



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



UNIVERSIDAD DE HUELVA

**ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

Tesis de Grado Previo la Obtención del
Título de Magíster en Sistemas
Integrados de Gestión

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
EMPRESA VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES”**

AUTOR

Ing. Diana Lourdes González Criollo

DIRECTOR

Ing. Msc. Macarena Correa

2011

CERTIFICACIÓN

Ing. Msc. Macarena Correa

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA: Que el presente trabajo de investigación, realizado por la Ing. Diana Lourdes González Criollo, ha sido cuidadosamente revisado, 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.

Huelva España, 18 de Abril 2011.

Ing. Msc. Macarena Correa

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Diana Lourdes González Criollo, 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. Diana Lourdes González Criollo
C.I. 1104317498

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Ing. Diana Lourdes González Criollo
C.I. 1104317498

DEDICATORIA

A mi mami Yolanda que es un ejemplo de lucha y dedicación, a mis hermanas Maricarmen, Cecibel y Rita, quienes siempre me han brindado su amor, confianza y apoyo incondicional durante este proceso.

Diana González Criollo

AGRADECIMIENTOS

A la Ing. Macarena Correa, directora de Tesis, por la asesoría brindada y el apoyo expresado a lo largo de las revisiones realizadas.

A todos y cada uno de los miembros de VIPESA “Carrocerías y Furgones”, por haber colaborado en la elaboración del presente proyecto, y de manera especial al Eco. Freddy Villa por abrirnos desinteresadamente las puertas de su empresa y brindarnos su apoyo incondicional.

A la Escuela de Ciencias Biológicas y Ambientales, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva España, a todos nuestros facilitadores, tutores, compañeros de aula quienes compartieron sus conocimientos y experiencias.

Diana González Criollo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

LISTA DE FIGURAS	IX
LISTADO DE TABLAS	X
LISTADO DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XII
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO I: GENERALIDADES	 2
1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA VIPESA	3
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 ALCANCE	6
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	 7
2.1 DEFINICIÓN DE ISO	8
2.2 DEFINICIÓN DE CALIDAD	8
2.3 DEFINICIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
2.4 ORIGEN DE LAS ISO 9000	11
2.5 FAMILIA ISO 9000	12
2.6 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
2.7 GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	15
2.7.1 Proceso	16
2.7.2 Características de la Gestión por Procesos	16
2.7.3 Ventajas de la Gestión por Procesos	16
2.7.4 Cómo Enfocar a Procesos un Sistema de Gestión	17
2.8 ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2008	20
2.9 COMPATIBILIDAD ENTRE LAS NORMAS ISO	23
2.10 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC	25
2.11 AUDITORÍAS	27
2.12 SELECCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	29

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	30
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE VIPESA	31
3.1.1 Estructura Organizacional	33
3.1.2 Productos que Ofrece	33
3.1.3 Provisión de Materia Prima	35
3.1.4 Clientes	35
3.1.5 Competidores	35
3.1.6 Análisis DAFO	37
3.2 PROCESO DE PRODUCCIÓN	38
3.3 REVISIÓN LEGAL	40
3.4 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2008	40
 CAPÍTULO IV: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	 44
4.1 MANUAL DE CALIDAD	45
4.1.1 Estructura del Manual de Calidad	45
4.1.2 Desarrollo del Manual de Calidad	46
4.2 MAPA DE PROCESOS	46
4.2.1 Procesos Identificados en VIPESA	46
4.2.2 Contenido de un Procedimiento, Instructivo y Registro	67
4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA-FUNCIONAL Y MANUAL DE FUNCIONES	68
4.3.1 Estructura Orgánica-Funcional	68
4.3.2 Manual de Funciones	68
 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 69
5.1 CONCLUSIONES	70
5.2 RECOMENDACIONES	72
 BIBLIOGRAFÍA	 73
 GLOSARIO	 75
 ANEXOS	 78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión Basado en Procesos	15
Figura 2. Modelo del Proceso	16
Figura 3. Cuadro Ventas Periodo 2006-2010	31
Figura 4. Organigrama Actual de VIPESA	33
Figura 5. Esquema General	38
Figura 6. Cumplimiento con Requisitos	42
Figura 7. Mapa de Procesos General de VIPESA	47
Figura 8. Proceso Gestión de Pedido	50
Figura 9. Gestión del Diseño y Planificación del Producto	53
Figura 10. Diagrama de Flujo del Proceso Productivo	56
Figura 11. Proceso de Compras	60
Figura 12. Proceso de Almacenamiento	63
Figura 13. Proceso de Mejora	66

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Correspondencia entre ISO 9001:2008 y 14001:2004	23
Tabla 2. Metodología para la Implementación de un SGC	26
Tabla 3. Empresas de Certificación ISO 9001	29
Tabla 4. Ventas Periodo 2006-2008	31
Tabla 5. Información General de VIPESA	32
Tabla 6. Resumen de la Competencia	36
Tabla 7. Análisis DAFO	37
Tabla 8. Evaluación de Conformidad con la Norma	41

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1: Manual de Calidad	78
ANEXO 2: Procedimientos	114
ANEXO 3: Manual de Funciones	197

RESUMEN

El desarrollo de esta tesis tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa VIPESA “Carrocerías y Furgones”, bajo la norma ISO 9001:2008.

En el capítulo uno se inicia con la presentación de la empresa, definición y justificación del problema que conllevan al planteamiento del objetivo general y de los objetivos específicos. En el capítulo dos se describe lo referente a la calidad, un marco teórico en cuanto a definición de ISO, calidad, su evolución a lo largo del tiempo, origen y la familia de las ISO 9000, además se realiza un análisis de la norma ISO 9001:2008 su estructura, correspondencia y metodología para la implantación, en el propósito de que se conciben los lineamientos indispensables para la formulación de un sistema de gestión de calidad. En el capítulo tres se describe la historia de VIPESA, de los productos que fabrican y una breve reseña de sus estructura organizacional. Posteriormente, se realiza el análisis DAFO enfocado a la identificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con el aporte de la gerencia de VIPESA y las observaciones del maestrante. Además se identifican los requisitos legales que la empresa cumple en el desarrollo de su actividad y se realiza una evaluación de conformidad con la norma ISO 9001:2008, esto para saber cuál es el estado la empresa frente a los requisitos de la norma. En el capítulo cuatro, se plantea el diseño del sistema de gestión de calidad, se confeccionó un Manual de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma y tiene como objetivo describir el sistema de gestión de calidad donde incluye su alcance, la política y objetivos de calidad y la estructura organizacional. Se elaboró además los procedimientos exigidos por la norma que son: control de documentos, control de registros, auditoría interna, producto no conforme, acción preventiva, acción correctiva y los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la norma: revisión por la dirección, evaluación de los proveedores, satisfacción del cliente, compras.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que sustenta el proyecto.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los sistemas de gestión de la calidad, se poseen como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad, esquema indispensable para la supervivencia y la competitividad de las empresas, optimizando los recursos, reduciendo costos y lo más importante la satisfacción de los clientes internos y externos.

Los efectos de la globalización obligan a las organizaciones a buscar estrategias para adaptarse a la competencia, mantenerse actualizados y prestar servicios y/o productos acordes a las demandas, ofreciendo bienes y servicios de calidad a un costo competitivo, asegurando de esta forma su permanencia en el mercado, desarrollo de su personal y contribución al desarrollo y bienestar general.

Toda organización cuenta con la opción de implementar un sistema de gestión de calidad, 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.

Por tales razones y conscientes de la importancia que ha tomado el concepto de calidad en el entorno y en aras de lograr una ventaja competitiva mediante la mejora continua, VIPESA “Carrocerías y Furgones” quiere regular sus procedimientos y operaciones, implementando la teoría de mejoramiento continuo basándose en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

El presente trabajo describe y analiza las actividades que se llevan a cabo en VIPESA, se desarrolla un análisis de la situación inicial de la empresa, con el fin de desarrollar los procedimientos, registros, manual de calidad, manual de funciones, política y objetivos de calidad que tiene un modelo de Sistema de gestión de Calidad para obtener la mejora continua de los procesos. El nombre de este trabajo es “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 por la empresa VIPESA”.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA VIPESA

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES”, es una pequeña empresa industrial metalmecánica del sector carrocerero que centra su actividad en la construcción y reparación de carrocerías para toda clase de vehículos, cubriendo la demanda de sus clientes tanto en el mercado local como nacional.

Su producción contempla la fabricación de “productos bajo pedido”: buses tipo, provinciales e interprovinciales, escolares, bomberos, pailas metálicas, campers, remolques, tangueros, plataformas y furgones térmicos e isotérmicos.

En la actualidad ha incursionado también en la fabricación de accesorios como: caja de herramientas, protecciones de baterías, rompe vientos y guardachoques.

VIPESA se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Km 2 ½ Panamericana Norte sector Machángara.

1.2 ANTECEDENTES

La Ley de Fomento de la Pequeña Industria y Artesanía ¹, en su Art. 5, define al sector metalmecánico de la Pequeña Industria de la siguiente manera: “como el conjunto de actividades económicas de tipo industrial o fabril, que comprende la elaboración de productos o bienes de capital, intermedios y de consumo, fabricados a base de materias primas que provienen del sector de industrias metálicas básicas; materiales que son transformados mediante proceso de: conformación, remoción, corte, termo tratamiento, unión y fijación, ensamblado y montaje final”.

¹ Definido como gremio u organización constituida por artesanos, y que laboran bajo ese régimen.

Además se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas.²

Analizando estas definiciones VIPESA se consideraría como una pequeña empresa industrial metalmecánica del sector carrocerero. Cabe indicar que la empresa posee calificación en la Junta Nacional de Defensa del Artesano y pertenece al gremio de Artesanos del Azuay.

En los últimos años, el creciente nivel de exigencia del mercado, de la legislación, reglamentación vigente y el aumento de la competitividad, han originado en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) la necesidad de contemplar e incorporar a su gestión criterios de calidad, que les permita la permanencia en el mercado de su competencia y adaptarse a las preferencias de sus clientes.

En el país, la industria metalmecánica y específicamente el sector carrocerero se ha visto afectado debido a la falta de competitividad en sus productos y procesos, ya que en algunos casos los sistemas de fabricación son deficientes, se siguen utilizando métodos tradicionales, se ignora el recurso humano como pilar fundamental para el desarrollo de su actividad, se descuida el mantenimiento de los equipos y no se evidencia innovación.

El sector carrocerero está representado por un conjunto de 287 PYMES, en general, está en pleno proceso evolutivo y de expansión.³ Debido en gran parte al apoyo del Gobierno Nacional, a una apertura para la exportación a los mercados regionales y a la capacitación técnica.

Si bien, desde el 2005 el sector carrocerero ya exportaba a los países vecinos, como Perú, los pedidos no han sido constantes, por el factor confianza, de ahí la importancia para el sector carrocerero del País de caminar hacia una certificación de Calidad.

² Plan de Desarrollo Nacional 2007-2010 Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Proyecto de Ley PYMES.

³ MIPRO 2010; Noticias: Carrocerías ecuatorianas para exportar. www.mipro.gov.ec/index.

Adoptar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 permitirá que al interior de las empresas carroceras se logre un buen clima laboral; se optimice y haga rentable su gestión; posibilite lograr los resultados planificados; establecer alianzas estrategias con otras empresas; además el trabajo se hace en equipo y todas las tareas se las tiene documentadas.

Asimismo permitirá establecer alianzas estratégicas, que beneficien no solo a la empresa Carrocera que adopte el Sistema de Gestión de Calidad, si no que a futuro ayude a la posibilidad de formar una red de carrocerías certificadas que puedan hacer compras conjuntas abaratando así costos de materia prima y concentrando su producción a un solo modelo para fabricar mayores volúmenes y poder beneficiarse de la economía de escalas.

Este sistema exige un proceso participativo de todos quienes laboran directa e indirectamente en la Construcción de Carrocerías, es decir, Accionistas, Directivos, Trabajadores, Proveedores-Clientes.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo y la expansión de la Industria Metalmecánica Carrocera en el País, y por ende de VIPESA “Carrocerías y Furgones” se constituyen en los grandes desafíos que tendrá que afrontar y el aporte significativo que esta pueda brindar para su consecución, estará ligado a la eficiencia con la que desarrolle su actividad.

La necesidad de diversificar su producción y mejorar su atención al cliente, de otro lado, el incremento de la demanda en el mercado nacional, así como la pretendida vigencia de normas cada vez más exigentes, la decisión de reubicar la nave de producción y a futuro la apertura de sucursales en diferentes ciudades del país, han planteado a VIPESA coadyuvar a que el proceso de producción de “CARROCERÍAS y FURGONES” se sustente en un conjunto de normativas que integren un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 que tienden a la mejora continua en base de lograr eficiencia en la producción enfocada a la satisfacción del cliente.

La necesidad de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, se ha fundamentado, adicionalmente en los numerables problemas que VIPESA ha tenido en el desarrollo de su actividad con proveedores y la coordinación con las órdenes de trabajo al no estar definido claramente un ¿Cómo? ¿Quién? ¿Cuánto? y ¿Cuándo?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa VIPESA “CARROCERÍAS y FURGONES”

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de VIPESA.
- Identificar y analizar los procesos.
- Desarrollar la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
- Elaborar el Manual de Calidad para la empresa.
- Elaborar los procedimientos normativos y productivos de la empresa.

1.5 ALCANCE

El alcance de este proyecto es el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa VIPESA “CARROCERÍAS y FURGONES”, cabe indicar que no se realizará la implementación, es decisión de la empresa implementarlo o no.

El proyecto está enfocado a establecer la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2008: política, objetivos, manual de calidad, mapa de procesos y procedimientos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 DEFINICIÓN DE ISO

ISO es la palabra con que se le conoce Organización Internacional para la Estandarización. ISO es tomado del vocablo griego “ISOS” que significa “igual” y cuyo nombre en inglés se interpreta como International Organization for Standardization creada en 1947. ISO es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

2.2 DEFINICIÓN DE CALIDAD

LA NORMA ISO 9000:2000 define calidad como: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. El concepto de calidad ha evolucionado en los últimos años de la siguiente manera:

- **Crosby** entiende la calidad como: “el ajuste de un producto o un servicio a los requerimientos”. Aquí se presupone que además del producto se conocen perfectamente a los usuarios y sus exigencias.
- **Juran** define la calidad como: “la adecuación de los productos y servicios al uso para el cual han sido concebidos”. En esta definición también se presupone que el uso de los productos o servicios ha sido previamente definido y, por tanto, especificado y que, además, está claro quién es el usuario.

- **Deming** define la calidad como: “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”. Como vemos en esta definición se considera que los productos ofrecidos al público deben servir para algo más que para atraer clientes y conseguir ventas; deben comportarse como medida de calidad.
- Por su parte **Freigenbaum** define la calidad como: “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”. De esa definición se desprende también un concepto de calidad menos técnico y fundamentado en la especificación y satisfacción del usuario.
- **Drucker** considera que: “calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”. En esta última definición se indica que existe una estrecha relación entre la calidad y el precio del producto, esto no significa que un precio superior sea indicativo de una calidad superior; porque un mismo producto (con el mismo diseño, los mismos materiales y el mismo proceso de fabricación) realizado en dos empresas diferentes tendrá costos distintos, debido a los diferentes costos estructurales de dichas empresas. Además, dos productos que tengan las mismas prestaciones físicas, si se realizan con materiales diferentes, uno con materiales nobles y el otro con materiales industriales, tendrán la misma calidad, pero precios muy distintos. Como es lógico el precio del que está elaborado con materiales nobles será muy superior al precio de un producto elaborado con materiales industriales.
- **Ishikawa** nos dice que: “trabajar con calidad consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario”.
- **Taguchi** tiene una visión particular del concepto de calidad y la interpreta como: “la medida de 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 enfoque posee la ventaja de incluir no sólo 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.).

De todas estas definiciones podemos deducir una serie de ideas comunes al término de calidad:

- La calidad afecta a los productos, procesos, sistemas, servicios, etc.
- Tiene en cuenta las características de tales productos, procesos, sistemas, servicios, etc.
- Tiene en cuenta al cliente. Significa adecuación para el uso.
- Valora la satisfacción del cliente.
- Significa conformidad con las especificaciones, ausencia de defectos e imperfecciones, un grado de excelencia, etc.

Además de las definiciones anteriormente descritas, también se interpreta actualmente la calidad como ligada a otra serie de ideas que nos llevan a considerarla como una garantía de progreso y como un arma estratégica para que la organización sea competitiva. Según la definición de la actual normativa, el término de calidad se puede usar acompañado de adjetivos como pobre, buena o excelente, sin embargo, se puede desglosar en tres conceptos íntimamente relacionados:

- Calidad de diseño o calidad programada: es el nivel de calidad que nos proponemos obtener.
- Calidad de fabricación o calidad realizada: es la que es capaz de obtener las personas que realiza el trabajo.
- Calidad que desea el cliente o calidad necesaria: es la calidad que el cliente exige con mayor o menor grado de concreción o, al menos, la que a él le gustaría recibir.

2.3 DEFINICIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LA NORMA ISO 9000:2000 define gestión de la calidad como: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”. Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un

esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. Es decir, un sistema de gestión de la calidad, es una manera de hacer las cosas, un camino de medios que nos permite cumplir con los objetivos y con la política de la calidad, pero no es un objetivo en sí. Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen para demostrar que se hicieron.

2.4 ORIGEN DE LAS ISO 9000

La historia de la ISO 9000 comienza en el campo militar; para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados. A partir de 1959 en los Estados Unidos se utilizó un programa de requerimientos de calidad para los suministros militares. En 1968 la OTAN especificó la AQAP (Allied Quality Assurance Procedures o aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados) para aplicarla a los insumos militares de la alianza. Con el tiempo y la presión de los compradores de insumos, la idea de la estandarización fue más allá del ámbito militar, y en 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; esta siguió desarrollándose para en 1970 pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable. La primera versión de la ISO 9000, fue publicada en un documento para 1987, la ISO 9000:1987, y se derivó de la BS 5750, utilizando además sus modelos para los sistemas de administración de la calidad. La segunda versión aparece en 1994, se revisan las tres anteriores y se publica la 2da edición de las normas ISO 9001, 9002 e ISO 9003 que estuvieron vigentes hasta el 14 de diciembre del 2003. La tercera edición de las normas se realiza en el año 2000, se revisan las anteriores y el 15 de diciembre de ese año se publicó la norma ISO 9001:2000 Sistema de gestión de la calidad, esta norma contempló un único modelo que reemplaza a los tres modelos anteriores. La norma ISO 9001:2000 no solamente incorpora un cambio en su nombre sino un cambio radical haciendo mucho énfasis en la efectividad del sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento del desempeño de las organizaciones. Algunos expertos consideran que la norma ISO 9001:2000 evolucionó del concepto de “conformance” a “performance”, es decir, se evolucionó de demostrar el cumplimiento de requisitos

al mejoramiento del desempeño de las organizaciones. Hoy en día tenemos la cuarta edición de las normas ISO 9001, en su versión ISO 9001:2008. El 14 de noviembre de 2008 a través del boletín 1180 informa que la edición ISO 9001:2008 no contiene nuevos requisitos comparada con la 3ª edición de ISO 9001 y solamente proporciona aclaraciones de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 basadas en los 8 años de experiencia de la implementación de esta norma a nivel mundial e introduce cambios con la intención de mejorar la consistencia con la norma de gestión ambiental ISO 14001:2004 para facilitar la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión ambiental. El 20 de agosto de 2008 publicó la ISO el boletín 1152 donde da a conocer que la ISO (Organización Internacional de Normalización) y el IAF (Foro de Acreditación Internacional) han acordado implementar una suave migración de las certificaciones acreditadas hacia ISO 9001:2008, después de una consulta con grupos internacionales relacionados con la certificación de sistemas de calidad, y usuarios industriales de los servicios de certificación ISO 9001. Un año después de la publicación de ISO 9001:2008 todas las certificaciones acreditadas emitidas (nuevas certificaciones y recertificaciones) deben ser con respecto a ISO 9001:2008. Dos años después de la publicación de ISO 9001:2008 cualquier certificación existente emitida de ISO 9001:2000 dejará de ser válida. La ISO como organización no otorga directamente la certificación, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso auditorías, llevadas a cabo por auditores externos e internos a la compañía en cuestión; los procesos de auditorías están normados asimismo por la ISO 19011. La empresa se debe preparar para su certificación, asegurando de que todos sus procesos se ajusten a los requerimientos de la norma. Una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a intervalos regulares, lo que es determinado por el organismo certificador.

2.5 FAMILIA ISO 9000 ⁴

La familia de las normas ISO 9000 consta de quince normas publicadas, entre las que destacan:

⁴ UTPL-UHU (2009). Diseño de un Plan de Gestión de Calidad y Medioambiente [material de apoyo]. Recuperado 09/03/2010. Pág.: 5.

a. ISO 9000:

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. Donde se encuentran los términos y definiciones, así como los fundamentos de la mencionada familia de normas para la gestión de la Calidad a nivel internacional y estándar.

b. ISO 9001:

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes así como los reglamentos que le sean de aplicación y que tienen como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente. En esta norma se especifican los requisitos de la norma a implantar, para la obtención de la certificación.

c. ISO 9004:

En esta se muestra la guía para la mejora del desempeño, junto con la orientación a la eficacia y eficiencia:

- Eficacia: capacidad de lograr un efecto u objetivo deseado o esperado.
- Eficiencia: capacidad de lograr dicho efecto u objetivo con el mínimo de recursos posibles.

La diferencia entre ambos conceptos es clave a la hora de mejorar un proceso, pues a veces el método es correcto pero no eficiente o viceversa. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

d. ISO 19011:

Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

2.6 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ⁵

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle de forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. Comprendiendo, dicha gestión, la gestión de la calidad entre otras disciplinas. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. 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.
6. Mejora continua: la mejora continua en el desempeño global de la organización debería de ser un objetivo permanente de esta.

⁵ UTPL-UHU (2009). Diseño de un Plan de Gestión de Calidad y Medioambiente [material de apoyo]. Recuperado 09/03/2010. Pág.: 6-7.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. 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.

Cuando esto se utiliza dentro del sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: Comprensión y cumplimiento de los requisitos. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso. La mejora continua de 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:



Fig. 1 Modelo de un sistema de gestión basado en procesos

2.7 GESTIÓN BASADA EN PROCESOS ⁶

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

⁶ UTPL-UHU (2009). Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y de Calidad [material de apoyo]. Recuperado 08/03/2010. Pág.:7-8.

2.7.1 PROCESO

Un 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.

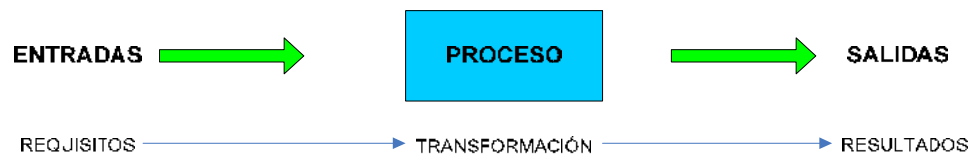


Fig. 2 Modelo del Proceso

2.7.2 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.

2.7.3 VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión estratégica de los procesos, implica ver la organización como un sistema en el que todas las actividades que se realizan en su seno están interrelacionadas, de forma que se consigue de la manera más eficaz y eficiente, la satisfacción de los diversos clientes actuales y potenciales de la empresa.

Conlleva en suma, una nueva visión del funcionamiento de una organización, al objeto de dar la mejor respuesta y de la forma más rápida y eficiente a las demandas de los clientes, ofreciéndoles el máximo valor, para aprovechar las oportunidades existentes en la actualidad y desarrollar las competencias necesarias para competir en el futuro. Por tanto, la gestión estratégica de los procesos proporciona a las organizaciones innovadoras cinco posibles ventajas:

- Alineamiento hacia lo vital.
- Búsqueda constante de la satisfacción del cliente interno o externo.
- Aumento de la eficacia en sus actividades críticas.
- Seguimiento de sus indicadores clave (mediciones).
- Mayor eficacia en la creación de valor en todas sus actividades.

La gestión estratégica de los procesos, obliga a los directivos de los distintos niveles y áreas de una organización, a centrar su atención en las actividades que contribuyen en mayor medida a la consecución de los objetivos. Asimismo gestionando por procesos, las organizaciones innovadoras evitan que se produzcan los habituales “espacios en blanco” o “tierra de nadie” entre funciones, y por tanto, que haya responsabilidades inasumidas y consiguen que internamente, se establezcan relaciones cliente/proveedor de carácter cooperativo.

2.7.4 COMO ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN

Las actuaciones a emprender por parte de una organización para dotar de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión, se pueden agregar en cuatro grandes pasos:

1. La identificación y secuencia de los procesos.
2. La descripción de cada uno de los procesos.
3. El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen.
4. La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada.

Identificación y secuencia de los procesos.

El mapa de procesos.

El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en una organización, en el ámbito de un sistema de gestión, es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema. La norma ISO 9001:2000 no establece de manera explícita qué procesos o de qué tipo deben estar identificados, si bien induce a que la tipología de procesos puede ser de toda índole (es decir, tanto procesos de planificación, como de gestión de recursos, de realización de los productos o como procesos de seguimiento y medición). Esto es debido a que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que incluso organizaciones similares pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos. Este “dilema” suele ser el primer obstáculo con el que se encuentra una organización que desee adoptar este enfoque. Ante este “dilema”, es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos y gestionarlos de manera apropiada. Habría que plantearse, por tanto, cuáles de los procesos son los suficientemente significativos como para que deban formar parte de la estructura de procesos y en qué nivel de detalle. Principales factores para la identificación y selección de los procesos.

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de “Brainstorming”, dinámicas de equipos de trabajo, etc. La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión. “El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión”

Mapa de Procesos

Procesos de Gestión o Estratégicos.

- Permite definir y desplegar las estrategias y objetivos de la empresa.
- Intervienen en la visión de la empresa.
- Proporcionan las guías de actuación de la empresa.
- Relacionan la empresa con su entorno.
- Involucran a personal de primera línea.

Procesos Claves u Operativos.

- Añaden valor al cliente.
- Inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción.
- Consumen muchos recursos.
- Intervienen en la misión de la empresa.
- La optimización de sus procesos es clave para la competitividad de la empresa.
- Son valorados por los clientes y accionistas.
- Están ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.

Procesos de Apoyo.

- Necesarios para el control y mejora de los sistemas de gestión.
- Se relacionan con asegurar el cumplimiento de estándares.
- No intervienen en la misión ni visión de la empresa.
- Proporcionan recursos a los procesos claves.
- Generalmente sus clientes son internos.

Diagrama de proceso

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e

interrelacionadas entre sí. Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Proceso “Versus” Procedimiento

Una vez establecido el esquema de descripción de los procesos y antes de seguir avanzando, es importante hacer una reflexión sobre las diferencias entre procesos y procedimientos.

PROCESO	≠	PROCEDIMIENTO
“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”		“Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”

Diferencias entre procedimientos y procesos

- Los procedimientos: definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea. existen, son estáticos; están impulsados por la finalización de la tarea; se implementan; se centran en el cumplimiento de las normas.
- Los procesos: transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos; se comportan, son dinámicos; están impulsados por la consecución de un resultado; se operan y gestionan; se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

2.8 ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2008 ⁷

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio.

⁷ Universidad Regiomontana México, sf. ISO 9001:2008 [En línea]. Recuperado 29/11/2010. <http://www.ur.mx>.

Los capítulos CUATRO a OCHO están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad. A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía. Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
 - Generalidades.
 - Reducción en el alcance.
2. Normativas de referencia.
3. Términos y definiciones.
4. **Sistema de gestión:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 - Requisitos generales.
 - Requisitos de documentación.
5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
 - Requisitos generales.
 - Requisitos del cliente.
 - Política de calidad.
 - Planeación.
 - Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 - Revisión gerencial.
6. **Gestión de los recursos:** la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

- Requisitos generales.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

7. **Realización del producto:** aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de producción y servicio
- Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

8. **Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (Pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- Requisitos generales.
- Seguimiento y medición.
- Control de producto no conforme.
- Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- Mejora.

En la medida en la que la empresa logre adoptar estos principios fundamentales del sistema de gestión de la calidad a su propia situación y características le será posible implementar su propio sistema e incluso diseñar mejoras que lo perfeccionen en el mediano o largo plazo. Todos los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a cualquier tipo de organización independientemente del tamaño,

tipo o servicio/producto suministrado. En la implantación, la documentación generada se centra en la política y los objetivos de calidad, el manual, los planes de calidad, las especificaciones, las guías, los procedimientos, las instrucciones y planos, y los registros.

2.9 COMPATIBILIDAD ENTRE LAS NORMAS ISO

Durante el desarrollo de la Norma ISO 9001:2008 se tomaron las observaciones debidas para mejorar la compatibilidad con la ISO 14001:2004 en beneficio de los usuarios, considerando los siguientes tópicos: Terminología y Requisitos comunes. La Norma permite a una organización integrar o alinear los requisitos de su propio SG con requisitos de Sistema de Gestión relacionados.

