



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja



UNIVERSIDAD DE HUELVA

ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

**“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA LAVADORA Y LUBRICADORA LA CASA DEL ACEITE,
BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008”**

AUTOR:

Juan Carlos Ordóñez Alvarado

DIRECTOR:

Ing. Msc. Inmaculada Salvador

LOJA – ECUADOR

2011

Ing. Msc. Inmaculada Salvador

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA.

Que el presente trabajo de investigación, realizado por el estudiante Sr. Ing. Juan Carlos Ordóñez Alvarado, ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva por lo que autorizo su presentación.

Loja, septiembre 2011.

Ing. Msc. Inmaculada Salvador

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

“Yo, Juan Carlos Ordóñez Alvarado, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Ing. Juan Carlos Ordóñez Alvarado

1103737720

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor”.

Ing. Juan Carlos Ordóñez Alvarado

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, quien en todo momento me colmó de salud y sabiduría para la realización del mismo; a ti mi Amor; que durante todo este tiempo me has apoyado incondicionalmente para la culminación exitosa de mi especialidad; a mis padres, hermanos, a mi querida sobrina Ariannita.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de la presente investigación pudo llevarse a cabo gracias a la colaboración de la propietaria de la organización, Ing. Paulina Rojas. Así mismo expreso mis sentimientos de agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja y a la Universidad de Huelva, quienes me dieron la oportunidad de complementarme y de seguir creciendo como profesional; a la Ing. Msc. Inmaculada Salvador quien con sus acertados y valiosos consejos y sugerencias aportó para la realización de la presente investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
CAPÍTULO I	5
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD	5
1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
1.3 DEFICIÓN ISO	6
1.4 FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA ISO	6
1.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD	7
1.6 NORMAS ISO SERIE 9000	9
1.7 NORMAS ISO 9001:2008	9
1.8 GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	10
1.9 GESTIÓN POR PROCESOS	11
1.10 BENEFICIOS QUE OFRECE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	13
1.11 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	13
1.12 LA DOCUMENTACIÓN	14
1.12.1 TIPOS DE DOCUMENTOS	15
1.12.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC	16
1.13 MANUAL DE CALIDAD	17
1.14 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	18
1.15 INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y REGISTROS	18
1.16 APLICACIÓN	19
1.17 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	19
CAPÍTULO II	20
2. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO	20
2.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DE LA EMPRESA	22
2.2. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)	22

2.3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA, FRENTE AL SGC	24
CAPÍTULO III	25
3. METODOLOGÍA	25
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
3.4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	26
CAPÍTULO IV	27
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	27
4.1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	27
4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL SGC	27
4.3. OBJETIVO DEL MANUAL	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES	32
GLOSARIO	33
BIBLIOGRAFÍA	37
ANEXOS	39

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Matriz FODA	22
CUADRO N° 2: Diagnostico actual	24

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA N° 1: Rampas para lavado y lubricación vehicular	20
FOTOGRAFÍA N° 2: Extracción de aceite quemado	21
FOTOGRAFÍA N° 3: Recolección en bandejas de aceite quemado	21
FOTOGRAFÍA N° 4: Almacenamiento de aceite quemado en tanques metálicos	21

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: Modelo de un SGC, basado en procesos	11
FIGURA N° 2: Pirámide documental del SGC	14
FIGURA N° 3: Organigrama actual	22
FIGURA N° 4: Mapa de procesos del SGC de La Casa del Aceite	30

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: FODA	23
--------------------	----

ANEXOS

ANEXO N° 1: MANUAL DE CALIDAD	40
-------------------------------	----

INTRODUCCIÓN

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.

El SGC es una norma que todas las empresas que pretendan permanecer en el mercado deben tener en cuenta ya que es importante debido a la mejora y optimización de cada uno de los procesos a fin de elevar su eficacia y eficiencia, con esto puede incrementar su nivel de competitividad, cumplir con la exigencias de sus clientes y posicionarse en el mercado.

Debido al incesante movimiento del mercado, la alta competitividad y la exigencia de los clientes, las empresas han sido llevadas a adoptar modelos y mecanismos que les permitan no sólo hacer productos y ofrecer servicios de alta calidad, sino analizar, mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la empresa.

Desde el punto de vista externo; los beneficios asociados al SGC; se explican a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes actuales y potenciales, sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos, y otras partes interesadas. Siendo así, los beneficios pueden ser:

- Mejoramiento de la imagen empresarial.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes.
- Apertura de nuevos mercados.
- Mejoramiento de la posición competitiva.

Sin duda, estos beneficios son de una enorme importancia, pero al analizar la implantación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además

permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

Entre los beneficios desde el punto de vista interno, se destacan los siguientes:

- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la organización interna.
- Incremento de la rentabilidad.
- Orientación hacia la mejora continua.

La aplicación de los principios contemplados en un Sistema de Gestión de Calidad no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decisivamente a mejorar la gestión de costos y riesgos dentro de una empresa.

JUSTIFICACIÓN

Los Sistemas de Gestión de la Calidad han madurado, y las exigencias institucionales son más altas, por ello es necesario el establecimiento de un sistema, que mejore las capacidades de diseñar y suministrar productos conforme a requisitos, definir procesos y estandarizar los procedimientos de la lavadora y lubricadora **“La Casa del Aceite”**.

Para lograr implementar un adecuado SGC, es necesario proceder conforme a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008, la misma que apoyará directamente a orientar a la organización hacia la satisfacción del cliente.

La calidad puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que una organización llegue a desarrollar mejores procesos, mejores productos y mejores métodos de gestión.

El desarrollo de la investigación permitirá identificar oportunidades de mejora en todos los procesos de la organización, se basará específicamente en el contenido de la Norma ISO 9001:2008, por lo que se sugiere, apoyar su aplicación en el texto original de la norma.

En primera instancia el estudio, nos permitirá a través de la investigación interna conocer la realidad de la empresa, sus principales procesos, recursos, proyecciones y se espera diseñar el programa de trabajo, basándose en conceptos de calidad, relacionando procesos de servicio con las necesidades del cliente, basándose en el contenido de la Norma ISO 9001:2008, sus requisitos de aplicación y resultados esperados.

Finalmente se desarrollará un modelo genérico propuesto de un Sistema de Gestión de la Calidad, cuya aplicación deberá guiarse en lo descrito en la Norma ISO 9001:2008.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en La Lavadora y Lubricadora “La Casa del Aceite”, basado en la norma ISO 9001: 2008.

Objetivos específicos:

- Establecer el diagnóstico actual de la “Lavadora y Lubricadora La Casa del Aceite”.
- identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización.
- Diseño del Manual de Calidad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD

Es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. Ésta definición ha evolucionado en los últimos años hasta considerar a la Calidad como *"las pérdidas que un producto o servicio infringe a la sociedad desde su producción hasta su consumo o uso. A menores pérdidas sociales, mayor calidad del producto o servicio"*.

Este último enfoque posee la ventaja de incluir no solo los problemas de calidad clásicos (pérdidas sociales debidas a la variabilidad) sino los actuales (pérdidas sociales debidas a los efectos secundarios nocivos, problemas del Medio ambiente, etc.).

1.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Un Sistema de Gestión de Calidad, es aquel que permite coordinar actividades para que se relacionen entre si dentro de la organización y producción del producto o servicio que recibe el cliente, orientado a satisfacer sus necesidades y expectativas; así como también la de los empleados y accionistas, manejando niveles reales de responsabilidad con el medio ambiente y la sociedad, que puede ser asumida como una estrategia de toda la empresa utilizando eficientemente los recursos que dispone sean estos: humanos, materiales, económicos, estructurales, tecnológicos, etc. Un SGC, posee características indispensables, como son:

- **Cumplimiento de los requisitos:** expuestos por el cliente, legales, normas de calidad.

- ⌘ **Definición de un método de trabajo:** todos los procesos de la empresa deben realizar, siempre de la misma manera para evitar resultados diferentes a los esperados. Posteriormente se deberán definir procedimientos y documentarlos.
- ⌘ **Ejecución de un método de trabajo:** se deberá asegurar que se cumplan los requisitos determinados, y cerciorarse de que existen los recursos materiales y humanos necesarios e incluir un concepto de mejora permanente.
- ⌘ **Medir los resultados:** los procesos deben ser verificados en el cumplimiento de los requisitos definidos inicialmente y su relación con el cumplimiento de los objetivos previstos.
- ⌘ **Actuar basándose en los resultados:** se deberán analizar los datos de los resultados obtenidos para introducir mejoras en el sistema que suponga mejoras

Para que un SGC, permita alcanzar los resultados esperados, requiere de una adecuada definición e identificación de los procesos de la empresa con las responsabilidades de todos sus funcionarios.

1.3. DEFINICIÓN ISO

ISO es la designación que recibe la Agencia Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), este es un organismo no gubernamental y no presenta dependencia de ninguna entidad, lo que conlleva a que las normas emitidas por dicha organización no sean impuestas en ningún país, sino que las entidades se acogen voluntariamente a ellas.

1.4. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA ISO

Siendo la ISO el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las organizaciones a nivel internacional. A más de estas se mencionarán otras funciones de gran relevancia como:

- ▣ Elaborar, discutir y presentar proyectos de normas técnicas internacionales.
- ▣ Facilitar la utilización de las nuevas normas, a fin de ser empleadas internacionalmente.
- ▣ Coordinar con los países miembros, las recomendaciones necesarias para la unificación de criterios de las Normas ISO nacionales en cada país.
- ▣ Elaborar y actualizar las Normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.
- ▣ Colaborar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización.

