



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 PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD EN LA LAVADORA DE VEHÍCULOS CENTRO SUR**

AUTOR

Ing. César Jara Campos

DIRECTOR

Lcda. Msc. Marta Montañez

2011

CERTIFICACIÓN

MSC

MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

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

HUELVA, 11 DE SEPTIEMBRE DE 2011.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and curves, positioned below the date.

MSC MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo César Jara Campos, 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. César Jara Campos.

C.I.: 0301158960

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Ing. César Jara Campos.

C.I.: 0301158960

DEDICATORIA

Mi dedicatoria, principalmente está dirigida a Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de esta carrera.

Es mi deseo, dedicarle mi Trabajo de Grado plasmada en el presente Informe, en primera instancia a mis padres, (uno de ellos ya partió a la presencia del Altísimo) quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos. Dedico también a toda mi familia, por ser tan maravillosa y por ser mis amigos.

Dedico a todos mis amigos, especialmente a Diana González, por su apoyo desinteresado e incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por el regalo de la vida y por permitirme llegar hasta donde estoy.

A todos mis profesores, no solo de esta maestría sino de toda la vida, porque son parte de lo que ahora soy, especialmente a mi directora de Tesis, Msc. Marta Montañez, por ser una excelente guía y por compartir sus vastos conocimientos, durante la realización de este proyecto.

A mi padre, aunque ya no este, porque fue ejemplo de vida.

A mi madre por sus sabios consejos y por ser tan especial.

A toda mi familia, quienes me han brindado todo su apoyo, incluso en situaciones difíciles.

A todos mis amigos, sin excluir a ninguno, quienes de una u otra forma me apoyaron y ayudaron a culminar este trabajo, especialmente a Diana González.

A José Gutiérrez, Gerente de Lavadora y Lubricadora de Vehículos Centro Sur, por permitirme de una manera desinteresada realizar este proyecto en las instalaciones de su empresa.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	1
1.3 OBJETIVOS	2
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.4 ALCANCE	3

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	4
2.2 CONCEPTO DE CALIDAD	7
2.3 CONCEPTO DE ISO	9
2.4 PRINCIPIOS DE CALIDAD	10
2.5 FAMILIA ISO	11
2.6 ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2008	12
2.7 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC	14

CAPÍTULO III SITUACIÓN ACTUAL DE LVCS

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	16
3.2 SERVICIOS QUE PRESTA	18
3.2.1 LAVADO	18
3.2.2 LUBRICADO	19
3.2.3 ENGRASADO	19
3.3 ESTRUCTURA ACTUAL ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA	20
3.3.1 ELEMENTOS BASICOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
3.3.2 CLASES DE DISEÑOS ORGANIZACIONALES	22
3.4 ANÁLISIS FODA	23
3.4.1 INTRODUCCION	23
3.4.2 VENTAJAS COMPETITIVAS	25
3.4.3 ESTRETEGIAS PARA EL LOGRO DE VENTAJAS COMPETITIVAS	27

3.4.4 CRUCE DE CRITERIOS	29
3.4.5 ANALISIS A TRAVEZ DEL FODA CRUZADO	31
3.4.6 RESULTADOS DEL ANALISIS FODA	34
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LVCS	
4.1 REQUISITOS LEGALES (GENERALES Y ESPECÍFICOS)	37
4.2 ANÁLISIS DEL RECURSO HUMANO	37
4.3 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001-2008	44
4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA	47
CAPÍTULO V DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
5.1 MANUAL DE CALIDAD	51
5.1.1 IMPORTANCIA	51
5.1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD	52
5.1.3 ETAPAS DE LA ELABORACIÓN	52
5.1.4 CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	52
5.2 PROCEDIMIENTOS	53
5.2.1 CODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	53
5.3 MANUAL DE FUNCIONES	54
5.4 PROCESOS IDENTIFICADOS EN LVCS	55
5.5 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	57
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 CONCLUSIONES	59
6.2 RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
GLOSARIO	62
ANEXOS	65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Instalaciones de Lavadora y Lubricadora Centro Sur	16
Figura 2. Ubicación de Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur	17
Figura 3. Organigrama Actual de la Empresa	23
Figura 4. Mapa de Procesos General.	56

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA Cruzado. Ventaja competitiva.	31
Tabla 2. Resumen del Análisis FODA Cruzado. Ventaja competitiva.	34
Tabla 3. Resumen del Análisis FODA. Recursos Humanos	43
Tabla.4. Calificación de los requisitos	44
Tabla. 5. Calificación ponderada de evaluación	45
Tabla 6. Indicadores para la evaluación de los proceso	57

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1: MANUAL DE CALIDAD	65
Anexo 2: FICHA DE PROCESOS	92
Anexo 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	119
Anexo 4: MANUAL DE FUNCIONES	196

RESUMEN

El presente proyecto es una propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur, con el firme propósito de que la organización tenga una base sólida para que en lo posterior pueda implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la prestación del servicio.

Se propone el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de que Lavadora y Lubricadora de Vehículos Centro Sur obtenga los beneficios que un sistema de esas características ofrece a la organización que lo implementa y así poder introducirse en el mundo globalizado. También obliga a que las organizaciones estén siempre actualizándose y mejorando continuamente, lo que permite que sean siempre competitivas.

En el capítulo I, tenemos la introducción del proyecto donde se menciona la importancia y los pormenores de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001-2008, además se hace referencia a la justificación para la realización del mismo, se puede encontrar el objetivo principal como los objetivos específicos de la realización de este proyecto, además se hace mención al alcance que tendrá el mismo dentro de la organización.

En el capítulo II, se hace referencia al marco teórico en el cual está enmarcado este proyecto, donde mencionamos la evolución de la calidad, su concepto, también hablamos sobre las normas ISO y las familias de esta norma, también se hace hincapié en los principios de la calidad, finalmente tenemos un pequeño resumen donde nos muestra la estructura de la norma ISO 9001-2008 la misma que se ha utilizado para hacer este proyecto.

En el tercer capítulo, tenemos el análisis de la Situación actual de la empresa, el cual nos sirve de punto partida para guiarnos y poder diseñar este proyecto. Aquí hacemos una breve descripción de la ubicación de la organización, además mencionamos los servicios que presta al público la misma, esta descrito también el organigrama actual, además tenemos el análisis FODA a la organización mediante el cual podemos conocer

sus fortalezas, debilidades y amenazas, pero también nos permite conocer las oportunidades que tiene la organización para crecer y mantenerse como empresa líder en su clase. También en este capítulo realizamos una evaluación de la organización según la Norma ISO 9001-2008 utilizando un formulario de Auditoría Interna lo que nos permite tener una idea clara de que requisitos de norma cumple la organización.

En el capítulo IV, se plantea el diseño del sistema de gestión de calidad, se elaboró 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. También se ha elaborado un manual de funciones el cual delimita las responsabilidades de cada individuo dentro de la organización.

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

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad imprescindible para permanecer en el mercado. Por esto los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que se encargan de este tema han cobrado mucha popularidad por lo que desde las pequeñas hasta las grandes organizaciones a nivel mundial han decidido implantarlo. Mantenerse en el mercado cada vez es más difícil, por lo que necesitamos estar un paso adelante, de la competencia. En nuestro mercado podemos encontrar muchos lugares donde se presta el servicio de lavado de vehículos, pero no de una manera muy satisfactoria para el cliente como para el que ofrece el servicio. Al implantar el sistema de calidad lo que se quiere lograr es que el cliente quede totalmente satisfecho con el servicio, que sea rentable para el dueño del local y que sus trabajadores se sientan motivados de trabajar en dicha organización. Esta realidad la podemos cambiar por eso la necesidad de implantar un sistema de calidad para obtener un desarrollo sostenido en el tiempo, en ese sentido se realiza el diseño para implantar dichas normas.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La implementación de un Sistema de Calidad según la Norma ISO 9001 2008, proporcionará a la empresa que lo adopte, la posibilidad de ser eficiente y eficaz, mantener e incrementar la lista de sus clientes. Lo que se pretende al adoptar este sistema de normas es ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades del cliente, para lo cual necesitamos tener procesos estables y que se pueda innovar cuando sea necesario.

En nuestro medio existen muchas empresas dedicadas al lavado de vehículos, generándose también una fuerte competencia, por lo que se ha visto en la necesidad de emprender un cambio en la calidad de su servicio, es decir diferenciarse de las demás, lo que significa satisfacer al cliente, quienes a su vez son más exigentes, por lo tanto la empresa se ha visto en la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad tomando como directriz la Norma ISO 9001 versión 2008, con lo cual se espera mejorar el servicio al cliente y conseguir su fidelización. La aplicación de esta norma ya no es una necesidad sino un requisito para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en el mercado.

1.3 OBJETIVO DEL PROYECTO

1.3.1 GENERAL

- Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas ISO 9001 versión 2008, y usar como herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad, para la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, y además contribuya a ofrecer el servicio de lavado con calidad.

1.3.2 ESPECÍFICOS

- Cumplir con todos los requisitos necesarios según la norma ISO 9001- 2008 para un sistema de gestión de la calidad.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” para determinar las oportunidades de mejora en el proceso de prestación del servicio de lavado de vehículos.

- Analizar los procesos críticos de la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” a fin de realizar el mejoramiento continuo de los mismos.
- Determinar el alcance del servicio de la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”.
- Realizar el manual de gestión de calidad para la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”.
- Diseñar el manual de procedimientos y registros de la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” en base a los fundamentos, directrices y terminología que establece la Norma ISO 9001:2008.
- Diseñar metodología para adoptar buenas prácticas en el desarrollo del proceso de servicio.

1.4 ALCANCE

El alcance que tendrá esta investigación es la de Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas ISO 9001 versión 2008, luego de haber analizado las características de la empresa, la implantación de dicho sistema queda a cargo de la empresa, ya que solamente se pretendía realizar el diseño del SGC para facilitar su posterior implantación de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD ¹

A lo largo de la historia, la metodología de elaborar los bienes y el concepto de calidad han ido evolucionando de una forma paralela. En el siguiente resumen se recoge las diferentes etapas de la evolución del concepto de calidad en el tiempo.

- **ARTESANAL:** En la época artesanal la calidad suponía hacer bien las cosas a cualquier costo. Los objetivos seguidos por el artesano eran, por lo tanto, satisfacer el orgullo personal (su prestigio) y satisfacer al comprador. En definitiva, el producto era una obra de arte, es decir el producto era único. Esto supone que el artesano vende los productos, compra las materias primas y trabaja con una metodología basada en su experiencia profesional.
- **REVOLUCION INDUSTRIAL:** Posteriormente, durante la industrialización, el concepto de calidad fue sustituido por el de producción (hacer muchas cosas, no importa con que calidad). El objetivo de este modo de fabricación era el de satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y el aumento de beneficios.
- **SEGUNDA GUERRA MUNDIAL:** Durante la Segunda Guerra Mundial, el concepto de calidad equivalía a asegurar la eficacia del armamento (sin importar el costo) con la mayor y más rápida producción (eficacia + plazo = calidad). El objetivo era garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en cantidad y momento precisos.
- **POSTGUERRA (JAPON):** Durante la postguerra, en Japón el concepto de calidad equivalía a “hacer las cosas bien a la primera”. El objetivo de esta filosofía de trabajo era minimizar los costos a través de la calidad, satisfacer a los clientes y aumentar la competitividad de estas empresas.
- **POSTGUERRA (RESTO DEL MUNDO):** En el resto de los países, sin embargo, se volvió al objetivo de la época anterior, la industrialización.

¹ MITECNOLÓGICO. 2009.

No se contempla la calidad, sólo se trata de producir cuanto más mejor, satisfacer la demanda de bienes para reconstruir los países afectados por la guerra.

En este tiempo se analiza el trabajo y se descompone en actividades sencillas. Estas actividades se realizan por personas especializadas en pequeñas tareas. De este modo nace el trabajo en cadena, el trabajo pasa de ser organizado por un artesano industrial a ser planificado por los ingenieros.

Como consecuencia disminuye el periodo de aprendizaje y aumenta la productividad. Esto supone un aumento de la competitividad, pero un descenso del nivel de vida y de la satisfacción de los trabajadores. Como efectos “secundarios” aparece un descenso de la calidad por apatía, descuido, mala coordinación entre distintas funciones, etcétera.

- **CONTROL DE CALIDAD:** Llega un momento en el que el cliente comienza a exigir más calidad. Entonces se comienza a buscar que el grado de adaptación de un producto a su diseño sea el óptimo. En esta época se hace el Control de Calidad, en el sentido de inspección de las características de un producto y satisfacer las necesidades técnicas y de producción. De este modo, la calidad se identifica con la ausencia de defectos.

Originado por este control de calidad surge un conflicto entre la función de fabricación (a la búsqueda de aumentar la productividad) y la de control de calidad (cuya función era detectar todos los defectos posibles).

- **GESTION DE LA CALIDAD:** Pero entonces resulta que el cliente busca otras cosas o, aunque el producto cumpla las especificaciones del diseño, no es aceptado por el mercado. Entonces surge la necesidad de cambiar el sistema de gestión y surge la Gestión de la Calidad.

El concepto de calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente. Los objetivos, por lo tanto, serán satisfacer al cliente, mantener la calidad, reducción de los costos y mejorar la competitividad de la empresa.

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** En este momento surge el Aseguramiento de la Calidad. El concepto básico de este Sistema de Calidad supone garantizar el nivel de calidad del producto, esto es, que el resultado de la actividad de la empresa sea el que se pretende y no una sorpresa. El punto débil de este sistema es que no contempla la mejora del producto, ni define sistemas para captar la voz del cliente.
- **MEJORA CONTINUA:** Para mejorar en estos aspectos surge la mejora continua, herramienta utilizada de diferentes maneras en cada empresa según sus necesidades y métodos de trabajo. La mejora continua está basada en una serie de pequeñas mejoras que van haciendo avanzar poco a poco a la empresa en diferentes aspectos.
- **GESTION DE LA CALIDAD TOTAL:** Las empresas más comprometidas en materia de calidad han comenzado recientemente a incorporar un sistema de gestión denominado Gestión de Calidad Total. Este proceso supone integrar el concepto de calidad en todas las fases del proceso y a todos los departamentos que tienen alguna influencia en la calidad final del proceso y/o servicio prestado al cliente.

Como se mencionó anteriormente el concepto de Calidad evolucionó en las diferentes épocas de la humanidad, sin embargo, en las últimas décadas ha pasado de ser un sinónimo de lujo, a estar considerado como elemento estratégico de la empresa. Como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.²

AÑO	LA CALIDAD ES	ENFOQUE	FUNCIÓN
60	Un lujo	Empleado	Inspección
70	Un coste	Especialista en C. Calidad	Control de Calidad
80	Un instrumento de venta	Gestión de la Calidad interna	Garantía de la Calidad Producto
90	Un instrumento de beneficio	Integración Interna	Gestión Total de la Calidad Producto/servicio
2000	Un tema estratégico	Integración a la sociedad	Calidad Total

² UTPL-UHU, Modulo II. 2009.

2.2 CONCEPTO DE CALIDAD ³

La Calidad es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

La norma ISO 9000 define a la calidad como: “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Cuando se aborda el tema de la Calidad desde cualquier ángulo se ha de referir a los llamados cinco grandes de la calidad, ellos son: Armand Feigenbaum, Edwards Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa y Philip Crosby. Otros han surgidos después y son de reconocimiento mundial, pero los aportes que hicieron a este tema fueron de un gran impacto.

- *William Edward Deming*, desarrolló el Control Estadístico de la Calidad, demostrando en el año 1940, que los controles estadísticos podrían ser utilizados tanto en operaciones de oficina como en las industriales.

³ UTPL-UHU, Modulo II. 2009.

“Calidad es satisfacción del cliente”. “La calidad no es un lujo; La calidad es el grado predecible de uniformidad y seguridad, a bajo costo y acomodado al mercado”.

- *Juran* señaló que el control estadístico de la calidad tiene un límite y que es necesario que el mismo se convierta en un instrumento de la alta dirección, y dijo que:

“Para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio. Si sólo se hiciera como inspecciones de la calidad, estuviéramos solamente impidiendo que salgan productos defectuosos y no que se produzcan defectos”. “Calidad es adecuación al uso del cliente”.

- *Feigenbaum* fue el fundador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC) al cual define como:

“Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

- En 1949, *Ishikawa*, se vincula a la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) y empezó a estudiar los métodos estadísticos y el control de la calidad.
- *Crosby*, desarrolla toda una teoría basado fundamentalmente en que lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, de todas las acciones que resaltan de no hacer las cosas bien desde la primera vez, de ahí su tesis de la prevención.

“Calidad es cumplimiento de requisitos”. “La Calidad no cuesta, cuestan las cosas desprovistas de Calidad”

La calidad significa hacer las cosas bien, con el mínimo defecto posible. La calidad puede ser cara y también barata o económica, ya que no solo los productos o servicios de calidad tienen que ser relativamente caros, sin embargo podemos encontrar la calidad en productos y servicios con un costo mínimo

2.3 CONCEPTO DE ISO ⁴

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (del griego iso, "igual", y cuyo nombre en inglés se interpreta como International Organization for Standardization), que nace después de la Segunda Guerra Mundial (fue creada el 23 de febrero de 1947), 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.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. La Organización Internacional de Normalización (ISO), con base en Ginebra, Suiza, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. 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. Es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como Normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir con unos Estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

⁴ UTPL-UHU, Modulo I. 2009.

2.4 PRINCIPIOS DE CALIDAD⁵

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad. Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la 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 la organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continúa del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

⁵ www.jsd.es. 2011.

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.

2.5 FAMILIAS ISO ⁶

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

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.

⁶ UTPL-UHU, Modulo III. 2009.

- 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 ESTRUCTURA DE LA ISO 9001 2008⁷

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

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

- a) Generalidades.
- b) Reducción en el alcance.

2. Normativas de referencia.

3. Términos y definiciones.

⁷ UTPL-UHU, Modulo I. 2009.

4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

- a) Requisitos generales.
- b) 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.

- a) Requisitos generales.
- b) Requisitos del cliente.
- c) Política de calidad.
- d) Planeación.
- e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- f) 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.

- a) Requisitos generales.
- b) Recursos humanos.
- c) Infraestructura.
- d) 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.

- a) Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- b) Procesos relacionados con el cliente.
- c) Diseño y desarrollo.
- d) Compras.

- e) Operaciones de producción y servicio
- f) Control de dispositivos 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. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

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

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9001:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

2.7 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC⁸

Deming afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que los que estén involucrados. Si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una

⁸ www.wikilearning.com/ 2011.

ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de la calidad". Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Establecer la tendencia a tener un solo proveedor para cualquiera artículo, con una relación a largo plazo, de lealtad y confianza
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la Calidad y la productividad y así reducir los costos continuamente.
6. Instituir la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor:
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
9. Derribar las barreras entre dependencias. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y los que podrían surgir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario.
10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas. El grueso de las causas de baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades del personal operativo.
11. Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.

CAPITULO III

SITUACION ACTUAL DE LAVADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA



Figura 1. Instalaciones de Lavadora y Lubricadora Centro Sur

Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur, es una empresa dedicada a la prestación de servicio de lavado para vehículos de uso particular, la misma que nace para cubrir la demanda existente en este campo. Su razón social es “Lavadora y Lubricadora de Vehículos Centro Sur”. Esta empresa inicia sus actividades desde el 20 de diciembre de 1987, está ubicada en un área de 1000 metros cuadrados, donde se levanta toda la infraestructura necesaria para su funcionamiento, esta empresa nació solo con una rampa, luego por la creciente demanda se ha incrementado el número de las mismas y también los servicios que presta. Cabe anotar que las instalaciones de la empresa se encuentran ubicadas cerca de la rivera del rio Tomebamba, perteneciente al Municipio de la Ciudad de Cuenca,

debemos señalar que esta empresa cuenta con purificadores de agua, que la limpian y luego estas son depositadas en sistema de alcantarillado de la ciudad el cual lleva directamente esta agua a la planta de tratamiento municipal después estas son vertidas al río evitando así la contaminación de medio ambiente. "Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur" posee todos los permisos de funcionamiento en regla tanto de orden general como los exigidos por el Municipio de la ciudad de Cuenca, del Cuerpo de Bomberos. Actualmente su capacidad está conformada por seis rampas que están divididas de la siguiente manera:

- Tres rampas para el lavado de transporte pesado como camiones que contengan furgón, plataforma, tanques de transpone de líquidos; cabe indicar que son considerados vehículos de carga pesada todo los que contengan en su eje trasero cuatro ruedas o más.
- Dos rampas destinadas para el mantenimiento de vehículos particulares como autos, camionetas y todo vehículo que contenga de dos (motocicleta) a cuatro ruedas,
- Una rampa común para todos los tipos de vehículos en donde se lleva a cabo el proceso de engrasado.

"Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur" está localizada en el territorio ecuatoriano, provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca, parroquia de Monay, en la Avenida Pumapungo y Ornar Torrijos esquina S/N; el frente principal de la empresa esta hacia la calle Ornar Torrijos que tiene 45 metros y su lado lateral hacia la Avenida Pumapungo con 22,22 metros. Se encuentra aquí desde sus inicios el establecimiento no se ha trasladado, por lo que ha renovado constantemente la estética de las instalaciones, al ser una de las empresa con muchos años de funcionamiento.

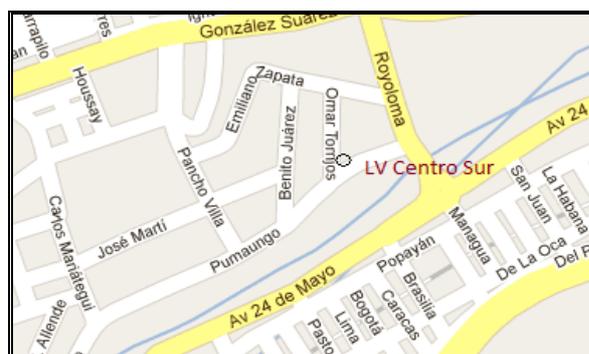


Figura 2. Ubicación de Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur

3.2 SERVICIOS QUE PRESTA

3.2.1 LAVADO

Es un proceso por medio del cual se limpian las partes del vehículo a través de herramientas establecidas para cada etapa dentro de este proceso.

Limpieza del interior y exterior

1. Lavado: Consiste en limpiar la suciedad del vehículo utilizando esponja, agua y jabón especial para vehículos, este último mezclado con agua limpia (nunca con agua caliente), Cabe recalcar que no se debe utilizar detergentes con contenidos químicos fuertes, gasolina ni disolventes o líquidos de limpieza que puedan ser peligrosos para la salud. Luego se enjuaga totalmente el vehículo con suficiente agua, y por último utilizamos una gamuza húmeda para secar el vehículo con esto evitamos que queden manchas en la carrocería.
2. Encerado: Consiste en colocar cera en la pintura del vehículo para proteger la pintura y conservar el acabado, después de encerar se procede a pulir.
3. Eliminación de manchas: Quitar las manchas de alquitrán o de aceite de la carrocería porque estas pueden estropear permanentemente la pintura.
4. Parte inferior de la carrocería: Es necesario limpiar la parte interior de la carrocería para evitar que se acumule suciedad porque puede causar corrosión en los elementos interiores y la suspensión.
5. Limpieza de cristales: Esta operación consiste en limpiar los cristales para retirar la capa de suciedad. Cabe recalcar que en esta operación no se debe usar herramientas puntiagudas ni limpiadores abrasivos porque pueden dañar los conductores eléctricos o los elementos del desempañador del cristal trasero.
6. Limpieza de las ruedas: Limpiar con desengrasante, jabón y agua.
7. Partes cromadas: Limpiar con un abrillantador para cromo no abrasivo de modo que se conserve su acabado.
8. Partes de plástico: Limpiar estas partes con una solución de jabón neutro o un limpiador de plásticos. Nunca se debe usar disolventes.

9. Limpieza del interior: Limpiar las alfombras interiores y los asientos usando una aspiradora o un cepillo suave; así como quitar las manchas con agua tibia y jabón neutro, nunca debe usarse bencina, solventes o materiales similares.
10. Tapetes: El uso de tapetes puede alargar la vida de la tapicería del vehículo y facilitar la limpieza ulterior, por lo que estos deberán limpiarse regularmente y reemplazarse cuando estén muy desgastados.
11. Cinturones de seguridad: Se limpian con una esponja humedecida en solución de Jabón neutro, nunca debe usarse tintes ni disolventes químicos porque pueden debilitar las correas.

3.2.2 LUBRICADO

Con esta operación lo que se pretende es reducir el desgaste de las piezas internas del motor, caja de cambios o transmisión y el diferencial o corona. En este proceso se realiza lo siguiente:

- Lubricación del Motor: Cambio de aceite esto permite una correcta lubricación de las partes internas del motor y previene de posibles reparaciones causadas por desgaste excesivo.
- Lubricación de transmisión y corona: Revisión y cambio del lubricante cuando es necesario, es importante realizar esta operación porque estas partes contienen elementos dentados que giran a altas revoluciones y existe mucho desgaste.

3.2.3 ENGRASADO

En este proceso se realiza el engrasado, el mismo que consiste en colocar grasa en las partes del vehículo donde hay dos superficies en rozamiento. Para esta operación utilizamos sustancias lubricadoras existentes en el mercado local, pues el engrase del vehículo es fundamental para el buen funcionamiento del mismo, ya que de esta manera se reduce el desgaste de muchas piezas y facilita la conducción del vehículo.

Dentro del servicio de engrasado tenemos:

- Engrasado del Vehículo: Engrasar las siguientes partes con un lubricante ligero:
 - ✓ Puntos de movimiento de la dirección.
 - ✓ Puntos de palancas de freno.
 - ✓ Puntos de los pedales.
 - ✓ Bujes de dirección.
 - ✓ Rodillos.

Es necesario indicar que dentro de este proceso de engrasado no es conveniente utilizar la grasa sobre las partes que van a contacto con el agua o polvo, porque se formarían incrustaciones y sedimentos que dificultarían el movimiento de las partes en contacto, produciendo desgastes en las mismas.

3.3 ESTRUCTURA ACTUAL ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA

La estructura organizacional consiste en cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las áreas en el trabajo para lo cual se debe considerar elementos básicos como:

- Especialización laboral
- Departamentalización
- Cadena de mando
- Tramo de Control
- Centralización y descentralización
- Formalización

3.3.1 ELEMENTOS BÁSICOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL⁹

- Especialización Laboral: o división de la mano de obra se sustenta en el hecho de que en lugar de que un individuo realice todo el trabajo, este se divide en cierto número de pasos y cada individuo termina uno de los pasos.

⁹ www.monografias.com/ 2011.

- **Departmentalización:** una vez divididos los puestos por medio de la especialización del trabajo, se necesita agruparlos a fin de que se puedan coordinar las tareas comunes. La Departmentalización es el proceso que consiste en agrupar tareas o funciones en conjuntos especializados en el cumplimiento de cierto tipo de actividades, como pueden ser por el producto, por el cliente, etc. Generalmente adopta la forma de gerencias, departamentos, secciones. La departmentalización dependerá de la magnitud de la empresa, los objetivos a alcanzar y la flexibilidad de la misma. La calidad de una estructura organizativa depende mucho de la calidad de la Departmentalización y de la consecuente delegación de funciones y autoridad para el desarrollo eficiente de las mismas. La Departmentalización implica el riesgo de tener que lograr la coordinación entre las unidades definidas.
- **Cadena de mando:** es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quien informa a quien. Contesta preguntas de los empleados como: -¿A quién acudo si tengo un problema? Y ¿Ante quién soy responsable? En la cadena de mando tenemos presente dos importantes conceptos: Autoridad y Unidad de Mando.
- **Autoridad:** La autoridad se refiere al derecho inherente de una posición administrativa para dar órdenes y esperar que se cumplan. Es el derecho que concede el ocupar una posición dentro de la empresa para dar órdenes y que las mismas sean acatadas.
- **Unidad de mando:** ayuda a preservar el concepto de una línea ininterrumpida de autoridad, si se rompe la unidad de mando un subordinado podría tener que atender a demandas o prioridades conflictivas de varios superiores.
- **Tramo de Control:** Determina el número de niveles que tiene una organización, así como también define a los subordinados que un gerente dirige con eficacia.
- **Centralización y Descentralización:** La centralización se refiere al grado hasta el cual la toma de decisiones se concentra en un solo punto de la organización, la Descentralización se da cuando hay aportes de personal de nivel inferior o se le da realmente la oportunidad de ejercer su discrecionalidad en la toma de decisiones, en una organización

descentralizada se pueden tomar acciones con mayor rapidez para resolver problemas, mas personas contribuyen con información.

- **Formalización:** se refiere al grado en que están estandarizados los puestos dentro de la organización. Si un puesto está muy formalizado, entonces su ocupante tienen una mínima posibilidad de ejercer su discrecionalidad sobre lo que se debe hacer, cuando se debe hacer y cómo se debe hacer. Cuando la Formalización es baja, el comportamiento en el puesto no está programado relativamente y los empleados tienen mucha libertad para ejercer su discrecionalidad en su trabajo.

3.3.2 CLASES DE DISEÑOS ORGANIZACIONALES

Existen muchas formas de diseños organizacionales entre ellas tenemos:

- **Estructura simple:** Esta se caracteriza por un grado escaso de departamentalización, tramos amplios de control, la autoridad es centralizada en una sola persona.
- **Estructura burocrática:** Se caracteriza por contar con tareas operativas muy rutinarias las mismas que son resultado de la especialización, reglas muy formalizadas, autoridad centralizada entre otras.
- **Estructura matricial:** Es en donde se crea líneas dobles de autoridad y combina la departamentalización de funciones con la de productos.
- **Estructura por equipos:** Consiste en el uso de equipos de trabajo como medio para coordinar las actividades laborales.

El conocer las diferentes estructuras que permiten agrupar las actividades, así como sus características, permite determinar cuál es la estructura organizacional que mantiene la empresa "Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur", teniendo que esta empresa utiliza una estructura simple, al tratarse de un negocio pequeño que no implica una alta departamentalización como podría suceder con una fábrica de manufactura.

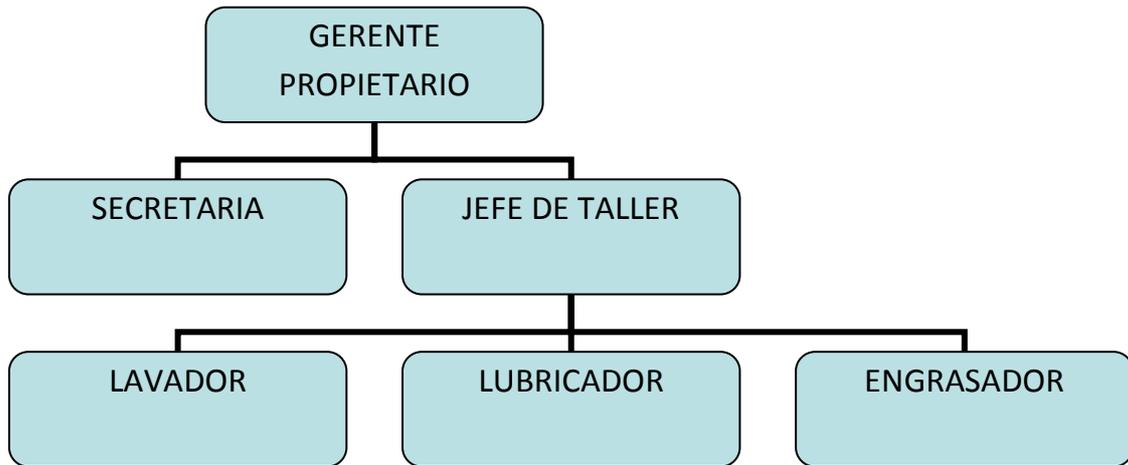


Figura 2. Organigrama Actual de la Empresa

Es así que la estructura organizacional de la empresa está dada por un gerente propietario el Sr. José Gutiérrez, (un asesor contable, asesor legal servicios prestados), una secretaria, un Jefe de Taller y con obreros de planta en un número de once distribuidos de la siguiente manera:

- Seis lavadores de transporte pesado, distribuidos dos personas por cada rampa.
- Dos obreros asignados para la rampa de lavado de vehículos pequeños.
- Un engrasador que realiza la lubricación de todos los vehículos
- Un cambiador de aceites.
- Un obrero que da limpieza en la parte interior del vehículo (secador).

Además los mismos que conforman el equipo de trabajo, cuando no existe suficiente demanda de servicio se encargan del aseo de los Tanques de purificación, limpieza de las rampas y mantenimiento de las máquinas, etc. en forma rotativa.

3.4 ANÁLISIS FODA

3.4.1 INTRODUCCIÓN

Una compañía tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales, es decir ofrece beneficios de alto valor para el cliente, accionistas,

empleados, sociedad, etc., difíciles de ser imitados por la competencia y susceptible de mantenerse a través del tiempo creando así una posición diferenciada, lo que le permite defenderse contra las fuerzas competitivas (nuevos ingresos, amenazas de sustitución, poder negociador de los compradores y proveedores, y rivalidad entre los actuales competidores). Para contrarrestar estas fuerzas existen muchas fuentes de ventajas competitivas elaboración del servicio con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a los clientes, lograr menores costos que los rivales, tener una mejor ubicación geográfica, diseñar un servicio que tenga un mejor rendimiento que la competencia. El desarrollar ventajas competitivas ha llevado a que muchas empresas realicen una labor interna de perfeccionamiento de sus competencias centrales; ser más productivas, eficientes, ágiles, rápidas y grandes; sin olvidar la rentabilidad de la misma en el largo plazo encontrando una manera singular de competir que le permita destacarse y diferenciarse. La ventaja competitiva por tanto permite el logro de las estrategias establecidas por una empresa, las mismas que como dice Porter consiste en:

[...] El emprender acciones ofensivas y defensivas para crear una posición defendible en un sector industrial, para enfrentarse con éxito a las cinco fuerzas competitivas y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión para la empresa. Las empresas han descubierto muchos métodos distintos para este fin y la mejor estrategia para cada empresa dada es, en última instancia una construcción única que refleja sus circunstancias particulares.[...] ¹⁰

En el mundo, las compañías han tratado de seguir todos los enfoques concebibles para vencer a sus rivales y obtener una ventaja en el mercado Esta ventaja puede estar dada por:

1. Buscar la diferenciación del servicio que se ofrece respecto al de la competencia (Estrategia de diferenciación).
2. Líder en costos (Estrategia de bajos coseos)
3. Estrategias de enfoques y especialización.

¹⁰ Porter, Michael E. 1986.

La empresa "Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur" ha seleccionado un nicho de mercado donde los clientes tienen preferencias o necesidades específicas. El nicho se puede definir por exclusividad geográfica, por requerimientos especializados para el uso del servicio o por atributos especiales de los productos que solo atraerán a los miembros del nicho. A través de la aplicación del FODA se busca conocer los factores necesarios para el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones, es decir conocer como está funcionando cada aspecto que interviene en la ventaja competitiva.

3.4.2 VENTAJA COMPETITIVA

- **Definición:** La ventaja competitiva es una característica que hace diferente a una empresa, producto, servicio, etc., de los demás y le permite desplazar o ganar parte del mercado a la competencia.
- **Características:** Una ventaja es competitiva cuando logra generar valor en los siguientes aspectos:
- **Precio:** Hace referencia a que existen segmentos de mercado que por el nivel de ingresos se preocupan muchísimo del precio de los productos o servicios que adquieren. Por tanto son las empresas quienes deben identificar claramente a que mercado van a satisfacer para así establecer precios acordes a la necesidad.
- **Calidad:** Este depende del tipo de producto y del segmento de mercado al que se dedica una empresa u organización, el producto puede diferenciarse de la competencia por su calidad, que consiste en el valor que el producto tendrá para el cliente, es decir su utilidad, y el aporte que le significará su uso.
- **Comercialización:** El conocimiento del mercado y el establecimiento de canales de comercialización pueden generar bases competitivas sólidas.
- **Servicios complementarios:** Cuando no se consigue desarrollar ventajas competitivas directas sobre el producto o servicio, se puede ofrecer al mercado mucho más que un simple producto o servicio, a través de un «paquete de servicios», es decir pequeñas características que agreguen valor al servicio o producto.

- Estacionalidad: Ciertos productos son temporalmente escasos y cuando una empresa satisface esa falta de producto cuenta con una ventaja sobre el resto.
- Fuerzas Competitivas: La ventaja competitiva que logre dar valor a través de los aspectos mencionados anteriormente puede vencer las fuerzas competitivas existentes dentro del mercado, las mismas que son:
 - ✓ Amenaza de ingresos.
 - ✓ Amenaza de sustitución.
 - ✓ Poder negociador de compradores.
 - ✓ Poder negociador de proveedores.
 - ✓ Rivalidad entre competidores.

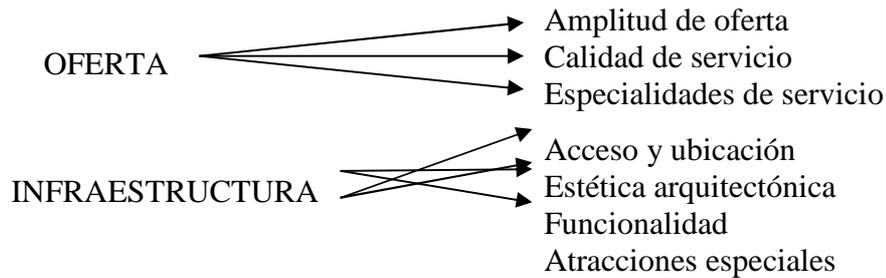
- Amenazas de Ingresos: La amenaza de ingreso de nuevas empresas con deseo de obtener una participación en el mercado puede obligar a bajar los precios o inflar los costos de los fabricantes existentes, reduciendo la rentabilidad.
- Amenaza de sustitución: Cuando los productos de una empresa pueden enfrentarse con la competencia de productos sustitutos, lo que podría provocar una pérdida de mercado pues los clientes empezarían a adquirir bienes o servicios que sustituyan lo que determinada empresa brinda.
- Poder de negociación de compradores: Hace referencia que los compradores pueden forzar la baja de precios, ya sea negociando por una calidad superior o más servicios provocando que los competidores compitan entre ellos. Este poder de los compradores depende de la situación de mercado y de la relevancia de sus compras con respecto al total de ventas, este poder se fundamenta en:
 - ✓ Compra de grandes volúmenes con relación a las ventas del proveedor.
 - ✓ Los productos que se compran son estandarizados o no diferenciados.
 - ✓ El producto no es importante para la calidad de los productos o servicios del comprador.
 - ✓ Se enfrenta con costos bajos por cambiar de proveedor.

- Poder negociador de proveedores: Esto se da cuando los proveedores pueden ejercer poder de negociación sobre quienes requieren sus productos o servicios amenazando con elevar precios o reducir la calidad de los productos o servicios. El poder de los proveedores por lo general es la fuerza de control de la empresa.
- Rivalidad entre competidores: La rivalidad se presente porque uno o más competidores sienten la presión o ven la oportunidad de mejorar su posición ante el resto, esta rivalidad se acentúa más cuando se produce una competencia en precios, batallas publicitarias, introducción de nuevos productos e incrementos en el servicio al cliente, La rivalidad es el resultado de diferentes factores como:
 - ✓ Gran número de competidores.
 - ✓ Competidores igualmente equilibrados,
 - ✓ Crecimiento lento en el sector.
 - ✓ Costos fijos elevados. Falta de diferenciación.
 - ✓ Costos cambiantes.
 - ✓ Competidores diversos.

3.4.3 ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE VENTAJAS COMPETITIVAS

- Liderazgo en Bajo Costo: Que consiste en brindar productos con precios más bajos que los competidores, sin dejar de lado la calidad de los mismos. Características: Lograr liderazgo bajo una serie de medidas dirigidas a conseguir una buena estructura de costos
 - ✓ Elevada participación en el mercado por:
 - ✓ Acceso de materia prima.
 - ✓ Desarrollo de procedimientos industriales.
 - ✓ Nuevas tecnologías.
 - ✓ Mayor cuidado en el diseño de los productos.
 - ✓ Se puede contar con amplia línea de productos relacionados entre sí.

