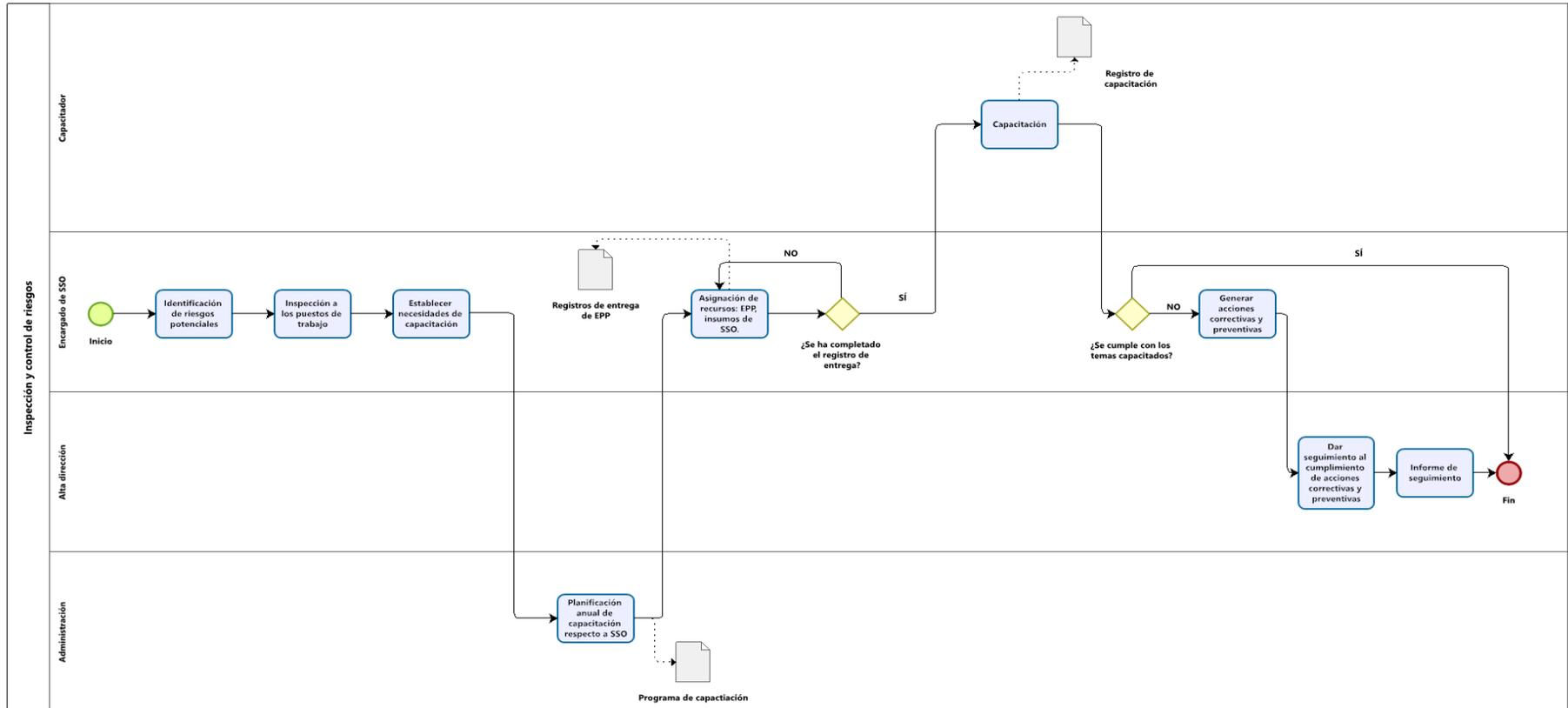
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registros de entrega de EPP	GA.SEG 01.R1	X		X		Administración
Plan de capacitación anual	GA.SEG 01.D1	X		X		Administración
Registro de capacitación	GA.SEG 01.R2	X		X		Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 98 de 113

9. Flujograma



Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
	PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 99 de 113