1.5. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD

A lo largo de la historia el término Calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas y el concepto que se tenía de la Calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacer al cliente. ● Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. ● Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de Calidad (se identifica producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacer una gran demandad de bienes. ● Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial		<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.

Postguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad. • Satisfacer al cliente. • Ser competitivo.
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora continua.
Modelo de excelencia	No solo gestionar la Calidad, sino desarrollar la Calidad de la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la sustentabilidad de las organizaciones en el tiempo a través de la satisfacción de todos los involucrados, o partes interesadas en su éxito: accionistas, dueños o mandantes, trabajadores, proveedores, clientes y la comunidad.

1.6. NORMAS ISO SERIE 9000

Estas Normas brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de Calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

1.7. NORMA ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 es la versión más reciente de las Normas desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización que se aplica cuando el objetivo es:

- Lograr de forma coherente la satisfacción del usuario con los productos y servicios que presta la organización.
- Manifiestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del usuario y de los reglamentos aplicables para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Certificar aquellas organizaciones que buscan el reconocimiento del SGC, por una tercera parte; es decir, por un ente de certificación independiente, mediante un enfoque basado en procesos

Se identifican ocho principios en gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización a una mejora en el desempeño.

- a. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de los clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.
- b. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

- c. **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de un sistema en el logro de sus objetivos.
- f. **Mejora continua:** la mejora continua en el desempeño global de la organización debería de ser un objetivo permanente de esta.
- g. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.8. GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

Según lo indicado por la Norma, la adopción de este enfoque, cuando se utiliza en un SGC, resalta la importancia de:

- a. Comprender y cumplir con los requisitos.
- b. Considerar los procesos en términos que aporten valor
- c. Obtener los resultados del desempeño y eficacia de los procesos
- d. Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

En la siguiente figura se muestra un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos:

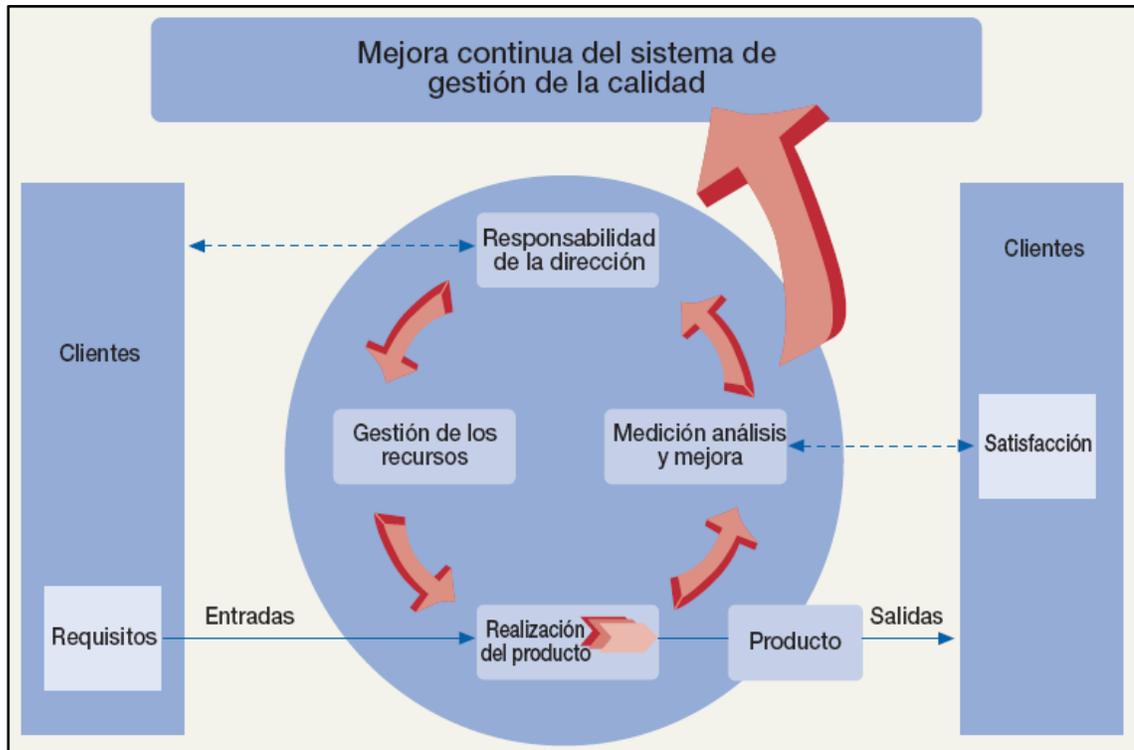


FIGURA Nº 1: Modelo de un SGC basado en procesos.

FUENTE: Norma ISO 9001:2008.

1.9. GESTIÓN POR PROCESOS

- **Proceso:** se puede definir como “un conjunto de actividades, acciones y decisiones que transforman requisitos (entradas) en resultados (salidas). La diferencia metodológica entre la gestión de procesos y la gestión por procesos, estriba en la finalidad que orientan a las actividades de la segunda. Dicha finalidad, debe ser medible para permitir el balance de mejora frente a los requisitos previos a cumplir.
- **Características de la gestión por procesos:** La gestión por procesos se caracteriza frente a otras metodologías y sistemas de control y mejora, por la asignación de una responsabilidad única en los requisitos previos, los riesgos potenciales, los recursos disponibles y resultados esperados. La participación de las partes interesadas, en el análisis y mejora de los procesos, la dota de un mayor nivel de transparencia y en consecuencia de mayor facilidad en la toma

de decisiones. La configuración de un cuadro de mando del proceso, con los indicadores más relevantes, permite la monitorización de los avances y las oportunidades de mejora.

- **Ventajas de la gestión por procesos:** En la gestión por procesos, se hace hincapié en lo vital frente a lo trivial. Sólo que es relevante y contribuye a la cadena de valor, es considerado en un plan de control del proceso. La gestión por procesos asegura el despliegue de las estrategias a las operaciones, asegurando la orientación a las necesidades y expectativas de los clientes y dirigiendo los resultados a los objetivos establecidos.
- **Responsabilidad del proceso:** Una de las principales diferencias entre la gestión tradicional y la gestión por procesos es que la responsabilidad no es un concepto divisible, por lo que se asigna un responsable para cada proceso. El responsable del proceso debe promover el trabajo en equipo con los colaboradores, proveedores y clientes, para asegurar su involucración y participación en los cambios pertinentes.
- **Niveles de la eficacia y eficiencia:** Los esfuerzos de mejora de los procesos de la organización, pueden orientarse a la justificación de la utilización correcta y completa de los recursos, promocionando el principio de eficacia, o bien dirigirlos hacia la maximización de los resultados, minimizando los recursos y los riesgos latentes. En función de los resultados obtenidos, pueden determinarse los niveles de eficacia -propios de organizaciones reactivas- y de eficiencia en las organizaciones más proactivas.
- **Elementos de un proceso:** Un proceso está conformado por los siguientes elementos:
 - Las entradas que cumplen los requisitos de aceptación: materiales (materia prima) e inmateriales.
 - Unos medios recursos y determinados requisitos “requerimientos del cliente”.
 - Una serie de actividades que transforman o agregan valor a las entradas.

- Las salidas que genera el proceso, las mismas que se convierten en las entradas del siguiente proceso, o bien el producto o servicio entregado.
- Un sistema de evaluación: medimos el funcionamiento del proceso y la satisfacción del cliente mediante indicadores.
- Límites o necesidades del cliente al inicio y necesidad satisfecha al final.

1.10. BENEFICIOS QUE OFRECE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

La implementación de un SGC, ofrece los siguientes beneficios:

- Aumenta la rentabilidad, optimizando la utilización de los recursos, reduciendo costes de material y personal debidos a no conformidades y reduciendo costes de reclamaciones.
- Facilitan la consecución de los plazos de entrega.
- Mejora la competitividad, cumpliendo los requisitos exigidos por la administración y los clientes, proporcionando una situación ventajosa frente a la competencia.
- Mejora la imagen del mercado, aumentando la confianza de los clientes en situaciones contractuales.

En resumen, la implementación de un SGC es igual a la satisfacción total de los clientes. Con un enfoque de la gestión hacia la Calidad permitirá a la empresa:

- Afianzar una sólida cultura de servicio.
- Gestionar eficazmente los momentos de la verdad.
- Identificar los deseos y expectativas de sus clientes.
- Orientar al personal hacia el servicio al cliente.
- Diseñar procesos con una clara visión hacia el servicio.

1.11. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de la organización debe ser conocida por todo el personal de la misma. Proporciona un marco de referencia para revisar y establecer los objetivos de la

calidad anual. En cambio que los objetivos, deben ser alcanzables en fecha y en cantidad; ya que; de lo contrario pueden producir un efecto desmotivador en el equipo de trabajo. De igual manera deben indicar claramente: la definición y cuantificación del objetivo, los responsables de alcanzarlos, los recursos asignados y el plazo previsto.

1.12. LA DOCUMENTACIÓN

La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en un SGC, con la finalidad de garantizar que existan sistemas apropiados. La elaboración de estos manuales exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar características del proceso de la empresa.

La aplicación de las normas de Calidad constituye para las empresas, una forma de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para competir en cualquier mercado.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el sistema, elaborando o mejorando los procedimientos; para ello se debe tomar en cuenta la documentación del Sistema de Calidad.