Tabla 1. Correspondencia entre ISO 9001:2008 y 14001:2004 ⁸

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introducción	0	-	Introducción
Generalidades	0.1		
Enfoque basado en procesos	0.2		
Relación con la ISO 9004	0.3		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4		
Objeto y campo de aplicación	1	1	Objeto y campo de aplicación
Generalidades	1.1		
Aplicación	1.2		
Referencias normativas	2	2	Normas para consulta
Términos y definiciones	3	3	Definiciones
Sistema de gestión de la calidad	4	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de documentación	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación del sistema de gestión ambiental
Manual de la calidad	4.2.2	4.4.4	Documentación del sistema de gestión ambiental
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Registros
Responsabilidad de la dirección	5		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2	Política medioambiental
		4.4.1	Estructura y responsabilidades
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1	Aspectos medioambientales
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
		4.6	Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política medioambiental
Planificación	5.4	4.3	Planificación
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos y metas
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.4	Programa de gestión ambiental
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5		

⁸ Norma Española ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de Calidad. AENOR 2008. Anexo A

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.4.1	Estructura y responsabilidad
Representante de la dirección	5.5.2		
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación
Revisión por la dirección	5.6	4.6	Revisión por la dirección
Generalidades	5.6.1		
Información para la revisión	5.6.2		
Resultados de la revisión	5.6.3		
Gestión de los recursos	6	4.4.1	Estructura y responsabilidad
Provisión de recursos	6.1		
Recursos humanos	6.2		
Generalidades	6.2.1	4.4.2	Formación, toma de conciencia y competencia
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	4.4.2	Formación, toma de conciencia y competencia
Infraestructura	6.3	4.4.1	Estructura y responsabilidad
Ambiente de trabajo	6.4		
Realización del producto	7	4.4	Implementación y operación
		4.4.6	Control operacional
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6	Control operacional
Procesos relacionados con el cliente	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	4.3.1	Aspectos ambientales
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
		4.4.6	Aspectos ambientales
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	4.4.6	Control operacional
		4.3.1	Aspectos ambientales
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación
Diseño y desarrollo	7.3		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	4.4.6	Control operacional
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	4.4.6	Control operacional
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	4.4.6	Control operacional
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	4.4.6	Control operacional
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	4.4.6	Control operacional
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	4.4.6	Control operacional
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	4.4.6	Control operacional
Compras	7.4		
Proceso de compras	7.4.1	4.4.6	Control operacional
Información de las compras	7.4.2	4.4.6	Control operacional
Verificación de los productos comprados	7.4.3	4.4.6	Control operacional
Producción y prestación de servicios	7.5	4.4.6	Control operacional
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	4.4.6	Control operacional
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	4.4.6	Control operacional
Identificación y trazabilidad	7.5.3		
Propiedad del cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición
Medida, análisis y mejora	8	4.5	Verificación y acción correctiva
Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medida	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría del sistema de gestión medioambiental
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.2	
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
		4.5.3	Preparación y respuesta ante emergencias
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición
Mejora	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2	Política ambiental
		4.3.4	Programa(s) de objetivos y metas
		4.6	Revisión por la dirección
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Acción preventiva	8.5.3		

2.10 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC ⁹

Una vez que se ha decidido comenzar a implantar un Sistema de Gestión de Calidad, se ha de decidir qué recursos se van a poner en juego y como se quiere mantener posteriormente el sistema. En función de las necesidades se elige la metodología de trabajo más adecuada a cada empresa. Los pasos a seguir para la implantación del sistema de lo siguiere a continuación:

- Contratación de una consultoría para el asesoramiento en materia de calidad.
- Formación de al menos una persona de la propia empresa para que esta implante el sistema.
- Realización del Proyecto de implantación.

Lo más habitual es que se diseñe el Sistema de Calidad de manera que las actividades nuevas introducidas sean pocas y sencillas y no sea necesario contratar a una persona para el mantenimiento del sistema. La selección del método de trabajo depende de múltiples variables, como pueden ser:

- El tamaño de la empresa.
- Los recursos disponibles.
- Política de la empresa.

El éxito del sistema de Gestión de Calidad en una empresa depende de cómo se realice su implementación, con un buen diseño pueden lograrse grandes resultados, siempre y cuando el personal sepa cómo utilizarlo y hacia qué punto dirigirlo.

A continuación se muestra una metodología para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La metodología establecida para seguirá el ciclo PHVA, en el cual se distinguen cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar, esto permitirá realizar planes propuestos, llevarlos a cabo, probarlos, al final revisarlos y corregirlos.

⁹ RODRÍGUEZ, Zulem. Metodología para la elaboración de un sistema de Gestión de la Calidad. [En línea]. Recuperado 10/09/2009. www.crea.es.

Tabla 2. Metodología para la Implementación de un SGC

ETAPA	FASE	ACTIVIDAD
PLANEAR	Preparación Técnica/ Inicial	- Lectura de la Norma ISO 9001:2008. - Búsqueda de información referente a Calidad. - Diseño del Plan de Trabajo. - Definición de los recursos y establecimiento de metas. - Información al personal sobre el proyecto. - Capacitación sobre la norma. - Sensibilización sobre la participación de todos en el proyecto.
HACER	Creación del Comité de Calidad	- Información a los responsables sobre fases y requerimientos del proyecto. - Elaboración de la estructura organizativa para el diseño e implementación del sistema de calidad. - Constitución del equipo de trabajo y marcar las pautas generales para poner en marcha el proyecto.
	Diagnostico inicial	- Entrevistas, revisión legal, encuesta de manejo de procesos para la realización de carrocerías y furgones. - Elaboración del informe de evaluación de conformidad con la norma ISO 9001:2008.
	Definición de la planeación estratégica	- Misión, visión, valores. - Objetivos estratégicos - Principios, Código de ética
	Diseño del sistema de calidad	- Definición del alcance, exclusiones de calidad. - Definir procesos. - Elaborar la documentación del sistema, manual de calidad, procedimientos, registros e instructivos. - Revisión de los procedimientos, instructivos, registros y en general revisión y aprobación de la documentación
VERIFICAR	Auditorías Internas de Calidad	- Se realizan después de haber implementado el sistema. - Se verifica si se cumple el compromiso de la gerencia, lo que se documento, las no conformidades.
HACER	Mejoramiento	- Se analiza los resultados de las auditorias con el fin de que exista un mejoramiento continuo a través de las acciones correctivas y/o preventivas.

2.11 AUDITORIAS ¹⁰

Una auditoría no es una supervisión de la gestión o “inspección” para control en proceso o verificación de producto conforme; es una herramienta mediante la cual se verifica la existencia y la implementación de los elementos de un sistema de gestión y se verifica la capacidad de dicho sistema para lograr los objetivos de gestión definidos. Las organizaciones utilizan las auditorías para evaluar su propio desempeño del sistema de gestión, o el desempeño de sus proveedores, distribuidores autorizados, agentes y otros. Las entidades certificadoras las usan para evaluar el desempeño de las organizaciones a las que se va a expedir una certificación de tercera parte.

El propósito de las auditorías es proporcionar el aseguramiento de que:

- El sistema de gestión cumple con los requisitos de una norma internacional de referencia ISO 9001.
- Los procedimientos del sistema de gestión son adecuados para alcanzar las políticas y objetivos de la organización.
- Los procedimientos del sistema de gestión se han implementado y se cumplen efectivamente.
- La eficacia del sistema de gestión.

Dependiendo de quién realiza las auditorías, estas se clasifican en:

Auditoría de primera parte

La realizan miembros de la misma organización o personas “externas” a nombre la organización; en otras palabras, el cliente es la misma organización. Básicamente esta auditoría proporciona información para evaluar la gestión y el mejoramiento.

Auditoría de segunda parte

Se basa en un contrato y es realizada por un cliente de la organización. Permite o proporciona confianza al cliente en la organización auditada (proveedor).

¹⁰ UTPL-UHU (2009). Auditoria tras la Implantación de un Sistema Integrado de Gestión [material de apoyo]. Recuperado 09/03/2010. Pág.: 3-5.

Auditoría de tercera parte

Se realiza para obtener una certificación y es realizada por organismos independientes de certificación. Proporciona confianza a los clientes potenciales. Las auditorías de segunda y tercera se denominan también “externas” y pueden brindar un mayor grado de objetividad desde el punto de vista del cliente.

Auditoría interna

Es una auditoría planeada y ejecutada por la organización con el objeto de verificar la implantación y evaluar el cumplimiento del sistema de gestión. Es la más importante de todas las auditorías, pues permite que la empresa revise su propio sistema, sus procedimientos y actividades, para medir la efectividad (objetivos y metas) y el estado de implantación del sistema de gestión, detectando cualquier deficiencia en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma y tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la organización en relación a la gestión y a su funcionamiento en general.

Un ciclo de auditoría interna cubre el 100% del sistema de gestión. Sin embargo, se puede hacer por segmentos, programándolas con base en la categoría y la importancia de la actividad a auditar. La frecuencia de la auditoría interna debe ser regular. Sin embargo, esta frecuencia se puede alterar en ocasiones especiales; por ejemplo: si un producto es retirado del mercado o rechazado repetidas veces, o para prepararse para una visita (inspección) de las autoridades oficiales de salud.

En líneas generales, la documentación estará constituida por las familias de los siguientes documentos:

- Programas de auditorías, también llamado Plan de Auditoría, que suele elaborarse una vez al año.
- Documentos formales aplicados.
- “Check-list” o lista de comprobación.
- Informe, que incluye la descripción de la reunión de cierre.
- Acciones correctivas de las auditorías, teniendo en cuenta su seguimiento y cierre.

Auditoría de seguimiento

Esta auditoría se hace para verificar que las acciones correctivas se implantaron y fueron efectivas al eliminar la no conformidad o deficiencia encontrada y de esta forma verificar que se mantiene el sistema de gestión certificado y así obtener la prórroga de certificación.

Auditoría de producto/proyecto/proceso

Normalmente se usa para un proyecto específico o un contrato y en ella se auditan únicamente los ítems que intervengan directamente con el tema central de la auditoría. Adicionalmente la auditoría técnica se aplica para saber si los procedimientos técnicos y de operación son efectivos y cumplen con los requisitos de la norma, estándar o código aplicable.

2.12 SELECCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA

Para la contratación de la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 VIPESA deberá analizar las diversas propuestas que empresas de certificación le proporcionen, antes de hacerlo, VIPESA deberá verificar la experiencia de la misma, los costos, el conocimiento de la certificadora, las referencias que posea y su experiencia en ayudar a otras organizaciones a alcanzar las metas establecidas y la certificación. Seguidamente damos a conocer las empresas de certificación ISO 9001 calificadas en nuestro país:

Tabla 3. Empresas de Certificación ISO 9001

EMPRESA	INFORMACIÓN GENERAL
INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización	Teléfonos: (593) 2 2501885 al 2 2501891 Fax (593) 2 2567815. Casilla 17-01-3999 http://www.inen.gov.ec
SGS	http://www.sgs.com/
BUREAU VERITAS	http://www.bureauveritas.es/
ICONTEC	http://www.icontec.org.co/

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE VIPESA

VIPESA empezó sus operaciones en el año 2005 en la ciudad de Cuenca, bajo la administración del Eco. Freddy Villa. En sus inicios su actividad se concentraba en la fabricación de furgones estándar y palias, contaba con la maquinaria y herramientas básicas para la elaboración de sus trabajos. Su crecimiento ha sido progresivo, se evidencia desde el 2006 una mayor demanda de sus furgones, como se muestra en la tabla (para el caso furgones CHEVROLET).

Tabla 4. Ventas Periodo 2006-2008

Furgones Periodo 2006-2008 CHEVROLET												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
2006	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	2,00	4,00	1,00	0,00
2007	5,00	1,00	4,00	3,00	5,00	3,00	6,00	2,00	6,00	5,00	3,00	6,00
2008	7,00	3,00	3,00	7,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	6,00

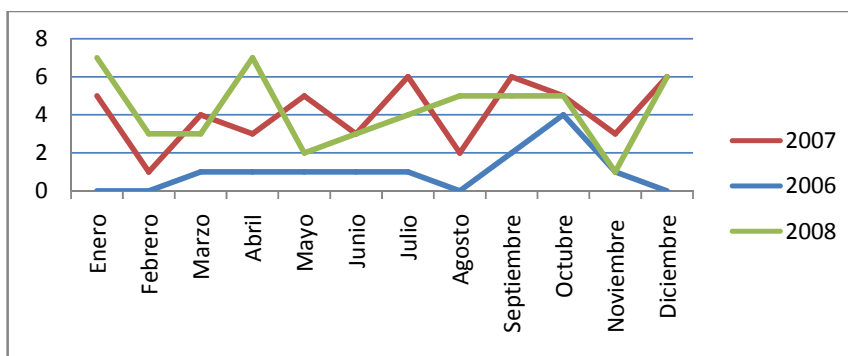


Figura 3. Cuadro Ventas Periodo 2006-2010

Fuente: Gerencia VIPESA

Además, el crecimiento, se refleja en el número de personal que posee 23 de planta entre operarios, aprendices, maestros y 4 de administración, en sus inicios contaba únicamente con 6 en planta y 3 en administración. Actualmente su portafolio de

productos es muy amplio desde la fabricación de carrocerías para toda clase de vehículos y prestación de servicios de reparación, hasta la fabricación de accesorios. El crecimiento sostenido planteo a la gerencia de VIPESA en 2010 la reubicación de su área de producción a una propia ubicado camino a Deleg y la adquisición de nueva tecnología para el primer semestre del 2011. Como metas a futuras están la apertura de sucursales en diferentes ciudades del País, el ingreso a la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías y la afiliación a la Cámara de la Pequeña Industria del Tungurahua. Un resumen de la información de VIPESA se muestra en la tabla:

Tabla 5. Información General de VIPESA

Nombre	VIPESA – CARROCERÍAS Y FURGONES
Gerente	Eco. Freddy Villa
R.U.C.	0603149030001
Dirección	Km 2 ½ Panamericana Norte sector Machangara
Teléfono	(5937) 2 477224 – 09 2222042
Cuidad	Cuenca
Personal	23 de Planta y 4 de Administración
Web	http://www.vipesaecuador.com/
Actividad	Construcción y reparación de carrocerías para toda clase de vehículos.

La Gerencia de VIPESA ha definido su misión y visión:

“Misión: Fabricar carrocerías en diferentes líneas, ofreciendo productos y servicios con un personal administrativo y de planta, capacitados para el cumplimiento de nuestra meta principal, la satisfacción total de nuestros clientes, con el mejoramiento continuo en la atención, tecnología y diseño; complementando con un alto nivel de responsabilidad, confianza, compromiso, durabilidad y garantía en nuestros trabajos.”

“Visión: Liderar en el mercado nacional en la fabricación de carrocerías, para el transporte de pasajeros, carga y toda clase de vehículos para los cuerpos de bomberos del Ecuador. Trabajando con los grandes, medianos y pequeños empresarios de nuestro país, cooperando con ellos en sus procesos de crecimiento y consolidación”.

3.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la actualidad VIPESA cuenta con una división jerárquica definida pero parcialmente implementada. No se cuenta con un Jefe de Taller, están definidos los puestos, no así sus funciones y perfiles. Se evidencia en una sola persona casi todas las funciones. Esto ha representado para VIPESA pérdida de tiempo y confusión en las órdenes de trabajo.

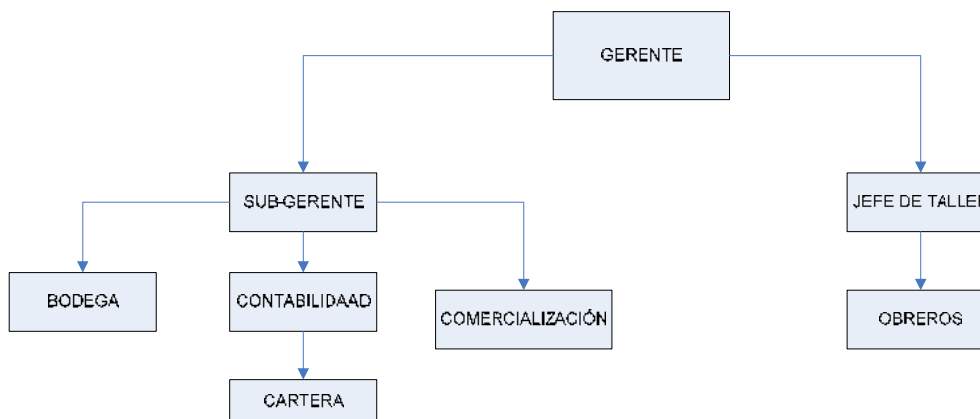


Figura 4. Organigrama Actual de VIPESA

3.1.2 PRODUCTOS QUE OFRECE

VIPESA ofrece a sus clientes una amplia gama de productos, divididos en cuatro grupos:

- BUSES: interprovincial, provincial, urbano y escolares, cumpliendo con las homologaciones establecidas por la Unidad Municipal de Transito y Transporte Terrestre y el INEN.



- FURGONES: térmicos e isotérmicos, estándar.



- AMBULANCIAS: equipamiento médico, consultorios ambulantes, bomberos y rescates.



- ESPECIALES: dentro de esta categoría se encuentra los remolques, campers, casetas, plataformas, tanqueros, pailas metálicas y de madera.



Además ofrece servicios de reparación de carrocerías, como también la fabricación de accesorios como: guardachoques, parrilla de baterías, rompe vientos, caja de herramientas. El producto estrella de VIPESA son los furgones estándar.

3.1.3 PROVISIÓN DE MATERIA PRIMA

Para la elaboración de los diferentes tipos de productos VIPESA utiliza como materia prima principal y/o directos: planchas de acero, corrugadas, omegas, galvanizada de diferentes espesores y especificaciones, bisagras, remaches de golpe y de aluminio, tubos rectangulares, esponja, madera, pintura, accesorios para las instalaciones eléctricas, etc. Para el desarrollo del producto se hace necesario la utilización de materiales indirectos como: lijas, guaípe, desengrasantes, disolventes, electrodos, lubricante para el compresor, etc. VIPESA posee un grupo de proveedores fijos dentro de su base de datos, la compra se realiza directamente al productor o importador, se aprovecha los meses de oferta como diciembre para adquirir mayores volúmenes que abastecerán los siguientes seis meses.

3.1.4 CLIENTES

VIPESA posee gran variedad de clientes tanto en el mercado local como nacional, entre los que se destacan propietarios de camiones, camionetas, buses, empresas de transporte, encomiendas, distribución de alimentos, farmacias, gobiernos provinciales, bomberos y casas de salud. VIPESA considera al cliente como pilar fundamental de su actividad, durante el transcurso del año realiza diversas promociones a sus clientes, y se busca mercados visitando empresas privadas y públicas puerta a puerta.

3.1.5 COMPETIDORES

VIPESA “Carrocerías y Furgones” se encuentra posicionada tanto a nivel local como nacional, satisfaciendo las diversas necesidades de sus clientes, claro está que comparte su mercado con varias empresas y pequeños talleres. La adopción de un

sistema de gestión puede convertirse para VIPESA en una ventaja competitiva frente a sus competidores, ya que muchos de ellos no cuentan con su sistema de gestión de la calidad, según fuentes, de la cámara nacional de fabricantes de carrocerías 8 de las 287 empresas y talleres carroceros están certificados ISO 9001:2008. De ellas su gran mayoría y de importancia están ubicadas en la ciudades de Ambato y Quito. Si duda una gran oportunidad para VIPESA plantearse la adopción de un sistema de gestión, considerando que las entidades estatales y algunas privadas están requiriendo actualmente proveedores que se encuentren certificados por la norma ISO 9001.

Tabla 6. Resumen de la Competencia ¹¹

EMPRESA	CIUDAD	PRODUCTO
CARROCERÍA IBMCO	Ambato	Carrocerías: bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo. ISO 9001.
CARROCERÍA MIRAL	Ambato	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo. ISO 9001.
CARROCERÍAS VARMA	Ambato	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo. ISO 9001.
CARROCERÍA PICOSA	Ambato	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y furgones.
CARROCERÍA CEPEDA	Ambato	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo. ISO 9001.
CARROCERÍAS ECUABUS	Ambato	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo. ISO 9001.
CARROCERÍAS FIALLOS	Ambato	Furgones térmicos e isotérmicos
CARROCERÍA FABRICAR	Quito	Carrocerías para bus tipo urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo
CARROCERÍAS JC LLERENA	Quito	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo.
FURGOMETAL	Quito	Furgones metálicos, plataformas, reparaciones y mantenimiento
ESMETAL	Quito	Furgones, furgonetas, pailas, plataformas.
CARROCERÍA ICEDCA	Guayaquil	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo.
CARROCERÍAS OLÍMPICA	Cuenca	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo.
CARROCERÍAS ORELLANA	Cuenca	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo.
CARROCERÍAS GUZMÁN HNOS.	Cuenca	Carrocerías para bus urbano, interprovincial, transporte escolar y turismo.
CARROCERÍAS FAICAN	Cuenca	Furgones, buses, vehículos de auxilio: autobombas, ambulancias

¹¹ Fuente: EMAST-Q. Empresas Carroceras Calificadas 2009 [material digital]. Recuperado 06/12/2010. www.emsat.gov.ec y Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías.

3.1.6 ANÁLISIS DAFO

DAFO es una metodología de estudio de la situación competitiva de la empresa dentro de su mercado y de las características internas de la misma, a efectos de determinar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. A continuación se muestra el análisis DAFO realizado en VIPESA que recoge las perspectivas de su gerente frente al negocio y la observación del maestrante.

Tabla 7. Análisis DAFO

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
F1. Gerente tiene apertura al cambio, busca continuamente como mejorar su organización.	D1. VIPESA no cuenta con una planificación formal, no hay herramientas administrativas específicas para el control de su producción.
F2. Experiencia y especialización en la construcción de furgones.	D2. Concentración de responsabilidades en una sola persona.
F3. Calificación Artesanal	D3. Los procesos de fabricación no son eficientes.
F4. Garantía de 2 años en sus productos por defectos de fabricación	D4. El pintado se realiza de forma manual
F5. Financiamiento de sus productos a corto plazo, convenio con instituciones financieras.	D5. Infraestructura mal aprovechada.
F6. Mayor área para la producción de los requerimientos del cliente.	D6. Personal poco capacitado.
F7. Promoción de productos puerta a puerta, hacia personas naturales, instituciones, empresas privadas	D7. Capacidad limitada de la maquina dobladora.
Análisis Externo	
Oportunidad	Amenazas
O1. Crecimiento a nivel nacional y local	A1. Incremento de precios de materiales.
O2. Renovación del parque automotor en el país, específicamente flotas de camiones, buses, escolares.	A2. Políticas económicas y sociales de gobiernos nacionales y locales.
O3. Crédito con proveedores de materiales.	A3. Competencia desleal en la región.
O4. Amparo gremial del sector metalmecánico: Cámara nacional de fabricantes de carrocerías y Cámara de pequeña industria.	A4. Competencia de alto nivel en ciudades como Ambato y Quito.
O5. Materia prima de fácil acceso en el mercado nacional.	

Derivado del análisis DAFO se plantean las siguientes estrategias:

- Consolidar la oferta de sus productos a todos sus clientes y potenciales clientes.
- Fortalecer la presencia de VIPESA en las Cámaras CANFC y CPIT.
- Formular un plan estratégico.
- Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 que se acorde a las necesidades de la empresa.
- Establecer un programa de capacitación para el personal.
- Definir el cargo de Jefe de Taller.
- Mejora la comunicación Interna.
- Implementar nueva tecnología.

3.2 PROCESO DE PRODUCCIÓN

El siguiente esquema general muestra el proceso que se sigue en VIPESA para la realización de su producto estrella “furgones estándar”.

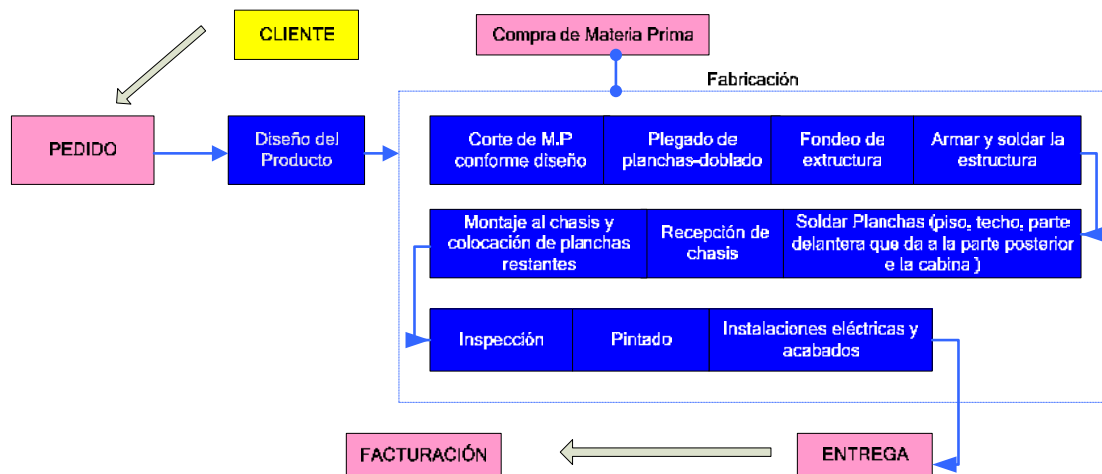


Figura 5. Esquema General

El proceso de fabricación está formado por una serie de actividades, que inician con la recepción del requerimiento del cliente, para luego pasar al diseño y posterior la fabricación. Se han distinguido las siguientes tareas durante la fabricación de furgones:

- Corte la materia prima –planchas corrugadas, lisa, omegas, acero y galvanizadas, tubos rectangulares- conforme diseño.
- Plegado o doblado de planchas (galvanizada y/o corrugadas).
- Fondeo de la estructura (tubos rectangulares).
- Armar y soldar de la estructura: se inicia con el armado del piso, tubos rectangulares, largueros.
- Soldar el piso, techo y parte delantera que da frente a la parte posterior de la cabina del vehículo, aquí se da un acabado al techo y parte delantera.
- Recepción del chasis, se le indica al cliente que el vehículo deberá permanecer en el taller todo un día.
- Montaje del chasis y colocación de planchas restantes, grapado de bisagras, cerraduras, guardalodos, engrampes.
- Una vez terminado el furgón en bruto se inspecciona que las puertas cierren, que no existan agujeros por donde pueda ingresar agua y si hay se masilla. Se liman las rebabas de la suelda.
- Terminada la inspección se da la orden para el pintado de acuerdo al requerimiento del cliente.
- Instalaciones eléctricas y acabados, se instalan las luces de ruta, faros, triángulos, se coloca el logo de VIPESA.
- Finalizado lo anterior se indica a secretaria para la emisión de factura y entrega al cliente.

VIPESA realiza partes de furgones para luego montarlas y en algunos casos el furgón es completamente construido sin tener el chasis. Para el caso de furgones isotérmicos, se siguen las mismas tareas pero luego de la pintura se realiza la inyección de poliuretano en las paredes de la carrocería y la colocación de accesorios de aislamiento isotérmico.

Como se menciona en la presentación VIPESA elabora un sinnúmero de productos bajo pedido con base de planchas como buses, escolares, bomberos, campers, pailas metálicas, etc., en donde el proceso no difiere mucho, salvo por algunas características propias de cada producto. Por ejemplo cuando se fabrican un buses las carrocerías deben permanecer en el taller los 55 días, se trabaja para los parantes delanteros y posteriores con fibra de vidrio.

3.3 REVISIÓN LEGAL

Analizando la situación legal de VIPESA observamos que la empresa cumple con la normativa legal básica aplicable a su actividad, productos y servicio:

Requisitos legales generales

- Código del Trabajo.
- Ley de Fomento Artesanal. Reglamento general reformado 2008.
- Ley de defensa del Artesano Registro Oficial N 71 del 23 de mayo de 1997.
- CUF: Permisos municipales, Bomberos, MSP.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC), que evidencia el grado de formalidad o de cumplimiento de obligaciones para con el Estado y la Sociedad.

Requisitos legales específicos de Productos y Servicios

- Especificaciones del fabricante: dimensiones de vehículos, máximos permitidos para transformación de furgones, buses.
- Norma INEN 2205 Homologación de Bus Tipo.
- Reglamento Técnico INEN 038 especificaciones del bus urbano.
- Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN homologación de buses interprovinciales y cantonales.
- Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN 041 transporte escolar.

3.4 EVALUACIÓN INICIAL DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Se realizó una evaluación para verificar el estado actual de VIPESA con relación a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008. Para la verificación se utilizó el cuestionario de auditoría interna ISO 9001:2008¹², en el cual se establece la lista de chequeo de los requisitos exigidos por la norma con las casillas para la calificación. La calificación que se estableció para la lista de verificación es la siguiente:

¹² UTPL-UHU (2009). Auditoría Interna: Modelos, Herramientas y Aplicaciones. Cuestionario Auditoría Interna [material de apoyo]. Recuperado 08/12/2010. Pág.:1-13.

0	El requisito no está definido
1	Está definido pero no está documentado
2	Está definido y documentado

A continuación se muestra una tabla resumen de la evaluación de conformidad con la norma ISO 9001:2008 ponderada su calificación.

Tabla 8. Evaluación de Conformidad con la Norma

ISO 9001:2008		V. IDEAL	V. REAL
4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		70	6
4.1 REQUISITOS GENERALES		22	3
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		14	2
4.2.2.	Manual de calidad	4	0
4.2.3	Control de documentos	16	0
4.2.4	Control de registros	14	1
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		148	11
5.1	Compromiso de la dirección	6	2
5.2	Enfoque al cliente	6	3
5.3	Política de calidad	22	0
5.4.1	Objetivos de calidad	24	0
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad	8	0
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	6	1
5.5.2	Representante de la dirección	10	2
5.5.3	Comunicación interna	6	0
5.6	Revisión por la dirección	60	3
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		32	14
6.1	Provisión de recursos	6	3
6.2	Recursos humanos	18	6
6.3	Infraestructura	6	4
6.4	Ambiente de trabajo	2	1
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		169	60
7.1	Planificación para la realización del producto	8	1
7.2	Procesos relacionados con el cliente	36	10
7.3	Diseño y desarrollo	39	20
7.4	Compras	10	6
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	4	1
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	18	8
7.5.3	Identificación y trazabilidad	6	1
7.5.4	Propiedad del cliente	6	4
7.5.5	Preservación del producto	6	1
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	36	8

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		86	5
8.2.1	Satisfacción del cliente	4	1
8.2.2	Auditoría interna	22	0
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	6	0
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	12	1
8.3	Control del producto no conforme	10	1
8.4	Análisis de datos	8	0
8.5.1	Mejora continua	12	0
8.5.2	Acción correctiva	6	1
8.5.3	Acción preventiva	6	1

Realizada la ponderación se concluye que la mayoría de requerimientos se valoraron con el 0 y 1, es decir, no están definidos o están definidos pero no documentados. Se muestra adicional una grafica donde se observa las cláusulas con mayor cumplimiento de los requisitos por parte de VIPESA.