10. Anexos

									REGISTROS DE ENTREGA DE EPP'S		COD: GA.SEG.01.R1
											VERSIÓN: 01
N°	Cédula	Nombres	Cargo	Área	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Talla	Fecha	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Firmas de responsabilidad: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; height: 100px;"> <div style="text-align: center; width: 30%;"> Recibí conforme: </div> <div style="text-align: center; width: 30%;"> Entregado por: </div> </div>											

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
	PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 100 de 113

	PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL	COD: GA.SEG.01.D1
		VERSIÓN: 01

Fecha de aplicación	Hora	Tema	Objetivo	Descripción de actividades	Recursos necesarios	Lugar

Firmas de responsabilidad:

Responsable Capacitador: _____
 Encargado de SSO: _____

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD-GA.SEG	Código: GA.SEG.01
PROCEDIMIENTO:	INSPECCIÓN Y CONTROL DE RIESGO-01	Página 101 de 113

REGISTRO DE CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, SIMULACRO

COD: GA.SEG 01.R2

VERSIÓN:01

Pag. 1 de 1

DATOS DEL EMPLEADOR

RAZÓN SOCIAL		RUC	
ACTIVIDAD ECONÓMICA		N° TRABAJADORES	
DOMICILIO			

MARCAR

INDUCCIÓN <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/>	ENTRENAMIENTO <input type="checkbox"/>	SIMULACRO <input type="checkbox"/>
TEMA		FECHA	
CAPACITADOR		N° HORAS	

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CED.	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES

Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 102 de 113

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Denis Anrrango	Estudiante UTN		
Revisado por:	Armando Palacios	Gerente General		
Aprobador por:	Armando Palacios	Gerente General		

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 103 de 113

Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
	PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 104 de 113

1. Objetivo

Gestionar los recursos humanos de la empresa, desde la selección y formación a las personas que la empresa necesita, así como proporcionar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo e intentar que el trabajador satisfaga las necesidades propias y del cliente.

2. Participantes

- ✓ Gerente general
- ✓ Administración
- ✓ Encargado Talento Humano

3. Responsable

- ✓ Encargado Talento Humano

4. Términos y definiciones

Contrato de trabajo: acuerdos mutuos de trabajo entre un empleador y el empleado, que detalla el horario, salario, responsabilidades, cargo y demás funciones a cumplir.

Clima laboral: refiere al ambiente que se genera dentro del medio en el que los trabajadores cumplen con sus funciones de trabajo.

5. Referencias Normativas

17. NTE Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos

18. Código del trabajo Ecuador

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
	PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 105 de 113

6. Descripción de actividades del procedimiento

N°	Operación	Responsable
1	Actualizar registros de empleados	Encargado de Talento Humano
2	Inspección a los puestos de trabajo	Gerente General
3	Identificar las necesidades de los puestos de trabajo	Gerente General
4	Preparar la información necesaria para el reclutamiento de personal, evaluaciones de rendimiento, etc.	Encargado de Talento Humano
5	Gestionar solicitudes de vacantes	Encargado de Talento Humano
6	Coordinar la comunicación con los candidatos y programar entrevistas	Encargado de talento humano
7	Proporcionar la información necesaria a los recién contratados	Encargado de talento humano
8	Gestionar solicitudes de empleados referentes a problemas, normas, etc.	Encargado de talento humano
9	Coordinar proyectos de talento humano (reuniones, formación, encuestas, etc.) y elaborar actas	Encargado de talento humano
10	Dar seguimiento a nuevos empleados	Gerente General
11	Revisión de informe de seguimiento	Encargado de talento humano

7. Indicadores del procedimiento

	Procedimiento	Administración del personal	COD	GA.TH.01
	Nombre del indicador	Índice de rotación de personal	Responsable de medición	Encargado Talento Humano