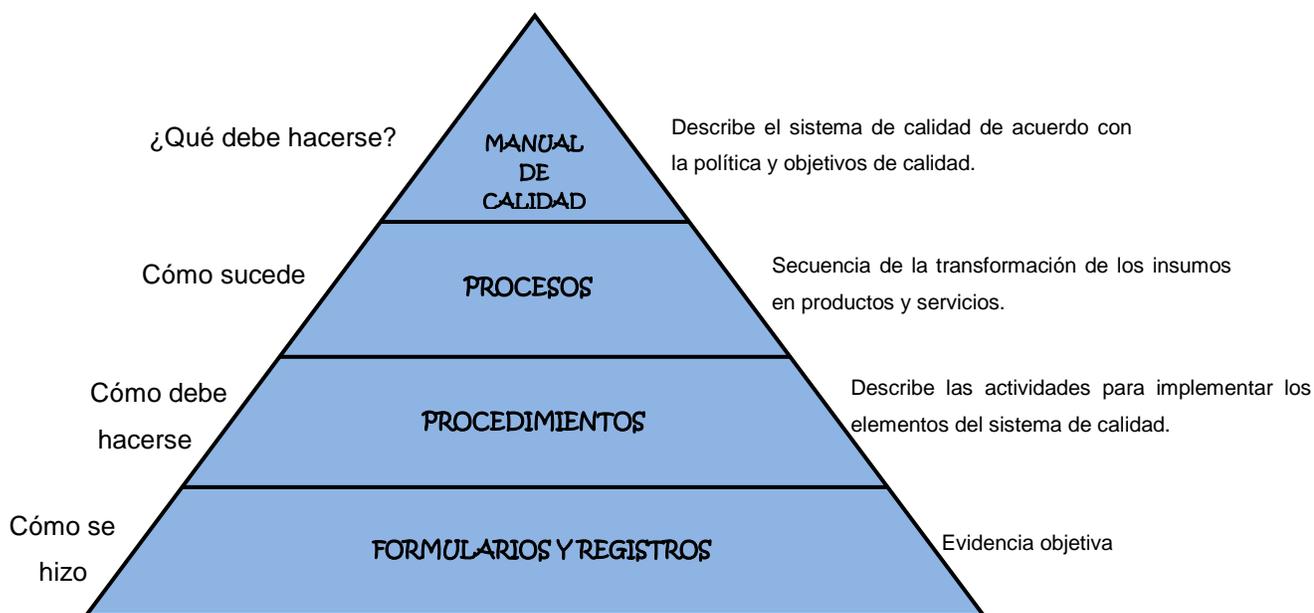


FIGURA Nº 2: Pirámide Documental del SGC.

FUENTE: Norma ISO 9001:2008.

Como se puede observar en la pirámide de documentación, la implementación del SGC comienza por el tercer nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, éstos representan la base fundamental de la documentación.

Posteriormente; en el segundo nivel; se determina la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la gerencia: *¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿Por qué?* efectuar las actividades, con la finalidad de generar los manuales de procedimientos de cada área.

Los procedimientos documentados del SGC deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de la calidad.

Dichos documentos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Asimismo la dirección debe ejecutar el primer nivel, que implica la elaboración de la política de calidad y los objetivos.

1.12.1. TIPOS DE DOCUMENTOS

La documentación de un SGC, basado en normas ISO 9001 es el esqueleto o el soporte físico de los procesos que lo componen. En el SGC encontramos los siguientes:

Política de Calidad.- Documento creado por la alta dirección de la organización y que establece las directrices del sistema de gestión

implantado. Suele ser una sola página y es muy importante que sea claro y preciso para poder ser entendido por el personal.

Manual de Gestión de la Calidad.- Documento que describe como la organización da cumplimiento a la norma de referencia utilizada. Un documento típico puede tener entre 20 - 30 páginas, suele tener el mismo índice que la norma empleada e incluye las referencias a los procedimientos que definen procesos más concretos.

Procedimientos.- Documentos que definen procesos de trabajo desarrollados en la empresa (ventas, compras, producción, etc.). Establecen las etapas del proceso, los recursos a emplear y las responsabilidades de cada etapa. Suelen tener 5 – 8 páginas.

Instrucciones técnicas – instrucciones de trabajo.- Documentos que explican metodologías de operación para una tarea concreta. Son el equivalente interno a los manuales externos de funcionamiento de las máquinas, por ejemplo.

Formatos – Impresos – Registros.- Los formatos son los documentos sobre los que se anotan los resultados de actividades realizadas. Hablamos de registros cuando éstos formatos han sido cumplimentados con datos reales.

1.12.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus productos y proporciona las bases para la mejora continua.

Requisitos generales:

- Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de éstos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación y el control de éstos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de éstos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Requisitos de la documentación:

- Declaraciones documentadas de la política y objetivos de calidad.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma.
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

1.13. MANUAL DE CALIDAD

Es un documento que formaliza la política de la organización relativa a la gestión de la Calidad, definiendo las normas y procedimientos operativos de referencia, los objetivos de Calidad y el sistema de responsabilidad. Debe incluir la descripción de la interacción entre los procesos (mapa de procesos), alcance del sistema de gestión de Calidad, la política de Calidad, los objetivos de Calidad, responsabilidades, disposiciones para revisar, actualizar y controlar el manual,

procedimientos documentados establecidos o referencia a los mismos para el sistema de gestión.

1.14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Son una forma específica de llevar a cabo una actividad, conjunto de documentos que incumbe a todas las funciones de la organización y en los que se define cómo debe funcionar cada actividad relacionada con la Calidad. Un procedimiento normalmente contiene:

- El objeto de la actividad.
- El alcance de la misma.
- El desarrollo de las actividades.
- Control y registros.

Un procedimiento debe responder a:

- Que debe hacerse.
- Quien debe hacerlo.
- Cuando, donde y como se debe llevar a cabo.
- Materiales, equipos e instrumentos que deben utilizarse.
- Como debe controlarse y registrarse.

1.15. INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y REGISTROS

Describen las operaciones que hay que realizar en cada proceso o en cada puesto de trabajo. Los registros constituyen la base de la comprobación de la correcta implantación del SGC, proporcionando una evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

1.16. APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de la norma no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto y/o servicio, pueden ser considerados para su exclusión. Al momento de realizar exclusiones, no se podrá alegar conformidad con la norma a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

1.17. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

La alta gerencia debe estar comprometida con la implantación efectiva de los sistemas de calidad y demostrarlo. La mejor manera de dirigir, participar y demostrar su compromiso es dedicarle tiempo al SGC y liderar los esfuerzos para su implementación en la función en donde cada individuo sea responsable

La dirección debe:

- Establecer y mantener los objetivos de la política de calidad.
- Promover los objetivos y la política de calidad en la organización.
- Garantizar la atención a los requerimientos de los clientes.
- Garantizar la implementación de procesos apropiados para facilitar el cumplimiento de objetivos de calidad y los requerimientos de los clientes.
- Establecer un SGC efectivo y eficiente.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos.
- Inspeccionar periódicamente el SGC.
- Tomar decisiones acerca de las acciones referentes a los objetivos y la política de la calidad.
- Tomar decisiones para el perfeccionamiento del sistema de calidad.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

La lavadora y lubricadora “La Casa del Aceite”, geográficamente se encuentra ubicada en la ciudadela La Cuadra, parroquia El Valle, Cantón Loja.

La Casa del Aceite, viene prestando sus servicios a la comunidad lojana de lavado y lubricación de vehículos, cambio de aceites, engrasada de vehículos y venta de aceites, lubricantes, accesorios y aditivos en general.

Actualmente se encuentra cumpliendo con los parámetros establecidos en la normativa legal vigente, brindando un servicio óptimo a sus clientes, además contribuye con las regulaciones ambientales realizando un manejo adecuado de los residuos generados acorde a las actividades que practica.

La cuadrilla de trabajo está conformada por cuatro personas que se encargan del lavado, lubricado, engrasado y cambio de aceites, actividades que se realizan en tres



rampas (dos de ellas tienen una longitud de 17 metros y la tercera es de 10 metros de largo) que se encuentran dispuestas para dichos trabajos. Dentro de las rampas existen alcantarillas, de 2 m de profundidad por 1,5 m de ancho y largo, las mismas que son sometidas a procesos de limpieza semanalmente.

FOTOGRAFÍA N° 1: Rampas para lavado y lubricación vehicular.

El promedio diario de lavado es de diez vehículos y en lo referente al cambio de aceite, diariamente se tiene una media de 15 automotores; es importante recalcar que solamente se presta el servicio a vehículos pequeños (automóviles, jeeps y camionetas). El agua que se usa para el servicio de lavado vehicular proviene de un pozo, el mismo que tiene una profundidad de 4,5 metros y está dentro del perímetro donde funciona la lavadora.

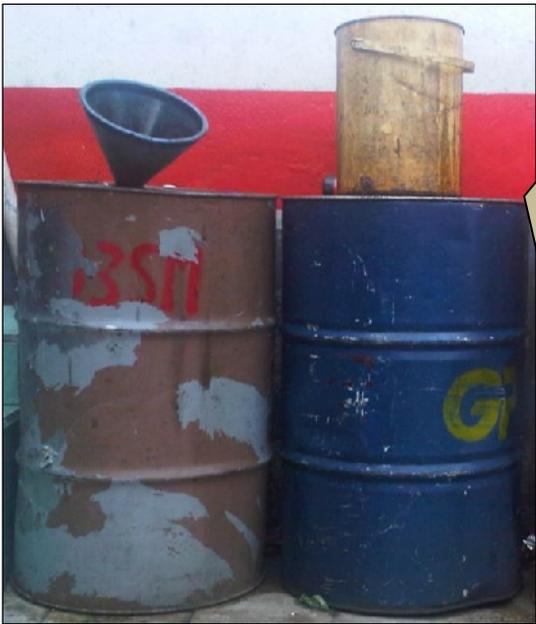
Cuando se reemplaza el aceite de un automotor, éste al igual que los filtros a ser reemplazados son vendidos en el mismo lugar y el aceite quemado resultante es dispuesto en contenedores metálicos de 55 galones para reciclaje y disposición final en el relleno sanitario municipal; así mismo una vez escurridos los filtros usados éstos son entregados a una entidad privada que se encarga de su posterior reciclaje.