- **Diferenciación:** Consiste en una singularidad percibida por el cliente y que está dispuesto a pagar por ella, es decir diseñar un conjunto de servicios diferentes o único que no tengan los competidores. Esta estrategia conlleva a una participación menor dentro del mercado, además necesita de publicidad, inversión y desarrollo de sus recursos en especial los empleados. La diferenciación puede ser por: Amplitud de oferta, Calidad de servicio.



- **Enfoque y especialización:** Esta estrategia pretende una alta segmentación de clientes (mercado), es decir centrarse en una porción más pequeña de mercado que en el mercado completo basada en aspectos particulares como capacidad adquisitiva, ubicación geográfica, gustos y preferencias, etc. La estrategia de enfoque y especialización es una estrategia mixta entre diferenciación y liderazgo en costos pues permite segmentar el mercado en base a estos aspectos y además constituye la más adecuada al momento de comenzar una empresa. Las estrategias de enfoque son atractivas cuando:
 - ✓ Los segmentos con un gran crecimiento rápido son suficientemente grandes para ser rentable, pero lo suficientemente pequeños para no interesar a los grandes competidores,
 - ✓ Ningún otro rival se está concentrando en el segmento.
 - ✓ Los competidores del segmento requieren productos especiales de experiencia o uso.

Una vez que la empresa seleccione el punto fuerte de su producto, el mismo que utilizará como ventaja competitiva, deberá convertirse en el símbolo que la identifique, es decir posicionarlo que no es otra cosa que colocarlo en la mente de los consumidores como sinónimo de mejor opción para satisfacer una determinada

necesidad. Además es necesario considerar que ser diferente no significa necesariamente ser siempre el mejor, significa que debe existir algo que los consumidores consciente o inconscientemente identifiquen como mejor y que les motive a preferir un producto en vez que, los de la competencia, para ello existe otra gran herramienta como lo es la innovación, la misma que se ha convertido en una exigencia del actual mundo de los negocios, y que consiste en desarrollar características únicas y creativas; que hagan al producto más cercano a la expectativa que de él tienen los consumidores.

3.4.4 CRUCE DE CRITERIOS

3.4.4.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LA “LAVADORA CENTRO SUR”

Un análisis competitivo permite identificar el tipo de ventaja competitiva que una empresa o una marca hace prevalecer y evaluar la medida en la que esta ventaja es defendible, tomando en cuenta la situación competitiva, las relaciones de las fuerzas existentes y el mercado ocupado por los competidores.

Fortalezas: Son los aspectos positivos o especiales con que cuenta la empresa, y que representan fuentes de ventaja competitiva frente a La competencia, sobre las cuales habrá que trabajar con la finalidad de mantenerlas o potencializarlas

- Años de servicio: Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur cuenta con 20 años de servicio al público.
- Ubicación: Está ubicada en un lugar estratégico para el aprovechamiento de los insumos naturales.
- Servicio de lavado y lubricado: Son productos demandados dentro de la ciudad.
- Infraestructura física: Cuenta con infraestructura adecuada ya que sus rampas son de hormigón armado para que soporte el peso de vehículos de carga como tráiler.
- Personal: Cuenta con personal con varios años de trabajo y además es capacitado una vez por mes.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

- Maquinaria: Cuentan con maquinaria antigua.
- Trato cliente: La atención al cliente es deficiente.
- Publicidad: Es la mayor debilidad que posee esta empresa de servicios pues no cuenta con ella.
- Posicionamiento: La empresa no cuenta con un posicionamiento dentro de sus empleados, es decir se carece de un sentido de pertenencia de los mismos hacia la empresa.
- Planeación de procesos: Este no es el más adecuado, se puede crear una mejor forma de llevar a cabo los procesos.

3.4.4.2 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EN LA "LAVADORA CENTRO SUR"

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- Aumento de mercado: Hoy en día en la ciudad existe mayor cantidad de automotores y así mismo las personas que cuentan con vehículos por lo general no poseen el tiempo suficiente para preocuparse por el mantenimiento de su vehículo.
- Tecnología: Aprovechar las nuevas herramientas que existen en el mercado para prestar el servicio.

Amenazas: Son aquellas situaciones negativas que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar la permanencia de la organización.

- Competencia: La cantidad de lavadoras de vehículos que existe no solo cerca de la ubicación de la empresa sino también en otros lugares del sector.

- Nuevas empresas por cambio de tecnología (ecológicas): Introducción e lavadoras en donde el servicio de lavado es a vapor y empresas ecológicas que cuidan el medio ambiente.
- Leyes ambientales: El Municipio de Cuenca crea nuevas ordenanzas en aspectos ambientales como el manejo de aguas residuales.

3.4.5 ANÁLISIS A TRAVÉS DEL FODA CRUZADO

El FODA cruzado es un diagnóstico que permite comparar y proyectar una estrategia para alcanzar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo para esta empresa de servicios, a través de la comparación de fortalezas con oportunidades, debilidades y oportunidades, etc., es decir permite interactuar con cada variable que se da dentro de este modelo.

Tabla 1. Análisis FODA Cruzado

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Años de servicio Ubicación Servicio de lavado y lubricado Infraestructura física Personal	Aumento de mercado Tecnología
DEBILIDADES	AMENAZAS
Maquinaria Trato al cliente Publicidad Posicionamiento Planeación de procesos	Competencia Nuevas empresas (uso de tecnología nueva) Leyes ambientales

Fortalezas y Oportunidades

Para realizar este diagnóstico se inicia con un cruce de fortalezas con oportunidades, el cual a través de las fortalezas busco maximizar las oportunidades. La fortaleza "infraestructura física" y "años de servicio" con la que cuenta la empresa se la cruza con la oportunidad de "incremento de mercado" obteniendo como resultado una estrategia de convenios con instituciones privadas como por ejemplo una constructora o con empresa pública como el Municipio para dar mantenimiento a sus vehículos, pues los años de servicio permiten tener una experiencia aceptable

dentro del servicio que se brinda al consumidor. Otro cruce, "servicio de lavado y lubricado" con el "aumento del mercado", el resultado es el siguiente: el aumento de clientela permitirá desarrollar una carrera más amplia de productos dentro del servicio de lavado y lubricado como el servicio de vulcanización, repuestos como por ejemplo un litro de gasolina, una gata, etc. Existe un último cruce que mencionar, consiste en todas las fortalezas versus la tecnología pues se puede aprovechar cada ítem de las fortalezas para utilizar nuevas herramientas creando un nuevo aprendizaje para empleados, un mayor desarrollo para la empresa y mayor confiabilidad por parte del cliente al saber que sus vehículos son tratados con alta tecnología que conservan mejor sus medios de transporte.

Debilidades y Oportunidades

Prosiguiendo con los cruces se busca que con las debilidades que son negativas se pueda enganchar las oportunidades. Como debilidad "la maquinaria" pues no ha sido renovada y la oportunidad "el aumento de mercado" y "tecnología" que arroja como estrategia la adquisición de maquinaria con tecnología de punta, pues se podría financiar ya que se contaría con mayores ingresos. Otra debilidad "el trato al cliente" y "el posicionamiento" con la oportunidad de incremento de mercado" analizando se obtiene la necesidad de capacitar a los empleados como por ejemplo con un curso de relaciones humanas desde la dirección hasta el nivel más bajo, hacer que los empleados confíen en la dirección y siempre se sientan bien representados por el mismo, esto provocara una mejor impresión en el cliente y así evitaremos la perdida de potenciales nuevos clientes. "La publicidad" que es una de las debilidades más grandes que tiene la empresa comparada con las oportunidades de "aumento de mercado y tecnología", señala que en caso de no desarrollar una buena publicidad se podrá perder mercado, debido a que la publicidad es una forma de atraer clientes y hacer conocer los servicios que se prestan dentro de la empresa, la publicidad se podrá realizar a través de medios de comunicación como la radio más escuchada, el periódico de mayor circulación, hojas volantes y televisión. Finalmente "planeación de Procesos" con respecto a las oportunidades, si esta es mejorada permitirá una atención más rápida a los clientes y por ende una mejor satisfacción de los mismos.

Fortalezas y Amenazas

En este cruce se busca que las fortalezas contrarresten a las amenazas mediante estrategias de competitividad. "Años de servicio" como fortaleza y "la competencia" considerada por el número de lavadoras de vehículos existentes, aquí la ventaja es aprovechar el recorrido que ha tenido la empresa a lo largo de sus 20 años de funcionamiento para enfrentar a la competencia mediante la creación de nuevos servicios que ellas no dispongan. Al seguir desarrollando el FODA cruzado tenemos como fortaleza "el servicio de lavado", en donde para este proceso se utiliza el bombeo del agua hacia un pozo dentro de la empresa mediante mangueras de presión, la amenaza son las "nuevas empresas" que con nueva tecnología (ecológica), pueden realizar este proceso de mejor forma e inclusive con menores costos. La estrategia en este caso está dirigida hacia la implementación de maquinaria para el lavado de vapor (poli vapor) y a su vez utilizar también el aprovechamiento de los insumos naturales cercanos a la empresa (Rio Tomebamba). La fortaleza de "ubicación" combinada con "las leyes ambientales" es muy influyente ya que la empresa cuenta con un estudio de impacto ambiental lo que permite que la misma pueda cumplir con las ordenanzas municipales de este tipo, pues lo que busca el Municipio es mantener a estas empresas fuera del centro de la ciudad, y que manejen bien los desperdicios sin afectar a la ciudadanía. Además las leyes obligan en buena forma a mejorar el servicio por lo que la empresa debe poseer una conciencia de responsabilidad social, esto se logra mediante un cronograma de aplicación de las normas establecidas por dicho organismo.

Debilidades y Amenazas

En último cruce se utiliza las debilidades y amenazas, las mismas que son negativas pero lo que se trata de conseguir es reducir las debilidades así como las amenazas. La debilidad de "Trato al cliente" por parte de los empleados con la amenaza "competencia", para contrarrestar esto es importante implementar capacitación a los empleados en materia de recursos humanos y además se podría adoptar una atención personalizada al cliente. Continuando con el análisis, "la publicidad" como debilidad y como amenaza las "leyes ambientales", la estrategia es hacer conocer mediante la publicidad en radio, televisión, hojas volantes, tickets, etc., que la

empresa está funcionando bajo las leyes de salubridad impuestas por el municipio y las demás organizaciones. Como resultado de este análisis se obtiene el siguiente cuadro resumen de estrategias.

Tabla 2. Resumen del Análisis FODA Cruzado

FORTALEZAS-OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con instituciones. • Desarrollar una cartera más amplia de productos dentro de cada servicio. • Utilizar nuevas herramientas (tecnología). 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de maquinaria. • Plan de capacitación para toda la organización desde el nivel más alto. • Realizar publicidad. • Mejorar la planeación de procesos.
FORTALEZAS-AMENAZAS	DEBILIDADES-AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la experiencia para crear nuevos servicios. • Implementación de maquinaria para el lavado a vapor y utilizar los insumos naturales. • Programa de aplicación de las normas impuestas por el municipio de Cuenca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación para toda la organización desde el nivel más alto. • Publicidad.

3.4.6 RESULTADOS DEL ANALISIS FODA

Con la ayuda del análisis FODA se pretende identificar aspectos relevantes sobre los cuales la empresa de servicios "Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur" puede lograr una ventaja mediante La aplicación de estrategias, El análisis FODA da como resultados que será mejor aplicar una estrategia de diferenciación aprovechando las fortalezas y oportunidades que se presentan, la diferenciación de esta empresa de servicios estará enfocada a los cambios que se hará empezando con una adecuada gestión para la capacitación. La mayor debilidad que posee la

empresa es la falta de publicidad para contrarrestar esto se puede implementar un Plan de Publicidad. Además crear un valor en los siguientes aspectos como:

OFERTA

- Generar un servicio de venta de repuestos pequeños como: filtros de gasolina, accesorios de limpieza, etc.
- Servicios de vulcanización.
- Servicio de bar y una sala de espera acogedora en donde los clientes puedan descansar, así como incluir música y un televisor con canales nacionales e internacionales.
- Al momento de realizar una lavada de vehículo dar un servicio extra de revisión de aire en los neumáticos,
- Hoy en día las personas no tienen tiempo de llevar su vehículo al mantenimiento, para lo cual la empresa puede dar un servicio que consiste en llevar e ir a dejar el vehículo después del mantenimiento en los diferentes trabajos o lugares en que se encuentre el cliente.
- Asesoramiento al cliente sobre los diferentes tipos de aceites y filtros para su vehículo.
- Implementar una base de datos de los clientes con sus datos y los servicios que reciben para así controlar el mantenimiento de sus vehículos, como la frecuencia de cambio de aceite o accesorios en mal estado,
- Tener un dispensador de aromas a elección del cliente.
- Dar al personal una nueva imagen con ropa de trabajo adecuada.

CALIDAD

- Implementar una inspección visual al 100%.
- Capacitar a la gente y concienciar a los empleados que realicen bien y una sola vez su trabajo.
- Encuestas de satisfacción para tener estadísticas sobre cómo se está brindando el servicio.
- Crear un buzón de sugerencias para que el cliente pueda expresar sus necesidades.

EFICIENCIA

- Establecer programas de entrenamiento.
- Eliminar todos los tiempos perdidos o muertos en el proceso de lavado, engrasado, pulverizado, aspirado, creando una mejor forma de realizar los procesos productivos dentro de la empresa a través de un análisis del método actual, para con ello brindar una propuesta de mejoramiento de los procesos,
- Asignación y reasignación de funciones. Establecer índices de productividad: Vehículos lavados por persona, Galones de agua consumidos por vehículo. Kilovatios / hora por vehículo.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Pre-venta, obtener contratos para el mantenimiento de vehículos con un cobro mensual. Establecer cronogramas de atención para los clientes antiguos, con el fin de evitarles pérdidas de tiempo. Servicio de lavado ejecutivo con bajo costo, el mismo que constara de un lavado de carrocería y secado únicamente de la parte externa del vehículo, pues los clientes buscan un servicio rápido y eficiente.
- Realizar convenios con instituciones privadas, puesto que en nuestro medio es un segmento de mercado sin explotar.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHÍCULOS CENTRO SUR

4.1 REQUISITOS LEGALES (GENERALES Y ESPECÍFICOS)

Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur, es una empresa legalmente constituida y cumple con todos sus estamentos. Además está inscrita en el Registro único de Contribuyentes. Es decir cumple con toda la normativa legal requerida para ejercer ese tipo de actividad. Es una empresa que acata las leyes de nivel general como:

- Ley del Seguro Social
- Código del Trabajo
- Impuestos (SRI)
- TULAS (Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria)
- Ley de Gestión Ambiental

Además cumple con las leyes específicas como:

- Ordenanzas municipales emanadas por el municipio local, como el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca,
- Ley de Uso y Ocupación del suelo Urbano.
- Reglamentos emitidos por el Cuerpo de Bomberos.

4.2 ANÁLISIS DEL RECURSO HUMANO DIAGNÓSTICO EN BASE AL MODELO DEL FODA

Introducción

Según Taylor, la administración consiste en un conjunto de actividades, tales como; dirigir, organizar, planificar, controlar y ejecutar, todas ellas encaminadas a la obtención de un objetivo. Esta definición claramente permite diferenciar que existen varios recursos (materiales, humanos, tecnológicos, financieros) sobre los cuales se practica los famosos principios de la Administración, y uno de ellos son los Recursos Humanos. Hoy en día no solo se habla de administrar los recursos, sino de gestionar los mismos, pues el mundo moderno con un ambiente lleno de tecnologías, mercados, productos, etc., cambian continuamente; con un ambiente en donde la innovación y la actividad centrada en el cliente se han convertido en las estrategias principales de las empresas, y al ser las personas quienes transmiten la innovación, deben ser gerenciadas con eficacia, buscando su desarrollo. A través del Modelo FODA se pretende diagnosticar esta área tan importante dentro de una empresa, para conocer si los recursos han sido utilizados en forma eficiente y efectiva que permita desarrollar soluciones en caso de existir falencias

Administración de Recursos Humanos

La competitividad y la calidad total que hoy exige esta nueva época de cambio, exige la administración, modernas técnicas y conceptos que permitan lograr que el desempeño sea más efectivo. En donde el cambio de mentalidad de que el administrador sea un facilitador, líder, generador de cambios y oportunidades para su Empresa y todos aquellos que se involucran con la misma, se convierte en pieza clave para lograr un mejor desempeño de las personas, ahí la importancia de una adecuada gestión o administración del personal.

Conceptos básicos

Definición: La administración de recursos humanos (personal) consiste en el proceso administrativo dirigido al desarrollo, crecimiento y conservación de altos niveles de desempeño; es decir mejorar de manera significativa las experiencias, conocimientos, habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del personal y de la propia organización. "Las organizaciones inteligentes establecen lo que Max De Pree denomina un "pacto" con su miembros. La esencia de este pacto

es el compromiso de la organización de respaldar el pleno desarrollo de cada empleado, y el compromiso de esta persona con la organización".¹¹

Funciones de la Administración de RRHH

Las funciones varían dependiendo del tipo de organización en donde a más de gestionar el desarrollo del personal, asesora a la gerencia en la búsqueda de un mejor desempeño laboral. Entre sus funciones esenciales se destaca las siguientes:

- Reclutar al personal idóneo para cada puesto de trabajo.
- Prestar servicios y ayuda a la organización, gerente y empleados.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Capacitar y desarrollar programas en función del mejoramiento de conocimientos del personal.
- Informar sobre políticas y procedimientos nuevos o revisados, a todos los empleados.
- Mantener la armonía entre empleados y además buscar solución a los problemas que se puedan desatar entre ellos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.

La administración de Recursos Humanos al abarcar cada uno de los departamentos

1. Influye sobre la defensa del empleado,
2. Influye en la forma de ejecutar las estrategias de una empresa,
3. Influye sobre el comportamiento del personal para alcanzar los objetivos empresariales.

Planeación de los Recursos Humanos: La planeación es una herramienta que permite determinar en forma sistemática la provisión de personal adecuado para la empresa. Esta planeación permite:

- Mejorar la utilización de los recursos humanos,
- Juntar los esfuerzos del departamento de personal con los objetivos globales de la organización.

¹¹ SENGE, Peter. 2004.

- Economizar en las contrataciones.
- Contar con una base de datos de personal.
- Implementar programas de productividad, mediante la aportación de personal más capacitado.

La planeación de los Recursos Humanos abarca:

Reclutamiento.- Es un conjunto de procedimientos que permite identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante dentro de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Selección: Este proceso implica una serie de pasos que llevan a la decisión de contratar o no a los solicitantes de empleo. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita el empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

Inducción: Es el proceso por medio del cual se da al empleado contratado una orientación general sobre sus funciones, finalidad, políticas y estructura de la organización; esto permite estimular al empleado para una mayor fluidez a la integración en su grupo de trabajo.

Evaluación del Desempeño: Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado con el uso de estándares y mediciones del desempeño, con el fin de determinar necesidades de capacitación, políticas de compensación, planeación y desarrollo de la carrera profesional, etc., Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, si no lo hace, carece de validez,

Capacitación y Desarrollo del Personal: Capacitación es el conjunto de actividades orientadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes en el personal, beneficios que pueden prolongarse a toda su vida laboral y puede contribuir al desarrollo de ese personal para cumplir futuras responsabilidades. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad dentro de una empresa.

Remuneración: Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es de vital importancia que el departamento de personal garantice la satisfacción de los empleados para obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Fortalezas y debilidades en el Personal de la empresa "Lavadora y Lubricadora Centro Sur"

Un análisis de cómo está el personal tiene por objeto identificar las falencias así como las cualidades en los empleados y el entorno en el que se desenvuelven para lo cual se aplica el método FODA.

Fortalezas.- Con la ayuda de la observación se ha podido detectar las siguientes fortalezas en los empleados de la empresa "Lavadora y Lubricadora de vehículos Centro Sur":

- Conocimientos y destrezas necesarios para el trabajo.
- Disposición para aprender.
- Altas expectativas a cerca del trabajo,
- Experiencia Laboral.
- Buen ambiente laboral.