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 106 de 113

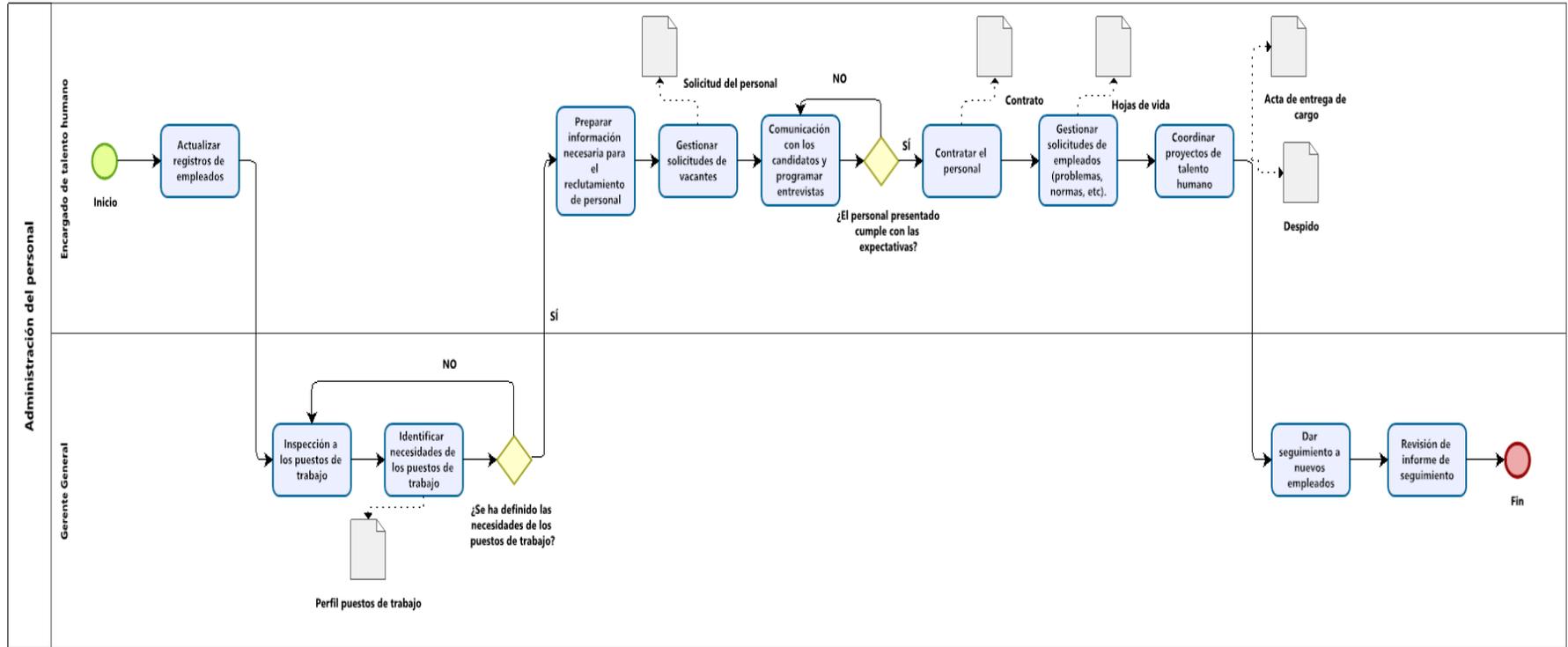
8. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Solicitud del Personal	GA.TH 01.D1	X		X		Administración
Acta de Entrega de Cargo	GA.TH 01.D2	X		X		Administración
Contrato	GA.TH 01.D3	X		X		Administración
Hojas de Vida	GA.TH 01.D4		X	X		Administración
Perfiles Puestos de Trabajo	GA.TH 01.D5	X			X	Administración

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión:01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 107 de 113

9. Flujograma



Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión:01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 108 de 113

10. Anexos

	FICHA PERSONAL "AUTOSERVICIOS PALACIOS"	COD: GA.TH 01.D1
		VERSIÓN: 01
Información General		
Número de Cédula		Su foto Aquí
Apellidos		
Nombres		
Nombre de la Última Insitución Pública en caso de haber laborado		
Teléfono Convencional		
Teléfono Celular		
Estado Civil	Número de Hijos	
Fecha de Nacimiento		
Lugar de Nacimiento	Provincia <input type="text"/> Cantón <input type="text"/> Parroquia <input type="text"/>	
Tipo de Sangre	Mail <input type="text"/>	
Instrucción	Título Obtenido	
Bachiller		
Estudiante Universitario		
Tercer Nivel (Completo)		
		Marque con una X En el caso de Tercer Nivel, indique el título obtenido
Instrucción	Título Obtenido	
Diplomado		
Especialización		
Maestría		
		Marque con una X En el caso de Cuarto Nivel, indique el título obtenido
Fecha de Ingreso al MRL	<input type="text"/>	Cargo <input type="text"/>
Lugar donde Sufraga	<input type="text"/>	
ACION DE LA ENTIDAD BANCARIA DONDE MANTIENE UNA CUENTA		
Institución Bancaria	<input type="text"/>	ipo de Cuent <input type="text"/>
Número de Cuenta	<input type="text"/>	