FOTOGRAFÍA N° 2: Extracción de aceite quemado.

FOTOGRAFÍA N° 3: Recolección en bandejas de aceite quemado.

FOTOGRAFÍA N° 4: Almacenamiento de aceite quemado en tanques metálicos.



2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DE LA EMPRESA

En la actualidad la organización está estructurada de la siguiente manera:

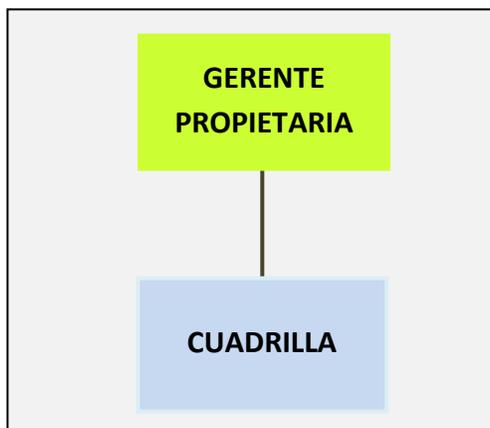


FIGURA N° 3: Organigrama actual.

ELABORADO: Ing. Juan Carlos Ordóñez A.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA).

MATRIZ FODA			
ASPECTOS INTERNOS		ASPECTOS EXTERNOS	
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> * NO CUENTAN CON PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. * NO EXISTEN PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS. * NO POSEE PROCESOS DEFINIDOS NI DOCUMENTADOS. * NO TIENE ESTRATEGIAS FORMALES PARA EL MEJORAMIENTO Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS * NO SE ENCUENTRA CERTIFICADA. OFRECIDOS. 	<ul style="list-style-type: none"> * EL MERCADO SE ENCUENTRA EN CONSTANTE CRECIMIENTO. * NO EXISTEN EMPRESAS CERTIFICADAS EN LA LOCALIDAD. * AMPLIACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD. 	OPORTUNIDADES
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> * SE ENCUENTRA POSICIONADA EN EL MERCADO. * EXISTE LA CONCIENCIA DE COMPETIR CON CALIDAD. * PERSONAL CAPACITADO. * INSTALACIONES ADECUADAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. * RECURSO HUMANO CON CONOCIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. 	<ul style="list-style-type: none"> * COMPETENCIA MUY ALTA. * EL MERCADO ES MUY VOLÁTIL. 	AMENAZAS

CUADRO N° 1: Matriz FODA.

ELABORADO: Ing. Juan Carlos Ordóñez A.

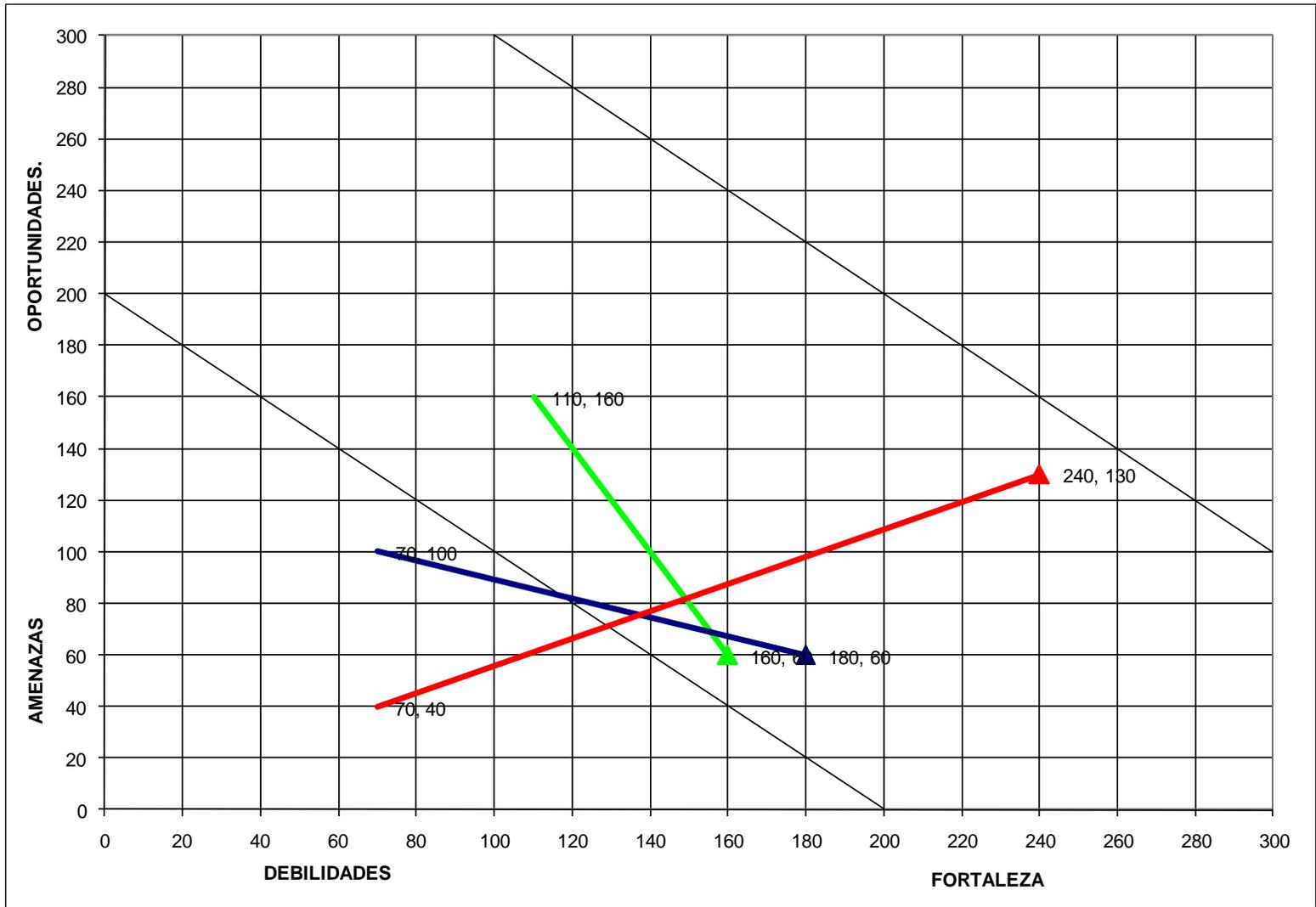


GRÁFICO Nº 1: FODA.

ELABORADO: Ing. Juan Carlos Ordóñez A.

En el gráfico N°1 podemos observar que la línea de color verde hace referencia a la situación actual de la organización; la línea de color azul nos grafica la proyección de la organización a corto plazo (1 año); y finalmente la línea de color rojo nos indica la proyección a la que apunta “**La Casa del Aceite**”, a largo plazo (5 años).

2.3 DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA, FRENTE AL SGC.

CARACTERÍSTICA	EXISTE	DOCUMENTADO
Política de Calidad	NO	
Objetivos de Calidad	NO	
Sistema de Calidad	NO	
Manual de Calidad	NO	
Manual de Funciones	NO	
Procedimientos para el control de documentos	NO	
Retroalimentación del cliente	SI	NO
Programa de Auditorías Internas	NO	
Capacitación al personal	NO	
Acciones correctivas	NO	
Acciones preventivas	NO	
Procedimiento de compras	NO	

CUADRO N° 2: Diagnostico actual.

ELABORADO: Ing. Juan Carlos Ordóñez A.

Adicionalmente “La Casa del Aceite”, no cuenta ni tiene definido el alcance del sistema, las exclusiones del mismo, misión y visión; razón por la cual, conjuntamente con la gerente - propietaria se procedió a elaborarlas, con el fin de contar con directrices claras para la elaboración del presente trabajo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para implementar un SGC, es necesario hacer una investigación descriptiva, porque se busca conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas no solamente limitándose a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se procederá a evaluar la organización para conocer el estado actual en el que se encuentra frente a la Norma ISO 9001: 2008, de tal forma que sirva de base para diseñar e implementar un SGC con los instrumentos necesarios que dicho sistema involucra.

Se realizará visitas a la Lavadora con la finalidad de interrelacionarse con las personas involucradas en la misma (gerente- propietaria, empleados y usuarios), con la finalidad de indagar la situación actual de la prestación del servicio.

3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se utilizará la técnica basada en la observación científica, debido a que el proyecto tiene sus objetivos claramente definidos. Dicha técnica puede describirse como una investigación directa de campo, debido a que se mantendrá relación directa con todos los miembros de la organización.

Otra técnica que se aplicará durante la ejecución del proyecto será la de entrevistas y encuestas, ya que se obtendrá datos e información de valor aceptable para la implementación de un SGC.