Debilidades.- De la misma manera con uso de la observación se ha determinado las siguientes falencias:

- Deficiente retroalimentación sobre el desempeño de los empleados,
- Falta de accesorios personales para su trabajo (uniforme, guaníes, etc.)
- La planificación de la capacitación del personal no se realiza en base a ningún reglamento o directrices.
- Atención al cliente deficiente.
- Los empleados no se identifican con la empresa, pues no poseen una motivación adecuada.
- Las necesidades de capacitación por lo general no son satisfechas en la capacitación que brinda la empresa.
- Falta de una planeación adecuada de procesos que permita maximizar el rendimiento de los trabajadores.

Oportunidades y amenazas en el Personal de la empresa "Lavadora y Lubricadora Centro Sur"

Oportunidades: Si bien las oportunidades son factores externos a la empresa, en el caso del personal serán factores externos a su área o departamento; teniendo como oportunidades las siguientes:

- Apoyo de la organización: Predisposición por parte de la gerencia para proporcionar las herramientas necesarias para una buena ejecución del trabajo.
- Plan de Incentivos. El mismo que permita generar mayores expectativas en el empleado.
- Implementación de servicios nuevos- Permitirá que los empleados se especialicen o adquieran nuevos conocimientos.

Amenazas: Así mismo las amenazas se consideran aspectos externos al ámbito en donde se desenvuelven los empleados, pudiendo presentarse las siguientes:

- Iliquidez de la empresa: Pues dentro de la organización se ha presentado dificultades de pago en ciertos momentos, teniendo los empleados que esperar una semana más a la fecha de cobro de su sueldo.
- Posibilidades de cierre del negocio: En el caso de que por falta de recursos económicos, la empresa no pueda seguir funcionando.
- Mayor oferta laboral: Hoy en día el mercado laboral está muy saturado, por lo que en cualquier momento se puede prescindir de servicios para contratar empleados nuevos.
- Recesión económica Afectaría tanto la situación del empleado como de la empresa, pues lo que generaría mediante su trabajo no le permitiría mantener un buen nivel de vida.

Análisis FODA

Una vez que se conoce cada una de las variables de la matriz FODA, se procede a analizar las mismas para establecer estrategias de solución.

Mediante la Matriz FODA se logra detectar que actividades permitirán vencer aquellas deficiencias que existen dentro del personal y así como la manera de potencializar los atributos que posee cada empleado, en consecuencia al observar la matriz se encuentra que la mejor forma de desarrollar al personal es a través de la capacitación y motivación, por tanto la empresa debe aprovechar estos dos elementos para generar mayor participación de los empleados en cada una de sus actividades.

La empresa "Lavadora y Lubricadora Centro Sur" deberá cambiar la mentalidad tradicional de que los recursos humanos son para cumplir actividades meramente operativas para crear un entorno únicamente funcional por un nuevo rol en donde los empleados son considerados como un soporte estratégico para lo cual se plantean actividades con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos.

Si bien es cierto la empresa al momento brinda capacitación mensual a sus empleados, esta no está satisfaciendo las necesidades actuales de capacitación, sino más bien se ha convertido en una actividad repetitiva que no da resultados relevantes, pues no se ha establecido ningún reglamento que indique como debe desarrollarse tal capacitación para los empleados y más bien se realiza por simple lógica y no siguiendo una política clara de capacitación, por lo que la empresa debería mejorar este aspecto pues una capacitación determinada adecuadamente permitirá mejorar tanto la motivación del personal como la atención al cliente aprovechando que los empleados no tienen resistencia a la capacitación, ya que el único problema es que se les este capacitando para realizar las mismas actividades. Además brindarle al empleado o trabajador herramientas efectivas que le permita ser más eficiente en su puesto de trabajo. A continuación tenemos un cuadro resumen del análisis FODA.

Tabla 3. Resumen del Análisis FODA.

	<p>F Fortalezas internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y destrezas. • Disposición para aprender. • Altas expectativas. • Experiencia laboral. 	<p>D Debilidades internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente retroalimentación. • Falta de accesorios. • Planificación de la capacitación sin directrices. • Atención al cliente deficiente. • Falta de motivación.
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Buen ambiente de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Las necesidades de capacitación por lo general no son satisfechas en la capacitación que brinda la empresa. Falta de una planeación adecuada de procesos que permita maximizar el rendimiento de los trabajadores.
<p>O Oportunidades externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo de la organización. Plan de incentivos. Implementación de servicios nuevos. 	<p>ESTRATEGIA F-O (maximizar-maximizar)</p> <p>Establecer un reglamento y un plan de capacitación para desarrollar mejor las habilidades del empleado y así prepararlos para brindar nuevos servicios.</p>	<p>ESTRATEGIA D-O (minimizar-maximizar)</p> <p>Adquirir accesorios para los trabajadores, además informar mensualmente al empleado sobre su rendimiento y mantener motivado al personal para que mejoren su actitud ante el cliente y la empresa.</p>
<p>A Amenazas Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Iliquidez de la empresa. Posibilidades de cierre del negocio. Mayor oferta laboral. Recesión económica. 	<p>ESTRATEGIA F-A (maximizar-minimizar)</p> <p>Mantener al personal capacitado y motivado para crear en él un sentido de pertenencia que permitirá enfrentar las amenazas externas tanto de la empresa como del entorno económico en el que se desenvuelve.</p>	<p>ESTRATEGIA D-A (minimizar-minimizar)</p> <p>La valoración del personal por parte de la gerencia como personas importantes para el desarrollo del negocio, lograra que traten de mejorar en búsqueda de su propio bienestar y el de la empresa, pues consideran importante la plaza de trabajo que ocupan.</p>

4.3 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001-2008

Para conocer la situación actual de Lavadora y Lubricadora Centro Sur, con respecto a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008, para obtener esta evaluación

se utilizó el Cuestionario de Auditoría Interna ISO 9001:2008¹², donde se establece la lista de chequeo de los requisitos exigidos por la norma con sus respectivas casillas para su verificación.

Para la evaluación se estableció la calificación de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla.4. Calificación de los requisitos

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

A continuación tenemos una tabla con el resumen de la evaluación realizada a Lavadora y Lubricadora Centro Sur siguiendo la Norma ISO 9001:2008, ponderada su calificación.

Tabla. 5. Calificación ponderada de evaluación

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 DOCUMENTACION		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

¹² UTPL-UHU. Auditoría Interna. 2009.

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 REALIZACION DEL PRODUCTO		169	61
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	21
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

Una vez que se ha realizado la ponderación podemos observar que la mayoría de los requerimientos se valoran con 0 y 1, lo que significa que no están definidos o están definidos pero no documentados. También podemos observar en el gráfico los ítems con mayor cumplimiento de los requisitos por parte de Lavadora y Lubricadora de Vehículos Centro Sur.

Los ítems 6 y 7 correspondientes a Gestión de Recursos y Realización del Producto o servicio, son los de mayor cumplimiento por parte de Lubricadora de Vehículos Centro Sur.

Esto quiere decir que la administración está empeñada en asignar recursos para la prestación del servicio, pero no se planifica, no hay mejora de procesos, no se da suficiente capacitación al personal, no están definidas claramente las responsabilidades. Todo esto nos demuestra que Lubricadora de Vehículos Centro Sur, no cuenta con los elementos básicos para, diseñar, implementar y mantener un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

Los elementos básicos necesarios para que Lubricadora y Lavadora de Vehículos Centro Sur. 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
- Documentos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y para la operación de la organización

4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

A pesar de no contar con un Sistema de Gestión de Calidad Lubricadora de Vehículos Centro Sur, ha desarrollado sus actividades de forma normal y ha crecido continuamente a través del tiempo. Pero si se contara con los documentos requeridos y se cumpliera con los requisitos exigidos por la norma, se continuaría con el crecimiento sostenido, se tendría un mayor compromiso de la dirección, además, se mantendría el control sobre los procesos y se los evaluaría constantemente, todo esto manejado en conjunto nos daría las pautas para un direccionamiento estratégico muy claro. Lubricadora de Vehículos Centro Sur al implementar un Sistema de Gestión de Calidad, mantendría el liderazgo en el

mercado ya que lo mantendría como, líder en su clase porque en la ciudad no se cuenta con otra empresa similar que tenga un SGC, esto sería una ventaja competitiva muy grande porque abrirá las puertas a que esta empresa se relacione con otras similares, también traería como beneficio que los clientes tendrían mayor confianza en el servicio prestado, por lo tanto satisfacción a sus necesidades.

Como oportunidades de mejora podemos mencionar algunas:

Tomando como referencia las no conformidades estas nos sirven para plantearnos oportunidades de mejora inmediatas, con esto se trataría de eliminar las causas que originaron las mismas, y así poder cumplir con lo que dice la norma. A continuación se presentan las oportunidades de mejora:

Política y Objetivos de la calidad

Si la empresa no tiene bien definida una política y unos objetivos de calidad limita a los trabajadores en el desempeño de sus actividades, ya que no existen límites claros para crear una acción focalizada que ayude a definir las tareas, comportamiento y papeles de cada uno; es decir, la declaración de la política y objetivos de la calidad permitirá convertir las restricciones en directrices de lo que se puede hacer. Por lo tanto se deberá crear su política y objetivos de la calidad alineados a la satisfacción de los requerimientos de sus clientes con base en la misión de la empresa.

Competencia, formación y toma de conciencia

El área de producción mantiene un personal con mucha experiencia en el desarrollo de sus labores, sin embargo evidencia la falta de toma de conciencia en algunas de sus responsabilidades contribuyendo a generar improductividad en la empresa. Como se dice la calidad la hacen las personas, se deberá orientar al personal hacia el cambio de la cultura organizacional como factor fundamental en la calidad, mediante nuevos factores críticos de éxito como:

- Desempeño ético

- Enfoque en el cliente
- Empowerment: empoderamiento de los procesos
- Involucramiento y compromiso de todo el personal
- Comunicación transparente (solucionar diferencias)
- Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica

Como primer paso se deberá definir y crear el Perfil de Puesto que establezca los requisitos necesarios para el desempeño del personal, y luego se establecerán planes de capacitación que permitirán a la gerencia generar manos de calidad y como consecuencia servicios de calidad.

Ambiente de trabajo

Como en toda empresa donde se manejan y manipulan sustancias químicas usadas para el lavado y desengrasado de los vehículos existe la probabilidad de que se den enfermedades profesionales o que se afecte directamente la calidad del servicio. Lo que se debe de realizar es instruir al personal sobre cómo Mejorar las condiciones de trabajo, como utilizar los equipos de protección personal para cubrir todas las partes expuestas del cuerpo que podrían estar en contacto con estas sustancias. También se debe de utilizar lo que se llama Gerencia Visual que consiste en identificar los diferentes riesgos existentes, precauciones, obligaciones a través de colores y señales. También podemos implantar la filosofía 5'S, Cuando el entorno de trabajo está desorganizado y sin limpieza se pierde la eficiencia y la moral en el trabajo se reduce, a fin de solucionar esta situación, se debe adoptar este modelo de productividad industrial que nos permita mejorar y mantener las áreas de trabajo más limpias, organizadas y seguras; es decir, tratando de mejorar el clima laboral, la calidad, la eficiencia y en consecuencia lograr el funcionamiento más eficiente y uniforme de las personas en los centros de trabajo, convirtiéndose en uno de los principales antecedentes para establecer el SGC. Algunos de los beneficios que genera la implantación de las 5'S son:

- Mayores niveles de seguridad que redundan en una mayor motivación de los empleados
- Mayor calidad

- Tiempos de respuesta más cortos
- Aumenta la vida útil de los equipos
- Genera cultura organizacional y Reducción en las pérdidas

Planificación de la realización del producto

No existe planificación de actividades, por eso la empresa no cuenta con procesos claramente establecidos, sus colaboradores realizan sus actividades en base a la experiencia adquirida, creándose fragilidad latente a la hora de gestionar el proceso. Los procesos deberán documentarse para brindar apoyo a las operaciones de manera eficiente, lo cual ayudaría a:

- Identificar características significativas
- Formar al personal en la utilización de fichas de procesos
- Evaluar el desempeño de los procesos mediante indicadores

Proceso de compras

La empresa no cuenta con una lista de proveedores, por lo que no se realiza la evaluación periódica de los proveedores, esto contribuye a cometer errores durante el proceso que solo se refleja en la calidad del producto. Se deberá establecer políticas y criterios para la realización de la lista y evaluación de sus proveedores, en función de garantizar la calidad de su producto y en consecuencia la satisfacción a los requerimientos de sus clientes. Para esto también será necesario crear registros que evidencien el cumplimiento del requisito.

Control de la prestación del servicio

No se cuenta con procedimientos documentados para el control del servicio y se confía solamente en la experiencia de sus operarios. Aquí se deberá crear procesos documentados, que faciliten al personal actual y nuevo lo siguiente:

- Gestión de los procesos
- Prevención de errores y Formación constante del personal

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, representa el documento guía al igual que en cualquier empresa u organización, debido a que en este se describe de manera general las políticas, los objetivos y la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, las responsabilidades de quienes lo integran y contiene cada uno de los procesos necesarios para cumplir con esas políticas y objetivos trazados.

Es la base para la elaboración de los procedimientos e instructivos; es el soporte para la ejecución de las actividades y los trabajos; es el cimiento para el desarrollo de los programas de capacitación, en el ámbito específico de la cultura de Calidad.

5.1.1 IMPORTANCIA

El Manual de Calidad de “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, se constituye por tanto en el documento de mayor importancia puesto que la norma ISO 9001:2008 contempla el mismo como requisito imprescindible en el momento de la acreditación.

Es también una importante carta de presentación hacia el mercado, puesto que permite mostrar a clientes actuales y potenciales, la organización, sus compromisos con la Calidad y la manera de operar de la empresa, con toda la transparencia que el caso amerita, y así reforzar su confianza y mejorar las relaciones.

El Manual de Calidad diseñado para “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, se muestra en el Anexo 1, su estructura es paralela a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

5.1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es elaborado para que una organización lo utilice para regularizar las actividades dentro de la empresa; a continuación se cita las más importantes:

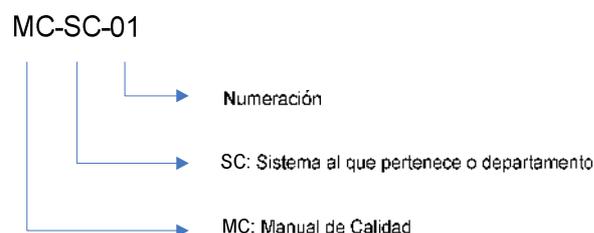
- La utilización del Manual de Calidad como un documento de comparación y control del cumplimiento de las actividades que se señale en el mismo, es decir, como documento fiable para una auditoria.
- Como una herramienta de información para el personal, en especial para los nuevos elementos, permitiéndoles conocer los diversos procedimientos y formas de laborar en la empresa.
- Tener un mejor control de las prácticas que se desarrollen en la organización en cuanto a la Calidad de los productos y/o servicios.
- Demostrar el cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008.

5.1.3 ETAPAS DE LA ELABORACIÓN

Para la elaboración del Manual de Calidad de “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, siguieron tres etapas: en la primera etapa se desarrolló un diagnostico, donde se recolecta la información acerca de la organización, sus proceso; en la segunda etapa se realizo una auditoria utilizando el formato para su fin, aquí se determina la necesidad de establecer un Mapa de Procesos, las exclusiones y requisitos de la norma; y como última etapa se tuvo el desarrollo del manual.

5.1.4 CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El significado de los códigos adoptados tiene relación con:



LOGO DE LA EMPRESA	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 00/00/2011	
	MC-SC-01	Revisión:00	Pág.: 00 de 00

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE

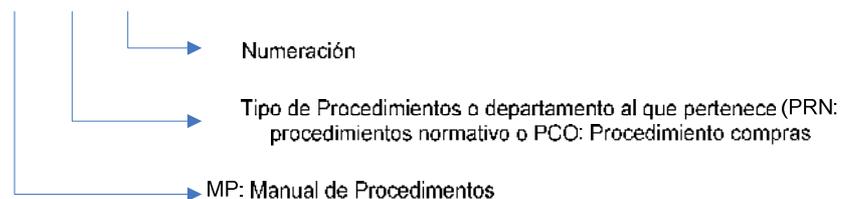
5.2 PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es el documento que comprende todas las referencias del Manual de Calidad y en el que se presentan todos y cada uno de los procesos de una organización. El Manual de Procedimientos, consta de 6 documentos obligatorios, aplicados a la empresa y los que la alta dirección ha considerado deben documentarse. Cada uno de estos documentos tiene a su vez registros necesarios que demanda el Manual de Calidad.

5.2.1 CODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Al igual que el manual de Calidad, el de procedimientos también consta de una codificación para poder identificarse rápidamente un registro solicitado.

MP-PRN-01



LOGO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 00/00/2011	
	MP-PRN-01	Revisión:00	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Pág.: 00 de 00	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE

Los procedimientos incluyen:

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

Los procedimientos desarrollados para “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” 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 3.

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 activada 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 “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” se reserva este tipo de información para el público en general.

5.3 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:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Estructura Organizacional de “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”
- Nombre del Cargo
- Descripción del Cargo
- Funciones centrales del cargo
- Actividades específicas

El Manual de Funciones desarrollado para “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” permitirá al trabajador conocer la empresa y tener un panorama global, se lo puede observar en el ANEXO 4.

5.4. PROCESOS IDENTIFICADOS EN “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”

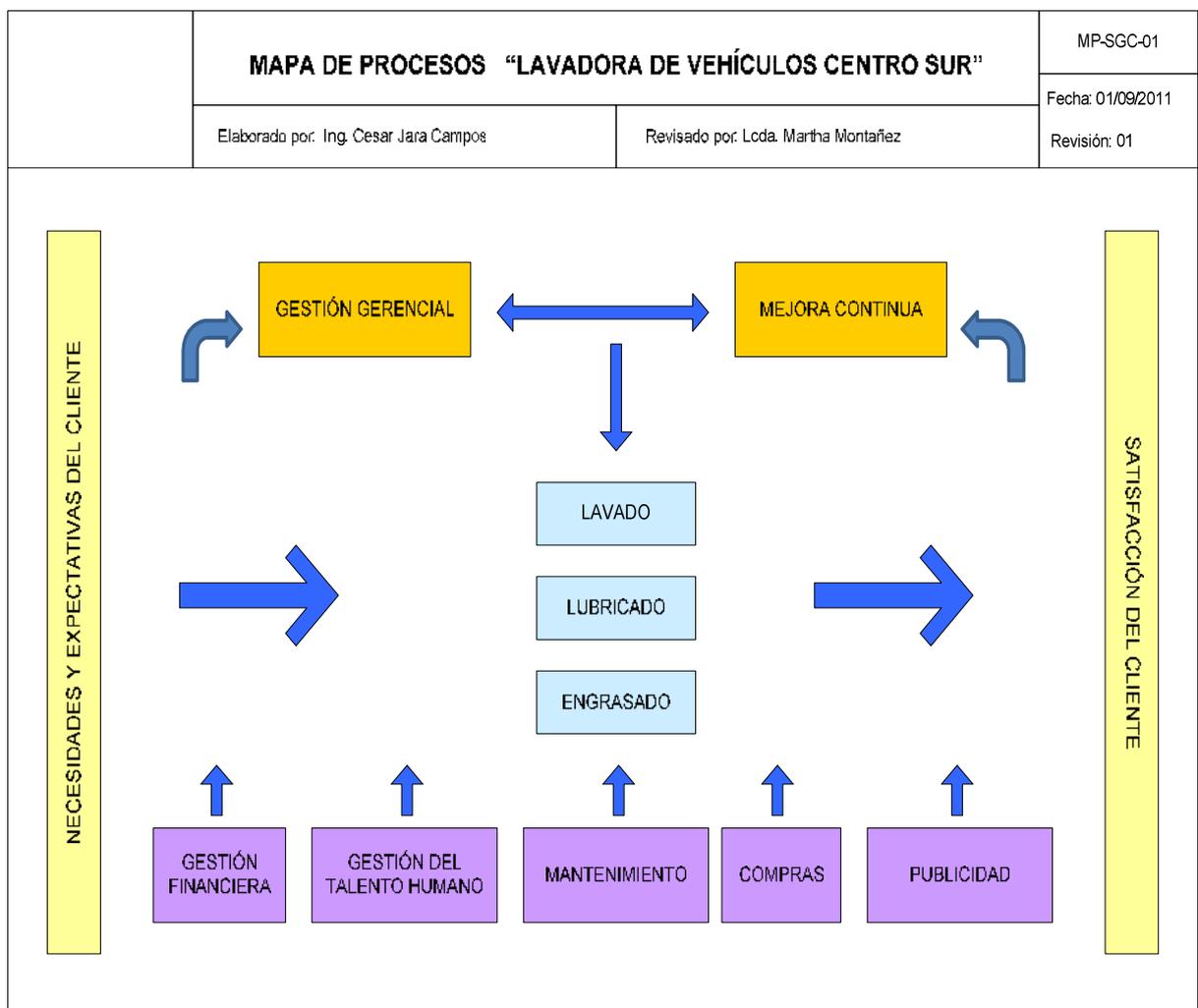
Para la identificación de los procesos se ha recurrido a la utilización de las herramientas de observación y la entrevista con el gerente, los principales de cada área de la organización y con los empleados de la misma. La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones 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 “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”, 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 “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” para la consecución del servicio y tiene relación con las necesidades y expectativas del cliente, es decir recibe pedidos del cliente y finaliza con la entrega del vehículo con los requerimientos aprobados.
- c) Apoyo, son procesos que ayudan a la ejecución de los productos y/o servicio final

A continuación se muestra la figura, que representa el Mapa de Procesos General de la empresa y en anexo 2 las fichas de procesos derivadas del mismo.