NOTA: Todos los casilleros deberán estar llenos y en caso de existir algún cambio en los datos consignados favor, notificar de manera inmediata , a la Dirección de Administración de Talento Humano

Elaborado por:
Anrrango Denis

Revisado por:

Aprobado por:

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
	PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 109 de 113

	ACTA DE ENTREGA DE CARGOS	COD: GA.TH.01.D2
		VERSIÓN: 01
Fecha de diligencia:		Fecha requerida de inicio:
Instrucciones		
En esta carta se informa sobre los materiales o herramientas de trabajo que se le otorguen a la persona suplente para la realización de labores. Si nadie va a suplir a la persona que se retira, esta carta de entrega de cargo se le entregará al jefe inmediato o quién la administración designe.		
Datos Generales del trabajador		
Nombre:		
Cargo:		
Área:		
Motivo de la entrega:		
Documentos		
Activos Entregados		
Asuntos Pendientes		
Firma Responsable:		
Encargado de Talento Humano		Solicitante

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión:01
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
	PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 110 de 113

	CONTRATO LABORAL	CÓD: GA.TH 01.D3
		VERSIÓN: 01

CONTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte _____ (Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía, seguida de la frase “debidamente representada por [nombre del representante legal]”) portadora de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba la cédula de identidad del EMPLEADOR) en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) _____ (Escriba el nombre del TRABAJADOR), portador de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba el número de cédula de ciudadanía del TRABAJADOR) en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de _____ (ciudad de domicilio de las partes) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un _____ (ingresar cargo requerido).

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de _____ (Ingresar cargo del TRABAJADOR). Revisados los antecedentes de _____ (Escriba los nombres completos del TRABAJADOR), éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____ (detalle las horas de la jornada de trabajo), con descanso de _____ (detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo), de acuerdo con el artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 111 de 113

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo con los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de _____ (colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, ejemplo: SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, USD 600,00), mediante _____ (detallar la forma de pago, ejemplo: acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque).

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo con los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____ (Escriba la dirección de la compañía), en la ciudad de _____ (Ingresar la ciudad), provincia de _____ (Ingresar Provincia y barrio) para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “De las obligaciones del Empleador y del Trabajador”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------



AUTOSERVICIOS PALACIOS

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 112 de 113

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de _____ (Escriba la ciudad), el día _____ del mes de _____ del año _____.

EL EMPLEADOR

C.I

EL TRABAJADOR

C.I

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

	AUTOSERVICIOS PALACIOS		
	MACROPROCESO:	GESTIÓN DE APOYO – GA	Versión: 01
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO-GA.TH	Código: GA.TH.01
	PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL-01	Página 113 de 113

	PERFILES PUESTOS DE TRABAJO		COD: GA.TH.01.D5
			VERSIÓN: 01
Nombre del puesto:			
Objetivos del puesto:			
Cargo:		Área:	
Funciones:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 			
Duración:			
Institución Educativa			
Carrera:		Nivel académico:	
Conocimientos:			
Firma Responsable:			
Encargado de Talento Humano		Solicitante	

Elaborado por: Anrrango Denis	Revisado por:	Aprobado por:
---	----------------------	----------------------