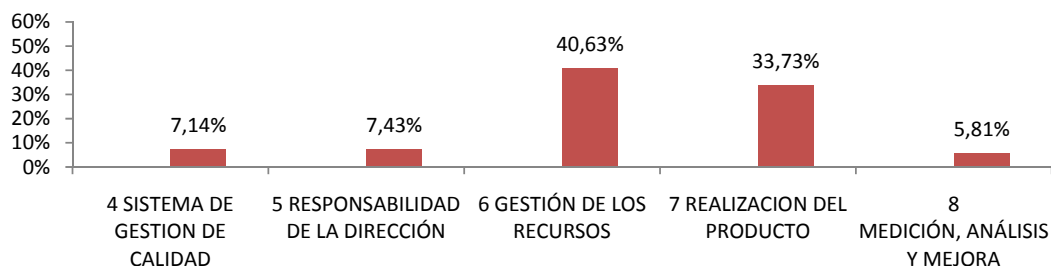


Figura 6. Cumplimiento con requisitos

La cláusula seis y siete correspondientes a gestión de los recursos y realización del producto son los de mayor cumplimiento por parte de VIPESA. Esto nos indica que la organización está preocupada por proporcionar recursos para la realización de los productos, pero descuida la planificación de los mismos, no hay un plan de mejoramiento de procesos, validación de diseños o capacitación del personal y las responsabilidades no están definidas claramente, hay muchas funciones en una solo persona. La planeación estratégica no es completa, únicamente se ha definido la visión y la misión, estas son conocidas por la parte administrativa. Con respecto a los requisitos exigidos por la norma VIPESA no cuenta con los elementos básicos requeridos para desarrollar, mantener e implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008. Los elementos básicos necesarios para que VIPESA pueda implementar un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

- Mapa de proceso
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos mandatorios documentados
- Procedimientos necesarios para la prestación de los productos y servicios
- Manual de Funciones
- Indicadores de gestión
- Documentos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y para la operación de la organización
- Formatos y registros necesarios para el desempeño de operaciones

La falta de los elementos mencionados no ha sido un impedimento en VIPESA para desarrollar exitosamente su actividad y crecer continuamente a través de los años. Sin embargo al contar con los documentos requeridos y cumplir con los requisitos exigidos en la norma, no solamente se va continuar con el crecimiento sostenido sino que también va asegurar el compromiso de la dirección, el desempeño de los procesos, se van a llevar controles de los mismos, se evaluará el rendimiento de la organización y se tendrá un direccionamiento estratégico claro.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en VIPESA será una gran ventaja competitiva frente a sus competidores, ya que en la ciudad no hay empresas del sector carroceros certificadas ISO 9001 y abrirá la puerta para alianzas estratégicas con otras organizaciones. Como beneficios externos, los clientes tendrán más confianza en que obtendrán productos conformes a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del cliente. La publicidad podría ser más agresiva al poder presentar a los clientes las ventajas de relacionarse con una organización que gestiona la calidad de sus procesos, productos y servicios. Las razones para certificarse se podrían sintetizar en:

- Por requerimiento de sus clientes.
- Porque necesita establecer una diferencia respecto de su competencia.
- Porque necesita mejorar y optimizar la gestión de la empresa.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de la Calidad se establece como el documento principal del Sistema de Gestión de Calidad, siendo su función la de explicar como VIPESA “Carrocerías y Furgones” ha interpretado los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y cuyo contenido es conforme a las prácticas y culturas de la empresa. Para la realización del Manual de Calidad se tuvieron en cuenta las necesidades identificadas en el diagnóstico situación actual. Para la realización del Manual de Calidad se ha tomado como referencia la estructura de la Norma ISO 9001:2008, es decir, se ha realizado un manual por cláusulas.

4.1.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD

La cláusula 4.2. Requisitos de documentación del Sistema de Gestión de Calidad ¹³ detalla que se debe incluir:

- La política y los objetivos de calidad;
- El manual de calidad;
- La descripción del Alcance del sistema de gestión de Calidad;
- La descripción de los elementos principales del sistema de gestión de calidad y su interrelación y la referencia a los documentos relacionados;
- Los documentos, incluyendo los registros, requeridos por esta Norma Internacional; y
- Los documentos, incluyendo los registros, que la organización ha determinado sean necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos relacionados con sus aspectos operativos significativos.

¹³ Norma Española ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de Calidad. AENOR 2008.

4.1.2 DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad que enmarca y detalla el Sistema de Gestión de la empresa VIPESA “Carrocerías y Furgones” se lo ha desarrollado tomando en cuenta y base la estructura de la norma ISO 9001:2008. El Manual de Calidad se muestra en el ANEXO 1.

4.2 MAPA DE PROCESOS

4.2.1 PROCESOS IDENTIFICADOS EN VIPESA

Para la identificación de los procesos se ha recurrido a la utilización de las herramientas de observación y la entrevista con el gerente, los principales de cada área de la organización y con los empleados de la misma. La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

El Mapa de Procesos concebido para la empresa VIPESA, se ha estructurado por tres tipos de procesos: Estratégicos, Operativos y de Apoyo.

- a) Estratégicos, son todos aquellos procesos gerenciales de planificación y control.
- b) Operativos, son los procesos propios de VIPESA para la consecución del servicio y/o producto.
- c) Apoyo, son procesos que ayudan a la ejecución de los productos y/o servicio final

A continuación se muestra la figura 7, que representa el Mapa de Procesos General de VIPESA y adicional se ha realizado el diseño operativo a través de la caracterización de procesos aplicados a VIPESA “Carrocerías y Furgones”.



MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO:

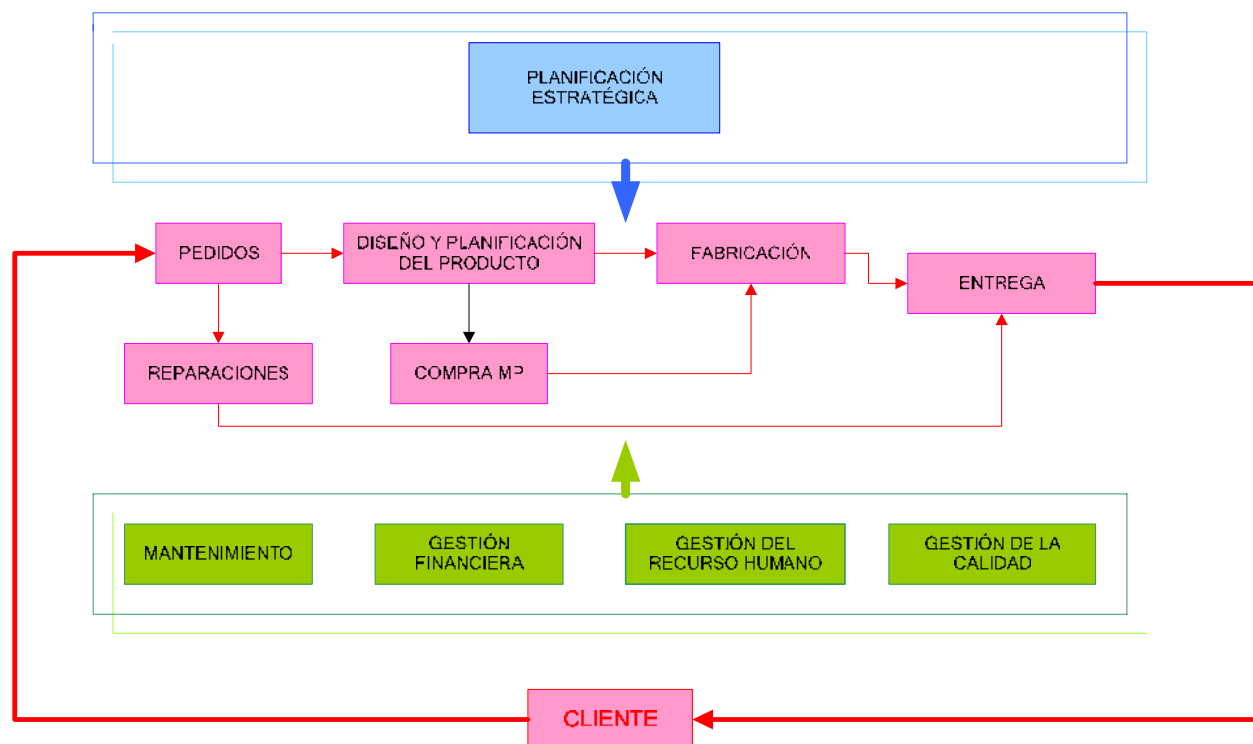
MP-SGC-01

Fecha: 18/03/2011

Revisado por: Diana González Criollo

Aprobado por: Msc. Macarena Correa

Rev.: 00
Pag.: 1



	PROCESO GESTIÓN DE PEDIDO		Código:	MP-SGC-01
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso Gestión de Pedidos.

Objetivo del proceso: Identificar las necesidades de los clientes de manera ágil, con datos confiables.

Responsable del proceso: Responsable de Ventas y Marketing.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
- Direccionamiento estratégico - Sistema de Gestión de Calidad	Requerimientos del cliente	- Dar la bienvenida al cliente. - Llenar ficha de requerimientos del cliente. - Negociar con el cliente: costos, formas de financiamiento, fechas de entrega, etc. - Firmar el acta de entrega recepción del vehículo o chasis y el contrato de trabajo con VIPESA	Orden de trabajo (servicio o producto)	- Diseño y planificación del Producto - Producción

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO GESTIÓN DE PEDIDO		Código:	MP-SGC-01
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Gerente General, Responsable del cobranzas.
- Físicos: Oficina, fax, internet, computador, hojas, archivadores.
- Económicos.

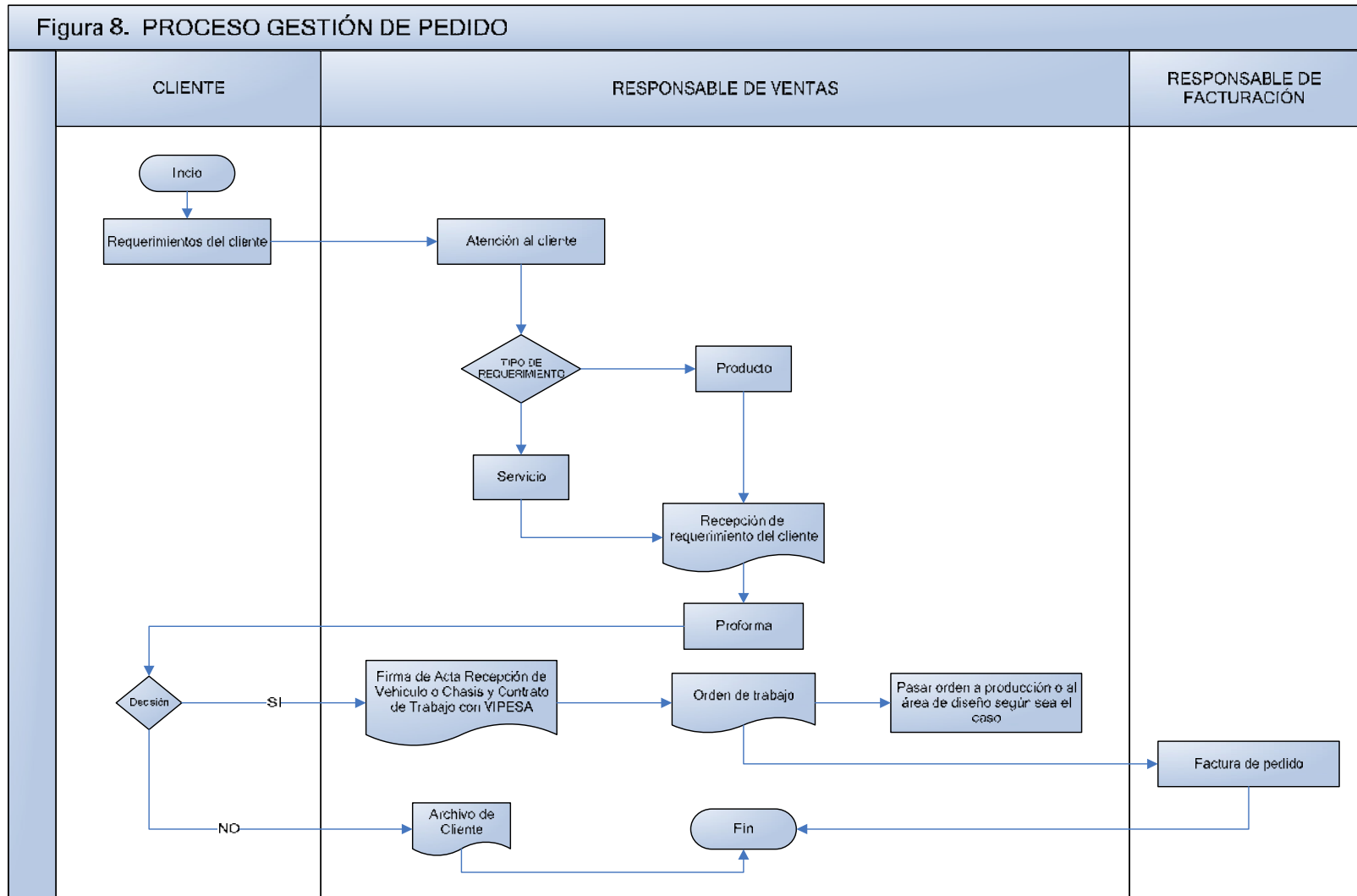
Documentos: Procedimiento Gestión de Pedido (PRO-VM-01), Especificaciones del Fabricante, Normas INEN-reglamentos técnicos.

Documentación generada: Orden de trabajo, Factura, Acta de entrega recepción de vehículo o chasis y Contrato de trabajo.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# de clientes atendidos en el año
Indicador 2	(# de clientes que han aceptado los servicios o productos / # total de clientes que han visitado VIPESA en el año) * 100
Indicador 3	(Inquietudes resuelta de los clientes / Total de quejas o inquietudes presentadas) * 100

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 8. PROCESO GESTIÓN DE PEDIDO



	PROCESO DE DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO		Código:	MP-SGC-02
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso Gestión de Diseño y Planificación del Producto

Objetivo del proceso: Asegurar que los requerimientos del cliente se cumplan y se evidencien en los diseños de los productos.

Responsable del proceso: Responsable del Área de Diseño.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
• Sistema de Gestión de Calidad • Almacenamiento de M.P. • Ventas	Orden de trabajo	• Revisión de los requerimientos del cliente, de especificaciones del fabricante y reglamentos técnicos del INEN • Diseño del producto conforme normativa y requerimientos del cliente • Verificación, revisión y validación del diseño con el apoyo de gerencia general, responsable de calidad y jefe de taller	Orden de Producción	• Talento Humano • SGC • Fabricación del producto • Compras

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO DE DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO		Código:	MP-SGC-02
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Gerente General, Responsable de Calidad, Jefe de Taller.
- Físicos: Oficina, internet, computador, software de diseños, hojas, archivadores.
- Económicos.

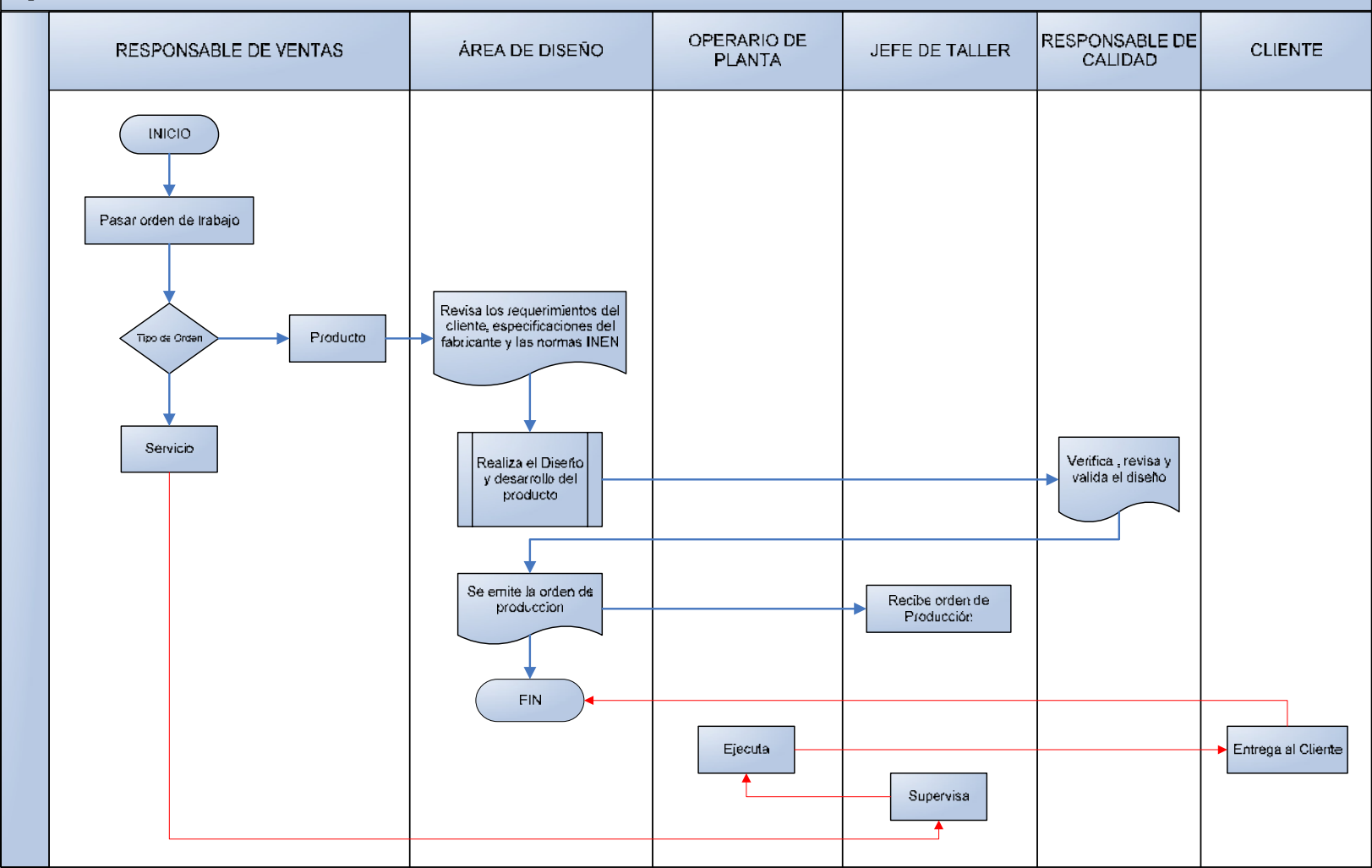
Documentos: Procedimiento Gestión de Diseño (PRO-DS-01), Especificaciones del Fabricante, Normas INEN-reglamentos técnicos.

Documentación generada: Orden de Producción, en la que constan las especificaciones, materia prima que se requiere, etc.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador	# de ordenes de producción del año

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 9. PROCESO DE GESTIÓN DE DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO



	PROCESO DE FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS		Código:	MP-SGC-03
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso Fabricación de Carrocerías.

Objetivo del proceso: Fabricar carrocerías de acuerdo a las especificaciones del diseño.

Responsable del proceso: Jefe de Taller.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
• Compras • Almacenamiento • Recursos Humanos • Diseño y planificación del producto • SGC	Orden de producción Materia Prima	Ver plan de control VIPESA, fabricación de carrocerías punto 10 del manual del calidad (ESP-SGC-03)	Producto Terminado	• Comercialización (entrega al Cliente)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO DE FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS		Código:	MP-SGC-03
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Jefe de Taller, operarios de planta, responsable de calidad, responsable de compras.
- Físicos: Planta, bodega, y Materiales.

Documentos: Procedimiento para la Fabricación de Carrocerías (PRO-PD-01), Plan de control VIPESA, Plan de mantenimiento preventivo, Instrucciones de trabajo para la fabricación de Carrocerías de buses, Furgones, Especiales y Ambulancias, e instrumentos de trabajo en las diferentes secciones del proceso productivo.

Documentación generada: Registro de inspección durante el proceso productivo.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# total de carrocería fabricadas
Indicador 2	(# inspecciones por corregir/ # total de inspecciones realizadas) * 100

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PRODUCTIVO

Hoja 1 de 2

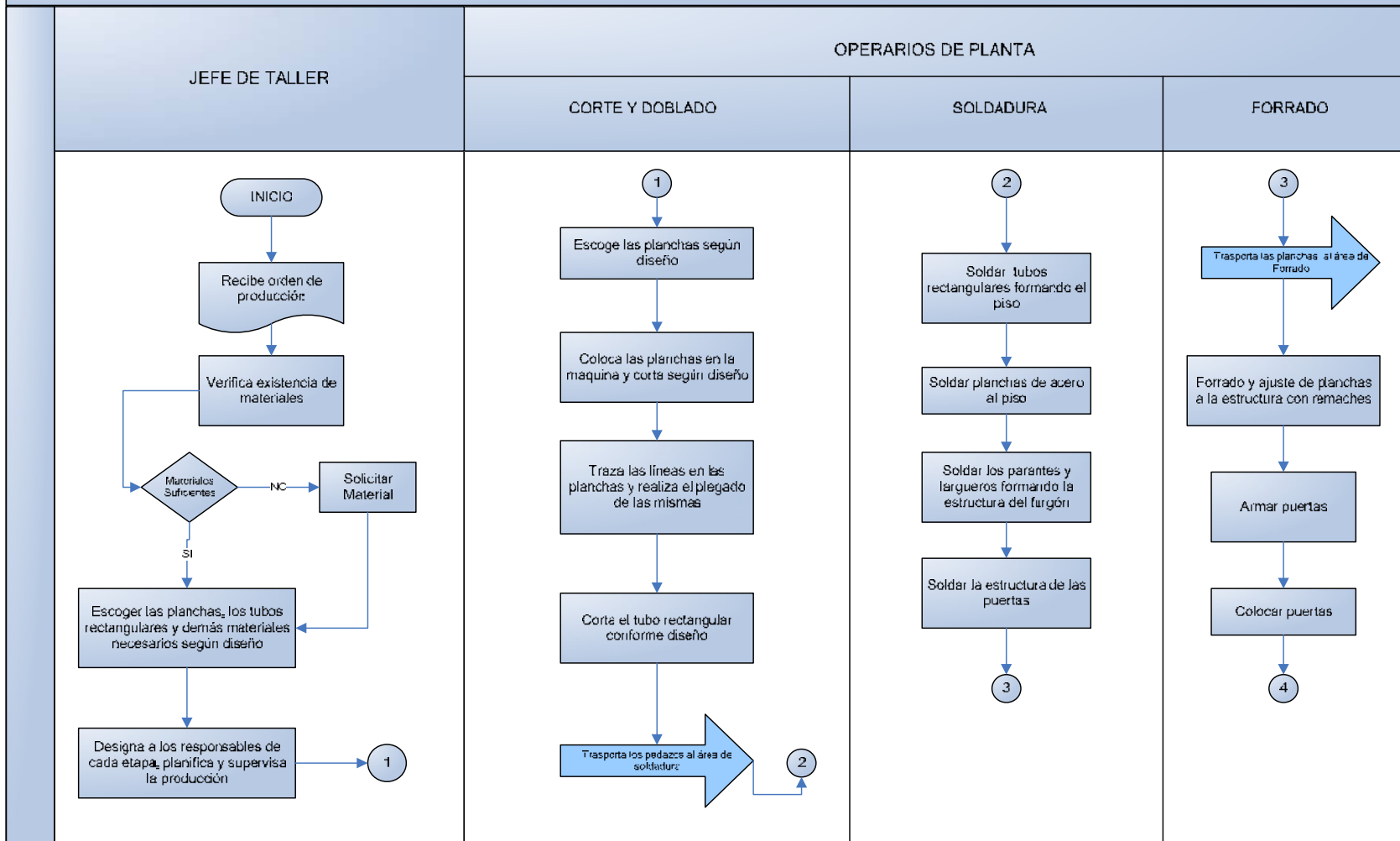
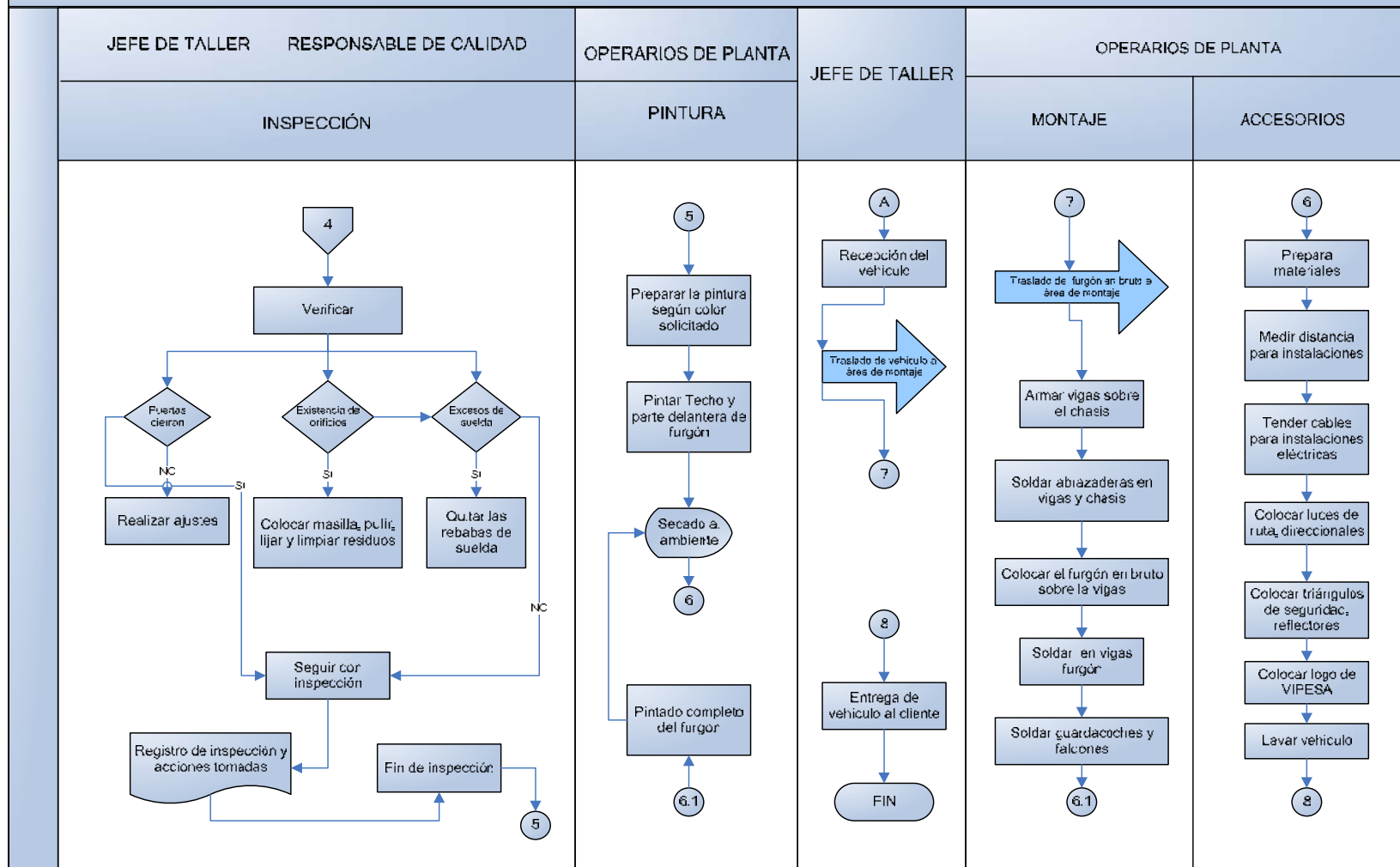


Figura 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PRODUCTIVO

Hoja 2 de 2



	PROCESO DE COMPRAS		Código:	MP-SGC-04
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso de Compras.

Objetivo del proceso: Realizar la adquisición de los productos necesarios para la fabricación, reparación de carrocerías y procesos relacionados.

Responsable del proceso: Responsable de Compras.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
• Planificación • Producción • Almacenamiento • SGC	Solicitud de compras	Ver diagrama de flujo del proceso de compras figura 11.	Orden de compras	• Almacenamiento • Producción

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO DE COMPRAS		Código:	MP-SGC-04
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Gerente General, Responsable del compras, encargado de bodega.
- Físicos: Oficina, fax, internet, computador, hojas, archivadores, planta, bodega.
- Económicos.

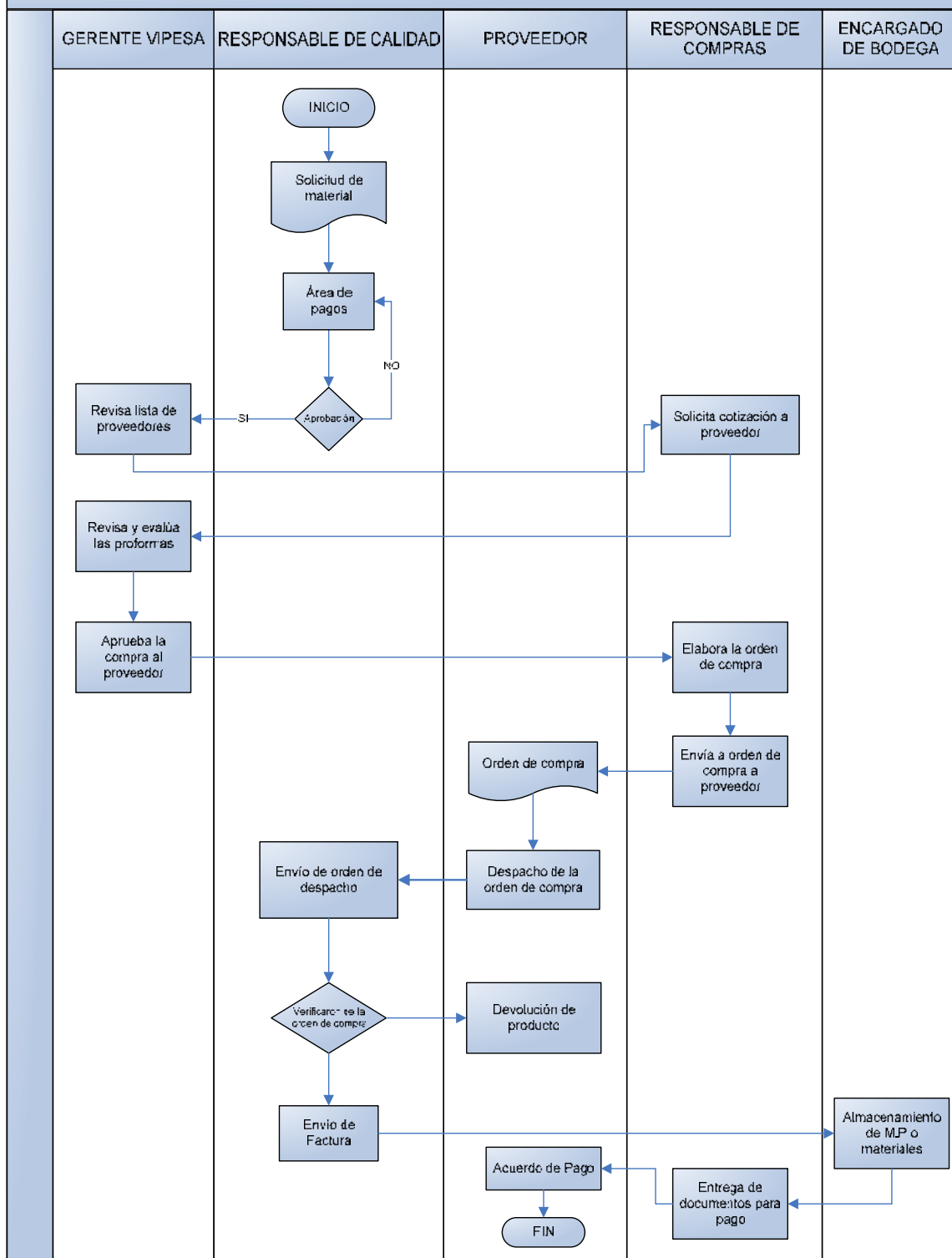
Documentos: Procedimiento de Compras (PRO-CM-01), Listado de proveedores, evaluación de proveedores.