5.5 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la tabla siguiente se resumen los indicadores propuestos para la evaluación de los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Tabla 6. Indicadores para la evaluación de los procesos

GESTIÓN GERENCIAL	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# de objetivos logrados frente al # de objetivos propuestos
Indicador 2	Satisfacción del cliente con los servicios prestados
Indicador 3	Satisfacción de los resultados de aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
MEJORA CONTINUA	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(# De reclamos solucionados / total de reclamos del cliente).
Indicador 2	nº capacitaciones realizadas/nº capacitaciones propuesta
Indicador 3	% de disminución en la rotación del personal de planta.
Indicador 4	% de Disminución de despachos de materiales fuera de especificación.
Indicador 5	nº de oportunidades de mejora implementadas/ nº de mejoras identificadas.
Indicador 6	% de disminución del nº de no conformidades por actividad
Indicador 7	nº de registros cumplimentados/ nº de registros previsto.
LAVADO	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# total de vehículos lavados
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes
LUBRICADO	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# Total de vehículos lubricados.
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes
ENGRASADO	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# Total de vehículos engrasados.
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes

GESTIÓN FINANCIERA	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	Relación de costos y gastos.
Indicador 2	nº facturas no conformes/ nº facturas emitidas.
Indicador 3	nº certificaciones no conformes/ nº certificaciones emitidas
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado.
Indicador 2	nº de capacitaciones cumplidas/ nº capacitaciones planificadas
MANTENIMIENTO	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	nº de mantenimientos por PC
Indicador 2	# total de Equipos y maquinaria que han recibido mantenimiento/ # total de Equipos y maquinaria que se deben mantener
Indicador 3	% de fallas disminuidas en la planta.
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
Indicador 3	Atrasos en la entrega
PUBLICIDAD	
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	% de incremento de clientes
Indicador 2	Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación ha permitido diseñar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 para la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” cumpliendo con el objetivo central.
2. Se estableció la Política de Calidad y Objetivos de Calidad de “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR.
3. La implementación de los indicadores de gestión de calidad en cada proceso permitirán medir la productividad cuantitativamente para medir el desempeño del negocio y saber cómo actuar.
4. Se mejoró el esquema organizativo y se estableció funciones específicas para cada cargo en la “LAVADORA Y LUBRICADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”.
5. Se identificaron y establecieron los procesos claves, estratégicos y de apoyo para dar soporte a la empresa en términos de organización.
6. 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.

6.2 RECOMENDACIONES

- Es necesario establecer un programa de capacitación para el personal, y de inducción al nuevo personal, con el fin por un lado de lograr un mayor vínculo con la empresa y por otro de reducir los tiempos de entrega de los trabajos al desconocer cómo funciona la empresa en estos ámbitos.
- La empresa puede en busca de ser más competitiva ampliar su portafolio de servicios con la inclusión de procesos como alineación y enllantaje, mantenimiento preventivo o venta de repuestos, esto ya que la empresa posee una amplia infraestructura.
- Buscar publicitar a la empresa en los diferentes medios de comunicación o implementar la estrategia de búsqueda de cliente “puerta a puerta”, es decir, acudir a las empresas públicas o privadas a ofrecer sus servicios y beneficios/descuentos.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] MITECNOLOGICO, Evolución de Calidad. Pagina web: <http://www.mitecnologico.com/Main/EvolucionCalidad>.
- [2] UTPL-UHU, Modulo II: Calidad y Medioambiente, Información y Diagnostico. 2009. Pág.: 5-7.
- [3] UTPL-UHU, Modulo II: Calidad y Medioambiente, Información y Diagnostico. 2009. Pág.: 8.
- [4] UTPL-UHU, Modulo I: Marco Reglamentario, Situación Actual y Perspectivas de Futuro. 2009. Pág.: 44.
- [5] Pagina web: <http://www.jsd.es/normas-calidad-iso/cuales-son-los-8-principios-de-la-calidad/gmx-niv79-con75.htm>. 2011.
- [6] UTPL-UHU (2009). Diseño de un Plan de Gestión de Calidad y Medioambiente. Pág.: 5.
- [7] UTPL-UHU, Modulo I: Marco Reglamentario, Situación Actual y Perspectivas de Futuro.. 2009. Pág.: 54.
- [8] Pagina web: http://www.wikilearning.com/monografia/administracion_de_la_calidad/11502- 2011.
- [9] Pagina web: <http://www.monografias.com/trabajos16/estructura-organica/estructura-organica.shtml>. 2011.
- [10] Porter, Michael E. Estrategia Competitiva. Editorial Cecs. México 1986. P. 55
- [11] SENGE, Peter, La Quinta Disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje, Editorial Granica, Buenos Aires-Argentina 2004, p.385.
- [12] UTPL-UHU (2009). Auditoría Interna: Modelos, Herramientas y Aplicaciones.

GLOSARIO

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.

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).

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.

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.

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

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.

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.

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

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

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

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 coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

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

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

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

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.

Procedimiento: Representación escrita de un proceso.

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

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

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

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

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.

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.

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.

ANEXO 1
MANUAL DE CALIDAD

**MANUAL DE CALIDAD**

Fecha de Emisión: 16/08/2011

MC-SC-01

Revisión: 00

Página: 1 de 26

MC-SC-01
MANUAL DE CALIDAD
“LAVADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”
(LVCS)

LOCALIZACIÓN DEL ORIGINAL: GERENCIA

EDICIÓN Nº.: 01

FECHA DE REVISIÓN: 01/08/2011

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		

LISTADO DE MODIFICACIONES

PAGINAS	ITEM	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 2 de 26

ÍNDICE

1. GENERALIDADES

- 1.1 OBJETIVO
- 1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 1.3 EXCLUSIONES

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

- 2.1 MARCO HISTÓRICO
- 2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
- 2.3 ORGANIGRAMA
- 2.4 COMITÉ DE CALIDAD

3. POLÍTICA DE CALIDAD

- 3.1 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD
- 3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de documentos
 - 4.2.4 Control de registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1 Objetivos de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 3 de 26

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidad

5.6.2 Información de entrada para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los recursos relacionados con el Servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control del Operación y Prestación del Servicio

7.5.2 Validación de los procesos de producción

7.5.3 Identificación y trazabilidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 4 de 26

7.5.4 Propiedad del Cliente

7.5.5 Preservación del Servicio

7.5.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y DEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.2 Auditoría Interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

9. LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 5 de 26

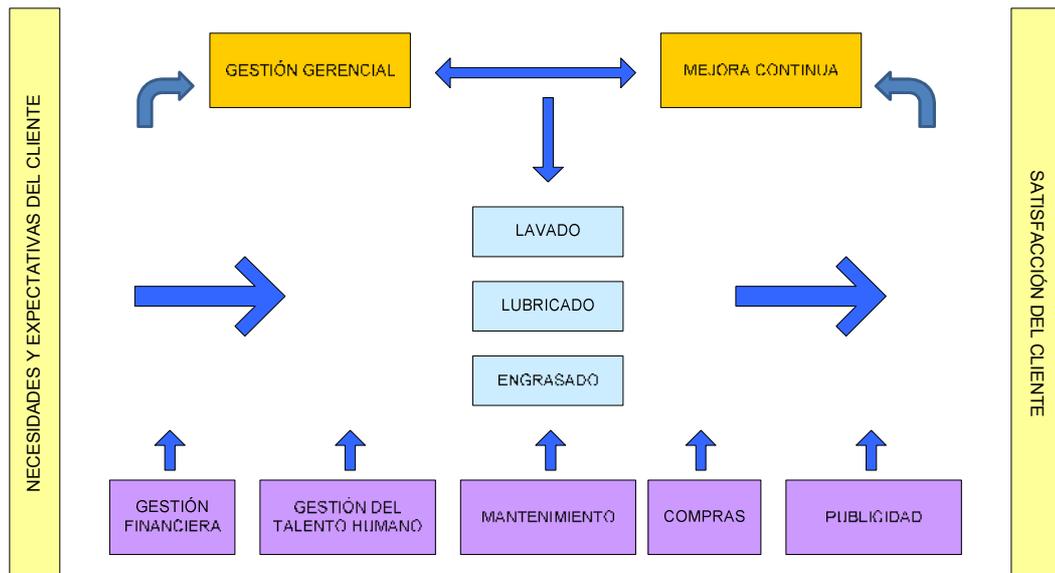
1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

El presente Manual de Calidad tiene como objeto implantar y difundir las directrices bajo las cuales “LAVADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR” 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 Sistema de Gestión de Calidad está diseñado para la totalidad de los procesos detallados en el Mapa de Procesos de LAVADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR”.



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 6 de 26

1.3 EXCLUSIONES

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

- 7.3 Diseño y Desarrollo: dicho punto no aplica ya que LAVADORA DE VEHICULOS CENTRO SUR es una empresa de servicios.
- 7.5.2 Validación de los procesos: dicho punto de la norma no aplica, ya que se controla todo en el punto 7.5.1.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición la empresa no posee equipos de inspección, medición y ensayo.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 MARCO HISTÓRICO

Lavadora y engrasadora de vehículos Centro Sur, es una empresa dedicada a la prestación de servicio de lavado para vehículos de uso particular, la misma que nace para cubrir la demanda existente en este campo. Su razón social es “Lavadora Centro Sur”. Esta empresa inicia sus actividades desde el 20 de diciembre de 1987, está ubicada en un área de 1000 metros cuadrados, donde se levanta toda la infraestructura necesaria para su funcionamiento, esta empresa nació solo con una rampa, luego por la creciente demanda se ha incrementado el número de las mismas y también los servicios que presta. Cabe anotar que las instalaciones de la empresa se encuentran ubicadas cerca de la rivera del río Tomebamba, perteneciente al Municipio de la Ciudad de Cuenca, debemos señalar que esta empresa cuenta con purificadores de agua, que la limpian, luego las depositan en las alcantarillas municipales y se conducen hacia la planta de tratamiento de aguas residuales de la ciudad donde son tratadas y posteriormente vaciadas en el río

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 7 de 26

evitando así la contaminación del medio ambiente. "Lavadora y lubricadora Centro Sur" posee todo los permisos de funcionamiento en regla tanto de orden general como los exigidos por el Municipio de la ciudad de Cuenca, del Cuerpo de Bomberos. Actualmente su capacidad está conformada por seis rampas que están divididas de la siguiente manera:

- Tres rampas para el lavado de transporte pesado como camiones que contengan furgón, plataforma, tanques de transpone de líquidos; cabe indicar que son considerados vehículos de carga pesada todo los que contengan en su eje trasero cuatro ruedas o más.
- Dos rampas destinadas para el mantenimiento de vehículos particulares como autos, camionetas y todo vehículo que contenga de dos (motocicleta) a cuatro ruedas,
- Una rampa común para todos los tipos de vehículos en donde se lleva a cabo el proceso de engrasado.

"Lavadora Centro Sur" está localizada en el territorio ecuatoriano, provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca, parroquia de Monay, en la Avenida Pumapungo y Ornar Torrijos esquina S/N; el frente principal de la empresa esta hacia la calle Ornar Torrijos que tiene 45 metros y su lado lateral hacia la Avenida Pumapungo.

2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Brindar servicios de calidad en la limpieza y mantenimiento de vehículos que otorgue al cliente, satisfacción y agrado de haber dedicado tiempo y recursos en bien de su herramienta de transporte.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 8 de 26

Visión

Ser un establecimiento reconocido en su ámbito, debido a la constante innovación tanto de herramientas de trabajo como de normas que garanticen su crecimiento; usando como directrices la conservación tanto de recursos humanos como naturales, con un alto estándar de calidad en sus servicios.

Valores

Las actividades diarias de LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR se basan en los siguientes valores:

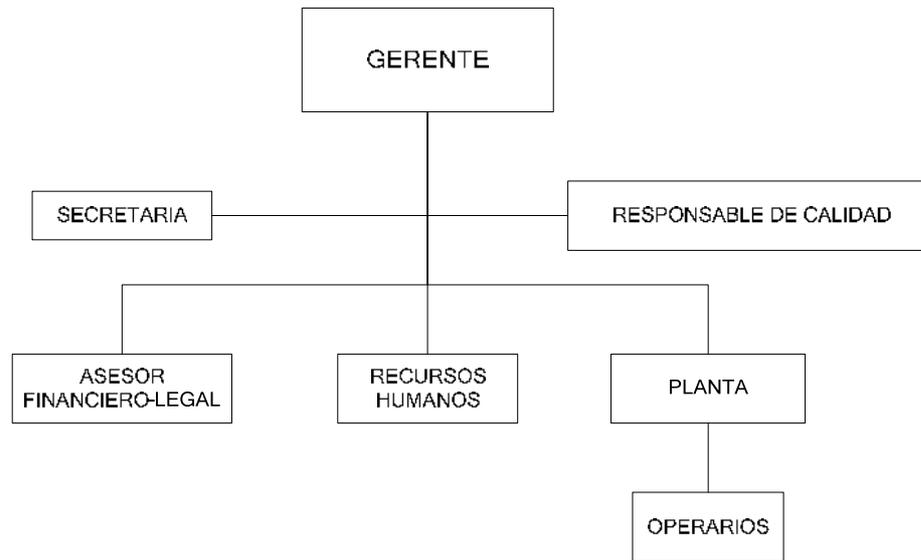
1. **INNOVACIÓN:** Continua de nuestras estrategias y de nuestros métodos de trabajo
2. **PUNTUALIDAD:** En la entrega de los trabajos solicitados por nuestros clientes.
3. **COHERENCIA:** Entre lo que nos comprometemos con nuestro cliente y lo que efectuamos como trabajo.
4. **COMUNICACIÓN:** Constante y efectiva, entre todos los miembros que formamos parte de la empresa, así como con nuestros proveedores y clientes.
5. **CONFIANZA:** En que realizaremos nuestras labores de la mejor manera, con la finalidad de satisfacer a cada uno de nuestros clientes.
6. **COMPROMISO:** Con nuestro clientes, al brindarles un servicios de calidad; con la sociedad, al brindar estabilidad a las familias de nuestro personal, y con el medio ambiente, al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado de éste.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011
	MC-SC-01		Revisión: 00 Página: 9 de 26

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 la Revisión del SGC.

El Comité de la Calidad está integrado por: Gerente quien lo preside, el representante de la dirección y responsables de cada departamento. La dirección de Lavadora Centro Sur 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 Lavadora Centro Sur.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 10 de 26

3. POLÍTICA DE CALIDAD DE LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los Clientes en nuestra visión de empresa de categoría mundial, basadas en los siguientes principios:

- Integridad personal como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
- Creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.
- Productividad en nuestro trabajo y en el empleo de los recursos materiales.
- Consciencia en la práctica de un trabajo libre de errores y en el compromiso leal con la institución y con las realizaciones de calidad.

3.1 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La difusión de la política de calidad en Lavadora Centro Sur 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

Los objetivos de calidad definidos para Lavadora Centro Sur son los siguientes:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 11 de 26

OBJETIVO	INDICADOR	META
Incrementar el nivel de satisfacción del Cliente	Índice de satisfacción del cliente	Establecer el procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente
Asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad	Índice de eficacia del sistema de gestión de calidad	Establecer un procedimiento para la revisión del SGC por la dirección.
Reducir los costos de la no calidad	Índice de no calidad	Establecer un procedimiento para medir los costes de la No calidad. Mejorar la eficiencia de los procesos en un 5% posterior a la primera revisión.
Reducir el número de quejas y/o reclamos al servicio	Índice de quejas y reclamos	Establecer un procedimiento específico para la resolución de quejas presentadas por nuestros clientes, satisfaciendo de esta forma el 100% de sus necesidades,

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Para satisfacer la política de calidad, lograr los objetivos de calidad y asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos del cliente, Lavadora Centro Sur, va a establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, cuyas directrices se definen en el presente Manual. Lavadora Centro Sur se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, para ello se:

- Determinan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinan la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Aseguran la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011
	MC-SC-01		Revisión: 00 Página: 12 de 26

- Realizan el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

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

Adicional se ha establecido una codificación para las áreas correspondientes, con el fin de identificar claramente el área y funcionario con responsabilidad en la documentación.

Áreas	Códigos
Gerencia General	GG
Financiero - Jurídico	FJ
Recurso Humanos	RH
Gestión de Calidad	SGC
Planta	PS
Secretaría	ST
Mantenimiento	PS-M
Compras	ST-C
Ventas	ST-V

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 13 de 26

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Lavadora Centro Sur establece y mantiene un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que incluye: El alcance del sistema de gestión de calidad y sus exclusiones. Los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad. La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

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” (PRN-SGC-01), como primer requerimiento de la normas ISO 9001: 2008.

Con esto se asegura que:

- Se aprueban todos los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Se revisan, actualizan y aprueban todos los documentos cuando sea necesario.
- Se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de su aplicación.
- Todos los documentos permanecen legibles y fácilmente identificados.
- Los documentos externos que son necesarios e identifican y se controla su distribución.
- Todos los documentos obsoletos se retiran y se identifican adecuadamente en el caso que se mantengan por cualquier razón.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 14 de 26

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” (PRN-SGC-02).

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA

La gerencia de Lavadora Centro Sur establece, aprueba y divulga 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 Lavadora Centro Sur se compromete a:

- Comunicar al personal de Lavadora Centro Sur sobre la importancia de cumplir con los requerimientos tanto del cliente como legales.
- Establecer la política y los objetivos de calidad.
- Realizar las revisiones gerencias 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).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 15 de 26

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de Lavadora Centro Sur asegura que los requisitos del cliente se determina y cumplen con el propósito de logara la satisfacción del mismo (numerales 7.2.1 y 8.2.1 del presente manual).

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia de Lavadora Centro Sur 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

La gerencia de Lavadora Centro Sur establece los objetivos de calidad en una reunión de la dirección, incluyendo las directrices necesarias para cumplir los requisitos del servicio, en las demás funciones y en los niveles relevantes. El Responsable del sistema de gestión de calidad debe coordinar que se establezcan y se implementen las acciones necesarias. Los Objetivos de Calidad son medibles y consistentes con la política de la calidad y se encuentran en el ítem 3.2 del manual de calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La gerencia de Lavadora Centro Sur se asegura:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 16 de 26

- Que la planificación del SGC se lleva a cabo en las reuniones del comité de calidad, para cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de calidad.
- Que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implantan cambios en este.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La dirección de Lavadora Centro Sur se asegura de que ha definido las autoridades y responsabilidades de los diferentes cargos de la empresa y que se ha comunicado. Se explica con el organigrama y la descripción de las actividades de del Manual de Funciones (MF-SGC-01), Anexo 3.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de Lavadora Centro Sur ha designado como su representante al “Jefe de Planta” de la empresa, quien independiente de otras actividades tiene la autoridad y responsabilidad para:

- 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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 17 de 26

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

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).