Anexo 5

Ficha de Indicadores Autoservicios Palacios

	FICHA DE INDICADOR		COD: GE.PE.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango		Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión Estratégica		
Proceso:	Planificación Estratégica		
Indicador:	Índice de Proyectos Ejecutados		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Compara el alcance que llevamos ejecutado (el real), con el que deberíamos llevar, de acuerdo con lo planificado.		
FÓRMULA			
$Proyectos\ cumplidos = \frac{\#Proyectos\ cumplidos}{\#Total\ de\ proyectos} * 100\%$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Trimestral/Semestral		Proyectos Cumplidos	
		DENOMINADOR	
		Proyectos Planificados	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Planificación Estratégica	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GE.GC.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango		Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión Estratégica		
Proceso:	Gestión de Compra y Venta		
Indicador:	Índice de Rotación de Inventarios		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Inventario en proceso o material que se ha terminado de acuerdo con órdenes de trabajo.		
FÓRMULA			
$\text{Inventario} = \frac{\text{Ventas/Compras acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}} * 100$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Mensual		Ventas/Compras Acumuladas	
		DENOMINADOR	
		Inventario Promedio	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Inventario	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GE.CA.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango			Revisado por:
			Fecha:
Macroproceso:	Gestión Estratégica		
Proceso:	Gestión y Control de Calidad		
Indicador:	Porcentaje de la Auditoría Completa		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Determinar las no conformidades presentes en la empresa de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.		
FÓRMULA			
$\text{Auditorías Completadas} = \frac{\text{Auditoría ejecutada}}{\text{Auditoría planificada}} * 100$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Anual		Auditoría que se ha realizado	
		DENOMINADOR	
		Auditoría que se tenía planificada	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Plan de Auditoría Interna	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GO. REP.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango		Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión Operativa		
Proceso:	Reparación		
Indicador:	Índice de mantenimiento de equipos ejecutados		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Determinar el número de unidades que se han realizado en relación con el total de ordenes de trabajo que se debe cumplir.		
FÓRMULA			
$MEJ = \frac{N. \text{ Unidades reparadas sin problema}}{\text{Total de pedidos generados}} * 100$			
RANGO			
BUENO	MALO	REGULAR	
(10-7)	(6-4)	(3-0)	
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Semanal		N° de unidades que se ha logrado reparar	
		DENOMINADOR	
		Total, de unidades que se debe reparar	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Ordenes de trabajo, registros de trabajo finalizado	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GO. LOGI.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango		Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión Operativa		
Proceso:	Logística Interna		
Indicador:	Incremento de Facturación Mensual		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Medir y mejora el rendimiento referente a la facturación mensual de la empresa respecto a la facturación del mes anterior		
FÓRMULA			
$\text{Facturación mensual} = \frac{\text{Facturación del mes en curso} - \text{facturación del mes anterior}}{\text{Facturación del mes anterior}} * 100$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Mensual		Restante de facturación del mes actual y el anterior	
		DENOMINADOR	
		Facturación del mes anterior	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Facturas	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD:GO. LOGE.II
			VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN			
Elaborado por:	Denis Anrrango	Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión Operativa		
Proceso:	Logística Externa		
Indicador:	Índice del Servicio (por trabajador)		
DESCRIPCIÓN			
Descripción:	Tiempo ocupado por un operario en una unidad.		
FÓRMULA			
$\text{Servicio(por trabajador)} = \frac{\text{Unidades reparadas}}{\text{Tiempo}} * 1 \text{ operario}$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Diario/Semanal		Unidades reparadas efectivamente	
		DENOMINADOR	
		Tiempo	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Reporte de trabajo finalizado	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GA.FIN.II
			VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN			
Elaborado por: Denis Anrrango	Revisado por:		Fecha:
Macroproceso:	Gestión de Apoyo		
Proceso:	Gestión Financiera		
Indicador:	Porcentaje de Exactitud de los Pagos		
FÓRMULA			
Porcentaje de pagos= $\frac{\text{Número de Facturas Pagadas}}{\text{Número de Facturas Recibidas}} * 100$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Mensual		Facturas Pagadas Mensuales	
		DENOMINADOR	
		Facturas Recibidas Mensuales	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Flujo de caja, Rol de pagos	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GA.SEG.II
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango		Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión de Apoyo		
Proceso:	Gestión de Seguridad		
Indicador:	Tasa de Accidentes Laborales		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Este índice nos permite identificar el índice de frecuencia de accidentes suscitados en la organización.		
FÓRMULA			
$If = \frac{\text{N}^\circ. \text{ accidentes}}{\text{Número de horas trabajadas}} * 1000000$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Mensual/ Anual		Número de accidentes presentados	
		DENOMINADOR	
TIPO DE INDICADOR		Número de horas trabajadas	
		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Área operativa	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GA. TH.II
			VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN			
Elaborado por:	Denis Anrrango	Revisado por:	Fecha:
Macroproceso:	Gestión de Apoyo		
Proceso:	Gestión de Talento Humano		
Indicador:	Índice de Rotación del Personal		
DESCRIPCIÓN			
Descripción:	Alertar sobre lo que está sucediendo en tu empresa referente al personal de la empresa, valora el trabajo e identificar necesidades de más impacto.		
FÓRMULA			
$R = \frac{\text{Personal que se separó de la empresa en un periodo}}{(\text{Personal al inicio del periodo} + \text{Personal que se tiene al final de periodo})/2} * 100\%$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Semestral		Personal que se separó de la empresa en el periodo	
		DENOMINADOR	
Semestral		Personal que se tenía al inicio del periodo, Personal que se tenía al final del periodo.	
		TIPO DE INDICADOR	
Cuantitativo		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Contratos, despidos	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores Menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores Mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