Documentación generada: Orden de Compras.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(materiales entregados a tiempo / Total de pedido) *100
Indicador 2	(cantidad de materiales defectuosos o fuera de especificación / Total de material) * 100

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 11. PROCEDO DE COMPRAS



	PROCESO DE ALMACENAMIENTO		Código:	MP-SGC-05
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso de Almacenamiento.

Objetivo del proceso: Mantener el stock para garantizar la producción de un servicio o producto, con la materia prima, materiales, insumos y suministros adecuados y a tiempo.

Responsable del proceso: Encargado de Bodega.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
• Producción • Compras • SGC	Orden de compra Facturas	• El responsable de calidad valida la orden de compra. • El encargado de bodega recibe los materiales, materia prima, etc. • El Responsable de calidad inspecciona conforme a lo requerido al proveedor y con las especificaciones requeridas.	Hoja de inventario	• Producción • Compras • Diseño y planificación del producto

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO DE ALMACENAMIENTO		Código:	MP-SGC-05
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Encargado de bodega, Responsable de compras.
- Físicos: Bodega, hojas, archivadores.

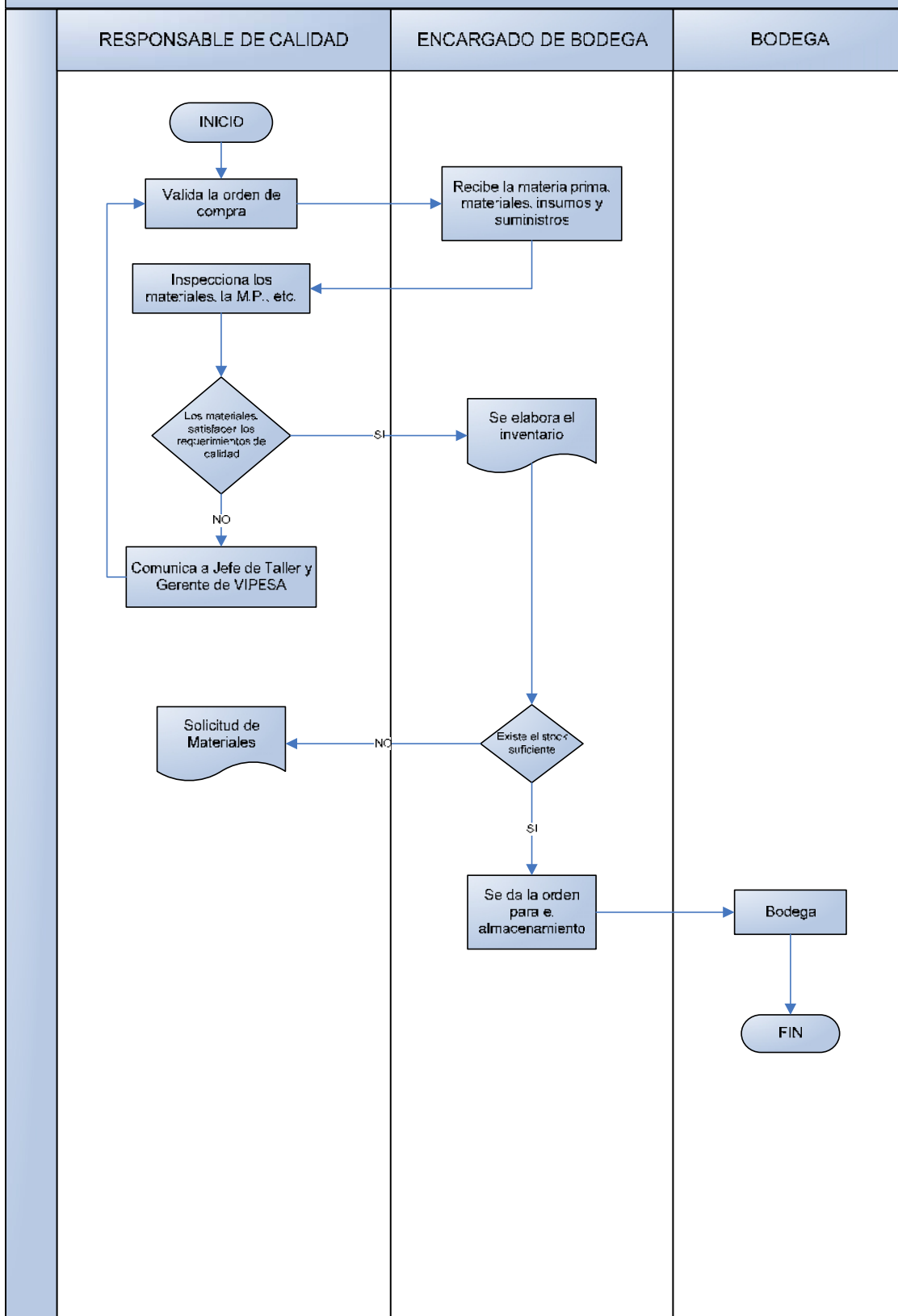
Documentos: Orden de Compra, Facturas.

Documentación generada: Registro de incidencias e inspección de materia prima. Instructivo de trabajo de entrega y recepción de materia prima en bodega.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(materia prima requerida / stock disponible)
Indicador 2	(tiempo de despacho de M.P requerida / tiempo total de despacho de una orden de M.P)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 12. PROCESO DE ALMACENAMIENTO



	PROCESO DE MEJORA		Código:	MP-SGC-06
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	1 de 2

Nombre del proceso: Proceso de Mejora.

Objetivo del proceso: Implantar la acciones necesarias para establecer y asegurar la mejora continua en el SGC.

Responsable del proceso: Gerente General.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
• Diseño y planificación del producto • Producción • Compras • Almacenamiento • SGC, RR.HH • Acciones preventivas y correctivas	Identificación de oportunidades de mejora	Ver diagrama de flujo de la figura 13	Procesos de mejora	• Diseño y planificación del producto • Producción • Compras • Almacenamiento • SGC, RR.HH • Acciones preventivas y correctivas

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	PROCESO DE MEJORA		Código:	MP-SGC-06
			Versión:	01
	Fecha emisión: 08/03/2011	Fecha revisión: 18/04/2011	Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	2 de 2

Recursos

- Humanos: Todo el personal.
- Físicos: Oficinas, planta, bodega.

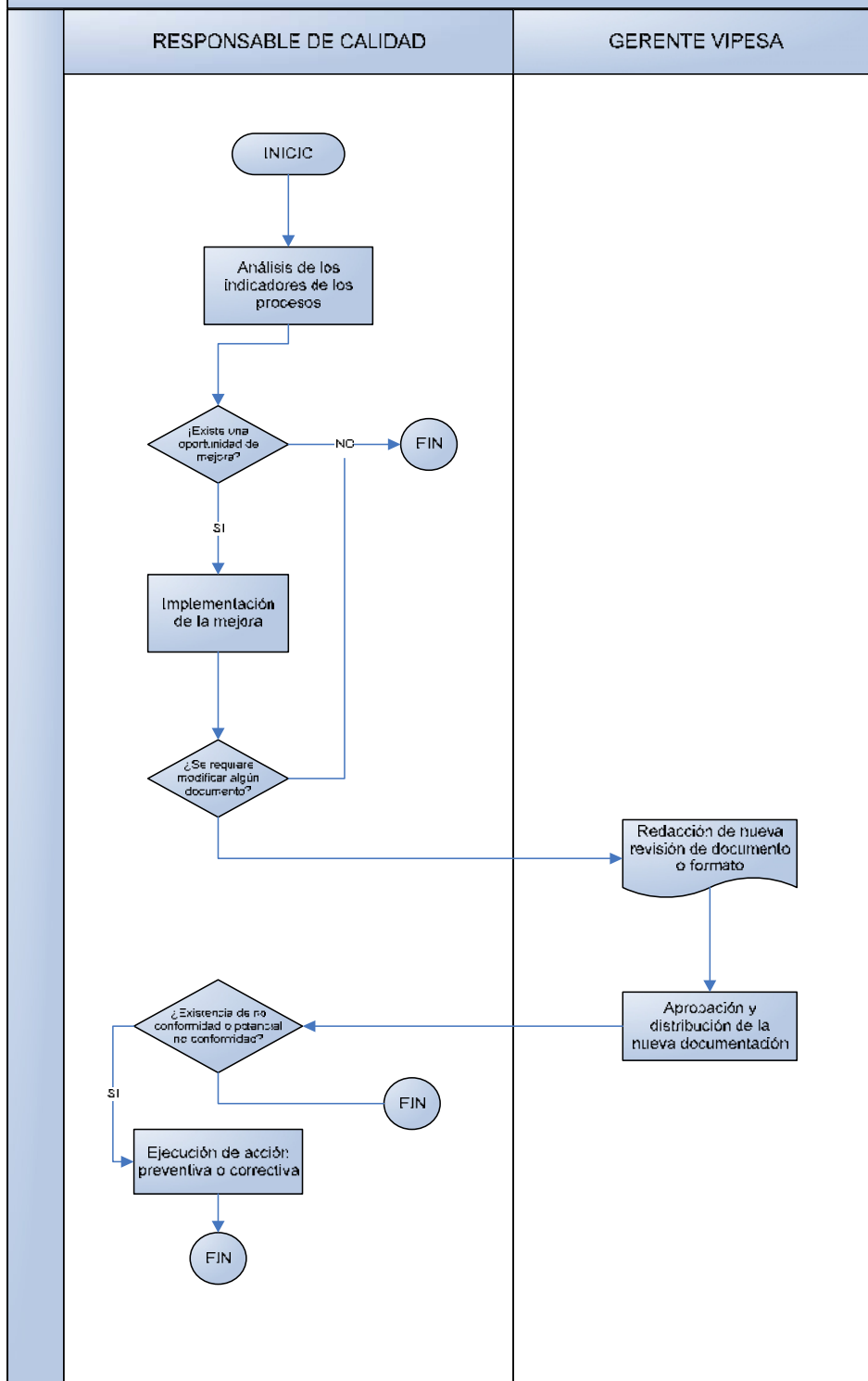
Documentos: Registro de: revisiones del SGC por la dirección, documentos y formatos, acciones correctivas y/o preventivas, control de procesos, satisfacción del cliente, etc.

Documentación generada: Procesos de mejora.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(# de reclamos solucionados / total de reclamos del cliente)
Indicador 2	Incremento en el # de capacitaciones del personal de producción
Indicador 3	Disminución en la rotación del personal de planta
Indicador 4	Disminución despachos de materia prima y materiales fuera de especificación.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

Figura 13. PROCESO DE MEJORA



4.2.2 CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO Y REGISTRO

4.2.2.1 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos documentos, exigencias de los propios requisitos de la Norma ISO 9001:2008, sirven para establecer documentalmente la manera de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades, centrándose en la forma en la que se debe trabajar o que se deben hacer las cosas para llevar a cabo una determinada tarea. Los procedimientos incluyen:

- Objetivo, Alcance, Definiciones
- Referencias,
- Desarrollo y Anexos

Los procedimientos desarrollados para VIPESA se indican en el manual de calidad de acuerdo a la codificación establecida en el punto del manual estructura documental sistema de gestión de calidad y se muestran en ANEXO 2.

4.2.2.2 INSTRUCTIVOS

Los instructivos o instrucciones de trabajo muestran detalladamente lo que se debe realizar en determinado trabajo. Estas instrucciones se generan de los procedimientos y son específicas para cada actividad o puesto en la empresa.

La estructura es similar a los procedimientos, aunque no se realizan diagramas de flujo. Por políticas internas de la empresa los instructivos son confidenciales, de modo que VIPESA se reserva este tipo de información para el público en general.

4.2.2.3 REGISTROS

Los registros constituyen formatos que incluyen datos, los cuales evidencian de manera objetiva las actividades efectuadas o los resultados alcanzados.

4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA-FUNCIONAL Y MANUAL DE FUNCIONES

4.3.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA-FUNCIONAL

Se ha planteado el organigrama de tipo vertical para la empresa VIPESA, ya que es el más adecuado para el tipo de actividad que realiza, además permite identificar claramente la comunicación de autoridad y responsabilidad.

El organigrama se lo muestra en el Manual de de Calidad, en el punto 2.3 Organigrama, ANEXO 1.

4.3.2 MANUAL DE FUNCIONES

Esta herramienta es un documento que se lo concibe en una organización, con el fin de establecer las responsabilidades y funciones específicas de sus empleados y trabajadores. Su objetivo primordial radica en describir específicamente todas y cada una de la actividades que se ejecutan al interior de la organización y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos existente en la misma.

De esta forma se evitan funciones-responsabilidades repetidas, que no solo redundan en pérdidas de tiempo, sino que además en dilucidar efectivamente las responsabilidades que deben ser asumidas por cada uno de los empleados. El Manual de Funciones incluye, individualmente para cada cargo, lo siguiente:

- Descripción del Cargo
- Funciones centrales del cargo
- Actividades específicas

El Manual de Funciones desarrollado para VIPESA permitirá al trabajador conocer la empresa y tener un panorama global, se lo puede observar en el ANEXO 3.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación ha permitido diseñar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 para la empresa VIPESA “Carrocerías y Furgones” cumpliendo con el objetivo central, posibilitando estructurar los manuales de calidad, identificación de procesos y manual de funciones, a fin de que se cumpla con los requisitos en el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y patrocinar la mejora continua de sus procesos.
2. La gestión de la Calidad no significa crear grandes listados de procedimientos y establecer normas para todas las actividades sino más bien crear un entorno de trabajo menos complicado, flexible y ágil para clientes internos y externos que haga posible cumplir los objetivos propuestos con la menor cantidad de recursos y la mayor satisfacción de los clientes.
3. La elaboración de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, se realizó con el aporte del gerente general de VIPESA y los representantes de cada departamento mediante las entrevistas.
4. El nuevo esquema propuesto ha influenciado de manera positiva al grupo humano que conforma la empresa, principalmente a su gerente, a buscar una actualización de sus equipos y herramientas de trabajo; y a sus colaboradores a informarse sobre la norma ISO 9001:2008.
5. Las posibilidades de mejora se traducen a expectativas de ganancias. La empresa se inclina a buscar nuevos mercados para comercializar sus productos y servicios y ser más competitivos.

6. La implementación de los indicadores de gestión de calidad permitirán medir la productividad cuantitativamente para medir el desempeño del negocio y saber cómo actuar.
7. Se mejoro el esquema del organigrama y se estableció funciones específicas de la empresa.
8. Se identificaron y establecieron los procesos claves, estratégicos y de apoyo para dar soporte a la empresa en términos de organización.
9. El desarrollo del sistema de gestión de calidad de la empresa permite tener un enfoque orientado al cliente, personalizado y adecuado a sus necesidades reales.
10. Se han definido funciones alienadas y adecuadas al nuevo esquema de gestión para el personal.
11. Los procedimientos creados en la empresa permitirán mayor eficiencia en la gestión de compras, almacenamiento, producción y administración.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se identifico la necesidad urgente de contratar un Jefe de Taller quien coordine la producción, mejore la comunicación con el cliente, supervise la realización del programa de fabricación y la calidad de los productos.
- Al mismo tiempo es necesario establecer un programa de capacitación para el personal, de inducción al nuevo personal, con el fin de reducir los tiempos de entrega de los trabajos o inicio de las órdenes del trabajo, al desconocer cómo funciona la empresa en estos ámbitos.
- Es importante también que la gerencia implemente los instructivos para el manejo de residuos y manejo ambiental ya que está en una zona residencial y esto podría traerle problemas a futuro.
- Por último la gerencia deberá considerar disponer de un área más amplia para el almacenamiento de la materia prima, actualmente está expuesta a la intemperie.

BIBLIOGRAFÍA

- Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha, CAPEIPI. Sector metalmeccánico CAPEIPI. <http://www.pequenaindustria.com.ec/templates>.
- Cuatrecasas, Luis. Gestión Integral de la Calidad. Año 2001. Barcelona, Ediciones Gestión 2000 S.A.
- GROOCOCH, JOHN M. Cadena de la calidad/ Ediciones Díaz de Santos. Madrid 2006.
- Información Continua. Conferencia de Empresas de la Coruña. 02 Sistemas de Gestión de Calidad. <http://infocontinua.cec.es/Default.aspx>.
- Instituto Andaluz de Tecnología. Guía para una Gestión Basada en Procesos. Madrid <http://www.iat.es/coniat/web/informacion.asp>.
- Ministerio de Industrias y Productividad, MIPRO 2010. Noticias: Boletines de Prensa: “MIPRO presento programa FONDEPYME”, “Apoyo al sector Industrial Carrocero”. Ecuador <http://www.mipro.gob.ec/index>.
- Norma Española ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de Calidad. AENOR 2008.
- Organización Internacional para la Normalización (ISO), Traducción certificada por Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2008. Norma ISO 9001:2008, “Sistemas de Gestión de la Calidad”, Requisitos.
- RODRÍGUEZ, Zulem. Metodología para la elaboración de un sistema de Gestión de la Calidad. [En línea]. Recuperado 10/09/2009. www.crea.es.

- SENLLE, Antonio. ISO 9000 en empresas de servicio, Año 2000. Editorial ADENOR.
- Universidad Regiomontana México, sf. ISO 9001:2008 [En línea]. Recuperado 29/11/2010. <http://www.ur.mx>.
- UTPL-UHU (2009). Diseño de un Plan de Gestión de Calidad y Medioambiente [material de apoyo]. Recuperado 09/03/2010.
- UTPL-UHU (2009). Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y de Calidad [material de apoyo]. Recuperado 08/03/2010.
- UTPL-UHU (2009). Auditoría tras la Implantación de un Sistema Integrado de Gestión [material de apoyo]. Recuperado 09/03/2010.
- UTPL-UHU (2009). Auditoría Interna: Modelos, Herramientas y Aplicaciones. Cuestionario Auditoría Interna [material de apoyo]. Recuperado 08/12/2010.
- VOEHL, Frank; JACKSON, Peter; ASHTON, David. ISO 9000: guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas.

GLOSARIO

Cliente interno: Toda persona miembro de la organización, quien requiere del resultado o producto de uno de los procedimientos internos pertenecientes a alguno de los sistemas que comprenden el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cliente externo: Toda persona o entidad no perteneciente a la organización, quien posee una necesidad que el Servicio puede satisfacer con alguno de los productos definidos por los Sistemas incluidos dentro del alcance del SGC.

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo).

Sistema: Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) está formado por la visión, la organización, los procedimientos, las herramientas, la gestión, la metodología de trabajo, etc.

ISO: La Organización Internacional de Estandarización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinaron con ISO, también participan en el trabajo.

Normas ISO: Familia de normas iguales a nivel mundial, creadas por la Organización Internacional de Estandarización.

Gestión: Se refiere a las acciones de administración (planificación, ejecución, control y retro-información) para conseguir los resultados esperados.

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

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, aumenta la capacidad de los procesos.

Proveedor: Toda persona o empresa que proporciona insumos o servicios para desarrollar un proceso.

Procedimiento: Representación escrita de un proceso.

Revisión por la Dirección: Es un proceso mediante el cual la Dirección de la realiza una revisión general al Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a los siguientes aspectos: resultados de las auditorías de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos involucrados en el SGC, estado de las acciones correctivas y preventivas levantadas, entre otros aspectos.

Insumo: Recurso de entrada al proceso cuyo flujo de salida es el servicio entregado.

Documento: Escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo. El tipo y la extensión de la documentación dependerá de la naturaleza de los productos y procesos de la organización, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación; los cuales pueden ser en soporte papel y/o digital.

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

Obsoleto: Anticuado, inadecuado a las circunstancias actuales. Concepto que se aplica tanto para los documentos y registros, sean en papel y/o digital, que no se encuentran vigentes según la matriz de control de documentos o la matriz de control de registros.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría.

Observación: Es aquella que no presenta consecuencias graves para al sistema, sino más bien, son recomendaciones que le dan mayor solidez al sistema, ésta podría evitar una futura No Conformidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto a una acción correctiva.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Queja o Reclamo: Inconformidad de parte de los clientes del Sistema de Gestión de la Calidad por algún producto o servicio.

Desarrollo: Conjunto de procesos que permiten interpretar las necesidades y requisitos del cliente transformándolos en características o especificaciones de un producto. Verbos asociados al proceso de desarrollo: interpretar, definir, especificar, esclarecer, revelar.

Diseño: Conjunto de procesos que transforman requisitos en características o especificaciones de un producto, procesos o sistema, mediante el modelamiento, trazado o delineado de símbolos, dibujos o esquemas.

Validar: Confirmación de la adecuación al uso o aplicación del producto resultante de un proceso. Establecer que el sujeto de la validación tiene las condiciones necesarias para la utilización o aplicación.

Verificar: Confirmación de la adecuación a los requisitos de entrada especificados. Cumplimiento de requisitos especificados.

Revisar: Confirmar la capacidad del sujeto de revisión para cumplir con los objetivos. Controlar la eficiencia y la eficacia.

ANEXO 1

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 1 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001:2008

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 2 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

ÍNDICE

1. GENERALIDADES	5
1.1 OBJETIVO	5
1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
1.3 EXCLUSIONES	5
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	6
2.1 MARCO HISTÓRICO	6
2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6
2.3 ORGANIGRAMA	8
2.4 COMITÉ DE CALIDAD	8
3. POLÍTICA DE CALIDAD	9
3.1 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	9
3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	9
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.1 REQUISITOS GENERALES	10
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	11
4.2.1 Generalidades	11
4.2.2 Manual de Calidad	12
4.2.3 Control de documentos	12
4.2.4 Control de registros	12
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA	13
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	13
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	14
5.4 PLANIFICACIÓN	14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 3 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

5.4.1	Objetivos de calidad	14
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	14
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	14
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	14
5.5.2	Representante de la Dirección	15
5.5.3	Comunicación interna	15
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	15
5.6.1	Generalidad	15
5.6.2	Información de entrada para la revisión	16
5.6.3	Resultados de la revisión	16
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	17
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	17
6.2	RECURSOS HUMANOS	17
6.2.1	Generalidades	17
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	17
6.3	INFRAESTRUCTURA	17
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	17
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	18
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	18
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	18
7.2.1	Determinación de los recursos relacionados con el producto	18
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	18
7.2.3	Comunicación con el cliente	18
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	19
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	19
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	19
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	19
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	19
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	20

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 4 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	20
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	20
7.4 COMPRAS	20
7.4.1 Proceso de compras	20
7.4.2 Información de las compras	21
7.4.3 Verificación de los productos comprados	21
7.5 PRODUCCIÓN	21
7.5.1 Control de la producción	21
7.5.2 Validación de los procesos de producción	22
7.5.3 Identificación y trazabilidad	22
7.5.4 Propiedad del Cliente	22
7.5.5 Preservación del Producto	22
7.5.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	22
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	23
8.1 GENERALIDADES	23
8.2 SEGUIMIENTO Y DEDICIÓN	23
8.2.1 Satisfacción del Cliente	23
8.2.2 Auditoría Interna	23
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	23
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	24
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	24
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	24
8.5 MEJORA	24
8.5.1 Mejora continua	24
8.5.2 Acción correctiva	25
8.5.3 Acción preventiva	25
9. PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS MANDATORIOS ISO 9001:2008	25
10. PLANES DE VIPESA	25

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 5 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

El presente Manual de Calidad tiene como objeto implantar y difundir las directrices bajo las cuales VIPESA ha elaborado su Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la Normas ISO 9001:2008, para: aumentar en forma continua la satisfacción de sus clientes; garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que le corresponden por el desarrollo de su actividad; garantizar el mejoramiento continuo de todos sus procesos y asegurar la calidad de sus productos

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance esta direccionado a las áreas y departamentos que integren el Sistema de Gestión de Calidad relacionados a los procesos de fabricación y reparación de carrocerías, incluido los procedimientos que forman parte dentro del mismo.

1.3 EXCLUSIONES

El Manual de Calidad excluye los puntos del Sistema de Gestión de Calidad señalados en la ISO 9001:2008.

- 7.5.2 Validación de los procesos: dicho punto de la norma no aplica, VIPESA controla todo en el punto 7.5.1
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: VIPESA no posee equipos de inspección, medición y ensayo.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 6 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 MARCO HISTÓRICO

La empresa VIPESA “Carrocerías y Furgones” inicio sus actividades en Diciembre del 2005 cuando el Eco. Freddy Villa Samaniego, gerente General decide abrir su propia empresa de fabricación de Carrocerías. Originalmente se enfoca al ofrecer servicios de latonería y fabricación de furgones.

Actualmente, el portafolio de VIPESA es amplio y muy variado desde la fabricación de: buses tipo, provincial, interprovincial, escolares, bomberos, ambulancias, etc., accesorios, hasta la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de carrocerías.

La planta de fabricación está ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Km 2 ½ Panamericana Norte sector Machángara y próximamente trasladara su planta a una nave propia de 3.200 m² a Ricaurte km 2 camino a Deleg.

2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Fabricar carrocerías en diferentes líneas, ofreciendo productos y servicios con un personal administrativo y de planta, capacitados para el cumplimiento de nuestra meta principal, la satisfacción total de nuestros clientes, con el mejoramiento continuo en la atención, tecnología y diseño; complementando con un alto nivel de responsabilidad, confianza, compromiso, durabilidad y garantía en nuestros trabajos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 7 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

Visión

Liderar en el mercado nacional en la fabricación de carrocerías, para el transporte de pasajeros, carga y toda clase de vehículos para los cuerpos de bomberos del Ecuador. Trabajando con los grandes, medianos y pequeños empresarios de nuestro país, cooperando con ellos en sus procesos de crecimiento y consolidación.

Valores

Los valores que integran la empresa están basados en: Honestidad, Lealtad, Puntualidad, Autoestima, Responsabilidad social, Responsabilidad ambiental y Trabajo en equipo.

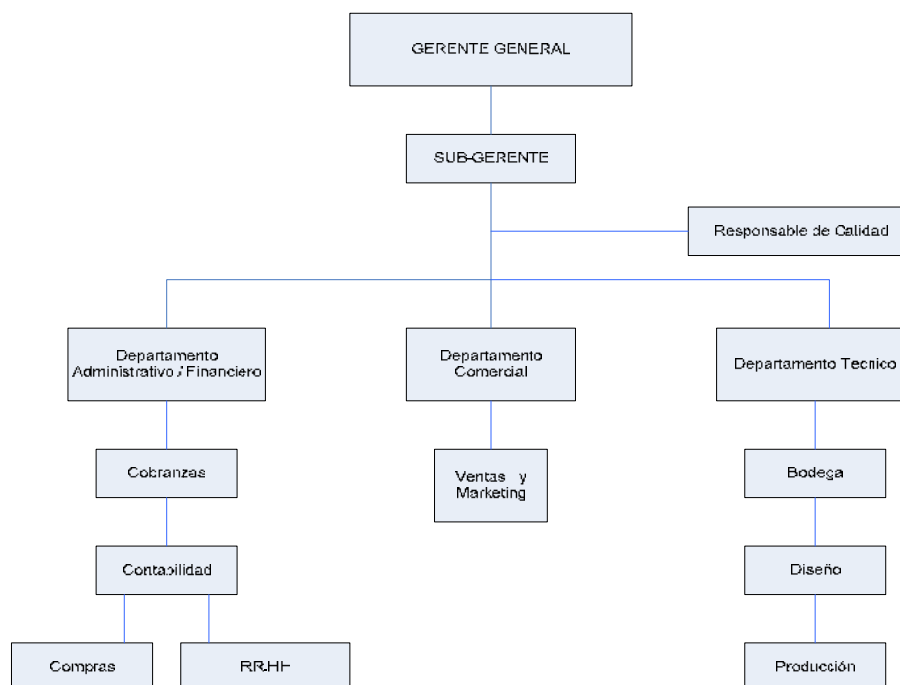
Principios

- Gestión enfocada al cliente, en VIPESA absolutamente toda su gestión está orientada hacia el cliente, adaptándose a la realidad de este, pues el éxito de VIPESA dependerá de la aceptación y consumo de sus productos y servicios.
- Gestión de participación del personal, el involucramiento del personal de VIPESA, en todos los niveles, será la esencia de la empresa y la implementación del Sistema de Gestión posibilitara que los conocimientos, habilidades y destrezas se utilicen en beneficio de la empresa y en potencializar las capacidades del personal.
- Gestión fundamentada en el cumplimiento de la normativa, VIPESA desarrolla su actividad con el claro conocimiento de la normativa vigente.
- Gestión de mejora continua, cuando se detecte un problema, la respuesta y solución ha de ser inmediata

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 01	Página 8 de 35
	08/03/2011	04/18/2011		
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

2.3 ORGANIGRAMA



2.4 COMITÉ DE CALIDAD

Las funciones de este comité son: definiciones estratégicas del SGC (política, objetivos e indicadores de gestión) y revisión del SGC. El Comité de la Calidad está integrado por: gerente general, quien lo preside; representante de la dirección, subgerencia de VIPESA; responsables de cada departamento. La dirección de VIPESA nombra al Representante de la Dirección, entregando la responsabilidad y autoridad para el desempeño de su cargo. Éste tiene como funciones: asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.; informar al director sobre el desempeño SGC; asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos en todos los niveles de VIPESA.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 9 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Gerencia de VIPESA ha establecido su política y objetivos de calidad como:

“Fabricar y reparar carrocerías con materia prima de calidad garantizando a nuestros clientes durabilidad, confianza y garantía en la fabricación, atención personalizada, y utilizando tecnología de punta para los diseños y producción, que hagan de VIPESA la mejor opción”

3.1 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La difusión de la política de calidad en VIPESA se la realiza mediante: la realización de reuniones, charlas en donde se fomente la creación de una conciencia referente a la política de calidad a todo el personal, y la colocación de la política de calidad en lugares claven dentro de las oficinas, así como en la planta para mayor visualización tanto de los clientes externos como internos de la empresa.