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 e incluye:

- Los resultados de las auditorias
- La retroalimentación del cliente
- El desempeño de los procesos y conformidad de servicio
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de las revisiones previas de la Gerencia.
- Los cambios que afectan al sistema de gestión de la calidad.
- Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 18 de 26

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 que desarrolla el trabajo que afecta a la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia (Manual de Funciones Anexo3).

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

El Gerente de Lavadora Centro Sur determina:

- La competencia necesaria (Requisitos establecidos en el perfil del Puesto del Manual de Funciones Anexo 3) para el personal que realiza actividades que afectan la conformidad con los requisitos del producto.
- Cuando es aplicable, se proporciona la formación o se toma otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- Evalúa la eficacia de la capacitación por medio del formulario de evolución de la capacitación que los realiza el jefe inmediato.
- Asegura que los colaboradores son conscientes de la importancia y relevancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de cada uno de los empleados.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 19 de 26

6.3 INFRAESTRUCTURA

Lavadora Centro Sur determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria que permite lograr la conformidad del servicio, incluye a:

- Espacios y servicios de trabajo.
- Equipos y maquinarias necesarios para el proceso de prestación del servicio.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Jefe de Planta es responsable de determinar y gestionar un ambiente de trabajo de seguridad e higiene, dentro de la planta y de controlar el cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento interno de Lavadora Centro Sur.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Lavadora Centro Sur planifica y desarrolla la realización de sus servicios a través de un Plan de Calidad, el mismo que es establecido en el comité de calidad. También ha desarrollado los procesos necesarios para la realización de sus servicios. La planificación de los servicios es coherente con los otros procesos identificados en el sistema de gestión de la calidad. Lavadora Centro Sur determina que durante esta planificación se debe cumplir lo siguiente:

- Los objetivos de calidad que constan en el manual de calidad y los requisitos establecidos para el desarrollo del servicio.
- Los procedimientos y documentos de trabajo y recurso específicos para la realización del servicio.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 20 de 26

- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, etc., establecidas en este manual y en el de procedimientos.

Los resultados de esta planificación se presenta a través de: la planificación de los servicios, el plan de calidad y los registros respectivos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Lavadora Centro Sur determina los requisitos de los clientes a través de:

- Los requisitos especificados por el cliente, que se obtiene mediante las órdenes de trabajo, información facilitada por el cliente.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos aplicables al servicio.
- Los requisitos adicionales establecidos por Lavadora Centro Sur considere necesario (MP-VM-01) "Procedimiento Ventas"

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 21 de 26

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Lavadora Centro Sur 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.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Esta cláusula no aplica en el Sistema de Gestión de Calidad de Lavadora Centro Sur ya que no tiene procesos de fabricación o producción de productos. Lavadora Centro Sur es una empresa que ofrece servicios de lavado y lubricado de vehículos.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Lavadora Centro Sur 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. 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.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras describe los requerimientos de los productos que son necesarios para el cumplimiento del servicio.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 22 de 26

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Lavadora Centro Sur 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 Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA OPERACIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

- Recepción y almacenamiento de materia prima: Instrucción de trabajo
- Prestación del Servicio (lavado, lubricado y engrasado): Instrucción de trabajo

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

En el proceso de prestación del servicio: lavado y lubricado de vehículos Lavadora Centro Sur identifica la realización, seguimiento y medición del servicio, de tal forma que se conoce el estado del servicio mediante los registros.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 23 de 26

Lavadora Centro Sur desarrolla su actividad con propiedad del cliente, por lo que ha establecido la forma para asegurar que el vehículo entregado sea retirado en el estado cual fue entregado mediante el “Acta entrega recepción de Vehículos” (FORM), que se llena en presencia del cliente y con su supervisión.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

La preservación del servicio es responsabilidad del jefe de taller. Una vez finalizado el lavado y lubricado del vehículo, este se estaciona en el parqueadero en espera a que el cliente lo retire.

7.5.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Lavadora Centro Sur 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 MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD		Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01		Revisión: 00	Página: 24 de 26

Lavadora Centro Sur 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.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

Lavadora Centro Sur lleva a cabo auditorias internas 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

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

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

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

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Lavadora Centro Sur se asegura que los servicios 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 servicio no conforme (PRN-SGC-04).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 25 de 26

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Lavadora Centro Sur 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 cada proceso.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Lavadora Centro Sur 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.

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. LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		



	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Emisión: 16/08/2011	
	MC-SC-01	Revisión: 00	Página: 26 de 26

CÓDIGO	TÍTULO	REQ. NORMA	DISTRIBUCIÓN
PRN-SGC-01	Control de Documentos y Datos	4.2.3	Responsable de calidad
PRN-SGC-02	Control de Registro de Calidad	4.2.4	Responsable de calidad
PRN-SGC-03	Auditoría Interna	8.2.2	Responsable de calidad
PRN-SGC-04	Producto no Conforme	8.3	Responsable de calidad
PRN-SGC-05	Acciones Correctivas	8.5.2	Responsable de calidad
PRN-SGC-06	Acciones Preventivas	8.5.3	Responsable de calidad
PRO-SGC-01	Evaluación de Satisfacción del Cliente	5.2	Responsable de calidad
PRO-CM-01	Procedimiento de Compras	7.4.1	Responsable de Compras
PRO-SGC-03	Manejo del sistema de gestión de calidad por la Dirección.	5.6	Dirección
PRO-SGC-04	Mejora Continua	8.5.1	Responsable de calidad
MP-VM-11	Proceso de Ventas	7.2.1	Dirección

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cesar Jara Campos		

ANEXO 2
FICHA DE PROCESOS

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN GERENCIAL	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-01	Página: 1 de 2

PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL

MP-SGC-01

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Gerente	Responsable de Calidad	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN GERENCIAL	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-01	Página: 2 de 2

ENTRADAS	Requisitos del cliente, de ley y la empresa.
	Informes de auditorías internas y externas.
	Revisiones anteriores por la dirección.
	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
	Evaluación de la percepción del cliente.
	Quejas, reclamos y sugerencias del cliente.
	Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
	Cambios que puedan afectar al SGC.
ACTIVIDADES	Necesidad de Recurso.
	Planificar las revisiones del planeamiento estratégico.
	Planear los mecanismos de comunicación interna y externa.
	Planear la revisión y ajustes a: misión, visión, política y objetivos de calidad.
	Planificar y realizar las revisiones por la dirección.
	Seguimiento y control del plan de mejora.
	Revisión de las necesidades de recursos.
SALIDAS	Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora de los procesos.
	Misión, visión, política y objetivos de calidad.
	Planificación de cambios.
	Mecanismos de comunicación.
	Necesidades de recurso.
	Actas de revisión.

Recursos necesarios: Papelería, oficina, computador, medios de comunicación y personal competente.

Documentación y/o información necesaria: Toda la documentación que forma parte de las entradas.

Documentación generada: Misión, visión, planes estratégicos de la empresa; Política y objetivos de Calidad; Responsabilidades, funciones; Revisiones por la dirección; Guía para la realización de actividades.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# de objetivos logrados frente al # de objetivos propuestos
Indicador 2	Satisfacción del cliente con los servicios prestados
Indicador 3	Satisfacción de los resultados de aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Gerente	Responsable de Calidad	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	MEJORA CONTINUA	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-02	Página: 1 de 3

PROCESO DE MEJORA CONTINÚA

MP-SGC-02

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de Calidad	Gerente	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	MEJORA CONTINUA	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-02	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Identificación de oportunidades de mejora.
ACTIVIDADES	Análisis de los indicadores de los procesos.
	Redacción de ser el caso de nueva revisión de documento o formato.
	Aprobación y distribución de la nueva documentación.
	Ejecución de acción preventiva o correctiva si hay existencia de no conformidad o potencial no conformidad.
SALIDAS	Registros de oportunidades de mejora
	Planes de acciones preventivas o correctivas.

Recursos necesarios: Todo el personal de la empresa, oficinas, planta, bodegas.

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

Documentación generada: Registros de oportunidades de mejora.

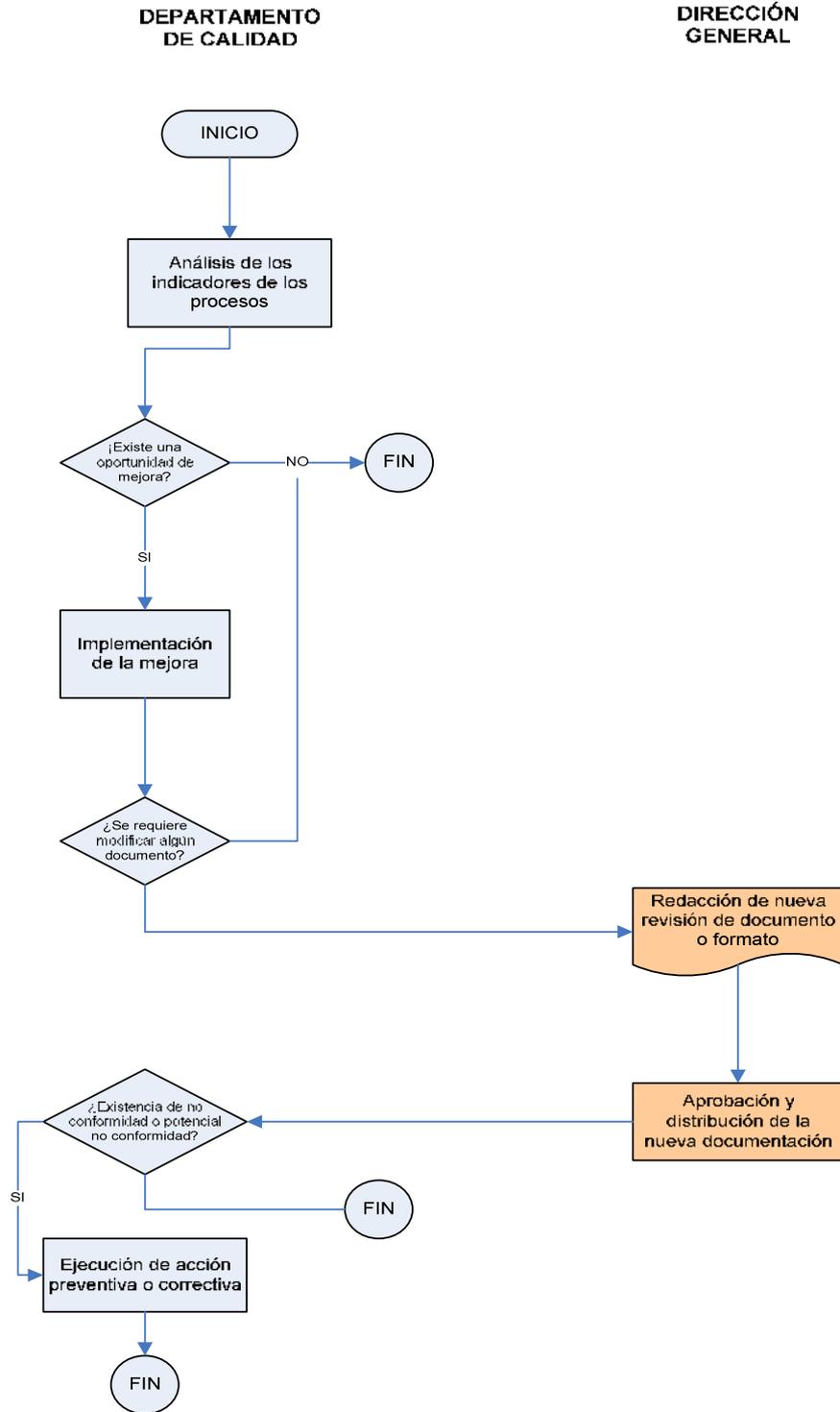
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(# De reclamos solucionados / total de reclamos del cliente).
Indicador 2	nº capacitaciones realizadas/nº capacitaciones propuesta
Indicador 3	% de disminución en la rotación del personal de planta.
Indicador 4	% de Disminución de despachos de materiales fuera de especificación.
Indicador 5	nº de oportunidades de mejora implementadas/ nº de mejoras identificadas.
Indicador 6	% de disminución del nº de no conformidades por actividad
Indicador 7	nº de registros cumplimentados/ nº de registros previsto.

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de Calidad	Gerente	Personal



FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
MEJORA CONTINUA	Revisión: 01/09/2011
MP-SGC-02	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de Calidad	Gerente	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	LAVADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-03	Página: 1 de 3

PROCESO DE LAVADO

MP-SGC-03

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lavado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	LAVADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-03	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Requerimientos del cliente
	Orden de Trabajo
	Vehículo
	Materiales: esponja, jabón, agua, gamuza, crema de encerado, limpia parabrisas, franela, desengrasantes, abrillantadores, jabón neutro
	Aspiradora
ACTIVIDADES	Colocar el vehículo en la rampa de lavado.
	Limpiar el exterior del vehículo con la esponja, jabón neutro y agua suficiente.
	Secar el exterior de vehículo.
	Encerar todo el exterior del vehículo (latonería)
	Eliminar manchas del chasis y neumáticos.
	Sacar las alfombras del interior del vehículo.
	Limpiar el interior del vehículo.
	Colocar las alfombras limpias dentro del vehículo.
	Pulir el exterior del vehículo (quitando el encerado).
	Inspeccionar el trabajo realizado conforme la orden de trabajo
	Sacar el vehículo de la rampa.
SALIDAS	Vehículo listo para el siguiente proceso de ser el caso o listo para entregar al cliente.
	Orden de trabajo finalizada.
	Emisión de residuos.

Recursos necesarios: Operarios de Lavado, responsable de compras y de calidad, planta, bodega, materiales, papel.

Documentación y/o información necesaria: Plan de control, plan de mantenimiento preventivo, instructivos de trabajo.

Documentación generada: Registro de inspección-finalización del proceso.

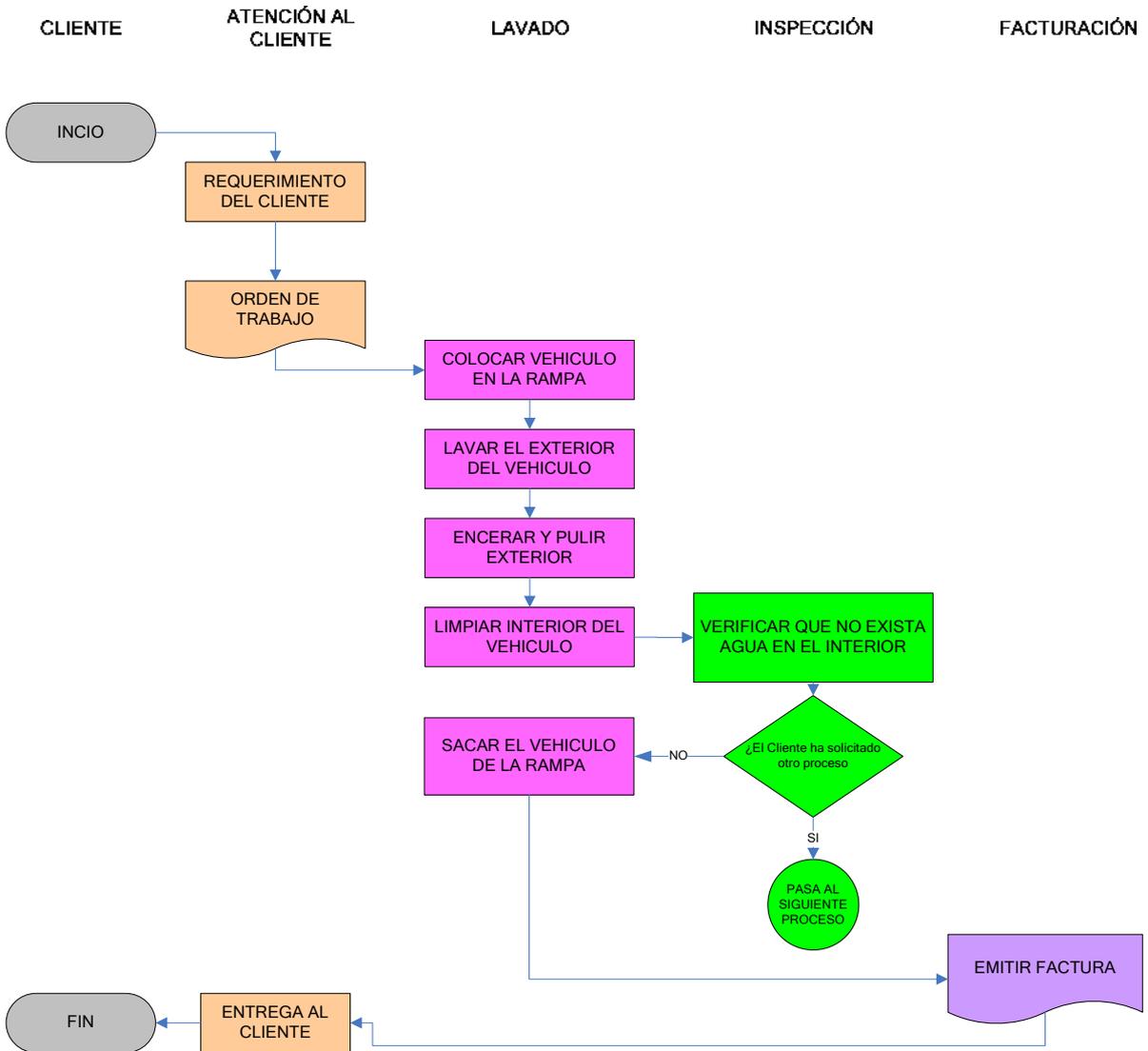
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# total de vehículos lavados
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lavado	Gerente	Responsable de Compras



FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
LAVADO	Revisión: 01/09/2011
MP-SGC-03	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lavado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	LUBRICADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-04	Página: 1 de 3

PROCESO DE LUBRICADO

MP-SGC-04

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lubricado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	LUBRICADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-04	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Vehículo
	Orden de Trabajo
	Lubricante de vehículos (aceite para el motor)
	Lubricante en Spray o penetrantes.
	Filtro de aceite.
	Herramienta
ACTIVIDADES	Colocar el vehículo en la rampa de lubricado.
	Colocar el recipiente de aceites usados en las cercanías del cárter.
	Extraer el tapón del cárter.
	Sacar el filtro de aceite.
	Traer de bodega el aceite, el Spray lubricante y filtro para el vehículo.
	Lubricar las siguientes partes: puntos de movimiento de la dirección, suspensión, bujes.
	Una vez vaciado todo el aceite, colocar el filtro.
	Colocar el tapón en el cárter.
	Sacar la tapa de la tapa válvulas del motor para colocar el lubricante nuevo.
	Medir el nivel de lubricante en el motor
	Completar si faltase.
Colocar la tapa en la tapa válvulas del motor	
SALIDAS	Vehículo listo para el siguiente proceso de ser el caso o listo para entregar al cliente.
	Orden de trabajo finalizada.
	Emisión de residuos.

Recursos necesarios: Operarios de Lubricado, responsable de compras y de calidad, planta, bodega, materiales, papel.

Documentación y/o información necesaria: Plan de control, plan de mantenimiento preventivo, instructivos de trabajo.