	FICHA DE INDICADOR		COD: GA. TH.I2
			VERSIÓN: 01
Elaborado por: Denis Anrrango			Revisado por:
			Fecha:
Macroproceso:	Gestión de Apoyo		
Proceso:	Gestión de Talento Humano		
Indicador:	Porcentaje de personal capacitado		
DEFINICIÓN			
Descripción:	Este indicador permite identificar el número de personas capacitadas y que forman parte de la empresa para evaluar el desempeño.		
FÓRMULA			
$\text{Trabajadores capacitados} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores asistentes}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores de la empresa}} * 100\%$			
FRECUENCIA		NUMERADOR	
Semestral		Trabajadores asistentes	
		DENOMINADOR	
		Total, de trabajadores	
TIPO DE INDICADOR		FUENTE DE DATOS	
Cuantitativo		Administración de planta, quejas del cliente	
RESULTADOS			
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES			

Anexo 6

Checklist Final de la empresa Autoservicios Palacios

LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2015
--

EMPRESA:	Autoservicios Palacios
RESPONSABLE:	Anrrango Denis

Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple total o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.				x		
Disponer de una metodología para el análisis y revisión del contexto interno y externo				x		

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
--

La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.				x		
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.				x		
Llevar a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				x		

4.3 Determinación del alcance del SGC
--

La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A

¿Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance?			x			
¿La organización tiene en cuenta los aspectos internos y externos, así como los requisitos necesarios de las partes interesadas y también se ha considerado los productos o servicios para determinar el alcance?			x			
¿Se tiene la información documentada necesaria que describa el alcance?			x			
4.4 SGC y sus procesos						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.				x		
En la medida en que sea necesario la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				x		
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x		
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso						
Generalidades. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:				x		
¿Se ha planificado reuniones para informar acerca de los riesgos, avances de la organización o comunicar temas relacionados con la gestión de calidad?				x		
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC			x			
Comprometer, dirigir y apoyar al personal, para contribuir a la eficacia de la calidad			x			
Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente				x		

Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables				x		
5.2 Política						
Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización			x			
¿Incluye la política compromisos en base a la calidad del servicio?			x			
La política de la calidad incluye un compromiso de mejora continua al SGC.			x			
Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Estar disponible y mantenerse como información documentada			x			
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización			x			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Se asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas?			x			
¿La alta dirección se mantiene al tanto del desempeño de calidad realizado y las oportunidades de mejora existentes?				x		
¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente en la ejecución de actividades?				x		
6. Planificación						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
Al planificar el SGC la organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿ Se identifican los riesgos y oportunidades dentro del contexto organizacional?				x		
La organización Debe planificar:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A