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Asegurar el cumplimiento de las normas técnicas vigentes.
- Aumentar la satisfacción del cliente con productos y servicios de calidad.
- Cumplir con los objetivos de producción en los plazos establecidos.
- Cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008.
- Mejorar continuamente los procesos y así obtener la certificación del sistema a futuro.

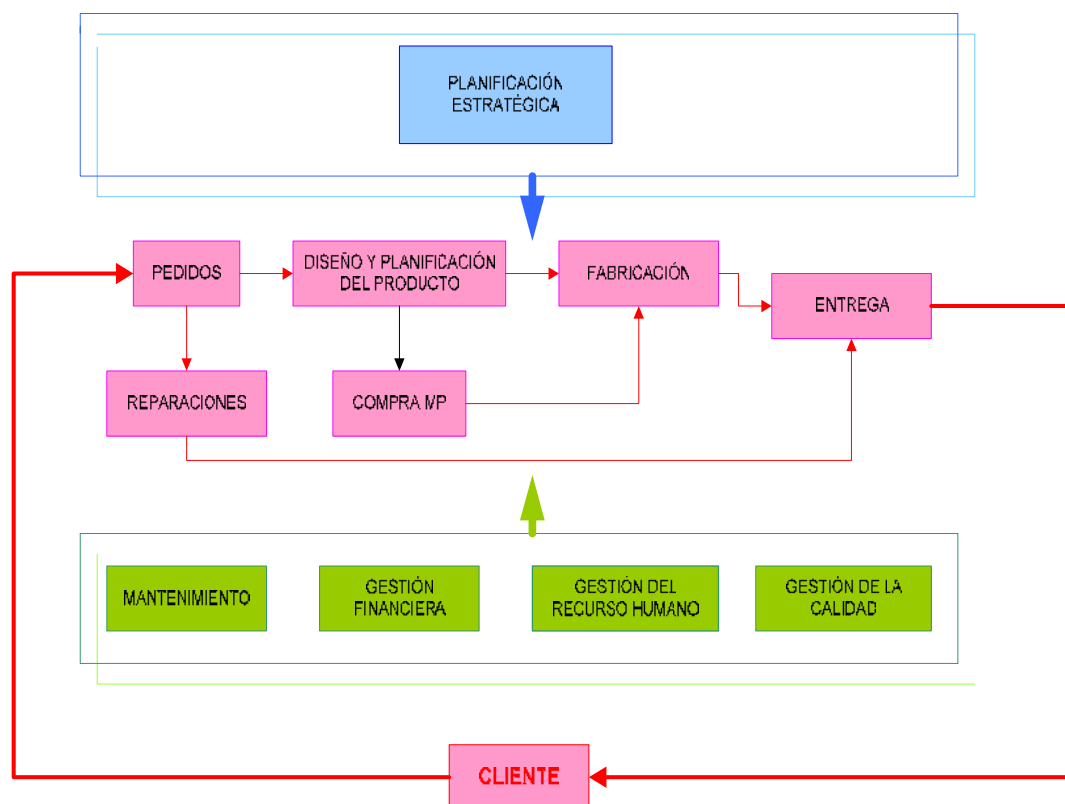
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 01	Página 10 de 35
	08/03/2011	04/18/2011		
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Nuestra empresa ha establecido, documentado, implantado y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad orientado a procesos. Con tal fin disponemos del procedimiento para “Manejo de procesos” (PRO-SGC-03). VIPESA ha identificado los procesos y establecido la documentación donde se puede visualizar las entradas, salidas, recursos e indicadores. En la figura siguiente se muestra la interacción de los procesos de la empresa, sin olvidar, que el sistema de gestión de calidad está enfocado al sistema productivo.



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 11 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye la declaración documentada de la política, objetivos de calidad y demás elementos indicados en la estructura documental siguiente: el SGC de VIPESA, incluye la mayoría de sus áreas y departamentos, las mismas que han sido codificadas para identificar claramente el área y funcionario con responsabilidad en la documentación, lo cual se encuentra detallado en la “Matriz de Responsabilidades (ESP-SGC-04)”.

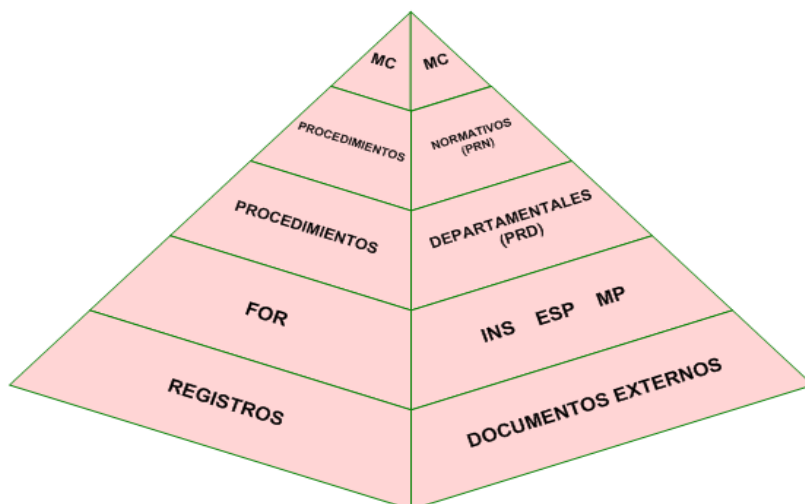
Áreas o Departamentos	Códigos
Gerencia General	GG
Producción	PD
Diseño	DS
Bodega	BO
Gestión de Calidad	SGC
Contabilidad	CO
Recursos Humanos	RH
Cobranzas	CB
Compras	CM
Ventas y Marketing	VM

Adicionalmente, el SGC se materializa en una estructura documental que incluye:

- Manual de Calidad (MC-SGC)
- Procedimientos Normativos (PRN)
- Procedimientos Departamentales (PRD)
- Formatos (FOR)
- Instructivos (INS)
- Especificaciones (ESP)
- Mapa de Procesos (MP)
- Registros y Documentos Externos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

 VIPESA CARROCERÍAS Y FURGONES	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 12 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01



4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El presente documento es el Manual de Calidad, cuya responsabilidad es la Dirección de la empresa. El mismo contempla: Alcance del Sistema y las exclusiones; La referencia a los 6 procedimientos documentados exigidos por la Norma ISO 9001:2008; La descripción de la interacción de los procesos.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos internos y externos requeridos por el sistema de gestión de calidad son controlados con un procedimiento documentado “Control de Documentos y Datos” (PRN-SGC-01), como primer requerimiento de la normas ISO 9001: 2008.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Los registros requeridos por el sistema de gestión se controlan y mantiene con un procedimiento documentado, como segundo requerimiento de la Norma ISO 9001:2008 “Control de Registros de Calidad” (PRN-SGC-02).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 13 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA

La gerencia de VIPESA y el Representante de la Gerencia establecen, aprueban y divulgan las políticas necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad conforme la norma ISO 9001:2008; planifica y asigna las responsabilidades, la autoridad y los recursos necesarios para su puesta en práctica y realización de la revisión del mismo para asegurar su efectiva operación y mejora continua. La Gerencia de VIPESA se compromete a:

- Comunicar al personal de VIPESA sobre la importancia de cumplir con los requerimientos tanto del cliente como legales.
- Establecer la política y los objetivos de calidad.
- Realizar las revisiones gerenciales periódicas al sistema de calidad.
- Proveer recursos apropiados para asegurar que el sistema de gestión de calidad sea establecido, implantado y mantenido.

El cumplimiento de esta clausula se define en el procedimiento “Manejo del SGC por la Dirección” (PRO-GG-01).

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El objetivo primordial de VIPESA es obtener la satisfacción del cliente, para ello, la gerencia ha enfocado los diferentes procesos de la organización de tal forma que permita determinar las expectativas actuales y futuras de los clientes, a través del procedimiento evaluación de la satisfacción del cliente (PRO-SGC-01).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 14 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia de VIPESA define la política de calidad, adecuada a los propósitos de la empresa y a las expectativas y necesidades de sus clientes. La misma, se revisa para asegurar su aplicabilidad, divulga y comunica a todos los niveles pertinentes de la organización. El manejo de la Política por parte de la Dirección está contemplado en el procedimiento “Manejo del SGC por la Dirección” (PRO-GG-01)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

El Representante de la Gerencia con los jefes de cada departamento son responsables de definir y documentar los objetivos de corto y largo plazo en reuniones de planificación estrategia que se realiza trimestralmente cada año, a través del plan operativo (ESP-SGC-02).

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El cumplimiento de esta clausula se define en el procedimiento “Manejo del SGC por la Dirección” (PRO-GG-01).

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La autoridad necesaria para la ejecución de una determinada tarea es delegada en línea con su respectiva responsabilidad, para garantizar que la misma sea ejecutada de manera efectiva. La estructura de la organización y el diagrama de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 15 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

definen las responsabilidades y las relaciones mutuas de todo el personal. Las responsabilidades por calidad recaen sobre todos y cada uno de los empleados de la compañía y están asignadas y definidas en los procedimientos del sistema y en el Manual de Funciones (MF) de la organización, se detalla el mismo en el Anexo 3.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El responsable de Calidad es el representante de la Gerencia General. La Gerencia General de la empresa declara que el Representante de Calidad es el Sub Gerente de VIPESA, que aparte de las responsabilidades del punto 5.5.1 tiene las siguientes obligaciones a su cargo:

- Asegurar que se establezcan, pongan en práctica y mantengan el sistema de Calidad.
- Informar a la Gerencia acerca del desempeño del sistema de gestión de calidad para su revisión y como base para su mejoramiento.
- Promover el conocimiento de los requerimientos de los clientes para su adecuada satisfacción.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El manejo de la comunicación interna se realiza con la ayuda de documentos como carta, faxes, memos, e-mails.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDAD

La alta dirección revisa la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad (SGC).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 16 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

La información necesaria para la revisión del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección se encuentra documentada.

INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Resultados de las auditorias	Auditor jefe
Retroalimentación del cliente	Responsable de Calidad
Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio	Responsable de Calidad
Acciones de seguimiento de las revisiones por la gerencia	Auditor jefe
Estado de las acciones correctivas y preventivas	Auditor jefe
Cambios que podrían afectar al SGC	Responsable de Calidad
Oportunidad de mejora	Responsable de Calidad

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la alta dirección incluyen acciones en relación del sistema y sus procesos, los cuales constan en registro referidos según el numeral 5.6.1 del presente manual. Tenemos como referencias:

5.4.1	Plan Operativo
5.4.2	Plan de calidad
5.5.1	Manual de Funciones y el establecimiento de procedimiento documentados:
	Procedimiento de Compras
	Procedimiento de Control de Documentos
	Procedimiento de Control de Registros
	Procedimiento de Producto no Conforme
	Procedimiento de Acciones Correctivas
	Procedimiento de Acciones Preventivas
	Procedimiento de Auditoría Interna
5.6.1	Registro de revisiones por la gerencia
	Programa anual de auditorias

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 17 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La alta dirección se asegura de la provisión en su debido tiempo de todos los recursos necesarios para desarrollar, implantar y mantener el SGC y con ello satisfacer las necesidades del cliente, mediante el plan anual de recursos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal de VIPESA es altamente competente para la realización de los productos y servicios y el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La competencia, formación, desempeño y capacitación del personal de VIPESA, son constantes para ser evaluados y para garantizar la eficacia en el desempeño de sus funciones. Para ello, cuando ingrese el personal a la empresa tendrá su respectiva inducción de acuerdo al cargo a desempeñar y a la vez conozca su responsabilidad dentro del SGC. Para cumplir la clausula se dispone del procedimiento Gestión del Recurso Humano “PRO-RH-01”

6.3 INFRAESTRUCTURA

Para cumplir la clausula se dispone del procedimiento “Realización de Plan de Mantenimiento” (PRO-SGC-04)

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para cumplir esta clausula se dispone del procedimiento “Manejo de Clima Organizacional” incluido en PRO-RH-01 y del Reglamento interno de trabajo.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 18 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La planificación de la realización de los productos es coherente con los procesos y requerimientos del sistema de gestión de calidad y su alcance, ya que se lo hace semanalmente. Este se basara en el plan de calidad, en el Procedimiento para la fabricación de Carrocerías (PRO-PD-01) y en concordancia con todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

VIPESA “Carrocerías y Furgones” se asegura que los requisitos del producto relacionados con el cliente sean claros, aceptados y cumplidos de manera eficaz, mediante el control de las carrocerías por parte del encargado de la calidad así como del plazo de entrega.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La alta dirección se asegura de revisar los requisitos relacionados con los productos o servicio antes de proporcionarlo al cliente, mediante el control de las órdenes de trabajo junto con el pedido del cliente, para comprobar que la fabricación o reparación de carrocerías está de acuerdo con el requerimiento del cliente.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

VIPESA ha determinado e implantado la buena comunicación con el cliente a través de: cartas, correos electrónicos, las visitas, incluyendo la retroalimentación y tratamiento de quejas con el cliente.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 19 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El jefe del departamento de diseño es el encargado de realizar el diseño de las carrocerías, junto con el encargado de calidad y el jefe de taller establecerán las etapas del diseño, planificación y desarrollo de los productos. Así mismo se fijaran las responsabilidades para el mismo.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Como primer elemento de entrada esta la orden de trabajo donde se plasma los requerimientos del cliente. De acuerdo a la fabricación de las carrocerías se especifica los pasos a seguir según el instructivo de trabajo para:

- Fabricación de Furgones térmicos e isotérmicos: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Carrocerías especiales: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Carrocerías buses: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Ambulancias, Bomberos: Instrucción de trabajo

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En este punto se verifica que el producto cumpla con las especificaciones y requerimientos del cliente, de conformidad con el procedimiento para la fabricación de carrocerías (PRO-PD-02)

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El responsable de calidad en este punto tendrá que revisar el diseño y desarrollo del producto, según los lineamientos de la gerencia. Cada revisión contara en el registro del diseño y desarrollo. (FOR-PD-03)

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 20 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Al igual que el punto anterior, el responsable de calidad tendrá que verificar el diseño y desarrollo. La verificación debe constar en el registro de verificación del diseño y desarrollo (FOR-DS-03).

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El gerente de VIPESA estará facultado para validar los registros y resultados de validación emitidos por el responsable de calidad, es decir, que el producto satisfaga los requerimientos del cliente previo a su entrega o instalación. La validación debe constar en el registro de validación del diseño y desarrollo (FOR-DS-04).

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios estarán bajo el control del responsable de calidad, de ser el caso podrán mantenerse. Deberán constar en el registro de los cambios.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

VIPESA “Carrocerías y Furgones” se asegura que los productos adquiridos para atender a los requerimientos del cliente, cumplen con los requisitos de compras especificados, por ello, se mantiene un control de las facturas emitidas por cada proveedor según el registro de facturas (FOR-CM-02). De acuerdo al procedimiento de compras (PRO-CM-01), el gerente general evalúa y selecciona a los proveedores según los requisitos especificados para la fabricación de carrocerías. Los registros contarán en el registro de evaluación de proveedores (FOR-CM-01).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 21 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras describe los requerimientos tanto de los productos como de los servicios que son necesarios para el cumplimiento del producto final.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

VIPESA establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto adquirido cumpla con los requisitos especificados, de acuerdo con las instrucciones de trabajo referentes a la recepción y almacenamiento de materia prima y materiales.

7.5 PRODUCCIÓN

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

El jefe de taller debe planificar y llevar a cabo la producción bajo las condiciones controladas, las cuales, cumplan con la disponibilidad de información de cada producto y se presten en:

- Recepción y almacenamiento de materia prima: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Furgones térmicos e isotérmicos: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Carrocerías especiales: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Carrocerías buses: Instrucción de trabajo
- Fabricación de Ambulancias, Bomberos: Instrucción de trabajo
- El uso de las maquinas: Instrucción de trabajo

Adicionalmente, la información referente a los diseños según las NORMAS INEN y sus reglamentos técnicos, como las especificaciones del fabricante para máximos en furgones, materia prima se encuentran en instrucciones de trabajo.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 22 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN

No se aplica en el sistema de gestión de calidad ver punto 1.3.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El cumplimiento de este punto se evidencia en el procedimiento (PRO-SGC-04)

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

VIPESA desarrollo su actividad con propiedad del cliente, por lo que ha establecido la forma para asegurar que el vehículo o chasis entregado sea retirado en el estado cual fue entregado mediante el “Acta entrega recepción de Vehículos” (FOR-VM-02), que se llena en presencia del cliente y con su supervisión.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La preservación del producto es responsabilidad del jefe de taller. Cabe indicar que en el Contrato de trabajo con VIPESA, y la orden de trabajo se establecen las condiciones bajo las cuales persiste la garantía que VIPESA ofrece por sus productos, esta es de conocimiento del cliente y aprobada a la hora de firmar los documentos antes mencionado.

7.5.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No aplica en el sistema de gestión de calidad ver punto 1.3

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 23 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

VIPESA ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para el sistema de gestión de calidad:

- Identificar la conformidad del producto y servicio con la verificación e inspección de los requerimientos del cliente.
- Planificar de auditorías internas.

8.2 SEGUIMIENTO Y DEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VIPESA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de la satisfacción del cliente a través de la realización de encuestas o con los buzones de sugerencias. Las mismas que serán ejecutadas por la secretaria de acuerdo al procedimiento evaluación de satisfacción al cliente (PRO-SGC- 01).

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

VIPESA lleva a cabo auditorías interna a intervalos planificados con el fin de verificar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y su mejora. El procedimiento de auditorías interna en donde se detallan sus componentes así como los registros y acciones a tomar relacionados con las no conformidades (PRN-SGC-03).

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

VIPESA asegura realizar el seguimiento, medición y mejora a sus procesos mediante el procedimiento (PRO-SGC-04) mejora continua.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 24 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

VIPESA mide y realiza un seguimiento de las características de los productos en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo a los lineamientos de la planificación del producto, en donde se mantiene evidencia de la conformidad según los criterios de aceptación.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

VIPESA se asegura que los productos no conformes con los requisitos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se presenta en el procedimiento de control del producto no conforme (PRN-SGC-04).

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

VIPESA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad a través de los indicadores de gestión.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

VIPESA mejora constantemente la eficacia de su sistema de gestión de calidad a través de acciones que integren tanto la política, objetivos de calidad, resultados de las auditorias, previos al análisis de datos, acciones correctivas y preventivas junto a la revisión por parte de la dirección.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 25 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Para manejar este clausula disponemos del procedimiento normativo “Acciones Correctivas” (PRN-SGC-05)

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Para manejar este clausula disponemos del procedimiento normativo “Acciones Preventivas” (PRN-SGC-06).

9. PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS MANDATORIOS ISO 9001:2008

- Control de documentos y datos (PRN-SGC-01)
- Control de registros de calidad (PRN-SGC-02)
- Auditorías Internas de calidad” (PRN-SGC-03)
- Control del Producto NO Conformidades” (PRN-SGC-04)
- Acciones Correctivas (PRN-SGC-05)
- Acciones Preventivas (PRN-SGC-06)

10. PLANES DE VIPESA

- Plan de Calidad (ESP-SGC-01)
- Plan Operativo (ESP-SGC-02)
- Plan de Control de VIPESA (ESP-SGC-03)

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 26 de 35
	MC-SGC-01	Original (x) Copia () N° 01		

PLAN DE CALIDAD				ESP-SGC-01			
ID	ÁREA DEL PROCESO O SUBPROCESO	REQ. ISO	RESPONSABLE	ENTRADA	SALIDA	CONTROL	REGISTRO
E	Entrega de Material	7.5.5	Encargado de bodega	Materia prima calificada. Orden de producción	Materia prima en planta	Trasferencia de materiales al área de trabajo	Transferencia interna de materiales
F	Elaboración del Producto Cote de planchas y tubos	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Materia prima y material en proceso de producción. Orden de Trabajo	Planchas y tubos rectangulares cortados de acuerdo al requerimiento del diseño	Inspección del Jefe de taller	Orden de trabajo. Registros de la revisión del diseño y desarrollo de la carrocería.
G	Soldadura	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Tubos rectangulares cortados conforme especificaciones del diseño. Electrodo.	Estructura del piso y de la carrocería del vehículo	Inspección del Jefe de taller	Registros de responsabilidad de la producción

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 27 de 35
	MC-SGC-01	Original (x) Copia () N° 01		

I	Forrado	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Planchas contadas conforme diseño. Remaches y electrodos	Forrado de puertas, laterales, frontales, techo, piso	Inspección del Jefe de taller	Registros de responsabilidad de la producción
J	Inspección	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Jefe de taller	Estructura de la carrocería armada completamente	Producto en pre terminado	Trasferencia de carrocería al área de pre acabado en bruto	Registros de responsabilidad de la producción y de conformidad con el diseño
K	Reparaciones Limpieza de rebabas de la soldadura Correcciones de remado	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Producto en bruto pre terminado. Macilla para tapar agujeros y moladora para limpiar las rebabas de la suelda	Producto en bruto terminado	Trasferencia de carrocería al área de pintado	Registro de producto en bruto termina listo para el pintado.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 28 de 35
	MC-SGC-01	Original (x) Copia () N° 01		

L	Montaje de la carrocería al vehículo (para el caso de furgones, pailas, remolques, bomberos, etc.) * Para el caso de buses la carrocería se arma en el chasis, es decir el vehículo permanece en el taller el tiempo que dure el trabajo	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Chasis de vehículos	Vehículo con carrocería montada Después del paso K pasa al área de pintado	Inspección del Jefe de taller	Registros de responsabilidad de la producción y de conformidad con el diseño
M	Pintado	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Producto en bruto terminado. Pinturas, compresor, lijas, agua, soplete.	Vehículo pintado	Inspección del Jefe de taller	Registro de terminación de pintado.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 29 de 35
	MC-SGC-01	Original (x) Copia () N° 01		

N	Instalaciones eléctricas	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Vehículo pintado. Cable.	Vehículo listo para colocación de accesorios	Inspección del Jefe de taller	Registros de responsabilidad de la producción
O	Acabados	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Operario de planta	Buses: Luces de ruta, salón, tablero de instrumentos, asientos, barandas de paradero, señales de seguridad. General: luces de ruta, guardalodos, placas, logo de VIPESA.	Producto terminado	Inspección del Jefe de taller	Registro de producto terminado para inspección final.
P	Inspección Final	7.5.1 7.5.3 8.2.3	Jefe de Taller Responsable de Calidad	Producto terminado	Factura de trabajo terminado	Numero de carrocerías fabricadas en el trimestre	Registro de Facturación. Entrega al cliente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 30 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	N° 01

PLAN OPERATIVO				ESP-SGC-02				
PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	META	SEGUIMIENTO	MÉTODO DE CONTROL	RECURSOS	INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Administración de recurso humano	Comunicar todos los requerimientos necesarios hacia el personal	Numero de rotación del personal / total de personal rotado	Disminuir el índice de rotación del personal en un 20% respecto al 2010	Trimestral	Plan semestral de inducción y formación	Oficina administrativa, equipos de audiovisual, material impreso.	Registro de inducción o formación	Responsable de Personal
Comercialización y ventas	Satisfacción del cliente	Lograr la satisfacción del cliente en un 90%	Nota promedio mayor o igual a 3	Anual	Evaluación de la satisfacción del cliente	Encuestas, entrevistas, buzones de sugerencias	Registro resultados de la satisfacción del cliente	Responsable de ventas y marketing

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 31 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

Comercialización y ventas	Incrementar en un 20% la facturación anual	Ventas del año actual/ ventas del año anterior	Cumplir con el objetivo a través de la promoción de la empresa puerta a puerta a los empresa	Anual	Encuestas de mercado y a potenciales clientes	Evaluación de la satisfacción del cliente	Registro resultados de la satisfacción del cliente	Gerente General Responsable de calidad
Compras y almacenamiento	Realizar la adquisición de productos necesarios para la fabricación de carrocerías	Tiempo de entrega de materia prima	Mantener el stock dentro del rango	Trimestral	Orden de trabajo. Comunicación interna.	Comunicación interna	Ordenes de compras y pedidos. Registro de inventarios	Responsable de bodega y jefe de taller.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 32 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

Administración general	Asegurar la difusión de la política de calidad en la empresa	% de personal que sabe de la política de calidad	100% del personal que maneje la política de calidad	Trimestral	Evaluación al personal sobre la política de calidad	Reuniones	Registros de formación	Gerente General
	Asegurar la disponibilidad de los recursos financieros	Control del presupuesto anual	Asignación correcta de recursos	Anual	De acuerdo a los medios que tenga la empresa	Control de costos del sistema de gestión de calidad	Hoja de registro que justifican los gastos efectuados o requeridos	Gerente general Responsable de contabilidad
Administración del sistema de gestión de calidad	Establecer mecanismos de mejora continua. Ejecutar el cumplimiento de la acciones	Nº de reclamaciones solucionadas / total de reclamos	100% de reclamos solucionados	trimestral	Procedimiento Acciones correctivas, preventivas, actualización de la documentación	Auditorias de seguimiento Comunicación interna	Seguimiento de acciones	Responsable de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 33 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	N° 01

Productivo	Asegurar que los requerimientos del cliente se plasman en los diseños y que se cumple con la normativa vigente que regula el diseño de carrocerías	N° total de pedidos / N° de carrocerías planadas realizar Cantidad de no conformidades detectadas en el proceso productivo. Cantidad de materia prima fuera de especificación	Disminuir los tiempos muertos. Disminuir un 20% de no conformidades detectadas. Disminuir la no calidad en el proceso productivo.	Mensual	Instrucciones de trabajo	Humanos Materiales	Registro de la producción. Registro de no conformidades. Registro de materia prima fuera de especiación.	Jefe de Taller Operarios de planta
------------	--	---	---	---------	--------------------------	-----------------------	--	---------------------------------------

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 34 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	Nº 01

PLAN DE CONTROL VIPESA		ESP-SGC-03	
ETAPA DEL PROCESO	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	MATERIALES	MAQUINARIA / EQUIPOS
Almacenamiento y recepción de materia prima y materiales	INS-SGC-01	• Tubo rectangular de 150x50x3 mm y 50x50x2 mm • Plancha lisa de 2 mm • Plancha galvanizada de 1.4 mm • Omegas de 2x2 en 2 mm • Plancha corrugada de 1.1 mm • Bisagras, cierres reforzados • Pintura: blanco spectrum, disolvente y abrasivos • Tratamientos anticorrosivos • Luces de ruta, direccionales delanteras y posteriores • Luces de salón • Cable para instalaciones eléctricas • Guardalodos • Protecciones de luces posterior	Estantería / Bodega

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

 CARROCEÍAS Y FURGONES VIPESA	MANUAL DE CALIDAD			
	FECHA DE EMISIÓN: 08/03/2011	FECHA DE REVISIÓN: 04/18/2011	Rev. 01	Página 35 de 35
	MC-SGC-01	Original (x)	Copia ()	N° 01

Proceso productivo	INS-SGC-02 a la 05	Norma INEN 2205 Homologación de Bus Tipo.	Cortadora de planchas
	Fabricación de Furgones térmicos e isotérmicos Fabricación de Carrocerías especiales Fabricación de Carrocerías buses: Fabricación de Ambulancias, Bomberos	Especificaciones del Fabricante. Reglamento Técnico INEN 038 especificaciones del bus urbano. Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN homologación de buses interprovinciales y cantonales. Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN 041 transporte escolar	Suelda Compresor Remachadora Amoladora Soplete Extensiones-herramientas Equipos de protección personal

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diana González C.		

ANEXO 2

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

LOCALIZACIÓN DEL ORIGINAL: GERENCIA					
DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS					
COPIA NÚM. / PUESTO		FIRMA / FECHA	COPIA NÚM. / PUESTO		FIRMA / FECHA
S/F	Documento Original		S/F	Documento Original	
1			6		
2			7		
3			8		
4			9		
5			10		
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Fecha: 08/03/2011					
Firma: Diana González C.					

	LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:	LD-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 3

LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS				
CÓDIGO	TÍTULO	REQUISITO NORMA	DISTRIBUCIÓN	TEMPO DE USO
PRN-SGC-01	Control de Documentos y Datos	4.2.3	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRN-SGC-02	Control de Registro de Calidad	4.2.4	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRN-SGC-03	Auditoría Interna	8.2.2	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRN-SGC-04	Producto no Conforme	8.3	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRN-SGC-05	Acciones Correctivas	8.5.2	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRN-SGC-06	Acciones Preventivas	8.5.3	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRO-GG-01	Manejo del SGC por la Dirección	5.1/ 5.3	Gerencia General	Hasta nueva actualización
PRO-SGC-01	Evaluación de Satisfacción del Cliente	5.2	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRO-RH-01	Gestión del Recurso Humano	6.2.2	Responsable de RR.HH	Hasta nueva actualización
PRO-SGC-03	Realización de Plan de Mantenimiento	6.3	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRO-PD-01	Fabricación de Carrocerías	7.1	Jefe de Taller	Hasta nueva actualización
PRO-CM-01	Procedimiento de Compras	7.4.1	Responsable de Compras	Hasta nueva actualización
PRO-SGC-04	Control de Procesos	7.5.3	Jefe de Taller	Hasta nueva actualización
PRO-DS-01	Gestión del Diseño	7.3	Jefe de Diseño	Hasta nueva actualización
PRO-VN-01	Gestión de Pedido	5.2	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización

	LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:	LD-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 3

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS			
CÓDIGO	TÍTULO	ANEXO DE	REQUISITO NORMA
FOR-SGC-01	Listado de Documentos del Sistema de gestión	Control de Documentos y Datos	4.2.3
FOR-SGC-02	Listado de documentación externa		
FOR-SGC-03	Hoja de control para cambios, creación o eliminación de los documentos		
FOR-SGC-04	Lista de distribución de documentación		
FOR-SGC-05	Lista maestra de registro	Control de Registro de Calidad	4.2.4
FOR-SGC-06	Reporte de Auditoría Interna	Auditoría Interna	8.2.2
FOR-SGC-07	Informe de Incidencia/Reclamación	Producto no Conforme	8.3
FOR-SGC-08	Solicitud de acciones correctivas	Acciones Correctivas Acciones Preventivas	8.5.2
FOR-SGC-09	Reporte de Acciones Preventivas		8.5.3
FOR-SGC-10	Proyecto de Mejora		
FOR-SGC-11	Control de Acciones		
FOR-GG-01	Acta de Revisión del Sistema	Manejo del SGC por la Dirección	5.1/ 5.3

	LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:	LD-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 3

FOR-VM-04	Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente	Evaluación de Satisfacción del Cliente	5.2
FOR-RH-01	Perfil del Puesto	Gestión del Recurso Humano	6.2.2
FOR-RH-02	Plan de formación		
FOR-RH-03	Ficha de formación		
FOR-RH-04	Encuesta de clima laboral		
FOR-SGC-15	Computadores "Reporte de Mantenimiento de PC	Realización de Plan de Mantenimiento	6.3
FOR-SGC-16	Equipos y maquinaria "Reporte de Mantenimiento de EM		
FOR-SGC-17	Infraestructura "Reporte de Mantenimiento IF		
FOR-VM-03	Orden de trabajo	Fabricación de Carrocerías	7.1
FOR-CM-03	Listado de proveedores	Procedimiento de Compras	7.4.1
FOR-CM-04	Solicitud de Compra		
FOR-CM-05	Informe de Indecencia con Proveedores		
FOR-CM-06	Control de compras		
FOR-DP-03	Actas de Revisión de procesos	Control de Procesos	7.5.3
FOR-DS-01	Solicitud de Especificaciones Fabricante	Gestión del Diseño	7.3
FOR-DS-02	Resultado del Diseño		
FOR-DS-03	Revisión, verificación del diseño y desarrollo		
FOR-DS-04	Validación del diseño y desarrollo		
FOR-DS-05	Orden para la fabricación del producto		
FOR-VM-01	Requerimiento del cliente	Gestión de Pedido	5.2
FOR-VM-02	Acta de entrega recepción del vehículo / chasis		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Identificar todas la actividades para segura el uso de los documentos y datos relativos a la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es fundamental para el desarrollo del sistema de gestión de calidad de VIPESA, es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, asimismo, es de aplicación a la documentación de origen externo o cualquier información adicional que sea de interés para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Calidad, como, por ejemplo, especificaciones o normas del cliente o reglamentos internos de trabajo, etc. Los documentos pueden estar en medios impresos o electrónicos.