Documentación generada: Registro de inspección-finalización del proceso

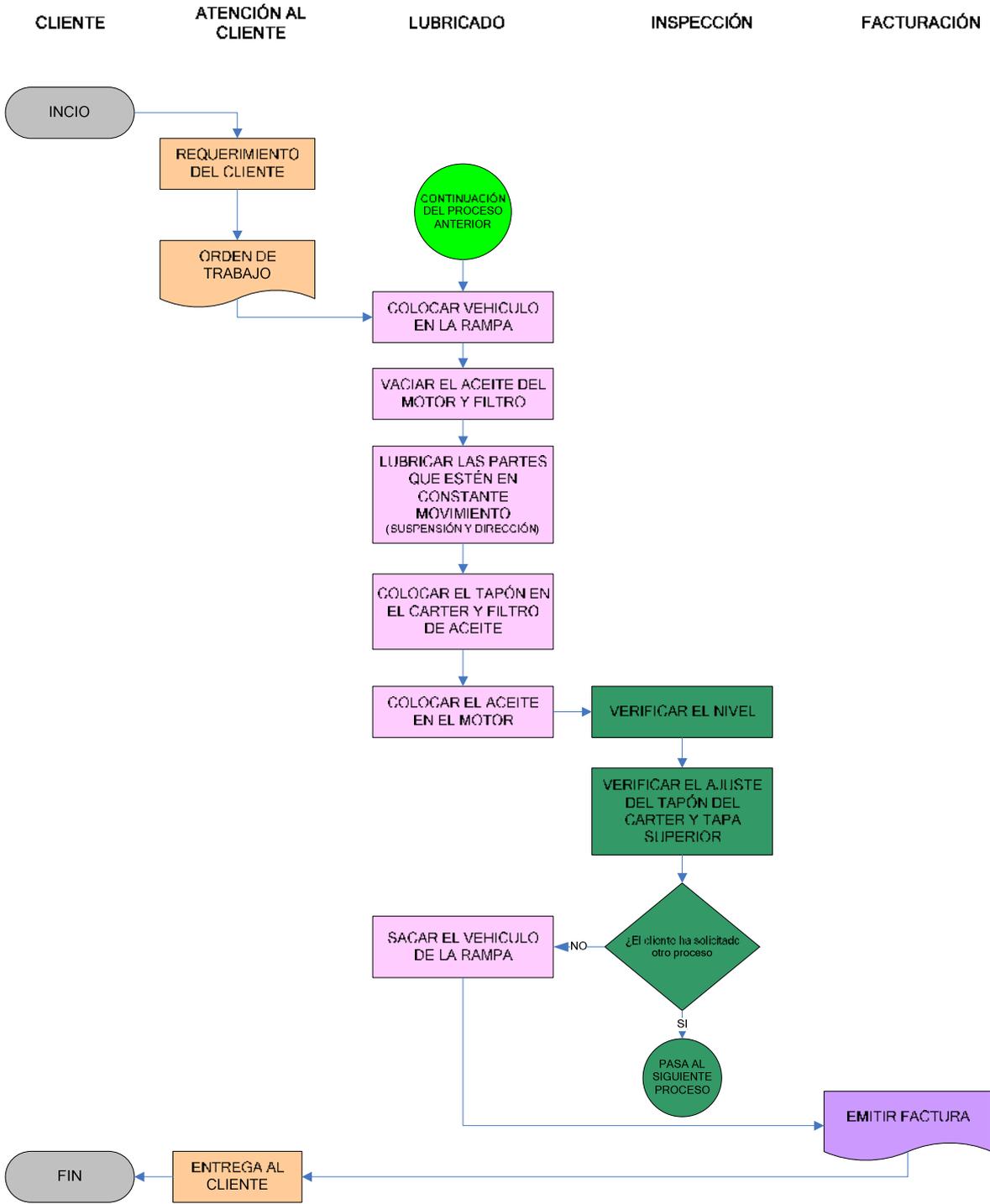
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# Total de vehículos lubricados.
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lubricado	Gerente	Responsable de Compras



FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
LUBRICADO	Revisión: 01/09/2011
MP-SGC-04	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Lubricado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	ENGRASADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-05	Página: 1 de 3

PROCESO DE ENGRASADO

MP-SGC-05

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Engrasado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	ENGRASADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-05	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Vehículo
	Grasa
	Herramienta: Engrasadora
ACTIVIDADES	Colocar la grasa en la engrasadora
	Engrasar todos los graseros (cruquetas, rotulas y terminales)
	Limpiar los excesos de grasa.
	Sacar el vehículo de la rampa y colocarlo en el área de entrega.
SALIDAS	Vehículo listo para entregar al cliente.
	Orden de trabajo finalizada.
	Emisión de residuos.

Recursos necesarios: Operarios de Engrasado, responsable de compras y de calidad, planta, bodega, materiales, papel.

Documentación y/o información necesaria: Plan de control, plan de mantenimiento preventivo, instructivos de trabajo.

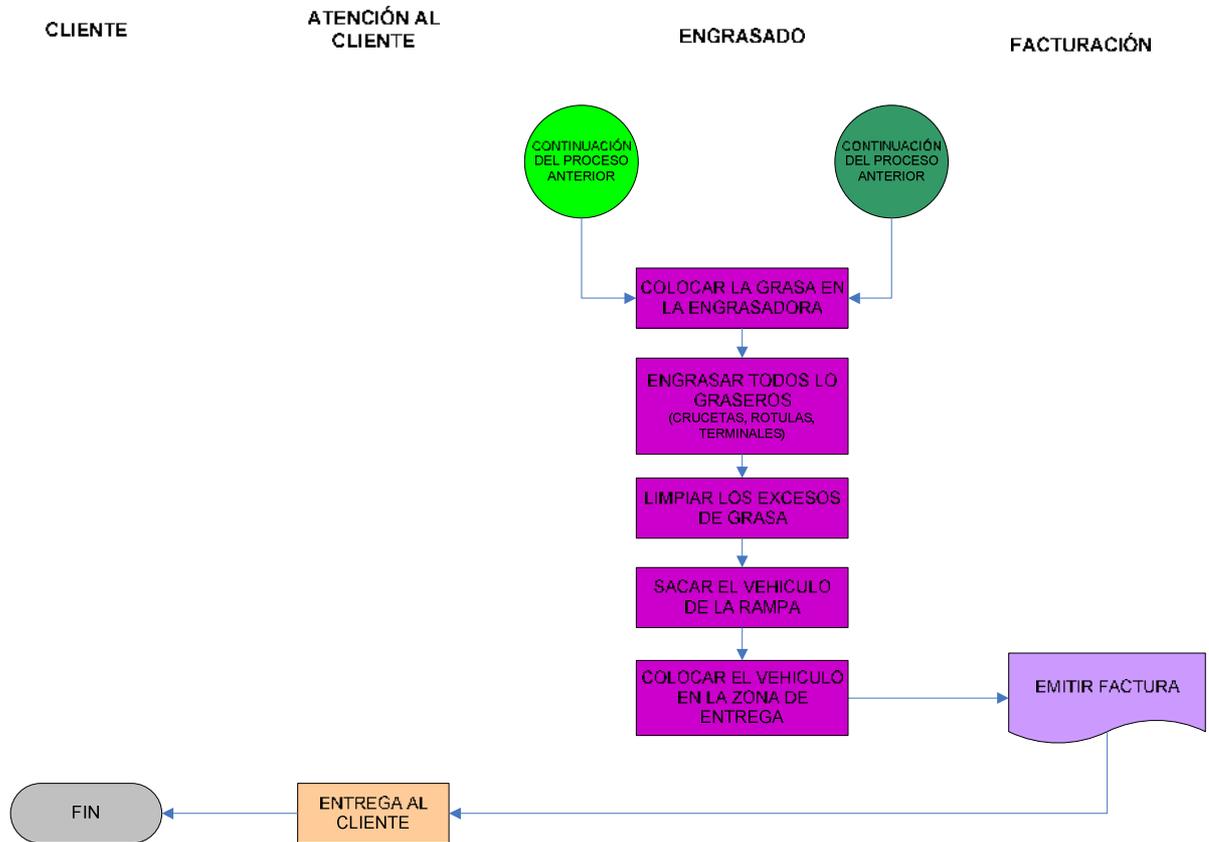
Documentación generada: Registro de inspección-finalización del proceso

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	# Total de vehículos engrasados.
Indicador 2	(# de inspecciones por corregir / # total de inspecciones realizadas)*100
Indicador 3	% disminución de quejas de los clientes

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Engrasado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	ENGRASADO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-05	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Operario de Engrasado	Gerente	Responsable de Compras

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN FINANCIERA	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-06	Página: 1 de 2

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

MP-SGC-06

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Asesor Legal-Financiero	Responsable de Compras	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN FINANCIERA	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-06	Página: 2 de 2

ENTRADAS	Planeación estratégica.
	Aprobación de recursos.
	Cuentas de cobro.
	De proveedores.
ACTIVIDADES	Elaboración del presupuesto.
	Contabilizar todos los movimientos contables realizados por la empresa.
	Generar facturas y cheques a las partes interesadas.
	Realizar control y recaudo de cartera.
	Elaborar estados financieros.
	Realizar análisis sobre comportamiento de estados financieros.
	Elaborar certificaciones para fines tributarios.
Tomar acciones para mejorar.	
SALIDAS	Gestión financiera.
	Estados financieros y presupuestos.
	Información para la toma de decisiones.
	Relación de costos y gastos.

Recursos necesarios: Costo de los servicios prestados, actividades extras, software financiero.

Documentación y/o información necesaria: Formularios del SRI y otros documentos requeridos para el proceso.

Documentación generada: Registro del pago de impuestos, pago de proveedores e ingresos.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	Relación de costos y gastos.
Indicador 2	nº facturas no conformes/ nº facturas emitidas.
Indicador 3	nº certificaciones no conformes/ nº certificaciones emitidas

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Asesor Legal-Financiero	Responsable de Compras	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-07	Página: 1 de 3

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

MP-SGC-07

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de RRHH	Gerente	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-07	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Listado del personal de la empresa.
	Documentación del SGC, sus usos, metodologías, acciones preventivas, correctivas y de mejora.
	Planeación estratégica.
ACTIVIDADES	Plan de inducción para todo el personal.
	Dotar al personal con el material de trabajo adecuado y determinar las necesidades del personal.
	Diseñar el plan periódico de formación y capacitación.
	Planear las evaluaciones de desempeño.
	Implementar acciones preventivas, correctivas, de mejora y control.
	Estar al tanto del cumplimiento de las acciones del proceso.
SALIDAS	Listado del personal capacitado.
	Plan de inducción, formación y capacitación del personal.
	Registro de evaluaciones de desempeño.

Recursos necesarios: Físicos, comunicación, presupuesto.

Documentación y/o información necesaria: Gestión de recursos físicos y financieros, código de trabajo, necesidades de recursos.

Documentación generada: Fichas de capacitación, evaluación de desempeño, Análisis de perfiles y comprobación de su eficacia.

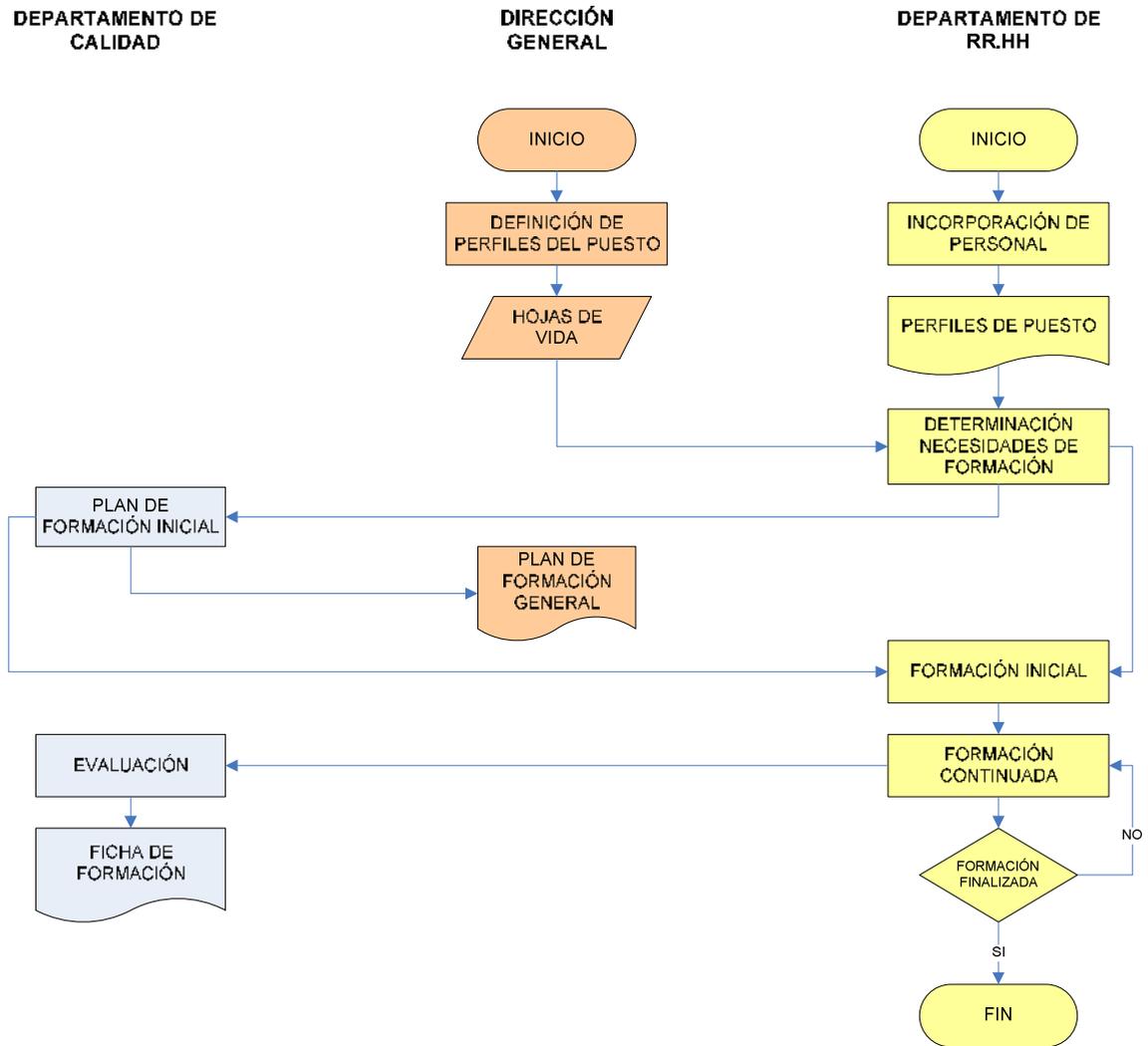
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado.
Indicador 2	nº de capacitaciones cumplidas/ nº capacitaciones planificadas

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de RRHH	Gerente	Personal



FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Revisión: 01/09/2011
MP-SGC-07	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de RRHH	Gerente	Personal

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	MANTENIMIENTO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-08	Página: 1 de 2

PROCESO DE MANTENIMIENTO

MP-SGC-08

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Personal de cada Área	Responsable de Calidad	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	MANTENIMIENTO	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-08	Página: 2 de 2

ENTRADAS	Promedio de uso o desgaste del bien.
	Fallas en la operación que reflejen necesidad de mantenimiento
	Sugerencias del personal de planta.
	Instalaciones y edificio, Maquinaria, Equipos
	Recomendación del proveedor, fabricante o del técnico responsable.
ACTIVIDADES	Detectar las necesidades de mantenimiento.
	Elaboración del plan anual de mantenimiento.
	Controlar y actualización del plan.
	Ejecución de las tareas de mantenimiento.
SALIDAS	Registros o reportes de mantenimiento de PC, Equipos y maquinarias e Infraestructura.

Recursos necesarios: Todo el personal de la empresa, físicos.

Documentación y/o información necesaria: Necesidades de mantenimiento, fichas técnicas de las maquinas y herramientas.

Documentación generada: Reportes de mantenimientos.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	nº de mantenimientos por PC
Indicador 2	# total de Equipos y maquinaria que han recibido mantenimiento/ # total de Equipos y maquinaria que se deben mantener
Indicador 3	% de fallas disminuidas en la planta.

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Personal de cada Área	Responsable de Calidad	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	COMPRAS	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-09	Página: 1 de 3

PROCESO DE COMPRAS

MP-SGC-09

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de compras	Personal de Planta	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	COMPRAS	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-09	Página: 2 de 3

ENTRADAS	Solicitud de compra.
ACTIVIDADES	Clasificación y selección de proveedores
	Elaboración de la liquidación de la compra solicitada
	Cotización de los productos
	Compra del producto al proveedor con mejor alternativa de compra
	Evaluación del producto nuevo adquirido
SALIDAS	Reporte de valoración de proveedores
	Liquidación de la compra

Recursos necesarios: Asesor de financiero, medios: línea telefónica, telefax, internet.

Documentación y/o información necesaria: Procedimiento de Compras, listado de proveedores.

Documentación generada: Orden de compra.

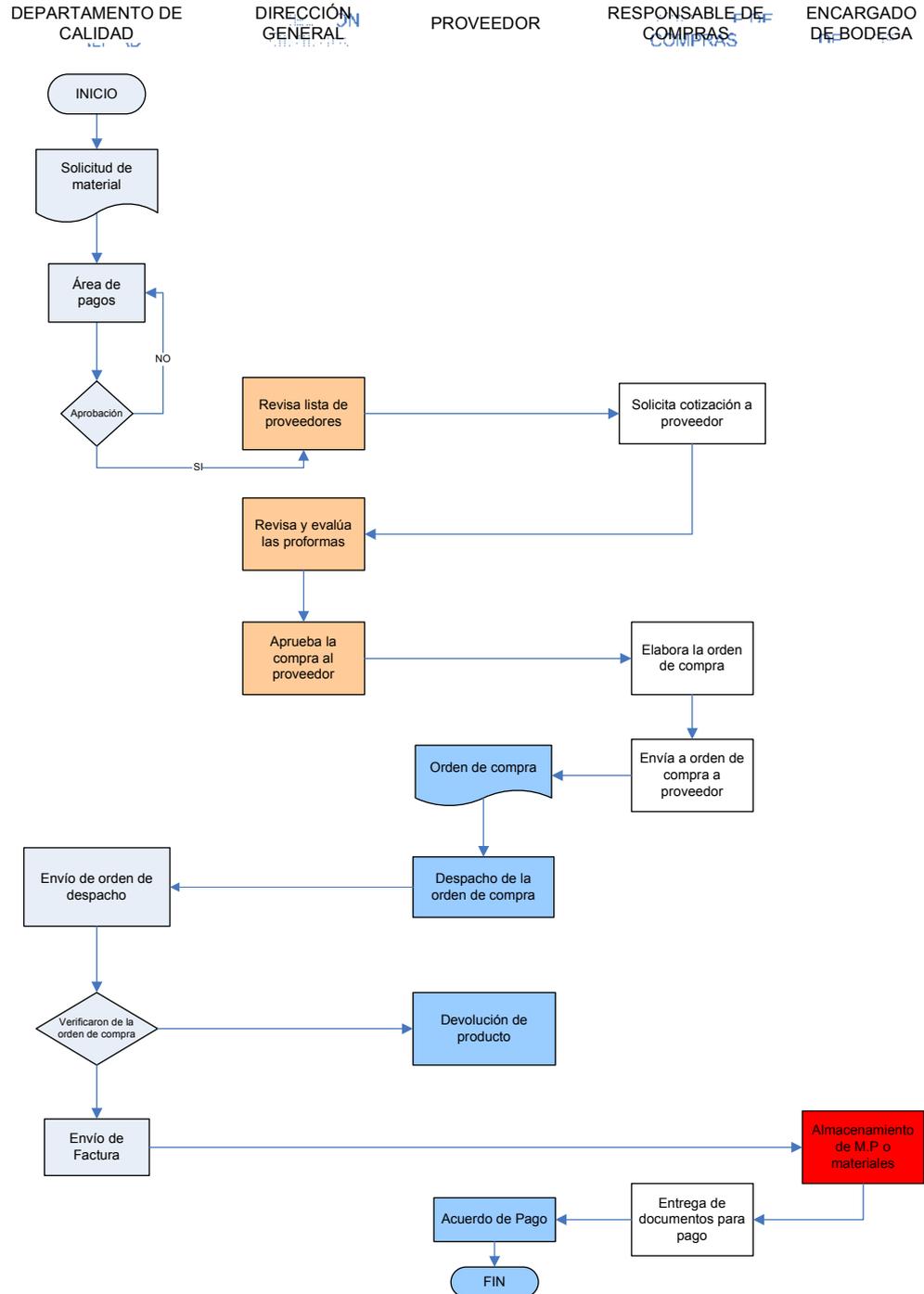
INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	(materiales entregados a tiempo / total de pedido) * 100
Indicador 2	(cantidad de materiales defectuosos o fuera de especificación / total de material) * 100
Indicador 3	Atrasos en la entrega

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de compras	Personal de Planta	Gerente



FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
COMPRAS	Revisión: 01/09/2011
MP-SGC-09	Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo:



RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de compras	Personal de Planta	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	PROCESO DE PUBLICIDAD	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-10	Página: 1 de 2

PROCESO PUBLICIDAD

MP-SGC-10

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de compras	Personal de Planta	Gerente

	FICHA DE PROCESO	Emisión: 16/08/2011
	PROCESO DE PUBLICIDAD	Revisión: 01/09/2011
	MP-SGC-10	Página: 2 de 2

ENTRADAS	Documentos del SGC
	Listado de servicios que la empresa ofrece
	Planeación estratégica
	Plan de marketing
ACTIVIDADES	Planear el cronograma de actividades de promoción y concienciación para clientes y partes interesadas
	Determinar los contenidos básicos del plan de marketing
	Organizar grupos de trabajo
	Planear la revisión y consolidación de contenidos
	Planear reunión general informativa de resultados
SALIDAS	Documentos preliminares
	Plan de marketing enfocado a la promoción y concienciación
	Observaciones del cliente y partes interesadas

Recursos necesarios: Talento humano, recursos físicos, comunicación, presupuesto.