3.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida de las diferentes técnicas utilizadas, será procesada de manera ordenada, en base a la tabulación de los datos generados, con la finalidad de comparar los resultados con los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2008 y así determinar las mejoras que se deben implementar en la “Lavadora y Lubricadora La Casa del Aceite”.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La propuesta para documentar el sistema de Gestión de Calidad; para la lavadora y lubricadora “La Casa del Aceite”; en procesos y procedimientos, fundamentados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se describe como un proyecto de desarrollo que mediante el diseño, planificación y preparación de la documentación mínima requerida para establecer un SGC se normalicen los procedimientos, mejorando la organización, coordinación y desempeño del servicio, evidenciando así sus capacidades, brindando confianza y garantías en el control de los procesos.

4.1 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de “La Casa del Aceite”, es un documento que expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. El Manual de Calidad consta en el Anexo N°1.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL SGC

El SGC de la lavadora y lubricadora “La Casa del Aceite”, está basado en el enfoque de procesos, siendo los principales los siguientes:

- ✓ **Procesos de dirección.-** Soportan y despliegan las políticas y las estrategias de la organización, proporcionando directrices y límites al resto de procesos. Aquí encontramos a aquellos relacionados con planificación, desarrollo de la visión, misión, relaciones externas y marketing, mejoramiento continuo y auditorías internas.
 - En la planificación, revisión y monitoreo de la organización, estarán involucradas las cláusulas: 4.1 – 4.2.2 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5.1 – 5.5.2 – 5.5.3 – 6.1 – 6.3 – 6.4

- Dentro del mejoramiento continuo, las cláusulas a seguir son: 4.1 – 5.1 – 5.3 – 5.6.3 – 6.1 - 8.1 – 8.4 – 8.5.1
 - En las auditorías internas la cláusula: 8.2.2
- ✓ **Procesos de operación.-** Expresan la capacidad de aprendizaje e innovación en el tiempo, constituyendo un valor añadido. Están relacionados con la entrega de productos y/o servicios, gestión de proveedores y clientes.
- Desarrollo.- Cláusulas: 4.1 – 5.2 – 7.5.1
 - Diseño.- Cláusulas: 8.2.3 – 8.4 – 8.5
 - Planificación y seguimiento.- Cláusulas: 7.5.2 – 8.2.3
- ✓ **Procesos de apoyo.-** Dan soporte y recursos a los procesos operativos, como los Recursos Humanos, compras, control de documentos, satisfacción al cliente.
- Compras.- Cláusulas: 7.4 – 8.2.3 – 8.5
 - Recursos humanos.- Cláusulas: 4.1 – 5.5.1 – 6.2 – 6.3 – 6.4
 - Control de documentos y registros.- Cláusulas: 4.2.3 – 4.2.4
 - Satisfacción del cliente.- Cláusulas: 7.2.3 – 8.2.1
 - Control y gestión de los recursos económicos.- Cláusulas: 4.1 – 5.1 – 6.1

4.3 OBJETIVO DEL MANUAL

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la empresa bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Así mismo estable el compromiso adquirido por la organización respecto a la satisfacción de sus clientes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la elaboración y desarrollo del Manual de Gestión de la Calidad, para **“La Casa del Aceite”**, y una vez que el mismo sea implementado, la organización irá creciendo tanto interna como externamente, siendo así que el personal que en ella preste sus servicios en los diferentes frentes de la misma estará íntegramente comprometido con las funciones y responsabilidades a ellos encomendadas, para de esta forma colaborar para que el Sistema de gestión de la Calidad funcione correctamente.

Adicionalmente de acorde a lo expresado en la gráfica de la Matriz FODA, podemos resumir que actualmente en la organización las oportunidades son inversamente proporcionales a las fortalezas, a corto plazo (1 año) se van equiparando, de tal manera que las amenazas se empiezan a confrontar frente a las fortalezas; y a largo plazo (5 años) podemos concluir que las amenazas existentes se transformarán en fortalezas.

Los procedimientos y registros que apliquen al Sistema de Gestión de la Calidad de **“La Casa del Aceite”**, serán redactados y elaborados conjuntamente se dé inicio a la implementación del sistema. En el presente estudio no se procedió con la elaboración de los mismos ya que no se encuentran delineados dentro de los objetivos del mismo.

El mapa de procesos se desarrolló basado en la situación actual de la organización, definiendo un flujo de actividades operativas que se llevan a cabo para la realización del servicio.

En el figura N°4, se puede observar el mapa de procesos, el mismo que se encuentra enfocado a la realización del servicio; tomando en cuenta los procesos de gestión, de apoyo y estratégicos.

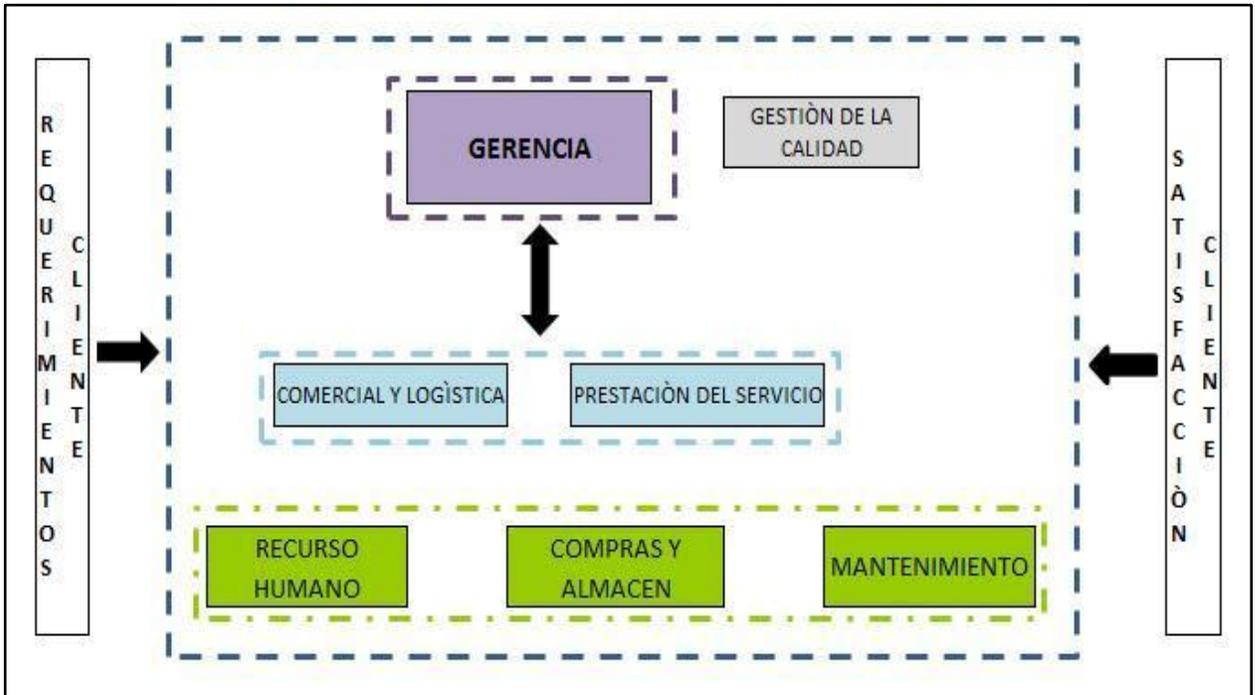


FIGURA Nº 4: Mapa de Procesos del SGC de “**La Casa del Aceite**”.

ELABORADO: Ing. Juan Carlos Ordóñez A.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de “**La Casa del Aceite**”, es para el servicio de lavado y lubricación vehicular.

CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el proceso de control de la calidad de **“La Casa del Aceite”**, corresponde a una decisión estratégica, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la colectividad local y nacional.
- **“La Casa del Aceite”**, carece de procedimientos y de objetivos de calidad, lo que dificulta la ejecución de las actividades rutinarias, dejando como consecuencia que el personal desconoce las responsabilidades que les atribuye a cada uno, lo que conlleva a la disminución en su productividad.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, ayudará a la organización a definir las funciones y responsabilidades de los trabajadores, llevar procedimientos documentados, capacitación al personal, mejora continua, etc., con lo que la calidad en la prestación del servicio, sufrirá un cambio positivo y significativo.
- Con la creación del Manual de la Calidad, así como de los objetivos y la política de la calidad **“La Casa del Aceite”**, tiene una base fundamental para iniciar con el proceso implementación del mismo.

RECOMENDACIONES

- Al momento de dar inicio con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se deberá elaborar los procedimientos y registros necesarios para el manejo adecuado del SGC.
- Con la finalidad de que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione correctamente es necesario contratar personal competente, de tal forma que se encargue del buen funcionamiento del SGC.
- Establecer un compromiso real e innegable por parte de la Alta Dirección.
- Revisar y validar la documentación elaborada para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Difundir a todos los involucrados de la organización el Manual de Calidad, con la finalidad de dar a conocer la política y los objetivos de la calidad propuestos.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para **“La Casa del Aceite”**, producto de la presente investigación, con la finalidad de mejorar los servicios de lavado y lubricación vehicular.

GLOSARIO

Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad.

Acción preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Análisis.- Efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.

Auditor de calidad.- Persona calificada para realizar Auditorías de Calidad.

Auditor líder de calidad.- Persona designada para dirigir y coordinar una Auditoría de Calidad (Auditor Calificado y Certificado).

Auditoría.- (véase: 3.9.1, ISO 9000:2000 o 3.1, ISO 19011:2002). Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión con la cual se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría de calidad.- Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones preestablecidas y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

Auditoría interna.- Proceso independiente, sistemático y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, a fin de determinar el alcance con el que se satisface el criterio de la auditoría. Llevada a cabo por el propio personal de la organización.