3. DEFINICIONES

Tipo de archivo es el medio donde se almacenan los documentos puede ser físico o electrónico.

- Físico: carpetas, folders o cartones.
- Electrónico: software, CD, protegidos con contraseña por el responsable del archivo, bajo la supervisión y responsabilidad de control de documentos y datos.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Calidad, apartado 4.2.3.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 5

5. RESPONSABILIDADES

El Gerente General de VIPESA es responsable de la aprobación de los siguientes documentos principales del Sistema de Gestión de Calidad.

- Manual de Calidad
- Manual de Funciones
- Matriz de Control de Procesos y Presupuesto de Calidad.

El Gerente de Gestión de Calidad, es responsable de vigilar el uso e implementación de los documentos controlados como son: la Política y objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los procedimientos normativos, los documentos de gestión de calidad y las copias impresas de la documentación del sistema de gestión de calidad. Los Jefes departamentales son responsables de la elaboración y aprobación de los documentos departamentales, salvo que se especifique lo contrario en la “Matriz de Responsabilidades” (ESP-SGC-04). Cada departamento es responsable del control de la documentación que se genera en su departamento. El departamento de Gestión de Calidad es responsable de la revisión de todos los documentos departamentales solo en su forma y no en su contenido.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1. Los documentos son elaborados de acuerdo a las instrucciones de trabajo pertinentes a cada proceso del sistema productivo.
- 6.2. Previo a la emisión y distribución, los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son aprobados según las especificaciones del apartado 4 del Manual de Calidad. Estos documentos llevan la firma del responsable de la revisión y del encargado de la aprobación respectiva.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 5

- 6.3. Una vez aprobados, serán emitidos al responsable de calidad, para que pueda emitir a los empleados.
- 6.4. Si se requiere crear nuevos documentos, cambiarlos o eliminarlos el responsable de calidad comunicara al gerente general dicha necesidad.
- 6.5. El manual de calidad está controlado por capítulos, por tanto, si se presenta algún cambio se revisara y se registrar en el formato establecido.
- 6.6. Una vez que el gerente aprueba los cambios, procederá a emitirlos a la secretaria, quien sacara los respaldos y las copias para el responsable de calidad.
- 6.7. Los documentos obsoletos podrán estar en circulación en un plazo de 6 meses, tiempo suficiente para la creación de un nuevo documento, corregirlo o eliminar al mismo.

7. Anexos

- Listado de Documentos del Sistema de gestión (FOR-SGC-01)
- Listado de documentación externa (FOR-SGC-02)
- Hoja de control para cambios, creación o eliminación de los documentos (FOR-SGC-03)
- Lista de distribución de documentación (FOR-SGC-04)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 5

- Anexo 1. Listado de documentación del Sistema de Gestión (FOR-SGC-01)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS				
CÓDIGO	DEPARTAMENTO	DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:	

- Anexo 2. Listado de documentación externa (FOR-SGC-02)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 5

- Anexo 3: Hoja de control para cambios, creación o eliminación de los documentos (FOR-SGC-03)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” HOJA DE CONTROL PARA CAMBIOS, CREACIÓN O ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS			
Encargado de distribución:		Fecha:	
Código:			
Numero de cambio:			
Proceso:			
Nombre del solicitante:			
Nombre del documento:			
Actividad afectada:			
CREACIÓN	CAMBIO	ELIMINACIÓN	
Razón:			
Documento:			
Fecha de cambio:			
Pagina de cambio:			
Nº del párrafo del cambio:			
Descripción del cambio:			
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

- Anexo 4: Listado de distribución de documentación (FOR-SGC-04).

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA
Nº COPIA	DESTINATARIO	FIRMA	
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para controlar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento corresponde al control de los registros generados en los procesos de fabricación de Carrocerías en VIPESA.

3. DEFINICIONES

- **Formatos:** Son un tipo especial de documentos, que tienen definida una forma y al ser llenados se convierten en registros corresponden al cuarto Nivel de la documentación del sistema de Gestión de Calidad. Su control se realiza mediante la lista maestra de registros.
- **Registros:** Son evidencias objetivas de la aplicación de lo establecido en la citación del sistema de gestión de calidad, se disponen en medio físico o electrónico.
- **Lista maestra de registros:** relaciona los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008 con los documentos correspondientes e identifica su número de revisión, el responsable de recolección, la forma de indexación, las funciones del personal que tiene acceso y el área de archivo, el tiempo de retención y distribución.
- **Tipo de Archivo:** es el medio donde se almacena los registros, pueden ser físicos o electrónicos.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 3

- Archivo activo: es el archivo que mantiene en uso.
- Archivo pasivo: es aquel que se mantiene con respaldos.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 4.2.4
Control de Documentos (PRN-SGC-01).

5. RESPONSABILIDADES

El gerente de Gestión de Calidad es responsable de la coordinación general de los registros. Cada departamento, será responsable de manejar sus propios registros y mantener actualizado la lista maestra de registro.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. El control de los registros es realizado conforme a los datos especificados en la tabla siguiente definidos en cada documento relacionado, donde establece el manejo de los registros:

Identificación:	Indica el nombre del registro
Formato:	Conforme se indica la institución para elaboración de documentos
Responsable:	Persona
Indexación:	Forma por la cual los registros están ordenados
Acceso:	Define las funciones que pueden utilizarlos
Tipo de archivo:	Físico o electrónico
Área de archivo:	Área o departamento responsable del almacenamiento
Tiempo de retención:	Establece el tiempo de permanencia del registro
Disposición final:	Define la manera de destruirlos

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 3

6.2. Los registros relacionados con las características técnicas de las carrocerías son remitidos por dos años.

6.3. El responsable de calidad es el encargado del mantenimiento del registro, según lo estipula el manual de calidad, numeral 4.2.4.

6.4. El responsable de calidad mantiene la lista maestra de registros, requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

7. ANEXOS

- Lista maestra de registro (FOR-SGC-05)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” LISTA MAESTRA DE REGISTRO PRN-SGC-02: CONTROL DE LOS REGISTROS				
NUMERO	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	REGISTRO	CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:	

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades para la realización de encuestas a clientes con la finalidad de evaluar su satisfacción respecto a los productos ofertados y la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Es aplicado cuando el cliente tiene el producto y lo tiene en uso y sobre el servicio en general, específicamente ventas, cobranzas y facturación.

3. DEFINICIONES

- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Producto: resultado de un proceso.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.2

5. RESPONSABILIDADES

El gerente general de VIPESA junto con el responsable de calidad elabora las encuestas y una vez ejecutadas tomar las medidas que consideren necesaria. Es responsabilidad del departamento de ventas y marketing ejecutar las encuestas y hacer el seguimiento con la supervisión del responsable de calidad.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1. Las encuestas serán estructuradas por el gerente general junto con el responsable de calidad.
- 6.2. Las encuestas se deben realizar semestralmente por parte del departamento de ventas y marketing, quien tomara nota de todas las respuestas o posibles quejas de cada cliente.
- 6.3. Una vez que se realice la evaluación de la encuestas el gerente general junto con el responsable de calidad tomara las respectivas medidas para mejorar el grado de satisfacción del cliente.
- 6.4. Los resultados finales serán comunicados por la gerencia a todo el personal de la planta y administrativo.

7. Anexos

Identificación:	Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente
Formato:	FOR-VM-04
Responsable:	Departamento de ventas y marketing
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

- Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente (FOR-VM-04)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES”
ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PRO-SGC-01: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Señor (a) cliente:
 Su opinión es muy importante para brindarle un servicio cada día mejor. Por favor, ayúdenos con las respuestas a las siguientes preguntas (Seleccione la casilla correspondiente).

Fecha:

Nombre del Cliente:

Empresa:

Teléfono:

Dirección:

Cuidad:

Correo electrónico:

1. ¿Cuán satisfecho está Usted con la información proporcionada?

Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

Por qué? _____

2. Cuán satisfecho está Usted con el servicio dado en la ventanilla de Recepción de Pedidos?

Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

Por qué? _____

3. Cuán satisfecho está Usted con el producto de nuestra empresa?

Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

Por qué? _____

4. Cuán satisfecho está Usted con el servicio brindado en la ventanilla de entrega de Pedidos?

Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

Por qué? _____

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

5. Cuán satisfecho está Usted con la explicación suministrada sobre el producto? Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho Por qué? _____								
6. Qué tiempo empleo para comunicarse con nosotros? _____								
CLASIFIQUE NUESTRA ORGANIZACIÓN 1. ¿Cuál es la opinión global que tiene sobre nuestra organización?: _____ 2. ¿y frente a la competencia? _____ 3. ¿Recomendaría nuestra organización a otras personas?: Sí No 4. ¿Cree Vd. que podríamos dar algún servicio complementario?: ¿Cuál?: _____								
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS GENERALES 								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Realizado por:</td> <td style="width: 25%;">Firma:</td> <td style="width: 25%;">Aprobado por:</td> <td style="width: 25%;">Firma:</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Realizado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:				
Realizado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:					

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS	Código:	PRO-PD-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Definir las actividades para la fabricación de carrocerías: buses tipo, provinciales interprovinciales, escolares, furgones, tanqueros, pailas, campers y remolques, según los lineamientos del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Se aplica a los procesos relacionados con la fabricación de carrocerías.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2008, punto 7.1
- Manual de calidad
- Especificación del Fabricante.
- Normas INEN y Reglamentos técnicos fabricación de carrocerías.

4. DEFINICIONES

- Carrocería: Parte de los vehículos, que asentada sobre el bastidor, reviste el motor y otros elementos y en cuyo interior se acomodan los pasajeros o la carga.
- Furgón: Vagón o carrocerías destinado al transporte de correspondencia, carga y mercaderías.
- Corte: convertir las planchas y tubos rectangulares de distintos espesores en pedazos de varias mediadas conforme el diseño o requerimiento en el caso

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS	Código:	PRO-PD-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

del servicio de reparaciones. Adicional estas planchas cortadas en piezas son plegadas conforme diseño.

- Soldadura: unión de piezas mediante electrodos.
- Forrado: remache de planchas a la estructura de la carrocería, colocación de puertas y sostenes de carga.
- Inspección: revisión de fallas, masillado si fuera el caso, lijado y pulido de las rebabas de las suelda para un acabado en bruto.
- Pintado: pintar la carrocería de acuerdo al color especificado.
- Accesorios: realiza la instalación eléctrica para la colocación de luminarias internas y externas, etc.

5. RESPONSABILIDADES

El Jefe de taller es responsable de la planificación de la fabricación de las carrocerías y del proceso productivo de la planta. El responsable de Calidad, es responsable del control del proceso productivo y de que se cumpla cada procedimiento e instrucción de trabajo. Los operarios de producción son encargados de cumplir con los procesos de producción según el procedimiento e instrucciones de trabajo para la fabricación de las carrocerías.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1. El responsable del departamento de ventas recibe los pedidos del cliente ya sea en su oficina, vía teléfono o por correo electrónico.
- 6.2. Procede al llenar los datos en la orden de trabajo (FOR-VM-03) con las especificaciones del vehículo o Chasis que requiere el cliente y de ser el caso cuando el pedido se realiza vía telefónica o electrónica se emite el pedido por fax o correo electrónico a la gerencia de VIPESA.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS	Código:	PRO-PD-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

- 6.3. Luego el responsable del departamento de ventas y marketing entrega las órdenes de trabajo al departamento de diseño, para que ejecute el mismo o al designado en la Orden para la fabricación.
- 6.4. El encargo de la calidad controla los cinco procesos para la fabricación de carrocerías: corte, soldadura, forrado, pintura y acabados.
- 6.5. Con la información de las órdenes de fabricación el jefe de taller analiza si hay la materia prima en la bodega, caso contrario, solicitara la cantidad de materia prima faltante en una orden de compra.
- 6.6. Una vez se tenga todos los materiales en la planta, se envía la orden de fabricación, según las instrucción de trabajo que varían de acuerdo a cada carrocería:

Fabricación de Furgones térmicos e isotérmicos: Instrucción de trabajo

Fabricación de Carrocerías especiales: Instrucción de trabajo

Fabricación de Carrocerías buses: Instrucción de trabajo

Fabricación de Ambulancias, Bomberos: Instrucción de trabajo

- 6.7. Los operarios son los encargados de solicitar los materiales en bodega.
- 6.8. Cuando ya se tiene el producto forrado se realiza una inspección por el encargo de la fabricación, donde se revisa: puertas (que estas cierren), agujeros (que no existan), rebabas de la soldadura, para dar pasa al pintado de la carrocería.
- 6.9. Durante todo el proceso el jefe de taller, controla que las instrucciones de trabajo se cumplan según sea el caso de acuerdo al diseño.
- 6.10. Una vez terminado el producto este pasa a una fase de control final donde el responsable de calidad inspecciona el producto conforme a los requerimientos del cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS	Código:	PRO-PD-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

6.11. Terminada la orden de trabajo el jefe de taller comunica al responsable del departamento de administración la terminación de la orden de trabajo para su facturación.

7. ANEXO

- Orden de trabajo (FOR-VM-03)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” ORDEN DE TRABAJO GESTIÓN DE PEDIDO			
FECHA:		RESPONSABLE:	
Nombre del cliente:			
TIPO DE REQUERIMIENTO		Servicio	Producto
VEHÍCULO		MARCA	AÑO
Descripción de los requerimientos para el servicio:			
Descripción de los requerimientos para el producto:			
OBSERVACIONES:			
Firma del Cliente:		Firma del responsable:	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 8

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la gestión de las compras con el objeto de asegurar que los materiales o equipos comprados y los servicios subcontratados cumplen con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los materiales, equipos y servicios que VIPESA emplea en la realización de su actividad y que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios y productos: fabricación y reparación de carrocerías. En concreto a:

- Tubo rectangular, planchas lisa, plancha galvanizada y omegas.
- Pernos, remaches, electrodos.
- Bisagras y mecanismos de cierre reforzado.
- Pintura y Tratamientos con anticorrosivos.
- Luces de ruta, interiores, protección de luces posteriores. Guardalodos
- Soldaduras, cortadoras, compresores, etc.
- Doblado de Planchas en otros talleres por limitación en la máquina de corte.

3. DEFINICIONES

- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.
- Subcontratación: situación contractual de un proveedor de servicio específico.
- Orden de compra: documento en el que se especifica el pedido que la organización requiere.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 8

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.4.

5. RESPONSABILIDADES

La dirección general emitirá los pedidos, revisara y aprobara los mismos, con el apoyo del Jefe de Taller y del departamento administrativo. En el caso de requerir un servicio subcontratado (caso corte de planchas) el jefe de taller es el responsable directo y quien realiza esta acción. El encargado de bodega es responsable de llevar a cabo un registro del stock de materia prima en bodega y comunicar a la dirección la materia prima que se requiera o falte.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Evaluación de los proveedores

Se considerara los siguientes requisitos: calidad del producto (grado de cumplimiento de las especificaciones del productos solicitado); tiempo de entrega (grado de cumplimiento en los plazos fijados para el envío); precio (que sean competitivos en el mercado); facilidades de pago (Plazos para líneas de crédito); capacidad (referente a la disponibilidad de productos que requiere la empresa); y experiencia (evalúa el tiempo que la empresa ha trabajo con el proveedor sin dificultades en la provisión del producto).

6.2. Selección de los proveedores

En base a estos lineamientos del punto 6.1, el gerente general evaluara y seleccionara a los proveedores que cumplan con lo especificado. Posteriormente,

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 8

elaborara una lista de proveedores calificados (FOR-CM-03) y al ejecutivo de ventas hará el respectivo contrato.

6.3. Inicio del proceso general de Compras/Subcontratación

El proceso de compras se inicia cuando cualquier persona de VIPESA detecta la necesidad de un material, equipo o subcontratación para el desarrollo de LA fabricación y reparación de carrocerías. Las necesidades de compra/subcontratación están basadas, en función del material, equipo o servicio a comprar o subcontratar en:

- El stock existente o su estado, para materiales o equipos.
- La demanda de productos, para la subcontratación de corte de planchas galvanizadas de espesor mayor a 2mm.

Las necesidades de compra de materiales o equipos deben comunicarse por escrito al Responsable de Compras utilizando el registro Solicitud de Compra (FOR-CM-04), indicando qué y qué cantidad quiero comprar, precio aproximado y proveedor destinatario de la compra. Si se desconocen detalles del material o equipo a comprar puede solicitarse una oferta, antes o después de preparar la Solicitud de Compra. A continuación el Responsable de Compras revisa la solicitud y decide si la compra es procedente o no.

6.4. Emisiones de pedidos de compra

A continuación, una vez aprobada la Solicitud de Compra (FOR-CM-04), el Responsable de Compras elabora el pedido correspondiente. En principio, sólo se efectúan compras o contrataciones a los proveedores aprobados por VIPESA es

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 8

decir, a los proveedores que figuran en el Listado de Proveedores (FOR-CM-03) o proveedores con los que se haya decidido establecer un periodo de pruebas. Si el proveedor seleccionado no está incluido en el Listado de Proveedores, el Responsable de Calidad procede a la evaluación inicial del mismo de acuerdo al procedimiento correspondiente. Pueden realizarse compras vía telefónica a un proveedor siempre que quede constancia escrita del pedido y que no figure entre los comprendidos en el punto anterior. El Responsable de Compras elaborará los pedidos de compra que como mínimo incluyen los siguientes datos:

- Fecha
- Datos del proveedor
- Descripción del material o equipo, indicando la referencia o características principales cuando así sea posible
- Cantidad solicitada

Para mayores a las cantidades pactadas o variaciones de precios, antes de enviar un pedido, el Jefe de Taller o la Dirección deben proceder a revisar el pedido para comprobar que su contenido es correcto y firmarlo en prueba de dicha revisión y aprobación. A continuación ya se puede enviar el pedido vía fax al proveedor.

6.5. Subcontrataciones de Servicios de Corte de Planchas

Talleres industriales o torneros: Cuando es necesaria la utilización de los antes mencionados, el Jefe de Taller contacta telefónicamente con el taller o tornero y le comunica los requisitos del servicio y solicita presupuesto, si es necesario. Si el subcontratista no estuviera aprobado, el Responsable de Calidad procede a la evaluación inicial del mismo de acuerdo al procedimiento correspondiente.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 8

6.6. Control de materiales, equipos y servicios comprados / subcontractados.

Materiales y equipos: la persona que recibe la compra realiza con la copia del pedido o registro similar la comprobación de la identidad y cantidad e inspeccionan el material o equipo para comprobar que no existen desperfectos. Si no hay ninguna anomalía en la recepción, firma y fecha el albarán de entrega del proveedor. Si existe cualquier anomalía en la recepción:

- Corrige el albarán del proveedor, dejando claro las irregularidades encontradas, firmándolo y fechándolo posteriormente
- Si la irregularidad es de tal importancia que debe ser considerada en la evaluación inicial o continuada de proveedores, el Responsable de Calidad abre un Informe de Incidencias con Proveedores.

Servicios subcontractados: El Jefe de Taller es el encargado de efectuar el seguimiento. Si detecta anomalías o problemas rellena un Informe de Incidencias con Proveedores y lo archiva en la carpeta de Proveedores en el apartado de Incidencias. Si una incidencia de servicio afecta a un proveedor, se realiza una fotocopia de la misma y se incluye también en dicho apartado de la carpeta de Proveedores. Los Informes anteriores se utilizan para la evaluación inicial y continuada de los proveedores, tal y como se indica en el procedimiento correspondiente.

6.7. Devoluciones

Como constancia cuando el producto no cumpla con los requisitos solicitados, se elabora una comunicación interna para notificar al jefe de taller sobre el problema.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 8

Luego se envía una copia a la gerencia para que se haga el trámite respectivo para su devolución previa su autorización, por parte del responsable de compras, además notificara al responsable de calidad.

7. Anexos

- Listado de proveedores (FOR-CM-03)
- Solicitud de Compra (FOR-CM-04)
- Informe de Indecencia con Proveedores (FOR-CM-05)
- Control de compras (FOR-CM-06).

Identificación:	Gestión de compras
Formato:	FOR-CM-03 / FOR-CM-04 / FOR-CM-03 / FOR-CM-06 / FOR-CM-03 / FOR-CM-06
Responsable:	Departamento administrativo: compras
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	7 de 8

- Listado de proveedores (FOR-CM-03)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” LISTADO DE PROVEEDORES PRO-CM-01 GESTIÓN DE COMPRAS				
CÓDIGO	PROVEEDOR	TIPO DE PRODUCTOS	TELÉFONO	EJECUTIVO DE VENTAS
Revisor por:		Aprobador por:		Fecha:

- Solicitud de Compra (FOR-CM-04)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” SOLICITUD DE COMPRA PRO-CM-01 GESTIÓN DE COMPRAS				
SOLICITUD DE COMPRA		PROFORMA DE COMPRA		
Fecha:		Responsable:	Hora:	Nº:
MATERIAL / EQUIPO / SERVICIO SUBCONTRATADO			PROVEEDOR	
Características:				
Cantidad	Unidad de Compra	Observaciones	Precio Aproximado	

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	8 de 8

- Informe de Indecencia con Proveedores (FOR-CM-05)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” INCIDENCIAS CON PROVEEDOR Y LAS RECLAMACIONES PRO-CM-01: GESTIÓN DE COMPRAS		
Proveedor	Fecha informe	Abierto por
Descripción del problema o anomalías		
Tratamiento		
Comunicaciones con proveedores		
Visto bueno del Responsable de Calidad		

- Control de compras (FOR-CM-06).

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” CONTROL DE COMPRAS PRO-CM-01 GESTIÓN DE COMPRAS				
Fecha:		Área:	Hora:	Nº:
MATERIAL / EQUIPO / SERVICIO SUBCONTRATADO			PROVEEDOR	
INSPECCIÓN DEL MATERIAL O EQUIPO				
VARIABLES	CORRECTO	FALTANTE	DISTINTO A ESPECIFICACIONES	
Cantidad				
Características				
Estado				
Otros				
OBSERVACIONES:				
Firma:		Responsable		

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Definir las actividades para planear, documentar e implementar las auditorías internas en el sistema de gestión de calidad para verificar el desarrollo del mismo.

2. ALCANCE

Es aplicable a todo el sistema de gestión de calidad de VIPESA.

3. DEFINICIONES

- Auditoria: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.2.

Procedimiento de Acciones Correctivas (PRN-SGC-05)

Procedimiento de Acciones Preventivas (PRN-SGC-06)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

5. RESPONSABILIDADES

El responsable de calidad es responsable de planificar el programa de auditorías, junto con el gerente general y el auditor de la calidad. En base a los informes de auditoría deberá realizar el acta de revisión del sistema de gestión de calidad. Los responsables de cada área de proceso productivo y administrativo son responsables de facilitar toda la información que solicite al auditor, informarse de las no conformidades que hayan encontrado en la auditoría.

El auditor de calidad es responsable de:

- Informarse del manejo del sistema de gestión de calidad de la empresa.
- Asistir a las reuniones de planeación de las auditorías.
- Registrar todas las evidencias, hallazgos encontrados en la auditoría.
- Realizar el informe final de auditoría para la gerencia.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Para la programación de las auditorías, el gerente designara al auditor interno, el cual debe estar o capacitarse sobre la norma ISO 9001:2008 y del manejo del sistema de gestión de calidad de la empresa.

6.2. Estas auditorías son planificadas semestralmente por el gerente general junto con el responsable de calidad con la presencia del auditor interno.

6.3. Para la ejecución de la auditoría, se convoca a la reunión de apertura, en donde están presentes el gerente general, el responsable de calidad y los representantes

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

de cada departamento, con el objetivo de dar conocimiento que se va a iniciar la auditoria, para ello se necesita la colaboración de todos.

6.4. El auditor realiza la auditoria de acuerdo al plan de auditoría para examinar cada proceso que integra al sistema y así verificar que no haya no conformidades, caso contrario, deberá contar en el registro de auditorías (FOR-SGC-06).

6.5. El auditor elabora el informe final de auditoría.

6.6. Para la reunión de cierre, el auditor reúne a todos los involucrados en cada proceso y entrega el registro de auditorías interna, en el cual cada responsable debe tomar las acciones correctivas y las acciones preventivas según el caso.

6.7. Luego de la comunicación de los resultados y registros, el auditor entregar el informe al gerente general y al responsable de calidad para que se aseguren de que se cumple lo establecido.

6.8. Posteriormente, se hará el respectivo seguimiento de la auditoria por parte del responsable de calidad, el cual controlara que se cumpla lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

7. Anexos

Identificación:	Auditoría Interna
Formato:	FOR-SGC-06
Responsable:	Responsable de calidad y auditor interno.
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD
Objeto:
Alcance auditorias:
Documentación de referencia:
Auditor/es:
Auditados:
Desviaciones detectadas:
Acciones correctivas / preventivas:
Representante auditado:
Representante auditor:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias, reclamaciones del cliente y del producto no conforme para evitar su entrega.

2. ALCANCE

Aplica a los departamentos de producción: Productos y servicios, comercialización y cobranzas de VIPESA. Este procedimiento no es aplicable a las no conformidades detectadas en las auditorías del Sistema de Gestión, cuyo tratamiento queda recogido en el correspondiente procedimiento.

3. DEFINICIONES

- Proceso productivo: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales transforma elementos de entrada en resultados.
- Proceso de almacenamiento: Conjunto de actividades que se desarrollan para guardar, cualquier tipo de materia prima.
- Producto no conforma: producto que no cumple con los requisitos de calidad establecidos o con los requerimientos del cliente.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Calidad, apartados 8.3, 8.5.2, 8.5.3

Procedimiento Acciones Correctivas (PRN-SGC-05).

Procedimiento de compras

Plan de control de VIPESA

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 6

5. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Taller, verificara que los colaboradores encargados de la prestación de un servicio o producto no conforme, cumplan y registren adecuadamente sus actividades; y monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad y satisfacción del cliente, por parte de los operarios y del supervisor. El supervisor General, es el encargo del control directo de la calidad del servicio o producto.

El responsable de comercialización, verificara que los encargados de la atención del reclamo por servicio no conforme, cumplan y registren sus actividades, además vigilar la satisfacción del cliente. El asistente de ventas, registrara el reclamo del cliente en el formato indicado en el presente procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Generalidades

Se considerará no conformidad, a los reclamos que se presenten por las siguientes razones: Relacionadas con el Servicio o Productos: Se derivan de una mala atención del personal de planta, de la ejecución del servicio de reparación o fabricación, del no cumplimiento de la calidad, de los horarios pactados para la entrega, de los requerimientos del cliente, de la materia prima para la ejecución, de las especificaciones máximas recomendadas por el fabricante, de las normas técnicas INEN que regulan la fabricación de carrocerías, de las relaciones humanas y de la capacitación. Relacionadas con atención al cliente: Se derivan de una mala atención por cualquier miembro de la empresa, de la demora en la

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 6

entrega de facturas, atención de requerimientos del cliente, solución de reclamaciones y de cobros.

6.2. Manejo de No Conformidades

Se considerara no conformidad en los siguientes casos:

- Toda queja del cliente, verbal o escrita, e independientemente que la queja sea justificada o no.
- Factura, Acta de Trabajo y Orden de Trabajo que haya sido entregada al cliente.
- Cobro no realizado a tiempo.
- Jefe de Taller o personal de planta no se ajusta al perfil solicitado.
- Atrasos en la entrega de trabajos.
- Materia prima en mal estado.
- Proveedor con incumplimiento.

Cuando se detecten no conformidades, deberá ser registrado en el formulario “Servicio no Conforme” (FOR-SGC-07), el cual deberá ser entregado al responsable de comercialización para su gestión y seguimiento. Además entregar una copia a Gestión de Calidad.

6.3 Detección y registro de Incidencias y Reclamaciones

La detección, recepción y comunicación de incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todo el personal de VIPESA., aunque en general son atendidas por los Responsables de cada departamento y por de gestión de calidad. Debe hacerse el máximo esfuerzo por detectar y registrar las posibles situaciones

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 6

como serían el incumplimiento de un requisito especificado o un problema no previsto de forma que el cliente se vea afectado.

La información recogida es de suma importancia para la mejora continua. Las incidencias y reclamaciones se anotan, aportando la mayor información posible, en el Informe de Incidencias / Reclamación o en cualquier soporte, papel o electrónico, que permita recuperar la información acerca del problema.