Documentación y/o información necesaria: Manual de calidad, fichas de procesos.

Documentación generada: Registros de las observaciones por los clientes y partes interesadas, folletos de promoción de servicios.

INDICADORES	DEFINICIÓN
Indicador 1	% de incremento de clientes
Indicador 2	Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas.

RESPONSABLE	COLABORA	ES INFORMADO
Responsable de compras	Personal de Planta	Gerente

ANEXO 3

PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LOCALIZACIÓN DEL ORIGINAL: GERENCIA		EDICIÓN Nº.: 01		FECHA DE REVISIÓN: 01/08/2011	
DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS					
COPIA NÚM. / PUESTO		FIRMA / FECHA		COPIA NÚM. / PUESTO	
S/ F	Documento Original			S/F	Documento Original
1				6	
2				7	
3				8	
LISTADO DE MODIFICACIONES					
PAGINA S	ITEM	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		JUSTIFICACIÓN
Elaborado por:		REVISÓ	AUTORIZÓ		FECHA
CESAR JARA C					



**LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Código:	LD-SGC-01
Versión:	01
Vigencia:	Septiembre 2011
Página:	1 de 1

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-SGC-01	Evaluación de Satisfacción del Cliente	5.2	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
PRO-CM-01	Procedimiento de Compras	7.4.1	Responsable de Compras	Hasta nueva actualización
PRO-SGC-03	Manejo del sistema de gestión de calidad por la Dirección.	5.6	Dirección	Hasta nueva actualización
PRO-SGC-04	Mejora Continua	8.5.1	Responsable de calidad	Hasta nueva actualización
MP-VM-11	Proceso de Ventas	7.2.1	Dirección	Hasta nueva actualización



**LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Código:	LD-SGC-01
Versión:	01
Vigencia:	Septiembre 2011
Página:	1 de 1

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

CÓDIGO	TÍTULO	ANEXO DE	REQUISITO
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 8.5.3
FOR-SGC-09	Reporte de Acciones Preventivas		
FOR-SGC-10	Proyecto de Mejora		
FOR-SGC-11	Control de Acciones		
FOR-VM-04	Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente	Evaluación de Satisfacción	5.2
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-VM-01	Orden de Trabajo	Procedimiento Ventas	7.5.1

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 9

PRN-SGC-01

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 9

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 9

1. OBJETIVO

Identificar todas las actividades para asegurar 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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR, 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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 9

- 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.

5. RESPONSABILIDADES

El Gerente General de LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 9

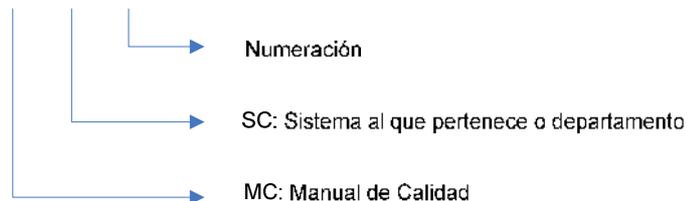
departamento de Gestión de Calidad es responsable de la revisión de todos los documentos departamentales solo en su forma y no en su contenido.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Los documentos son elaborados de acuerdo a las instrucciones de trabajo pertinentes a cada proceso del sistema productivo. Y codificados de la siguiente manera:

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

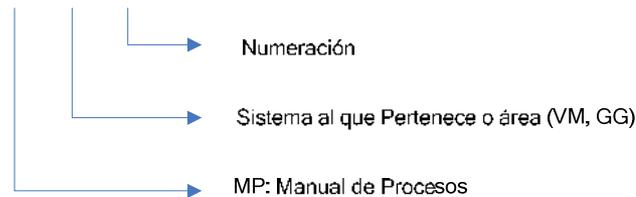
MC-SC-01



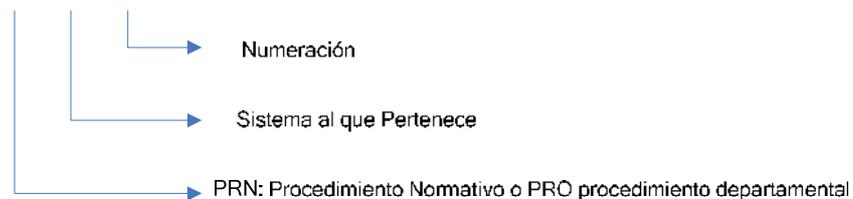
Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 9

MP-SGC-01



PRN-SGC-01



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.

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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	7 de 9

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)

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS				
CÓDIGO	DEPARTAMENTO	DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	8 de 9

Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA PRN-SGC-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA
Revisado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Código:	PRN-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	9 de 9

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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).

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 5

PRN-SGC-02

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 5

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 el servicio de Lavado, engrasado y cambio de aceites.

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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 5

- 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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código:	PRN-SGC-02
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 5

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)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 6

PRO-SGC-01

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 6

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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR, junto con el responsable de calidad elabora las encuestas y una vez ejecutadas tomar las medidas que consideren necesaria.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 6

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 de la secretaria, 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
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
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 6

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR
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:

Ciudad:

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 servicio 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
CESAR JARA CAMPOS		

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código:	PRO-SGC-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 6

5. Cuán satisfecho está Usted con la explicación suministrada sobre el servicio?

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

Realizado por:	Firma:	Aprobado por:	Firma:

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 9

PRO-CM-01

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 9

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 9

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 cumplen con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los materiales, equipos y servicios que LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR emplea en la realización de su actividad y que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios. En concreto a:

- Aceites y lubricantes
- Filtros
- Desengrasantes
- Simonizantes y aromatizantes
- Paños
- Detergentes
- Bombas
- Aspiradora

3. DEFINICIONES

- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.
- Orden de compra: documento en el que se especifica el pedido que la organización requiere.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 9

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. El jefe de taller 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, elaborara una lista de proveedores calificados (FOR-CM-03) y hará el respectivo contrato.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 9

6.3. Inicio del proceso general de Compras/Subcontratación

El proceso de compras se inicia cuando cualquier persona de LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR detecta la necesidad de un material o equipo para desarrollar las diferentes actividades. Las necesidades de compra están basadas, en función del material, equipo o servicio a comprar en:

- El stock existente o su estado, para materiales o equipos.

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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR es 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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 9

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. Control de materiales, equipos y servicios comprados / subcontratados.

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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	7 de 9

- 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.

6.6. 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.

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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	8 de 9

- Listado de proveedores (FOR-CM-03)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código:	PRO-CM-01
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	9 de 9

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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).

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	1 de 6

PRN-SGC-03

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	3 de 6

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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR.

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)

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	4 de 6

Procedimiento de Acciones Preventivas (PRN-SGC-06)

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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	5 de 6

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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Código:	PRN-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	septiembre 2011
		Página:	6 de 6

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 8

PRN-SGC-05

ACCIONES CORRECTIVAS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 8

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 8

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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 8

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”, donde se reserva el espacio para el análisis de causa. De ser necesario, si se

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 8

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-10).

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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 8

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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	7 de 8

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR REPORTE 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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	PRN-SGC-05
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	8 de 8

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 6

PRN-SGC-06

ACCIONES PREVENTIVAS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 6

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 responsable de calidad es responsable de autorizar la adopción de acciones

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 6

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 atendencias 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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 6

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
CESAR JARA CAMPOS		

	ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	PRN-SGC-06
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 6

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
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 8

PRN-SGC-04

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 8

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 8

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias, reclamaciones del cliente y del servicio no conforme.

2. ALCANCE

Aplica a los departamentos de producción: servicios.

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 conforme: producto (servicio) 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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR

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

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 8

actividades; y monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad y satisfacción del cliente, por parte de los operarios y del supervisor. El Gerente General, es el encargo del control directo de la calidad del servicio o producto.

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 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 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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 8

- 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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR., aunque en general son atendidas por los Responsables de cada departamento y por los de gestión de calidad. Debe hacerse el máximo esfuerzo por detectar y registrar las posibles situaciones 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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 8

- 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 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.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	7 de 8

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

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

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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?:			

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PRN-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	8 de 8

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
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 7

PRO-SGC-03

MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 7

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 7

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
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 7

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
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 7

- 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 LVCS
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
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 7

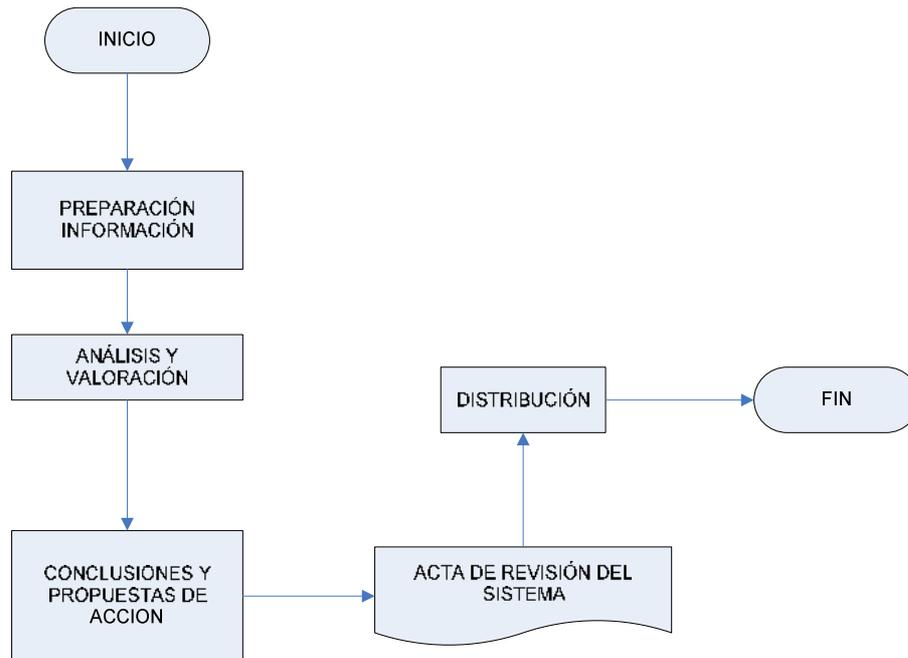
- Acta de Revisión del Sistema (FOR-GG-01)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA CAMPOS		

	MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN	Código:	PRO-SGC-03
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	7 de 7

Diagrama de flujo



Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 6

PRO-SGC-04

MEJORA CONTINUA

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 6

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las directrices generales para realizar el control, seguimiento, la revisión y medición de los procesos en Lavadora de Vehículos Centro Sur. 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 Lavadora de Vehículos Centro Sur 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
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 6

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
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	5 de 6

- 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
CESAR JARA CAMPOS		

	MEJORA CONTINUA	Código:	PRO-SGC-04
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	6 de 6

- 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.

Lavadora de Vehículos Centro Sur 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
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCESO DE VENTAS DEL SERVICIO	Código:	MP-VM-11
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	1 de 4

MP-VM-11

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCESO DE VENTAS DEL SERVICIO	Código:	MP-VM-11
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	2 de 4

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD
6. DESARROLLO
7. ANEXOS

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCESO DE VENTAS DEL SERVICIO	Código:	MP-VM-11
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	3 de 4

1. OBJETIVO

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

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 de ventas recepta los requerimientos del cliente ya sea en su oficina, vía telefónica o a través de los e-mail.
- Para ello utilizara el formato requerimiento del cliente donde hace constar la información general del cliente el tipo de requerimiento, características, etc.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	PROCESO DE VENTAS DEL SERVICIO	Código:	MP-VM-11
		Versión:	01
		Vigencia:	Septiembre 2011
		Página:	4 de 4

- Finalmente el responsable de ventas emitirá la orden de trabajo, con copia para el jefe de planta y emite la factura al cliente.

7. Anexos

- Orden de Trabajo (FOR-VM-01)

LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR ORDEN DE TRABAJO					
FECHA:			RESPONSABLE:		
Cliente:	<input type="checkbox"/> Empresa Privada	<input type="checkbox"/> Empresa Publica	<input type="checkbox"/> ONG/Fundación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Persona natural
Nombre del cliente:					
C.I. o RUC.:					
Teléfono:		Celular:		Correo electrónico:	
Dirección:					
REQUERIMIENTO		<input type="checkbox"/> Lavado	<input type="checkbox"/> Lubricado	<input type="checkbox"/> Engrasado	
VEHÍCULO		MARCA		AÑO	
Descripción de los requerimientos para el servicio:					
Descripción del estado del vehículo y elementos (herramientas, llanta de emergencia):					
OBSERVACIONES:					
Firma del Cliente:			Firma del responsable:		

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

ANEXO 4

MANUAL DE FUNCIONES



MANUAL DE FUNCIONES

Código:	MF-01
Versión:	01
Vigencia:	AGOSTO 2011
Página:	1 de 11

MF-01

MANUAL DE FUNCIONES

LOCALIZACIÓN DEL ORIGINAL: GERENCIA EDICIÓN Nº.: 01 FECHA DE REVISIÓN: 00/08/2011

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		

LISTADO DE MODIFICACIONES

PAGINAS	ITEM	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN
Elaborado por:		REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C				



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Código:	ESP-SGC-04
Versión:	01
Vigencia:	Marzo 2011
Página:	2 de 11

PROCESO		FUNCIONES					
CÓD.	ACTIVIDAD	GERENCIA GENERAL	JEFE DE PLANTA	LAVADOR	ENGRASADOR	LUBRICADOR	SECRETARÍA
MP-SGC-01	GESTIÓN GERENCIAL	R	I	I	I	I	C
MP-SGC-02	MEJORA CONTINUA	R	C	I	I	I	C
MP-SGC-03	LAVADO	I	C	R	I	I	I
MP-SGC-04	LUBRICADO	I	C	I	I	R	I
MP-SGC-05	ENGRASADO	I	C	I	R	I	I
MP-SGC-06	GESTIÓN FINANCIERA	C	I				I
MP-SGC-07	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	C	I	I	I	I	I
MP-SGC-08	MANTENIMIENTO	I	R	C	C	C	I
MP-SGC-09	COMPRAS	C	I				R
MP-SGC-10	PUBLICIDAD	C	I	I	I	I	I

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ
CESAR JARA CAMPOS		

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	3 de 11

INTRODUCCIÓN

Puede conceptuarse al Manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente.

Específicamente, el Manual de Funciones, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.

Cada una de sus funciones y actividades deben estar proyectadas y al mismo tiempo integradas y relacionadas de tal manera que todo el sistema lleve, sino a alcanzar, al menos a avanzar progresivamente hacia el resultado buscado.

Si se pretende que todo el proceso administrativo funcione correctamente, con la extensa y compleja gama de factores y circunstancias que lo integran, necesita imperiosamente que se lo someta a una revisión general.

Implica ello que también el Manual deba ser objeto de revisiones secuenciales por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Organización, compilando los que se presenten en relación con el factor humano o descentralización material que surja.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	4 de 11

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 LAVADORA Y LUBRICADORA CENTRO SUR 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
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	5 de 11

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
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	6 de 11

CARGO: GERENCIA GENERAL

SUPERVISA A: TODA LA EMPRESA

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Responsable de dirigir la empresa.
- Recopilar información del trabajo desarrollado por el resto de personas involucradas en la empresa.
- 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: Ingeniero Industrial, Economista, Ingeniero Comercial, Finanzas o afines.
- Experiencia: 2 años en cargos similares.
- Conocimientos: administración de operaciones, relaciones laborales y control estadístico.
- Habilidades y destrezas: Capacidad de planificación, habilidades de negociación, investigativo y perceptivo. Liderazgo, Trabajo en equipo, Optimización de recursos, Sentido de oportunidad, Enfoque hacia el cliente, Mejoramiento continuo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	7 de 11

CARGO: SECRETARIA

REPORTA A: GERENTE GENERAL

SUPERVISA A: NINGUNO

DEPARTAMENTO: SECRETARIA

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Tramitar correspondencia, su entrada y salida.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Secretariado Bilingüe.
- Experiencia: 2 años en cargos similares.
- Habilidades y destrezas: liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	8 de 11

CARGO: JEFE DE PLANTA

REPORTA A: GERENTE GENERAL

SUPERVISA A: Operadores de planta (lavadores, engrasadores, lubricadores)

DEPARTAMENTO: PRODUCCIÓN

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Planificar, dirigir y supervisar los trabajos que se ejecuten en el lavado, lubricado y cambio de aceites en los vehículos.
- Supervisar la utilización y manejo de los equipos adecuadamente.
- Disponer y supervisar la ejecución de medidas correctivas, para mejorar la calidad del servicio.
- Informar al área de compras sobre los stocks de repuestos y accesorios para un oportuno servicio al cliente.
- 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, Ingeniero Mecánico o afines.
- Experiencia: 2 años en cargos similares.
- Habilidades y destrezas: liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	9 de 11

CARGO: LAVADOR DE VEHICULOS

DEPARTAMENTO: LAVADO

REPORTA A: JEFE DE PLANTA

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Ejecutar las órdenes de trabajo, cumpliendo con los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Precautelar el buen uso de los materiales, equipos y maquinas utilizadas.
- Mantener informado al Jefe de Taller sobre alguna anomalía que se presente en el desarrollo de la actividad.
- 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: Mínimo bachiller
- Experiencia: 1 año.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, trabajo bajo presión.

HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS:

- Bomba
- Manguera
- Detergente Desengrasante
- Recipiente

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF-01
		Versión:	01
		Vigencia:	AGOSTO 2011
		Página:	10 de 11

CARGO: ENGRASADOR

REPORTA A: JEFE DE PLANTA

DEPARTAMENTO: ENGRASADO

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- El engrasador tiene que prender el compresor para que pueda funcionar la engrasadora, luego cojera la pistola de engrasar y se trasladara hacia la parte del chasis del vehículo y empezara su trabajo, engrasara todas las crucetas y rotulas que contenga el vehículo.
- Mantener informado y comunicar al Jefe de Taller las necesidades de materiales para su trabajo.
- Cumplir con las normas y reglamentos respecto a la Gestión de la Calidad.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO:

- Formación: Mínimo bachiller
- Experiencia: 1 año.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, trabajo bajo presión.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			

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

CARGO: CAMBIADOR DE ACEITES

DEPARTAMENTO: CAMBIO DE ACEITES

REPORTA A: JEFE DE PLANTA

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- Ejecutar las órdenes de trabajo, cumpliendo con los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Precautelar el buen uso de los materiales, equipos y maquinas utilizadas.
- Mantener informado al Jefe de Taller sobre alguna anomalía que se presente en el desarrollo de la actividad.
- 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: Mínimo bachiller
- Experiencia: 1 año.
- Habilidades y destrezas: trabajo en equipo, capacidad de respuesta, trabajo bajo presión.

Elaborado por:	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA
CESAR JARA C			