Calidad.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Características.- Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como: físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o funcionales.

Certificación.- Proceso por el cual una entidad oficial acepta como verdad lo que un tercero afirma acerca de objetos, situaciones, procesos, personas y organizaciones, a través del cumplimiento de requisitos previamente establecidos.

Competencia.- Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Concesión.- Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Cliente.- Organización o persona que recibe un producto.

Conformidad.- Cumplimiento de un requisito.

Control.- Situación de orden; acto de dominio, fiscalización y monitoreo sobre un evento, sistema, proceso o producto, que compara continuamente los resultados obtenidos con los esperados, ejecutando acciones correctivas.

Dirección.- Entidad organizacional que, encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece.

Documentación.- Documento o conjunto de documentos, preferentemente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo.

Eficacia.- Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Inspección.- Evaluación de la no conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea necesario por medición, ensayo-prueba o comparación con patrones.

Manual de la Calidad.- Documento que especifica el Sistema de gestión de la Calidad de una organización.

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Objetividad: Significa que no existen conflictos de intereses o que éstos son resueltos sin que afecten de manera adversa a las actividades subsiguientes del organismo de certificación.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Una organización puede ser pública o privada.

Política de la Calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso.- Secuencia de acciones o conjunto de actividades interrelacionadas que transforman en productos o servicios insumos o recursos variables agregándoles valor con un sentido específico para el cliente.

Procedimiento.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Producto.- Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Proveedor.- Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

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

Satisfacción del cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidos sus requisitos.

Sistema.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión.- Sistema para establecer la política y los objetivos, y la consecución de los mismos.

Sistema de gestión de la Calidad.- Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Verificación.- Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación.- Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

BIBLIOGRAFÍA

- ARRIBAS, R; NAVARRO, M. 2009. GUIA DIDACTICA. Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental y de Calidad, Modulo III. España.
- ARRIBAS, R; NAVARRO, M. 2009. GUIA DIDACTICA. Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental y de Calidad, Modulo IV. España.
- ARRIBAS, R; NAVARRO, M. 2009. GUIA DIDACTICA. Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental y de Calidad, Modulo V. España.
- MORENO-LUZÓN, et al. 2001. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DISEÑO DE ORGANIZACIONES. Teoría y estudio de casos. Madrid - España.
- RUIZ, J; LÓPEZ, C. LA GESTIÓN POR CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. Madrid - España.
- BADIA, A. 2002. CALIDAD: MODELO ISO 9001 VERSIÓN 2000. Implantación, certificación, transición, auditoría y acreditación. España.
- LEGAULT, G. 1999. ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. México D.F.
- LAUDOYER, G. 1997. LA CERTIFICACIÓN ISO 9000. Un motor para la calidad. México.
- GUINJOAN, M; RIERA J (2000), INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA CON CRITERIOS DE CALIDAD ISO 9000. Días de Santos.
- HERNÁNDEZ, S; COLLADO C; BAPTISTA, L (1998), METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 2º ed. McGRAW Hill. México.

- LLORENS, F. y FUENTES M. (2001): CALIDAD TOTAL, FUNDAMENTOS E IMPLANTACIÓN. Pirámide. Madrid.
- ISO 9001:2008. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Requisitos generales.
- TAGUCHI, G. Internet. <http://mgar.net/soc/isointro.htm#def1>
- www.monografias.com

ANEXOS

ANEXO N°1
MANUAL DE CALIDAD

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: PORTADA	SECCION I REVISION 1 HOJA 1 DE 1
-----------------------------------	--	---

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por: Ing. Juan Carlos Ordóñez Alvarado

Aprobado por: Ing. Paulina Rojas.
GERENTE- PROPIETARIO

Fecha: Agosto 2011

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: ÍNDICE	SECCION II REVISION 1 HOJA 1 DE 1
-----------------------------------	---	--

SECCIÓN	TITULO
I	PORTADA
II	ÍNDICE
III	REGISTRO DE ACTUALIZACIONES
0	PRESENTACIÓN
1	OBJETO
2	NORMAS DE REFERENCIA
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
8	MEDIDA ANALISIS Y MEJORAMIENTO

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: REGISTRO DE ACTUALIZACIONES	SECCION III REVISION 1 HOJA 1 DE 1
-----------------------------------	--	---

REGISTRO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO N°	SECCIÓN	HOJA	CONCEPTO	AUTORIZADO POR	FECHA

<p style="text-align: center;">LA CASA DEL ACEITE</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD TITULO: PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">SECCION 0 REVISION 1 HOJA 1 DE 1</p>
--	--	--

“**LA CASA DEL ACEITE**”, es una empresa lojana Constituida legalmente el 15 de marzo de 1991, ante el Municipio del cantón Loja, precedido por el Sr. Dr. José Bolívar Castillo. “La Casa del Aceite” se dedica a prestar el servicio de lavado y lubricación de vehículos, cambio de aceites, engrasada de vehículos y venta de aceites, lubricantes, accesorios y aditivos en general.

➤ **MISIÓN**

Brindar un servicio basado en el mejoramiento continuo, manteniendo un alto nivel de satisfacción para los clientes y el progreso de la organización.

➤ **VISIÓN**

Establecerse como una organización líder en la prestación del servicio de lavado y lubricación de vehículos.

➤ **VALORES**

- Talento humano comprometido con la política de calidad.
- Mejora continua, acciones sucesivas que dan como resultado excelencia y desarrollo.
- Trabajo en equipo, asegura el mejor servicio hacia el cliente.
- Compromiso con la comunidad y el medio ambiente.
- Responsabilidad, asumiendo el resultado de nuestras actividades.
- Honradez, genera confianza hacia nuestros clientes.
- Credibilidad, acciones verdaderas que fomentan nuestra solidez.
- Lealtad, fidelidad de servicio mutuo entre proveedor y cliente.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: OBJETIVO Y CAMPO DE ACCIÓN</p>	<p>SECCION 1 REVISION 1 HOJA 1 DE 1</p>
--	---	--

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. GENERALIDADES

El presente manual detalla los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de “**LA CASA DEL ACEITE**” y demuestra su capacidad para suministrar un servicio el mismo que cumple con los requisitos del cliente, los legales y/o reglamentarios del país.

Además proporciona las guías para alcanzar la satisfacción del cliente mediante la eficaz aplicación del sistema, incluyendo la prevención de no conformidades y la mejora continua.

1.2. ALCANCE

Provisión de servicios de lavado y lubricación de vehículos, cambio de aceites, engrasada de vehículos.

1.3. EXCLUSIONES PERMITIDAS

Debido a la naturaleza del producto y a las actividades efectuadas, quedan excluidos del Sistema de Gestión de Calidad de “**LA CASA DEL ACEITE**” los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008:

- 7.3. Diseño y desarrollo.
- 7.5.5. Preservación del producto.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: NORMAS DE REFERENCIA	SECCION 2 REVISION 1 HOJA 1 DE 1
-----------------------------------	---	---

2. NORMAS DE REFERENCIA

Las normas señaladas a continuación sirvieron de base en la elaboración del presente Manual de Gestión de la Calidad.

- ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario.
- ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO 9004: 2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Guía para la Mejora.

<p style="text-align: center;">LA CASA DEL ACEITE</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD TITULO: TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p>	<p style="text-align: center;">SECCION 3 REVISION 1 HOJA 1 DE 2</p>
--	--	--

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Normativa legal.-** Conjunto de normas aplicables en el ámbito legal.
- **Regulaciones ambientales.-** Acción que consiste en someter o sujetar una cosa a normas o reglas ambientales.
- **Vehículo.-** Medio de transporte de personas o cosas.
- **Lavadora.-** Lugar utilizado para lavar (vehículos).
- **Lubricadora.-** Lugar utilizado para lubricar, (vehículos).
- **Engrasar.-** Aplicar grasa a una superficie para reducir el rozamiento y facilitar su deslizamiento sobre otra.
- **Aceite.-** Líquido denso que se encuentra formado en la naturaleza, como el petróleo, o que se obtiene por destilación de ciertos minerales bituminosos o de la hulla, el lignito y la turba.
- **Aceite quemado.-** Líquido denso que se encuentra formado en la naturaleza, y que luego de ser utilizado durante un tiempo determinado pierde sus propiedades químicas y físicas.
- **Filtro.-** Objeto o material que contiene poros de determinado tamaño a través del cual se hace pasar un fluido para separar las partículas que tiene en suspensión
- **Rampas.-** Plano inclinados dispuestos para subir y bajar por él.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: TÉRMINOS Y DEFINICIONES	SECCION 3 REVISION 1 HOJA 2 DE 2
-----------------------------------	--	---

- **Alcantarilla.-** Acueducto subterráneo, o sumidero, fabricado para recoger las aguas llovedizas o residuales y darles paso.
- **Bomba.-** Máquina o artefacto para elevar el agua u otro líquido y darle impulso en una dirección determinada.
- **Compresor.-** Aparato o máquina que sirve para comprimir fluidos y algunos sólidos poco compactos.
- **Reciclar.-** Someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.
- **Pozo.-** Perforación que se hace en la tierra para buscar una vena de agua.