El Responsable de Gestión de Calidad elabora cada mes un Resumen de Incidencias y Reclamaciones con:

- El número de incidencias y reclamaciones en el mes y acumuladas en el año.
- La frecuencia de las incidencias y reclamaciones clasificadas por tipo.
- La Dirección utiliza el resumen anterior en las reuniones acerca de la evaluación de la calidad del servicio, junto con la Tasa de Incidencias y Reclamaciones.

6.4 Tratamiento de Incidencias o Reclamaciones

La definición de acciones inmediatas para resolver el problema corresponde a:

- Coordinadores de Gestión de Calidad, cuando la incidencia o reclamación puede calificarse de leve.
- Responsable de Gestión de Calidad, cuando la incidencia o reclamación conlleva la utilización de medios y recursos extraordinarios.

Director Gerente, cuando la gravedad del problema puede originar la pérdida del cliente. Si el problema puede afectar a los compromisos con el cliente, el

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 6

Coordinador de Gestión de Calidad se pone en contacto con él para informarle de la situación y, si es necesario, buscar alternativas o soluciones.

6.5 Seguimiento y Cierre

El Responsable de Gestión de Calidad es el encargado de:

- Supervisar semanalmente que los Informes de Incidencias / Reclamaciones abiertas se han tratado correctamente mediante las acciones más apropiadas.
- Comprobar que estas acciones son eficientes (seguimiento).
- Cerrar el Informe tras verificar que el problema se ha solucionado, anotando los motivos que le inducen a ello.

En el caso de que las acciones emprendidas sean ineficaces, la persona que originariamente definió las acciones a tomar volverá a definir las acciones que crea más adecuadas.

7. ANEXOS

Identificación:	Producto no conforme
Formato:	FOR-SGC-07
Responsable:	Responsable de calidad y auditor interno.
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 6

- Producto no Conforme: Informe de Incidencia/Reclamación (FOR-SGC-07)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA			
		Correctiva	Nº: /
		Preventiva	Nº: /
Cliente			
Abierto por			
Fecha			
Fecha del servicio			
Ejecutor			
Hora incidencia			
Descripción de la incidencia o reclamación:			
Causas:			
¿Cómo se ha resuelto?:			
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por
Cierre:			
Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha:			Responsable cierre:
Comunicaciones con el cliente			
Fecha:	Comentarios:	Realizado por:	

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 7

1. OBJETIVO

Detallar como asegurar la implantación de acciones correctivas y además comprobar su eficacia.

2. ALCANCE

El alcance incluye las áreas contempladas en el sistema de gestión de Calidad

3. DEFINICIONES

- No Conformidad: incumplimiento de un requisito
- Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
- Corrección: acción tomado para eliminar una no conformidad

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.5.

Procedimiento auditoría interna (PRN-SGC-03)

Procedimiento de control del producto no conforme (PRN-SGC-04)

5. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Gestión de calidad será responsable de promover el uso de este procedimiento en forma eficaz. El máximo responsable de cada departamento es responsable de la implantación de los documentos en sus áreas.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 7

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Generalidades

Las acciones correctivas son las rectificaciones a las no conformidades. Las no conformidades se reflejan en “Solicitud de Acción Correctiva” (FOR-SGC-08). Se levantarán no conformidades relativas a los servicios, los procesos y al sistema de gestión de calidad en las auditorías planificadas, en las reuniones mensuales y en cualquier momento en que se evidencia la no conformidad. El personal podrá realizar la detección de no conformidades, inclusive en su trabajo rutinario. Las acciones correctivas incluyen las siguientes actividades:

- Tratamiento eficaz de reclamos de clientes e informe de no conformidades de servicio y/o procesos.
- Investigación de las causas de no conformidad
- Determinación de las acciones correctivas.
- Controles para la eficacia de la no conformidad.

6.2 Manejo de quejas de clientes

Las quejas de cliente, ya sean escritas o verbales, e independiente de que sean justificadas o no, se deberán tratar como no conformidad.

6.3 Análisis de causas

En cada no conformidad se debe buscar la verdadera causa raíz de dicha no conformidad para lo cual existe un campo en la “Solicitud de Acción Correctiva”,

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 7

donde se reserva el espacio para el análisis de causa. De ser necesario, si se requiere más espacio para actas, información, gráficos, etc., se pueden ampliar a varias hojas numerándolas consecutivamente. Dependiendo del impacto de la no conformidad y cuando amerite, se elaboran proyectos de mejora sobre el tema específico, con el fin de elaborar una acción correctiva eficaz. De ser así, se los registra en el formato “Proyecto de Mejora” (FOR-SGC-19).

6.4 Descripción de la acción correctiva

Basado en un buen análisis de causa se procede a detallar la acción correctiva, la misma que será documentada en el formato “Solicitud de acción correctiva” (FOR-SGC-08), específicamente en el campo acción correctiva propuesta. Existen algunas formas de canalizar una acción correctiva, entre ellas las más comunes son:

- Capacitación
- Cambio de formato
- Cambio de procedimiento.

6.5 Verificación de Implantación de la acción correctiva

Una vez que se termina de implementar una acción correctiva se llamara al departamento de gestión de calidad para que verifique la implantación y llene el campo verificación de la implantación incluyendo en el mismo su nombre y la fecha de verificación. Esta implantación no deberá exceder los 30 días calendario desde el levantamiento de la no conformidad. En caso de haberse excedido el plazo requerirá que el involucrado envíe un memo a gestión de calidad, justificando el atraso y

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 7

solicitando prorroga. La no presentación del memo de justificación y prorroga ameritara el levantamiento de una no conformidad por parte de Gestión de calidad.

6.6 Control de acción correctiva

Las acciones correctivas propuestas se detallan en el “Control de acciones correctivas/preventivas/observaciones y proyectos de mejora” (FOR-SGC-10), detallando en el campo correspondiente el estado del proceso implantado, para su presentación en la reunión de revisión por la dirección. El reporte de la situación de la acción preventiva deberá quedar registrado en el “acta de revisión por la dirección”.

7. Anexos

- “Solicitud de acciones correctivas (FOR-SGC-08)
- Reporte de Acciones Preventivas” (FOR-SGC-09)
- Proyecto de Mejora (FOR-SGC-10).
- Control de Acciones (FOR-SGC-11)

Identificación:	Acciones correctivas
Formato:	FOR-SGC-08 a11
Responsable:	Responsable de calidad
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 7

- Solicitud de acciones correctivas (FOR-SGC-08)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA PRN-SGC-05: Acciones correctivas			
Correctiva		Nº: /	
Cliente			
Abierto por			
Fecha			
Descripción:			
Causas:			
Acción propuesta:			
Responsable aplicación	Plazo	Firma	
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por

- Reporte de Acciones Preventivas (FOR-SGC-09)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” REPORT DE ACCIÓN PREVENTIVA PRN-SGC-05: Acciones Preventivas			
Preventiva		Nº: /	
Cliente			
Abierto por			
Fecha			
Descripción:			
Causas:			
Acción propuesta:			
Responsable aplicación	Plazo	Firma	
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por
Cierre:			
Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha:		Responsable cierre	

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 7

- Proyecto de Mejora (FOR-SGC-10).

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” PROYECTO DE MEJORA PRN-SGC-05: Acciones Preventivas		
Cliente		
Abierto por		
Fecha		
Descripción:		
Proyecto de Mejora:		
Responsable aplicación	Plazo	Firma

- Control de Acciones (FOR-SGC-11)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” CONTROL DE ACCIONES (FOR-SGC-20) PRN-SGC-03: Acciones Preventivas (Anexo 4 de 4) Página 1 de 1			
Correctiva		Nº: /	
Preventiva		Nº: /	
Cliente			
Abierto por			
Fecha			
Acción propuesta:			
Responsable aplicación		Plazo	Firma
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por
Cierre:			
Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha:		Responsable cierre	

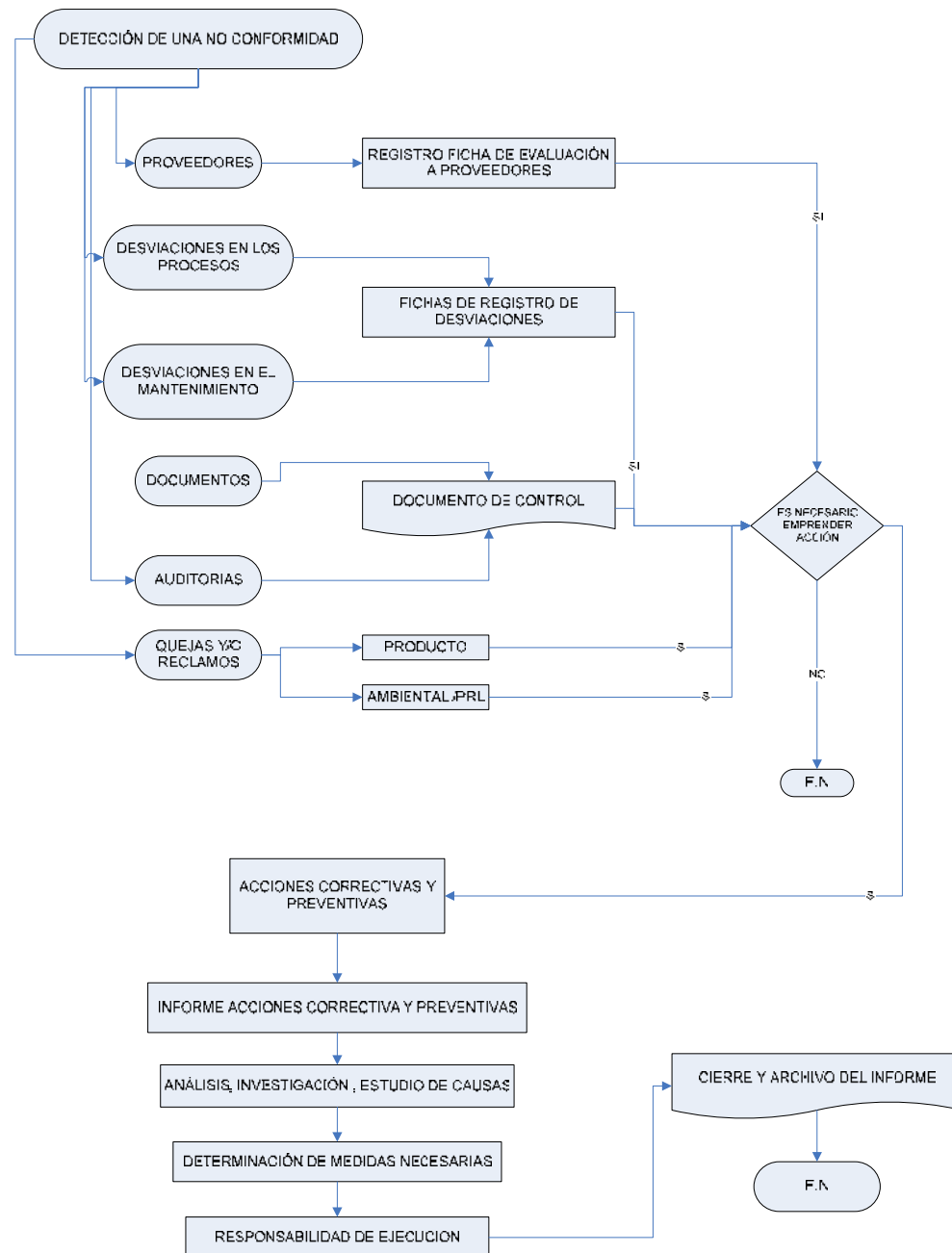
Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		



ACCIONES CORRECTIVAS

Código:	PRN-SGC-05
Versión:	01
Vigencia:	Marzo 2011
Página:	7 de 7

Diagrama de flujo



Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Detallar como asegurar la implantación de acciones preventivas y además comprobar su eficacia.

2. ALCANCE

El alcance incluye las áreas contempladas en el sistema de gestión de Calidad

3. DEFINICIONES

- No Conformidad: incumplimiento de un requisito
- Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencia indeseable
- Corrección: acción tomado para eliminar una no conformidad

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.5. / 4.2.3

Procedimiento Auditorias interna (PRN-SGC-03)

Procedimiento control del producto no conforme (PRN-SGC-04)

5. RESPONSABILIDADES

El responsable del proceso es responsable de la identificación de las causas de los productos no conformes durante el proceso productivo y de definir los planes de acciones preventivas necesarias para asegurar que sean implantadas. El

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

responsable de calidad es responsable de autorizar la adopción de acciones preventivas que impliquen varia área, costos o pueden incidir en modo sensible a lo consecución de los objetivos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Generalidades

Las acciones preventivas son soluciones atenciones que podrían volverse desviaciones o no conformidades sino se hace algo al respecto, por lo tanto, es necesario tener un mecanismo de prevención. Las acciones preventivas incluyen las siguientes actividades:

- Uso de fuentes de información
- Determinar pasos para resolver problemas
- Controles para probar su eficacia
- Asegurar que se informe a Gerencia.

Cualquier persona que desee proponer una acción preventiva la reportara por medio del “Reporte de Acciones Preventivas” (FOR-SGC-12). También se pueden considerar acciones preventivas las propuestas para implementar alguna actividad o acción para mejorar un proceso.

Para esto se utilizara el formato “Proyecto de Mejora” (FOR-SGC-13) donde se debe especificar qué proyecto de mejora también es una acción preventiva. Ambos casos se debe indicar en el casillero ACCIÓN PREVENTIVA el análisis de causa y el detalle de la acción preventiva, resaltando la actividad a realizar y la manera en que se realizara la acción.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

6.2 Verificación de Implantación de Acción preventiva

Una vez Implantada la acción preventiva se notificara al departamento de gestión de Calidad para que verifique su implantación y llene el campo “Seguimiento y/o verificación de la implantación” del reporte de acciones preventivas, registrando su nombre, firma y la fecha de la verificación. Esta implantación no deberá exceder los 30 días calendario desde el levantamiento de la acción preventiva. En caso de haberse excedido el plazo requerirá que el involucrado envíe un memo a gestión de calidad, justificando el atraso y solicitando prorroga. La no presentación del memo de justificación y prorroga ameritara el levantamiento de una no conformidad por parte de Gestión de calidad.

6.3 Control de efectividad de la Acción Preventiva

El titular del área o el Gerente General deberá verificar si se evidencia la efectividad de la implantación de la acción preventiva por medio de su aplicación en el trabajo diario y llenar el campo “Verificación de la Efectividad”, incluyendo en el mismo su nombre, firma y fecha de control.

6.4 Control de Acciones Preventivas

Las acciones preventivas propuestas se detallan en el “Control de acciones correctivas/preventivas/observaciones y proyectos de mejora” (FOR-SGC-20), detallando en el campo correspondiente el estado del proceso implantado, para su presentación en la reunión de revisión por la dirección. El reporte de la situación de la acción preventiva deberá quedar registrado en el “acta de revisión por la dirección”.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

 VIPESA CARROCERIAS Y FURGONES	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

7. Anexos

Se utiliza los formatos de las acciones correctivas ya que hay un casilla que indica que tipo de acción es

Identificación:	Acciones correctivas / preventivas
Formato:	FOR-SGC-08 a11
Responsable:	Responsable de calidad
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-GG-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Definir la metodología y las responsabilidades para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de comprobar su adecuación y eficiencia respecto a la implantación y cumplimiento de la política de la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que ampara el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

- Sistema: Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 5.6. Registros de auditorías internas.

5. RESPONSABILIDADES

El director General, junto con el responsable de Calidad y los responsables de cada departamento, realizan las actividades de: planificación de información para la revisión, revisión del sistema y propuestas de acciones correctivas/preventivas. La difusión y elaboración del acta de revisión por la dirección es responsabilidad del responsable de calidad.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-GG-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 5

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Generalidades

El Director Gerente dispone que la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realice una vez al año. La revisión del sistema se lleva a cabo por el Director Gerente, por el Responsable de Calidad y por los Responsables de Departamento.

6.2 Identificación

Las personas que participan en la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad tienen como misión revisar:

- Los resultados de las auditorías internas.
- La información relativa a la satisfacción del cliente.
- Los procesos de prestación del servicio y productos y la información relativa a no conformidades.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones emprendidas a consecuencia de revisiones anteriores del sistema.
- Los cambios ocurridos en la organización que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las recomendaciones propuestas para la mejora.

6.3 Resultados de la revisión

Las conclusiones de la revisión del sistema se reflejan en el Acta de Revisión del Sistema, que contiene, en la medida de lo aplicable, la siguiente información:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-GG-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 5

- Periodo comprendido en la revisión.
- Fecha de la reunión.
- Asistentes.
- Puntos tratados u orden del día.
- Conclusiones sobre cada punto, actuaciones a realizar, responsables y calendario.
- Reflexión sobre la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (eficiencia, adecuación) y del servicio.
- Determinación de necesidades de recursos.
- Firma de los asistentes a la reunión.

El Responsable de Calidad es el encargado de elaborar el Acta de Revisión del Sistema adjuntando los anexos que convengan y de difundirla al personal (mínimo: copia a los participantes en la Revisión del Sistema).

7. Anexos

Identificación:	Acta de Revisión del Sistema
Formato:	FOR-GG-01
Responsable:	Responsable de calidad / gerente de VIPESA
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-GG-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 5

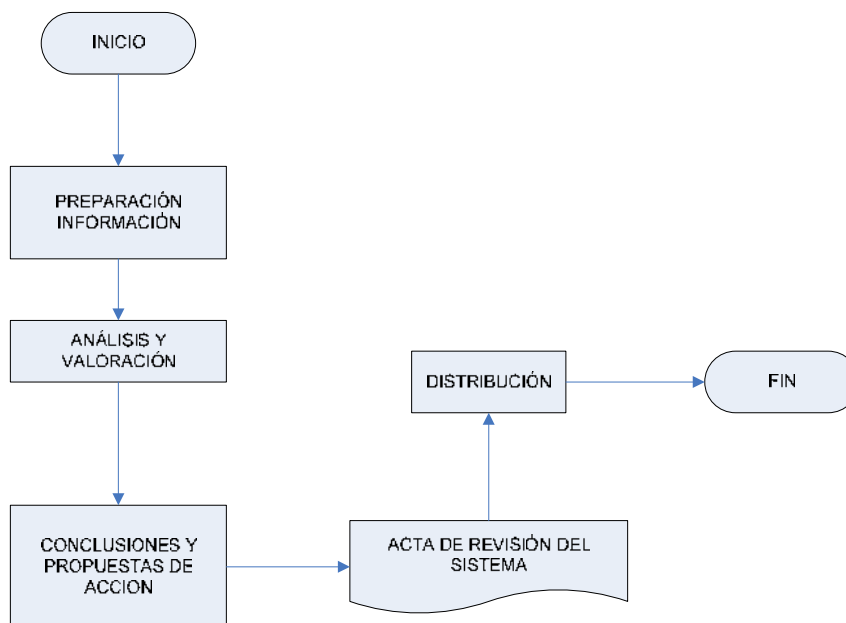
- Acta de Revisión del Sistema (FOR-GG-01)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA PRO-GG-01 MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN			
PERIODO COMPRENDIÓ EN LA REVISIÓN			
Fecha:	Nº. Asistentes:	Hora:	
PUNTOS TRATADOS U ORDEN DEL DÍA			
Conclusiones:			
Reflexiones sobre la mejora del SGC:			
Determinación de necesidades de Recursos:			
Firma de Cada asistente			
Nombre:	Firma:	Nombre:	Firma:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN		Código:	PRO-GG-01
			Versión:	01
			Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	5 de 5

Diagrama de flujo



Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PROCESOS	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las directrices generales para realizar el control, seguimiento, la revisión y medición de los procesos en VIPESA. El control, seguimiento, las revisiones y medición de los procesos tienen como objetivo mejorar continuamente la eficacia de los mismos.

2. ALCANCE

A todo el Sistema de Calidad implantado en VIPESA para establecer y mantener un programa para lograr los objetivos y metas.

3. DEFINICIONES

- Control: verificación de eficiencia del proceso.
- Proceso: conjuntos de acciones encaminadas a la obtención de un productos que tiene entradas y salidas para su realización.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión de Calidad. 7.5.1. Procedimiento maestro para elaborar procedimientos y control de documentos y datos.

5. RESPONSABILIDADES

El responsable de cada departamento es el encargado de los procesos. Los colaboradores del área ejecutan las mediciones y registros. El responsable de gestión de calidad es quien coordina la implantación de los procedimientos.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PROCESOS	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El seguimiento, las revisiones y medición de los procesos se planifican realizar anualmente con la Dirección General y el responsable de cada proceso.

6.1 Información para el seguimiento, la revisión y medición

Para realizar el seguimiento, las revisiones y medición de los procesos, el Departamento de Calidad recopila la información generada por los procesos desde la última revisión:

- Resultados de las auditorías
- Evaluación de los requisitos legales ambientales y otros aplicables.
- Retroalimentación de los clientes y partes interesadas
- Resultados del funcionamiento de los procesos y de la conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de las acciones acordadas en la revisión anterior
- Grado de cumplimiento de objetivos
- Necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Calidad (política y planificación de Calidad)
- Recomendaciones de mejora

6.2 Revisión y evaluación

La información se revisa y analiza para tomar decisiones y determinar acciones relacionadas con:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PROCESOS	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

- la mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la Calidad y de sus procesos
- la mejora de los productos en relación con los requisitos del cliente
- la necesidad de recursos

Las decisiones y acciones pueden afectar a la “planificación” y en tal caso se deben considerar las necesidades tales como: personal, formación, equipos, Normas y reglamentos, controles o actividades de seguimiento y/o documentos y registros.

6.3 Resultados del seguimiento, la revisión y medición

Dirección Calidad genera un “informe o acta” aprobado por la Dirección General, en la cual se registran los resultados de la revisión. Las acciones pueden formar parte de los objetivos. Para establecer los objetivos se tendrá en cuenta la siguiente información:

- a) Los objetivos son propuestos por los responsables de los distintos departamentos conjuntamente con Dirección General, quién será responsable de su aprobación.
- b) Las fuentes de información necesarias para identificar y definir los nuevos objetivos pueden ser:
 - Indicadores
 - Nuevos requisitos legales y reglamentarios
 - Cumplimiento de requisitos de los clientes
 - Nuevos productos, procesos o instalaciones previstas en la empresa
- c) Para la redacción de los objetivos se siguen los siguientes criterios:
 - Los objetivos serán coherentes con la Política.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	CONTROL DE PROCESOS	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

- Que sean específicos: redactados de forma clara y sin ambigüedades
- Que sean medibles. Los Objetivos se pueden medir con criterios cuantitativos o cualitativos.
- Que sean alcanzables: tienen en cuenta la disponibilidad financiera de la empresa y son compatibles con otros compromisos asumidos.
- Que pueda establecerse un período de cumplimiento.

VIPESA establece y mantiene documentados los Programas para los objetivos y metas en el formulario “Planificación y seguimiento de objetivos y metas”. Los objetivos son expuestos dentro de la empresa en la red para conocimiento de todas las personas y en tableros informativos.

6.4 Documentos y archivo

- Actas de la revisión de los procesos
- Planificación y seguimiento de objetivos y metas

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Asegurar la operatividad de los equipos necesarios para la prestación del servicio o la fabricación de los productos y el mantenimiento de la infraestructura general de la empresa, para lo cual se detalla el proceso para la realización de las actividades requeridas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las áreas de construcción y reparación de carrocerías y además de lo relacionado al mantenimiento del taller.

3. DEFINICIONES

- Mantenimiento: conjunto de acciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificio, equipos y maquinaria puedan seguir funcionando adecuadamente.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado Infraestructura.

5. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad es el encargado de supervisar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento. Los representantes de cada departamento son los encargados de la coordinación y ejecución de cada una de las tareas incluida en el plan de mantenimiento, según sea establecido.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 6

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Necesidades de Mantenimiento

Las fuentes de información que reflejan necesidades de mantenimiento de los equipos y viene de la empresa son:

- Recomendación del proveedor, fabricante o del técnico responsable.
- Promedio de uso o desgaste del bien.
- Fallas en la operación que reflejen necesidad de mantenimiento.
- Sugerencia del personal de planta.
- Para el cierre de una no conformidad detectada.

6.2 Elaboración del Plan de Mantenimiento

El responsable de Calidad, en el mes de Diciembre de cada año remitirá el formato del plan de mantenimiento preventivo (FOR-SGC-14) a los responsables de cada área, para definir las actividades que se requiera en el año en sus respectivas áreas.

6.3 Control y actualización del plan

El formulario del plan anual de mantenimiento pretende recopilar no solamente las actividades planificadas para el año, sino también todo lo que se apruebe o implante posteriormente, de tal forma que el plan siempre este actualizado y completo. Trimestralmente los responsables de cada área presentaran al responsable de calidad el reporte de las tareas cumplida para que actualice las ultimas 5 columnas del plan de manteamiento de acuerdo a lo indicado por el técnico. El responsable de calidad al existir tareas que no se hayan cumplido o que hayan sido postergadas o

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 6

eliminadas debe ingresar la justificación en el plan, para lo cual en la columna realizado, en lugar de registrar la fecha en que se debió haber efectuado la tarea, anotara el porqué no se cumplió y de preferencia deberá solicitar y archivar los soportes que lo justifiquen.

6.4 Ejecución de las Tareas de Mantenimiento

Los responsables de cada departamento involucrados son los encargados absolutos de coordinar la ejecución de las actividades de mantenimiento en las fechas planificadas y de que se elaboren los respectivos formularios de respaldo. Por cada actividad de mantenimiento que se realice internamente el técnico responsable o el ejecutor deberán llenar el formato, según sea:

- Computadores “Reporte de Mantenimiento de PC” (FOR-SGC-15)
- Equipos y maquinaria “Reporte de Mantenimiento de EM” (FOR-SGC-16)
- Infraestructura “Reporte de Mantenimiento IF” (FOR-SGC-17)

El formulario de registro debe ser firmado por el responsable del mantenimiento y por el personal de la empresa que efectúa la verificación.

7. ANEXOS

Identificación:	Plan de mantenimiento
Formato:	FOR-SGC-14-15-16-17
Responsable:	Responsable de calidad / Jefe de Taller
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO		Código:	PRO-SGC-01
			Versión:	01
			Vigencia:	Marzo 2011
			Página:	4 de 6

- Plan de mantenimiento preventivo (FOR-SGC-14)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO																	
PERIODO:							Año:										
Enero	Febrero	Marzo	Abril	May o	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre						
Área	Equipo	Marca	Modelo	Descripción / actividad				Serie	Usuaría	Frecuencia							
Responsable			Realizado por					Fecha próximo mantenimiento									

- Reporte de mantenimiento general (FOR-SGC-18)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” REPORTE DE MANTENIMIENTO GENERAL PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO										
Reporte N°		Departamento		Fecha:						
Maquina/equipo/infraestructura			Código	Sección	Serie					
Mantenimiento										
Condición										
Estado										
Descripción general del fallo/avería/otros										
Ejecutado por		Conocido:		Recibido:						

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 6

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” Mantenimiento de PC PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO					
Reporte N°		Departamento		Fecha:	
EQUIPO			Código	Sección	Serie
Condición					
Estado					
Descripción general del fallo/avería/otros					
OBSERVACIONES					
Ejecutado por		Conocido:		Recibido:	

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” “REPORTE DE MANTENIMIENTO DE EM” PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO																						
Reporte N°		Departamento		Fecha:																		
EQUIPO/MAQUINA			Código	Sección	Serie																	
Condición																						
Estado																						
Prioridad	Alta	media	baja																			
Problema	Mecánico	Eléctrico	Otros																			
Fecha de inicio:		Fecha de terminación:																				
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL FALLO/AVERÍA/OTROS			COSTO DE MANTENIMIENTO																			
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">mano de obra</td> <td colspan="2">repuestos</td> </tr> <tr> <td>\$</td> <td>hrs</td> <td>descripción</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			mano de obra		repuestos		\$	hrs	descripción	\$									
mano de obra		repuestos																				
\$	hrs	descripción	\$																			
OBSERVACIONES																						
Ejecutado por		Conocido:		Recibido:																		

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 6

- Infraestructura “Reporte de Mantenimiento IF” (FOR-SGC-17)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” REPORTE DE MANTENIMIENTO IF PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO					
Reporte N°		Departamento		Fecha:	
INFRAESTRUCTURA			Código	Sección	Serie
Mantenimiento					
Condición					
Estado					
Descripción general					
OBSERVACIONES					
Ejecutado por		Conocido:		Recibido:	

- Hoja de vida de equipos (FOR-SGC-19)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” HOJA DE VIDA DE EQUIPOS PRO-SGC-01 REALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO												
Maquina-equipos:			Marca:		Código			Sección:		Serie:		
MECANISMO												
Modelo:				Ubicación:			Capacidad de trabajo:					
Fecha	Localización de avería					Orden N°.	Tipo de MTTO			Descripción	Hrs. Maquina	Costo de obra
	A	B	C	D	E	F		1	2	3		
A: Mecánico B: Eléctrico C: Electrónico D: Neumático E: Hidráulico F: Otro 1. Manteniendo preventivo 2. Manteniendo correctivo 3. Otros												
OBSERVACIONES												
Ejecutado por:	Fecha:		Conocido:						Recibido:			

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 9

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades para:

- Determinar la competencia necesaria del personal.
- Detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal.
- Evaluar la eficiencia de las acciones formativas.
- Asegurarse de que el personal es consciente de su papel en la consecución del nivel de la calidad de los productos y servicios.
- Evaluar el clima laboral de VIPESA con el fin de saber cuál es la perspectiva del personal respecto a las actividades y manejo de la empresa, para establecer mejoras.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al personal que realiza actividades que afectan, directa o indirectamente, a la calidad de los productos y servicios que la empresa VIPESA ofrece.

3. DEFINICIONES

- Formación: aprendizaje de los conocimientos generales y específicos necesarios para el desarrollo correcto de su labor en un determinado puesto de trabajo.
- Adiestramiento: actividad práctica para desarrollar las aptitudes que una persona debe tener para desempeñar correctamente sus funciones en su puesto de trabajo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 9

- Perfil de Puesto: registro con las funciones a desarrollar y los requisitos de formación y experiencia idóneos que debe reunir una persona que ocupa un puesto de trabajo (competencia).
- Plan de Formación: enseñanzas o actividades prácticas que una persona asignada a un puesto de trabajo debe adquirir para alcanzar la competencia necesaria definida en el Perfil de Puesto o bien, una vez alcanzada, mejorar su rendimiento en el desempeño de sus responsabilidades.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de calidad.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad: del Gerente de VIPESA definir los perfiles de puestos en las diferentes áreas o departamentos; del jefe de recursos humanos canalizar las solicitudes de formación; y del responsable de calidad evaluar las acciones formativas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Perfil de puesto

EL gerente de VIPESA define, los diferentes puestos de trabajo dentro de la organización y que tienen incidencia en la calidad de los servicios y productos ofrecidos, con el apoyo del Responsable de Calidad. Cuando hay necesidad de incorporar alguna o varias personas en la organización o de un traslado de puesto, el responsable de la incorporación/traslado, consulta el Perfil de Puesto

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 9

correspondiente para comprobar que el/los candidato/s reúnen los requisitos adecuados (competencia) o se puede/n formar y/o adiestrar para cumplirlos.