¿La organización planifica acciones para abordar riesgos y oportunidad?				x		
La manera de evaluar los riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial			x			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Se han establecido por escrito objetivos de calidad alineados a la política de calidad?				x		
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.				x		
Los objetivos de la calidad Deben:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Estar direccionados al cumplimiento de requisitos y aumento de la satisfacción del cliente				x		
Ser claros, medibles y disponer de metodología de actualización				x		
6.3 Planificación de los cambios						
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Se lleva a cabo una planificación clara y precisa para abordar cambios?)				x		
7. Apoyo						
7.1 Recurso						
Generalidades. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿La organización proporciona la infraestructura necesaria para la operación de procesos y lograr conformidad en sus productos/servicios?				x		
¿La alta dirección presenta personal calificado para la operación y control de sus procesos?				x		
7.2 Competencia						
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Se han emprendido o planificado acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?				x		

Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal de trabajo				x		
7.3 Toma de Conciencia						
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿El personal de trabajo tienen claro la política de calidad y objetivos de calidad y las implicaciones que tendría su incumplimiento? SGC.				x		
7.4 Comunicación						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿Disponer de un programa de comunicaciones internas y externas donde se designen temas, fechas, personal implicado?				x		
7.5 Información Documentada						
Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia de la calidad.				x		
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿La documentación que se maneja en cada proceso es clara y apropiada y existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?				x		
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Control	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?				X		
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A

¿La organización planifica el control y la operación de los procesos necesarios para proporcionar el servicio que le solicitan?				x		
¿Se regula el control de los procesos mediante criterios que den con la obtención de producto/servicios conformes?				x		
¿Se toma acciones cuándo se presenta algún cambio no previsto en el proceso?				x		
8.2 Requisitos para los productos y servicios						
Comunicación con el cliente	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
¿Se lleva a cabo la comunicación con los clientes para darles a conocer tipos de servicio que se ofrecen, los requisitos para llevarlos a cabo, los tiempos de respuesta y el estado de realización de estos?				x		
¿Se mantiene una comunicación con los clientes o proveedores en caso de que alguno de los bienes que son de su propiedad se dañen?				x		
¿Se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?				x		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios						
La organización debe	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios						x
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente						
	0	25	50	75	100	N/A
	%	%	%	%	%	A
¿La organización se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados sean conformes con los requisitos de quienes los solicitan?				x		
¿Se determinan los controles a aplicar a los proveedores externos?				x		
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad de entregar servicios conformes de manera coherente a sus usuarios?				x		

8.5 producción y provisión del servicio						
Control de la producción y de la provisión del servicio	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se ha proporcionado información documentada a cerca de actividades de control de la producción y provisión del servicio?				x		
¿La organización dispone de medios apropiados para la identificación de salidas y asegurar la conformidad del servicio?				x		
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar				x		
¿El servicio se realiza en espacios ordenados y seguros?				x		
¿Se asegura de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control o esté siendo utilizado por la organización?				x		
8.6 Liberación de los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se han establecido actividades de trazabilidad y control en la conformidad del servicio antes de ser entregados al cliente?				x		
8.7 Control de las salidas no conformes						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				x		
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				x		
Tratar las salidas no conformes a través de corrección				x		
9 evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
la organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿Se determina los métodos y momentos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, que le permiten asegurar los resultados esperados de cada proceso				x		
¿Da seguimiento a la satisfacción del usuario y los resultados obtenidos de su última evaluación?				x		

9.2 Auditoría interna						
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC			x			
¿La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas sin demora justificada?			x			
¿Se conserva información documentada como evidencia de implantación de algún programa de auditoría y sus resultados?			x			
9.3 Revisión por la dirección						
Generalidades	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La dirección se encarga de revisar datos de información para controlar la eficacia y el desempeño de la gestión de la calidad?			x			
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿La organización considera las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?			x			
¿Se toman acciones para incluir en las decisiones y acciones las oportunidades de mejora, necesidades de recurso o algún cambio en la gestión de calidad?			x			
10 Mejora						
10.1 Generalidades, la organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A
¿ La organización cuando ocurre alguna inconformidad, quejas, reacciona ante la inconformidad?				x		
¿La organización ante la ocurrencia de inconformidades, incluidas las quejas, analiza los riesgos y oportunidades para su posterior planificación?				x		
¿La organización se asegura que las acciones que se realicen ante las inconformidades sean las apropiadas?				x		
10.2 No conformidad y acción correctiva						
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/ A

¿Se conserva información documentada como naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?				x		
10.3 Mejora continua	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de calidad?				x		
¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?				x		