<p style="text-align: center;">LA CASA DEL ACEITE</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p style="text-align: center;">SECCION 4 REVISION 1 HOJA 1 DE 8</p>
--	--	--

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

“**LA CASA DEL ACEITE**” ha establecido y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad, con lo que pretende mejorar de forma continua su eficacia conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

- “**LA CASA DEL ACEITE**” a través del Manual de Procesos ha identificado los procesos necesarios para llevar adelante un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la existencia de procesos tanto de apoyo, claves y estratégicos.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos y los gestiona de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Identifica los recursos necesarios en cada proceso. La provisión de los mismos se efectúa a través del flujo de caja. La información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento se encuentra definida en los controles de cada proceso.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, mediante los controles descritos en cada proceso y a través de los indicadores establecidos para cada uno, en la Matriz de Indicadores.
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados están determinadas en los controles de cada proceso. Los resultados planificados corresponden a las salidas de cada proceso y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad está descrita más adelante en el presente manual.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCION 4 REVISION 1 HOJA 2 DE 8
-----------------------------------	--	--

FICHA DEL PROCESO

Código: PR-CA-01	PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Edición: 01
		Revisión: 01

ENTRADAS	Recepción de la documentación.
ACTIVIDADES	Verificar que la documentación esté completa. Revisión de los registros. Devolución de registros mal llenados. Archivar documentación.
SALIDAS	Carpetas actualizadas constantemente.

Recursos necesarios: Humanos, suministros de oficina

Documentación y/o información necesaria: Política de Calidad, Manual de Calidad, mejora continua, registros.

Documentación generada: Visto bueno del Responsable del SGC.

RESPONSABLE	Gerente General, Responsable del SGC.
COLABORA	Gerente General, Responsable del SGC, Departamento financiero.
ES INFORMADO	Gerente General, Departamento financiero, secretaría general.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>SECCION 4 REVISION 1 HOJA 3 DE 8</p>
--	--	--

INDICADORES	DEFINICIÓN
REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
DOCUMENTACIÓN	Documento o conjunto de documentos, preferentemente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCION 4 REVISION 1 HOJA 4 DE 8
-----------------------------------	--	--

FICHA DEL PROCESO

Código: PR-CA-02	PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Edición: 01
		Revisión: 01

ENTRADAS	Requerimientos del cliente.
ACTIVIDADES	Lavado vehicular. Cambio de aceite de motor. Cambio de filtros (aire, combustible y aceite).
SALIDAS	Servicio de calidad para satisfacción del cliente.

Recursos necesarios: Cuadrilla de lavado y/o lubricación, vehículo, aceite de motor, filtros (aire, combustible y aceite),

Documentación y/o información necesaria: Política de Calidad, procedimientos para lavado y lubricación vehicular.

Documentación generada: Registro de conformidad del servicio.

RESPONSABLE	Jefe de cuadrilla, cuadrilla.
COLABORA	Encargado del SGC, Departamento financiero, jefe de cuadrilla y cuadrilla.
ES INFORMADO	Encargado del SGC.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Porcentaje de clientes satisfechos	Cantidad de personas que están satisfechas y conformes del servicio obtenido.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCION 4 REVISION 1 HOJA 5 DE 8
-----------------------------------	--	--

FICHA DEL PROCESO

Código: PR-CA-03	PROCESO: COMPRAS Y ALMACÉN	Edición: 01
		Revisión: 01

ENTRADAS	Recepción de la cantidad solicitada de suministros.
ACTIVIDADES	Compra de materiales (aceite de motor, filtros de aire, combustible y aceite). Recepción y almacenamiento. Inspección de recepción. Selección de materiales. Almacenamiento del producto conforme. Devolución del producto no conforme.
SALIDAS	Al momento de ser aceptado se almacena en el interior de un almacén para su posterior uso productivo.

Recursos necesarios: Jefe de cuadrilla, proveedores y materiales.

Documentación y/o información necesaria: Política de Calidad, Manual de Calidad, certificaciones de calidad de los materiales, guía de remisión de entrega de materiales, visto bueno por parte de la sección de adquisiciones y compras.

Documentación generada: Visto bueno por parte de la sección de adquisiciones y compras.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCION 4 REVISION 1 HOJA 6 DE 8
-----------------------------------	--	---

RESPONSABLE	Departamento financiero, Encargado de adquisiciones y compras, jefe de cuadrilla.
COLABORA	Departamento financiero, Encargado de adquisiciones y compras, jefe de cuadrilla.
ES INFORMADO	Gerente general y el Encargado del SGC.

INDICADORES	DEFINICIÓN
MATERIALES	Deben presentar la calidad y cantidad acordada con cada uno de los proveedores.
ACEPTACIÓN DE MATERIALES	Al momento de ser aceptado el lote de materiales y estar conformes con los mismos, se procede a almacenarlo.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>SECCION 4 REVISION 1 HOJA 7 DE 8</p>
--	--	--

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de “**LA CASA DEL ACEITE**”, se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- ✓ Procedimiento de Control de Documentos.
- ✓ Procedimiento de Control de Registros.
- ✓ Procedimiento de Servicio No Conforme.
- ✓ Procedimiento de Auditorías Internas.
- ✓ Procedimiento de Acciones Preventivas.
- ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas.

4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

“**LA CASA DEL ACEITE**” mantiene el presente Manual de Calidad en el cual se presenta el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, detalles y justificación de las exclusiones y se hace referencia a los manuales que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

De igual manera el presente Manual es de exclusiva reserva de “**LA CASA DEL ACEITE**” y es un documento preliminar para su posterior implementación y aplicación.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>SECCION 4 REVISION 1 HOJA 8 DE 8</p>
--	--	--

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de **“LA CASA DEL ACEITE”**, se detalla a continuación:

“PROVISIÓN DE SERVICIOS DE LAVADO Y LUBRICACIÓN DE VEHÍCULOS, CAMBIO DE ACEITES Y ENGRASADA DE VEHÍCULOS”.

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de **“LA CASA DEL ACEITE”** son controlados según el Manual de Control de la Documentación a través de la Lista Maestra de Documentos. El responsable de mantener actualizada la Lista Maestra de Documentos es el encargado del SGC, de la organización.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los Registros serán establecidos y mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requerimientos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Registros de Calidad son controlados según el Manual de Control de la Documentación a través de la Lista Maestra de Registros. El responsable de mantener actualizada la Lista Maestra de Registros es el encargado del SGC.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>SECCION 5 REVISION 1 HOJA 1 DE 6</p>
--	--	--

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA

La Gerencia demuestra su compromiso con el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad mediante las siguientes acciones:

- Comunicando la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente y los requerimientos legales/reglamentarios, a través de la Lista de Atributos y Variables.
- Estableciendo una Política de Calidad.
- Asegurando que se han establecido Objetivos de Calidad.
- Realizando las revisiones por la dirección

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de **“LA CASA DEL ACEITE”** asegura que se han identificado los requerimientos de los clientes, los mismos que se cumplen con el objetivo de incrementar la satisfacción de los mismos.

Los requerimientos de los clientes se los podrá encontrar en el documento Lista de Atributos y Variables.

Entre los clientes podemos encontrar tanto a empresas públicas y privadas, así como también la ciudadanía en general.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>SECCION 5 REVISION 1 HOJA 2 DE 6</p>
--	--	--

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

“LA CASA DEL ACEITE”, como participe del mercado de lavado y lubricación vehicular, ofrece a la comunidad lojana y a su distinguida clientela, servicios rentables y de excelente calidad, a través de un equipo humano comprometido con la organización, desarrollando e implementando estrategias que conlleven a la mejora continua permanente.

La Política de Calidad es socializada, difundida y entendida por todos los empleados de la organización y adicionalmente se encuentra visible en diferentes áreas de la misma.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La planeación de los objetivos de calidad se desarrolla a través del documento Planificación y Evaluación de Objetivos; y la elaboración de los mismos por medio del Documento Planificación de la Mejora Continua.

Dentro de los objetivos establecidos por **“LA CASA DEL ACEITE”**, podemos encontrar los siguientes:

- ✓ Mantener la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo.

<p style="text-align: center;">LA CASA DEL ACEITE</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p style="text-align: center;">SECCION 5 REVISION 1 HOJA 3 DE 6</p>
--	--	--

- ✓ Innovar el portafolio de servicios y productos, con el fin de estar actualizado en el mercado.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con el cliente de forma oportuna y clara.
- ✓ Mantener un equipo humano motivado y capacitado.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“**LA CASA DEL ACEITE**” planifica su Sistema de Gestión de la Calidad a través de los manuales de Calidad y Procesos, ya que dentro de los mismos se describen los recursos y controles para la consecución de la satisfacción del cliente, tomando como base la Lista de Atributos y Variables.

Si fuese necesario implementar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, los mismos serán planificados de tal forma que se mantenga su integridad a través del Manual de Control de Documentación.