6.2. Formación inicial

Se lleva a cabo mediante la exposición de los siguientes puntos por parte del responsable de departamento al que se incorpora:

- Estructura de la organización y funcionamiento general.
- Funciones a desarrollar por la persona recién incorporada.
- Circunstancias que dieron lugar a su incorporación y esperanzas respecto a su persona.
- Breve descripción del Sistema de Gestión de la calidad.

La persona afectada debe realizar la lectura de la siguiente documentación:

- Lectura del Manual de la calidad.
- Lectura de los procedimientos/instrucciones relacionados con su puesto.

6.3. Formación continuada

El Director Gerente, con los Responsables de Departamento prepara cada año el Plan de Formación general de la organización, en el que se determina:

- Los cursos a asistir.
- Personal de la organización que asistirá a cada curso y fechas de asistencia.
- Cursos impartidos internamente o externamente.
- Código interno del curso.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 9

Las actividades formativas a llevar a cabo pueden ser de dos tipos:

- Internas: impartidas por el propio personal de la organización y autoformación.
- Externas: impartidas por personal ajeno a la organización, dentro o fuera de la organización.

El Responsable de calidad, es el responsable de llevar a cabo el seguimiento de las distintas actividades formativas y de valorar la satisfacción del personal y eficacia de la formación recibida, a través de entrevistas, auditorías y/o pruebas antes y después de la formación.

6.4. Ficha de formación

VIPESA dispone de una Ficha de Formación (FOR-RH-03) para cada componente de la plantilla, en la que se registran todos los cursos a los que ha asistido (código, denominación, fecha, horas, calificación, observaciones, etc.). El responsable de departamento es el encargado de fijar las actividades formativas del recién incorporado tras comparar su curriculum vitae con el Perfil de Puesto equivalente. Dichas actividades se registran en la Ficha de Formación. El responsable de departamento es el encargado de actualizar la Ficha de Formación, donde se recoge la actividad realizada (formación o adiestramiento), su duración y la firma del beneficiario.

6.5. Adiestramiento

El adiestramiento se lleva a cabo por personal de la organización, y consiste en la enseñanza práctica de una tarea a cargo de una persona con experiencia y en la comprobación posterior de las habilidades adquiridas. Las actividades de

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 9

adiestramiento y su duración son establecidas por el responsable de departamento al que se incorporará la persona tras su adiestramiento y queda registrado en el Plan de Formación (FOR-RH-02).

6.5 Encuesta de Clima laboral

Fines de la encuesta:

- Conocer y evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores como consecuencia del clima laboral en VIPESA.
- Proponer medidas correctoras que incidan en una mejora de los factores psicosociales de organización del trabajo.
- Colaborar en la planificación y gestión de la actividad preventiva en VIPESA. Participar de forma directa en la mejora de las condiciones de trabajo en VIPESA.

7. Anexos

- Perfil del Puesto (FOR-RH-01)
- Plan de formación. (FOR-RH-02)
- Ficha de formación. (FOR-RH-03)
- Encuesta de clima laboral (FOR-RH-04)

Identificación:	Gestión del Recurso humano
Formato:	FOR-RH-01/02/0/3/04
Responsable:	Responsable del área de recursos humanos
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 9

- Perfil del Puesto (FOR-RH-01)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” PERFIL DE PUESTO PG-RH-01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS		
Denominación Puesto	Departamento	En dependencia de
Funciones a desarrollar		
1.		
2.		
3.		
Requisitos ideales para el puesto		
Titulación académica		
Formación específica		
Experiencia		
Aprobado por		

- Plan de formación (FOR-RH-02)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” PLAN DE FORMACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS				
Fecha	Actividad	Duración	Lugar	Asistentes

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	8 de 9

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (FOR-RH-04) MANEJO DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Nº	CUESTIONARIO	SI	¿?	NO
1	Mi trabajo está claramente definido			
2	La organización reconoce y premia los esfuerzos realizados			
3	Mil ligar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado			
4	La iniciativa en mi trabajo es casi nula			
5	La promoción no se evidencia en la empresa			
6	El ambiente es bastante frio e impersonal			
7	Cuando se necesita echar una mano, es fácil encontrar voluntarios			
8	Dispongo de mobiliario y equipos adecuados para desarrollar mi función			
9	Con frecuencia se toman decisiones sin tener en cuenta las consecuencias que puedan tener sobre el trabajo en curso			
10	Los jefes fomentan la formación de sus subordinados			
11	Es difícil que te den oportunidades de formación			
12	Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias			
13	Es muy difícil saber donde encontramos las informaciones			
14	En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias			
15	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos			
16	Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi curriculum			
17	En mi servicio cada uno va a la suya			
18	Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales			
19	Estamos apedado a muchas tradiciones rígidas y anticuadas			
20	Los salarios en mi organización son más bajos que en otras empresas			
21	En general, se estimula la aportación de ideas nuevas			
22	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor			
23	Los jefes aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial			
24	En mi trabajo la norma es “mas vale malo conocido que lo bueno por conocer”			
25	Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas			
26	Los jefes suelen ser intransigentes ante pequeños errores			
27	Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas			
28	Solemos probar nuevas soluciones y métodos, aunque no siempre salgan bien			
29	Mi trabajo es rutinario y aburrido			
30	Se fomenta la formación como medio de abrir mentes y facilitar los cambios			
31	Los jefes se despreocupan de los intereses de las personas			
32	La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar			
33	A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar			
34	Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas			
35	Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios			

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código:	PRO-RH-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	9 de 9

36	Con tal de progresar, las personas se ponen zancadillas unas a otras			
37	La información descendente consiste casi exclusivamente en dar ordenes			
38	En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo			
39	Los jefes suele explicar los motivos de las decisiones e instrucciones			
40	Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas			
41	En mi departamento hay un ambiente muy tenso			
42	Suele ser fácil obtener informaciones precisas y fiables			
43	En general, me siento apoyado por mis jefes			
44	He aprendido mucho en mi puesto de trabajo			
45	Las informaciones disponibles son incompletas y llegan tarde			
46	Cuando tengo dudas en mi trabajo, suelo saber a quién debo consultar			
47	Mis objetivos y mi ritmo de trabajo se fijan sin mi participación			
48	Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio			
49	Los objetivos de la organización y los resultados solo los conocen los jefes			
50	Me siento implicado en el éxito de mi empresa u organización			
51	Los jefes se preocupan mucho mas de sus intereses que de la marcha del trabajo			
52	Los métodos de trabajo son bastante anticuados			
53	La gente está esperando que llegue el final de la jornada para salir corriendo			
54	Solo unos pocos tiene toda la información			
55	Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados			
56	Los trabajos son planificados			
57	Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita			
58	Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas que se integran			
59	Es posible progresar sin tener que cambiar de empresa			
60	El trabajo esta tan desorganizado que es necesario hacer esfuerzos excesivos para llevarlo a cabo			
61	Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitara			
62	Dispongo de ventajas sociales bastante satisfactorias			
63	Se me deja libertad para organizar mi trabajo, siempre que lo haga bien y a tiempo			
64	Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados			
65	Tengo clara mis funciones y mis limites de actuación			
66	Los departamentos tiene escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos			
67	Mi trabajo me permite tomar iniciativas			
68	Las remuneraciones se basan mas en las relaciones personales que en los meritos y los resultados			
69	En general, la gente trabajo con bastante desgana			
70	Mi organización tiene fama de ser poco dinámica			
71	Los empleados suelen esforzarse en si trabajo			
72	Se hacen muchos trabajos inútiles o innecesarios			
73	Sabemos adaptarnos eficazmente a los cambios del entorno			
74	Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores			
75	En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes			

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Asegurar que los requerimientos del cliente se cumplan y se evidencien en los diseños de los productos.

2. ALCANCE

Se aplica a las áreas o departamentos involucrados en la recepción de los requerimientos del cliente, de diseño y producción o que tengan incidencia en la directa en la calidad del producto.

3. DEFINICIONES

- Diseño: conjunto de actividades encaminadas a dar forma a un requerimiento del cliente.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de calidad, apartado 7
- Especificación del Fabricante, límites máximos para montaje de carrocerías.

5. RESPONSABILIDADES

El responsable del departamento de Ventas y Marketing será el responsable de receptar los requerimientos del cliente conforme el procedimiento (PRO-VM-01). El responsable de área de diseño realizara el diseño y planificación del producto. El responsable de calidad comprobara que los requerimientos del cliente se cumplan.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 6

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Diseño y Planificación del Producto

El responsable del área de Diseño recibe la orden de trabajo (FOR-VM-03) en la que constan los requerimientos del cliente. De acuerdo a estos requerimientos diseña el tipo de carrocería que tendrá el vehículo, establecerá el tamaño del mismo y los requisitos para su producción.

Se guiará para el diseño con las especificaciones del fabricante con los límites máximos para carrocerías (furgones, pailas, remolques, bomberos) o de ser el caso con los Reglamentos Técnicos del INEN, para diseño de: buses tipo, provinciales, interprovinciales o escolares.

Si se presentara algún inconveniente con la información para el desarrollo del diseño se pedirá esta a la casa comercializadora del vehículo / chasis, mediante el formato “Solicitud de Especificaciones Fabricante” (FOR-DS-01).

6.2 Resultados del Diseño

Definido el diseño conforme a los requerimientos del cliente se emitirá un informe donde se indicará el diseño, la materia prima que se requerirá para su fabricación en el formato “Resultado del Diseño” (FOR-DS-02).

Este informe remitirá al Jefe de Taller y con copia al Gerente de VIPESA y responsable de Calidad.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 6

6.3 Revisión del diseño, Verificación y Validación

Con el informe presentado por el responsable del Diseño, el Jefe de Taller conjunto con el Gerente y Responsable de calidad revisaran y verificaran que los requerimientos del cliente se hayan cumplido. Aprobado el Diseño se emitirá una orden para la fabricación del producto (FOR-DS-03).

7. Anexos.

Solicitud de Especificaciones Fabricante (FOR-DS-01).

Resultado del Diseño (FOR-DS-02).

Revisión, verificación del diseño y desarrollo (FOR-DS-03)

Validación del diseño y desarrollo (FOR-DS-04)

Orden para la fabricación del producto (FOR-DS-05).

Identificación:	Gestión del Diseño del Producto
Formato:	PRO-DS-01/02/03/04/05
Responsable:	Responsable del área de Diseño
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 6

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” SOLICITUD DE ESPECIFICACIONES FABRICANTE DISEÑO DEL PRODUCTO					
VEHÍCULO		MARCA		AÑO	
ESPECIACIONES					
LARGO		ANCHO		ALTO	
Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Aprobador por		Revisado por		Fecha:	

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” RESULTADO DEL DISEÑO DISEÑO DEL PRODUCTO		
VEHÍCULO	MARCA	AÑO
DISEÑO		
Largo	Ancho	Alto
Observaciones del Diseño:		
MATERIAL REQUERIDO		
Material	Cantidad	Observación
Aprobador por	Revisado por	Fecha:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 6

- Revisión, verificación del diseño y desarrollo (FOR-DS-03)

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” REVISIÓN, VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
Nº de revisión	Fecha:	Tipo de diseño:
VEHÍCULO	MARCA	AÑO
DISEÑO		
Largo	Ancho	Alto
Observaciones del Diseño:		
Fecha de entrega:		
Responsable de la ejecución:		
Otros:		
MATERIAL REQUERIDO		
Material	Cantidad	Observación
Observaciones de la Revisión:		
Acciones Necesarias como resultado de la revisión:		
Aprobador por	Revisado por	Fecha:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	Código:	PRO-DS-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 6

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
Nº de validación	Fecha:	Tipo de diseño:
VEHÍCULO	MARCA	AÑO
DISEÑO		
Largo	Ancho	Alto
Observaciones del Diseño:		
Cumple con las especificaciones y requerimientos del cliente		
SI		NO
Observaciones de la Validación		
Aprobador por	Revisado por	Fecha:

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” ORDEN PARA LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO DISEÑO DEL PRODUCTO		
VEHÍCULO	MARCA	AÑO
DISEÑO		
Largo	Ancho	Alto
Observaciones del Diseño:		
Fecha de entrega:		
Responsable de la ejecución:		
Otros:		
MATERIAL REQUERIDO		
Material	Cantidad	Observación
Aprobador por	Revisado por	Fecha:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DE PEDIDO	Código:	PRO-VM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Receptar los requerimientos del cliente para la prestación de un servicio o producto.

2. ALCANCE

Este procedimiento se utilizara exclusivamente para la recepción de pedido.

3. Definiciones

- Pedido: acción de receptar los requerimientos del cliente.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2008. Manual de calidad, numeral 4.2.1
- Especificación del Fabricante. Normas INEN

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del departamento de ventas y marketing receptar los requerimientos del cliente, informarle los costos, las formas de pago y demás inquietudes que el cliente tenga. Es responsabilidad del Responsable de Calidad velar que este procedimiento se cumpla.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- El responsable del departamento de ventas y marketing recepta los requerimientos del cliente ya sea en su oficina, vía telefónica o a través de los e-mail.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DE PEDIDO	Código:	PRO-VM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 4

- Para ello utilizara el formato requerimiento del cliente (FOR-VM-01) donde hace constar la información general del cliente el tipo de requerimiento, características, etc.
- Tomado nota de los requerimientos del cliente realiza una proforma y la negociación del costo de trabajo.
- Si se llega a un acuerdo con el cliente se deberá firmar el acta de entrega recepción del vehículo / chasis (FOR-VM-02), el contrato de trabajo con VIPESA (INS-VM-05).
- Finalmente el responsable de ventas y marketing emitirá la orden de trabajo, (FOR-VM-03) con copia para el jefe de taller o departamento de diseño y al encargado de cobranzas para que facture al anticipo que deja el cliente.

7. Anexos

- Requerimiento del cliente (FOR-VM-01)
- Acta de entrega recepción del vehículo / chasis (FOR-VM-02)

Identificación:	Gestión de Pedido
Formato:	FOR-VM-01/ 02 los demás formatos están en el procedimiento de fabricación
Responsable:	Responsable del área ventas y marketing
Indexación:	N/A
Acceso:	Gerente general y responsable de calidad
Tipo de archivo:	Físico y electrónico
Área de archivo:	Gerencia general
Tiempo de retención:	Hasta nueva actualización
Disposición final:	Permanente

- Requerimiento del cliente (FOR-VM-01)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DE PEDIDO	Código:	PRO-VM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 4

VIPESA “CARROCERÍAS Y FURGONES” REQUERIMIENTO DEL CLIENTE GESTIÓN DE PEDIDO					
FECHA:			RESPONSABLE:		
Cliente:	☐ Empresa Privada	☐ Empresa Publica	☐ ONG/Fundación	☐ Persona natural	
Nombre del cliente:					
C.I. o RUC.:					
Teléfono:		Celular:		Correo electrónico:	
Dirección:					
TIPO DE REQUERIMIENTO		Servicio		Producto	
VEHÍCULO		MARCA		AÑO	
Descripción de los requerimientos para el servicio:					
Descripción de los requerimientos para el producto:					
OBSERVACIONES:					
Firma del Cliente:			Firma del responsable:		

- Acta de entrega recepción del vehículo / chasis (FOR-VM-02)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	GESTIÓN DE PEDIDO	Código:	PRO-VM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 4

VIPEA "CARROCERÍAS Y FURGONES" ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO / CHASIS GESTIÓN DE PEDIDO		
FECHA:		RESPONSABLE:
Nombre del cliente:		
C.I. o RUC.:		Teléfono:
FICHA VEHICULAR		
VEHÍCULO:		MARCA:
Nº. MOTOR:		AÑO:
Nº CHASIS:		COLOR:
PLACAS:		TIPO:
DESCRIPCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Funcionamiento del motor		
Estado del chasis		
Neumáticos		
Puertas		
Funcionamiento de transmisión		
Cabina		
Pintura exterior		
Cristales		
Accesorios externos		
Tapizado interior		
Asientos		
Tablero de control		
Indicadores		
Limpiaparabrisas		
Tablero de control		
Calefacción		
Lunas y faros		
Batería		
Cableado		
Llave de ruedas y herramienta		
COMENTARIO GENERAL		
Firma del Cliente:		Firma del responsable:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

ANEXO 3

MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES

LOCALIZACIÓN DEL ORIGINAL: GERENCIA

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS

COPIA NÚM. / PUESTO		FIRMA / FECHA	COPIA NÚM. / PUESTO		FIRMA / FECHA
S/F	Documento Original		S/F	Documento Original	
1			6		
2			7		
3			8		
4			9		
5			10		
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Fecha: 08/03/2011					
Firma: Diana González C.					

	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	Código:	ESP-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 1

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES											R	Responsable
											C	Colabora
											I	Informado
PROCESO		FUNCIONES										
CÓD.	ACTIVIDAD	GG	VM	PD	DS	BO	SGC	CO	RH	CB	CM	
MP-SGC-01	Gestión de pedido	i	R							C		
MP-SGC-02	Diseño y planificación del producto			I	R		C					
MP-SGC-03	Fabricación de carrocerías			R		I	C				C	
MP-SGC-04	Reparación / Mantenimiento		C	R		C	I					
MP-SGC-05	Compras	I				C	C					R
MP-SGC-06	Almacenamiento					R	I					C
MP-SGC-07	Entrega	I		R			I			C		
MP-SGC-08	Mejora	R	C	C	C	C	I	C	C	C	C	
MP-SGC-09	Mantenimiento	I	C	C	C	C	R	C	C	C	C	
MP-SGC-10	Gestión Financiera	C					C	R		I		
MP-SGC-11	Gestión del Talento Humano	I					I		R			
MP-SGC-12	Gestión de Calidad	C	I	I	I	I	R	I	I	I	I	

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
Diana González C.		

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	1 de 14

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Funciones tiene como objetivo definir la estructura organizacional, las responsabilidades, funciones y perfil de cargo de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura organizacional.

Además de instruir a los miembros que lo componen sobre las funciones y responsabilidades procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicidad o superposición de funciones, lentitud, complicaciones innecesarias, mala o deficientes atención a los clientes, desconocimientos de procedimientos administrativos, entre otros.

El Manual de funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujetos a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

El Manual de Funciones desarrollado para VIPESA se realizó con la ayuda de Gerencia General, quien deberá proponer actualizaciones de ser el caso y será el custodio del mismo. El Responsable de Calidad será quien distribuya y difunda en los departamentos afectados.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	2 de 14

ASPECTOS GENERALES

- A cada jefe o responsable se le debe asignar responsabilidades precisas y claras.
- La responsabilidad debe ir de la mano con la autoridad correspondiente.
- Debe ser delegada toda autoridad que puede ser desempeñada en forma segura y adecuada por un jefe o empleado de menor jerarquía.
- La responsabilidad del subordinado hacia su superior por la autoridad recibida, mediante la delegación, es absoluta y ningún superior puede eludir la responsabilidad por las actividades de su subordinado.
- Todo cambio de responsabilidad de un puesto debe ser conocido por las personas a quienes involucre.
- Sólo las decisiones que no puedan ser adoptadas en un determinado nivel deben ser remitidas hacia un superior.
- No deben darse ordenes a los subalternos omitiendo la vía del Jefe Responsable.
- Ningún jefe o empleado que desempeñe un solo puesto en la organización debe estar sujeto a recibir órdenes de más de una fuente.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	3 de 14

CARGO: GERENCIA GENERAL

SUPERVISA A: TODOS LOS DEPARTAMENTOS

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de dirigir la empresa, así como también de recabar la información que muestre el trabajo desarrollado por los diferentes departamentos de la empresa, con el fin de tomar decisiones según corresponda.
- Dirigir la administración y operación de la empresa de acuerdo con las leyes y reglamentos.
- Establecer la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión y la revisión del SGC.
- Elaborar los proyectos de mejoramiento, desarrollo, de presupuesto y orgánicos funcionales para someterlos a aprobación del Comité de Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Economista, Ingeniero Comercial, Finanzas o afines.
- Experiencia: 3 años en cargos similares.
- Conocimientos: administración de presupuestos, relaciones laborales y manejo de sistemas estadísticos.
- Habilidades y destrezas: Capacidad de planificación, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo. Liderazgo, Trabajo en equipo, Optimización de recursos, Sentido de oportunidad, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	4 de 14

CARGO: JEFE DE TALLER

DEPARTAMENTO: PRODUCCIÓN

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Planificar, dirigir y supervisar los trabajos que se ejecuten en la fabricación y reparación de carrocerías, con respecto al cumplimiento del diseño y los requerimientos del cliente; y colaborar con el control de calidad de materias primas y producto terminado.
- Precautelar la adecuada utilización y manejo de los equipos utilizados.
- Disponer y supervisar la ejecución de medidas correctivas, en el afán de garantizar un proceso de producción que tenga como filosofía mejorar la calidad del producto.
- Mantener informada al área de compras y almacenaje, respecto a los ingresos y egresos de materiales; y la provisión de materias primas, equipos que se requieran para una oportuna producción de carrocerías.
- Elaborar y presentar informes permanentes relativos al desarrollo de actividades y administración del recurso humano.
- Cumplir y supervisar el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos de seguridad e higiene industrial y de Gestión de la Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Ingeniero Industrial, Mecánico o afines.
- Experiencia: 3 años en cargos similares.
- Habilidades y destrezas: liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	5 de 14

CARGO: OPERARIO DE PLANTA

DEPARTAMENTO: PRODUCCIÓN

REPORTA A: JEFE DE TALLER

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Ejecutar las órdenes de trabajo, cumpliendo con los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo, según sea el caso: fabricación o reparación de carrocerías.
- Efectuar las normas y reglamentos técnicos de seguridad e higiene industrial y de Gestión de la Calidad.
- Precautelar el buen uso de los materiales, equipos y maquinas utilizadas.
- Mantener informado al Jefe de Taller sobre alguna anomalía o potencial no conformidad que se presente en el desarrollo de la producción.
- Colaborar con el orden y aseo de su área de trabajo, así como la correcta colocación de los residuos en los espacios asignados.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Técnico, Tecnólogo o Egresado en Mecánica Industrial o afines.
- Experiencia: 1 año.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, trabajo bajo presión.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	6 de 14

CARGO: JEFE DE DISEÑO

DEPARTAMENTO: DISEÑO

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Realizar el diseño y la planificación del producto conforme los requerimientos del cliente y las normas INEN. Estableciendo el tipo de carrocería que tendrá el vehículo, el tamaño del mismo y los requisitos para su producción.
- Comunicar al Gerente General las necesidades de información no disponible o la actualización del software.
- Mantener informado al Jefe de Taller y Responsable de Calidad sobre los resultados del diseño.
- Pasar la Orden de Producción una vez aprobado el diseño al departamento de Producción.
- Cumplir con las normas y reglamentos respecto a la Gestión de la Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Ingeniero Civil, Diseño, Industrial, Mecánico o afines.
- Experiencia: 2 años en diseño de estructuras y manejo software.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	7 de 14

CARGO: ENCARGADO DE BODEGA

DEPARTAMENTO: BODEGA

REPORTA A: COMPRAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Mantener el stock para garantizar la producción de un servicio o producto, con la materia prima, materiales, insumos y suministros adecuados y a tiempo.
- Llevar actualizado los inventarios de stock de materia prima, materiales, suministros e insumos.
- Abastecer de los materiales que requieren las diferentes áreas.
- Recibir la materia prima, materiales, etc., de los proveedores y colaborar con la inspección de los mismos.
- Cumplir con las normas y reglamentos respecto a la Gestión de la Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Bachiller, Estudiante o Egresado de Administración de empresas, Comercio, Contabilidad o afines
- Experiencia: 1 año y manejo de utilitarios de Office.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, proactivo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	8 de 14

CARGO: RESPONSABLE DE COMPRAS

DEPARTAMENTO: COMPRAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Realizar la adquisición de los productos necesarios para la fabricación, reparación de carrocerías y procesos relacionados.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores.
- Informar al Responsable de Calidad la orden de despacho enviada por el proveedor.
- Mantener informado al Gerente General sobre el cambio de precios o alguna anomalía que se presente durante el proceso de compras.
- Acordar las formas y los tiempos de pago con los proveedores
- Cumplir con las normas y reglamentos respecto a la Gestión de la Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Ingeniero en Administración de Empresas, Comercio, Contabilidad o afines
- Experiencia: 1 año y manejo de utilitarios de Office.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, proactivo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	9 de 14

CARGO: RESPONSABLE DE VENTAS

DEPARTAMENTO: VENTAS Y MARKETING

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de comunicación directa con el cliente y la atención del mismo
- Desarrollar y cumplir con los procesos y procedimientos de Gestión de Pedido y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realiza, llamadas telefónicas, presentaciones, reuniones o citas con los clientes para mostrar y ofrecer los servicios o productos de la empresa.
- Elabora contratos de acuerdo y benéfico mutuo con el cliente.
- Supervisa que todo marche con orden y calidad con respecto a los servicios brindados al cliente.
- Supervisión y control del sistema de contabilidad sobre la facturación.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Ingeniero en Administración de Empresas, Comercio, Contabilidad o afines
- Experiencia: 1 año en cargos similares.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, proactivo, capacidad de negociación y comunicación.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	10 de 14

CARGO: RESPONSABLE DE CALIDAD

DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable del diseño, implementación, seguimiento y monitoreo del Sistema de Gestión de Calidad y de definir el alcance de la norma en el Sistema de Gestión de calidad en conjunto con al Gerencia General.
- Liderar las acciones de desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Difundir la política, los requisitos, los objetivos y los logros de la calidad.
- Realizar reuniones periódicas con el Gerente General para llevar un control de los avances del sistema de gestión de calidad.
- Coordinar las diferentes auditorias internas que se debe realizar según requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Elaborar el plan anual de auditoria, asegurar el cumplimiento del plan anual aprobado y realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad.
- Implementar las acciones preventivas y/o correctivas para cada una de las No Conformidades detectadas en las auditorias internas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Ingeniera Auditoría o carreras afines, especialización en SGC.
- Experiencia: De 3 a 4 años de experiencia en posiciones.
- Habilidades y destrezas: Trabajo en equipo, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo, Orientación, Liderazgo, Toma de decisiones.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	11 de 14

CARGO: RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de la organización, planificación, dirección y control de Selección, Capacitación y Desarrollo, Administración Salarial y Beneficios y Relaciones Laborales.
- Definir y establecer políticas de selección de personal.
- Supervisar y controlar los procesos de levantamiento de perfil y de requisición de personal del área solicitante.
- Realizar entrevistas a los candidatos seleccionados en procesos para presentarlos al Jefe de área que tuviere el requerimiento.
- Elaborar un informe sobre los candidatos finalistas
- Coordinar con los gerentes de área las entrevistas con los candidatos potenciales a un cargo determinado, de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa.
- Supervisar el corrector desarrollo del proceso de contratación: verificación de referencias, documentos personales, elaboración del contrato, etc.
- Revisar las liquidaciones y actas de finiquito así como los contratos de trabajo.
- Coordinar y supervisar el levantamiento y solución de los requerimientos y necesidades de capacitación de la empresa.
- Definir y establecer políticas de evaluación de desempeño
- Dar seguimiento a la aplicación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en la empresa.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	12 de 14

- Desarrollar, mantener y supervisar la administración de compensaciones y beneficios sociales.
- Coordinar el correcto y el oportuno pago de sueldos y servicios.
- Solicitar y realizar análisis y estudios para efectuar los ajustes e incrementos salariales.
- Revisar y firmar las planillas del IESS y pagos de beneficios de ley.
- Orientar y dar seguimiento a los empleados en lo relacionado con las prestaciones que ofrece el IESS.
- Atender consultas de distintas áreas en materia de administración de Recursos Humanos, políticas y procedimientos, régimen laboral, etc.
- Participar de reuniones con el personal de planta.
- Revisar las solicitudes por permisos, vacaciones, multas, anticipos, etc.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Psicología Organizacional o Psicología Industrial.
- Experiencia: De 3 a 4 años de experiencia en posiciones.
- Habilidades y destrezas: Trabajo en equipo, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo, Orientación, Liderazgo, Toma de decisiones. Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	13 de 14

CARGO: CONTADOR

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

REPORTA A: GERENCIAL GENERAL

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de registrar, clasificar, además de interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.
- Cuadra todas las documentaciones con respecto a las declaraciones de desarrollo de SRI.
- Analiza y valora los resultados económicos.
- Agrupa y compara resultados.
- Elabora los Estados Financieros de la empresa
- Narra en forma escrita los hechos contables.
- Ejecuta las tareas según los procedimientos preestablecidos.
- Se reúne con el Gerente General de la empresa para informar el estado de financiera de la empresa.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Contaduría pública, Auditoría o carreras afines
- Experiencia: De 3 años de experiencia en posiciones.
- Habilidades y destrezas: Trabajo en equipo, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo, Orientación Toma de decisiones.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Marzo 2011
		Página:	14 de 14

CARGO: RESPONSABLE DE COBRANZAS

DEPARTAMENTO: COBRANZAS

REPORTA A: GERENCIA GENERAL Y CONTADOR

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de facturar, controlar los gastos e ingreso de la empresa, además de realizar las actividades de cobranzas a clientes y pagos a empleados.
- Recibe todas las facturas de gastos, verifica que el detalle sea correcto para ser cancelada. Realiza las correspondientes retenciones de cada gasto.
- Lleva al jefe de inmediato el detalle de los gastos para ser aprobados.
- Realiza los cheques de los pagos salariales y otros gastos varios.
- Recibe el detalle o la orden de facturación del puerto.
- Se realizan llamadas o se envía mails a clientes para tener al día los pagos y cobranzas, así se tendrá un control y organización de calidad.
- Siempre se esta bajo control y supervisión del contador.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Contaduría pública, Auditoria o carreras afines
- Experiencia: De 3 años de experiencia en posiciones.
- Habilidades y destrezas: Trabajo en equipo, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo, Orientación, Liderazgo, Toma de decisiones.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
Diana González C.			