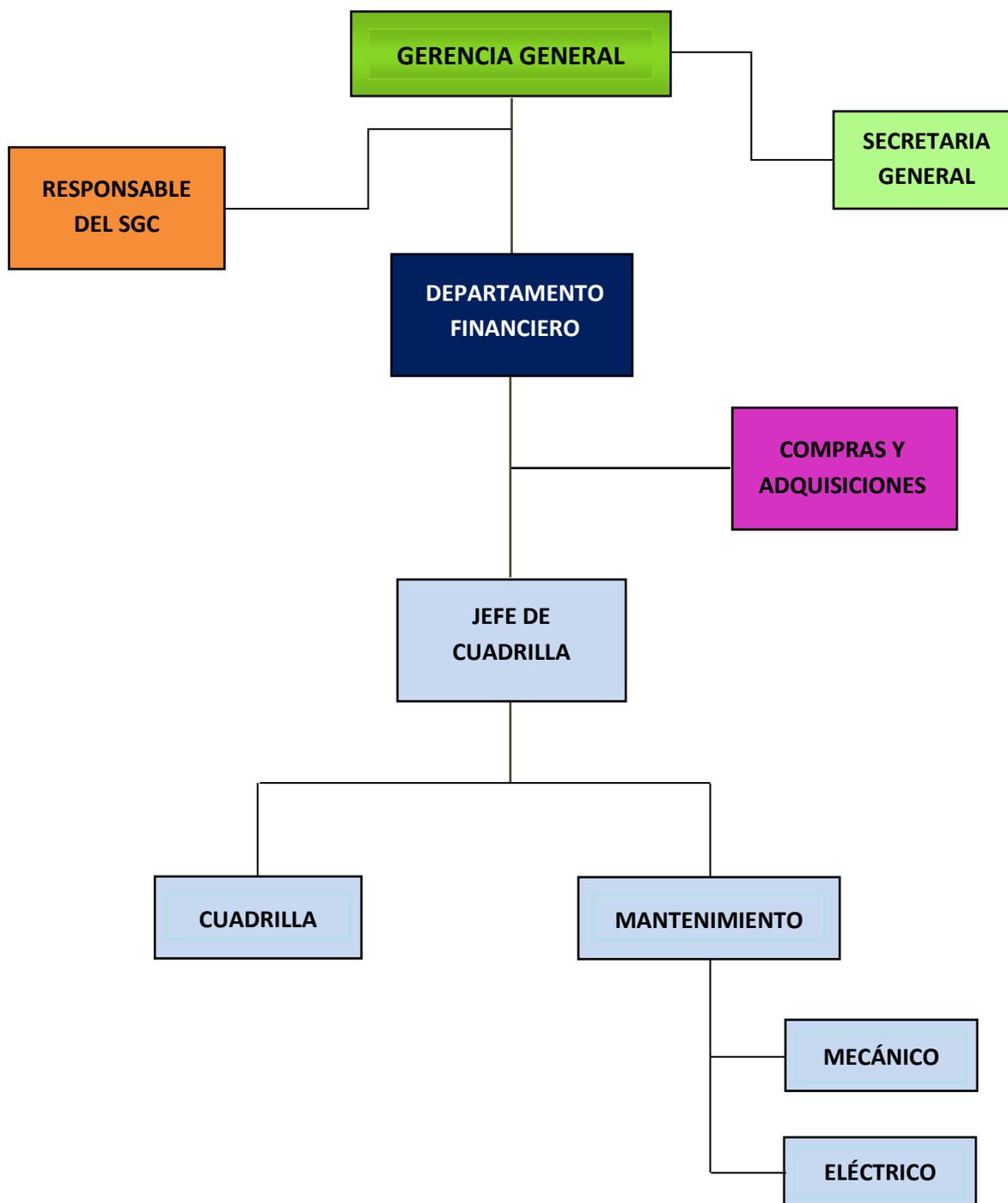
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las diferentes responsabilidades y autoridades se encuentran interrelacionadas, bien definidas y comunicadas en “**LA CASA DEL ACEITE**”, a través de un organigrama y de la Matriz de Funciones y Responsabilidades.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>SECCION 5 REVISION 1 HOJA 4 DE 6</p>
--	---	---

ORGANIGRAMA



LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCION 5 REVISION 1 HOJA 5 DE 6
-----------------------------------	--	---

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La gerencia general se encargará de contratar a una persona con el perfil de cargo competente para desempeñará el cargo de Representante de la Dirección, la misma será quien se encargue de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad e informará del desempeño del mismo y de las oportunidades de mejora.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El gerente general certifica que se ha establecido un mecanismo adecuado de comunicación dentro de **“LA CASA DEL ACEITE”**, y que los mecanismos de comunicación interna se producen en referencia a la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>SECCION 5 REVISION 1 HOJA 6 DE 6</p>
--	--	--

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente General de **“LA CASA DEL ACEITE”**, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad anualmente con la finalidad de asegurarse de su continuo desarrollo, adecuación y eficacia.

La revisión incluye las oportunidades para el mejoramiento y la necesidad de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad y los Objetivos de Calidad. Dicha revisión es ejecutada a través del documento Revisión de la Dirección y se planifica a través del documento Planificación de la Mejora Continua, según el Manual de Procesos.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	SECCION 6 REVISION 1 HOJA 1 DE 2
-----------------------------------	--	---

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La provisión de los recursos se la realiza a través del presupuesto anual de la organización, dicho documento es de carácter confidencial dentro de la misma.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que forma parte de la organización y realiza los diferentes trabajos dentro de la misma, el resultado de sus actividades se ve reflejado en la calidad del servicio, el mismo que va encaminado en función de la formación, educación, habilidades y experiencias.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En la contratación del personal se identifica la competencia necesaria, de tal forma que las personas escogidas se involucren en brindar un servicio de calidad.

“LA CASA DEL ACEITE”, asegura de que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuye a alcanzar los objetivos de calidad fomentando la Política de la Calidad.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	SECCION 6 REVISION 1 HOJA 2 DE 2
-----------------------------------	--	---

6.3 INFRAESTRUCTURA

“LA CASA DEL ACEITE”, identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requerimientos del cliente.

El mantenimiento necesario para la infraestructura se lo realiza a través del Plan de Mantenimiento Preventivo, el mismo que se registra en la hoja de vida. El responsable del mantenimiento de la Infraestructura es el personal de mantenimiento.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

“LA CASA DEL ACEITE”, define y gestiona el ambiente de trabajo necesario con la finalidad de alcanzar y satisfacer los requerimientos del servicio. El control del ambiente de trabajo se lo realizará a través de:

- Registros de evacuación de desechos sólidos (papel, cartón, vidrio, aceite quemado, wypes con aceite, etc).
- Inspección de equipos de protección personal.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</p>	<p>SECCION 7 REVISION 1 HOJA 1 DE 2</p>
--	---	--

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La planificación de las actividades para la ejecución del servicio se las realiza de acorde a los requerimientos y necesidades del cliente.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

7.2.1 Determinación de los requerimientos relacionados con el servicio

“LA CASA DEL ACEITE”, identifica los requerimientos especificados por sus clientes, con la finalidad de brindar un servicio eficiente.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La presente cláusula se encuentra excluida del Sistema de Gestión de la Calidad debido a que no forma de las actividades de la organización.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

“LA CASA DEL ACEITE”, selecciona y evalúa a sus proveedores basándose en la habilidad y respuesta para proporcionar servicios y productos conformes a los requerimientos de la organización.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	SECCION 7 REVISION 1 HOJA 2 DE 2
-----------------------------------	---	---

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras sirve para detallar el producto a ser comprado, incluyendo los requisitos para la aprobación del mismo

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

“LA CASA DEL ACEITE”, planifica y ejecuta sus servicios bajo las condiciones controladas según lo establecido en el Manual de Procesos. A través del seguimiento y medición de los procesos cumple con los requerimientos de los clientes.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO</p>	<p>SECCION 8 REVISION 1 HOJA 1 DE 4</p>
--	--	--

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO

8.1. GENERAL

“LA CASA DEL ACEITE”, planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento, necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Esta información sirve como parte de los elementos de revisión de la Gerencia General. Se ha establecido como tolerable un valor del 70%. En caso de que el resultado sea menor a 70% se levantará una no conformidad, y se llevará a cabo una acción correctiva. La satisfacción al cliente se calcula tomando una base del 100% restar un punto por cada observación realizada.

8.2.2. AUDITORIA INTERNA

“LA CASA DEL ACEITE”, realiza auditorías internas de manera planificada, tomando en consideración el resultado de las auditorías previas y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y si está implementado y mantenido de manera eficaz.

<p>LA CASA DEL ACEITE</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD TITULO: MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO</p>	<p>SECCION 8 REVISION 1 HOJA 2 DE 4</p>
--	--	--

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

“LA CASA DEL ACEITE”, aplica métodos adecuados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, según los indicadores establecidos en la sección 4.1 de este manual.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

“LA CASA DEL ACEITE”, establece el seguimiento y medición del servicio, acorde a encuestas generadas in situ por parte de un delegado del responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Se considera servicio no conforme, aquel trabajo que no tiene la completa aceptación del cliente. El procedimiento del control del servicio no conforme se lo encontrará en el Manual de Enfoque.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

“LA CASA DEL ACEITE”, determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar en dónde el mejoramiento continuo del Sistema puede ser efectuado. Este análisis se podrá llevar a cabo a través de la información generada en la Matriz de Indicadores.

<p style="text-align: center;">LA CASA DEL ACEITE</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD TITULO: MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO</p>	<p style="text-align: center;">SECCION 8 REVISION 1 HOJA 3 DE 4</p>
--	--	--

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

“LA CASA DEL ACEITE”, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través del uso de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, resultados de las auditorias, análisis de los datos, acciones correctivas y preventivas, de la Revisión por la Dirección, de los indicadores de los procesos y a través del documento Planificación de la Mejora Continua.

8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS

“LA CASA DEL ACEITE”, toma acción para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas. Las quejas de los clientes son consideradas como no conformidades, las acciones necesarias para tratar las acciones correctivas se detallarán en el Manual de Enfoque.

LA CASA DEL ACEITE	MANUAL DE CALIDAD TITULO: MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO	SECCION 8 REVISION 1 HOJA 4 DE 4
-----------------------------------	--	---

8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS

“LA CASA DEL ACEITE”, determina acciones para eliminar las causas de potenciales no conformidades con el objeto de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los potenciales problemas. Las acciones preventivas son también el medio para detectar las oportunidades de mejora. Las acciones necesarias se las podrá encontrar detalladas en el Manual de Enfoque.