

UNIVERSIDAD TECNICA 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

PROPUESTRA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

AUTOR ING. LUIS TITOANA

DIRECTOR
ING. MACARENA CORREA

LOJA, 2012

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Ingeniera

MACARENA CORREA

DOCENTE - DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación, realizado por el **Ingeniero Luis Edwin**

Titoaña Cachumba, ha sido cuidadosamente revisado por el suscrito, 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.

Sevilla, a 29 de junio de 2012.

MACARENA CORREA.

Ingeniera.

ii

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

"Yo Luis Edwin Titoaña Cachumba, 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"

Luis Edwin Titoaña Cachumba

CI. 171235953-6

iii

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Luis Edwin Titoaña Cachumba

DEDICATORIA

A Yolanda amiga y compañera por su amor, paciencia y apoyo que día a día comparte con una sonrisa siempre entregando lo mejor de si.

Al afecto y cariño de mis padres al apoyo de mis hermanas y sobrinos, los llevo en mis pensamientos.

Luis Edwin Titoaña Cachumba

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Ciencias Biológicas y Ambientales de la Universidad Técnica Particular de Loja y Universidad de Huelva personalizadas en todos sus maestros, por sus valiosos conocimientos impartidos.

A la Ingeniera Macarena Correa, tutora del presente trabajo de graduación por su orientación, para el buen desarrollo del mismo.

A la Empresa Tecnicentro Automotriz Guanoliquin, en su persona al Señor José Guanoliquin, por la apertura y facilidad brindada para el desarrollo del presente trabajo.

A mis compañeros, amigos y familiares que contribuyeron con sus valiosos conocimientos para la realización del presente trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	INTRODUCCIÓN	1
	1.1 Identificación del proyecto	1
	1.2 Planteamiento del problema	1
CAPÍTULO II	JUSTIFICACIÓN	2
CAPÍTULO III	OBJETIVOS	3
	3.1. Objetivo General	3
	3.2. Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO IV	MARCO TEÓRICO	4
	4.1. ¿Qué es la Calidad?	4
	4.2. Sistema de la Calidad ISO 9000	5
	4.3 Principios de Gestión de la Calidad	6
	4.4 Estructura de la Norma ISO 9001:2008	9
	4.5 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	12
	4.4. Sistemas de Gestión de la Calidad	10
	4.5. Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la serie de normas ISO 9000	11
CAPÍTULO V	ÁREA DE ESTUDIO	13
	5.1. Descripción de la Empresa objeto de Estudio	13
	5.2. Instalaciones	13
	5.3. Estructura de la Organización	14
	5.4. Estado actual de la Empresa	15
CAPÍTULO VI	METODOLOGÍA	16
	6.1. Hipótesis	16
	6.2 Diagnóstico Inicial Según Norma ISO 9001:2008	16

	9001:2008	10
	6.2.2 Resultado del Cuestionario para el Diagnostico	22
	6.3 Análisis DAFO	23
	6.3.1 Gráfica DAFO	26
	6.4. Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad según	
	Norma ISO 9001:2008	27
	6.4.1. Misión	27
	6.4.2. Visión	27
	6.4.3. Política de Calidad	27
	6.4.4. Organigrama para el Sistema de Gestión de la	00
	Calidad	28
	6.4.5 Mapa de Procesos Actual y Revisado	29
	6.4.5.1. Mapa de Procesos Actual	29
	6.4.5.2. Mapa de Procesos Revisado	30
	6.5. Manual de Calidad	31
	6.6. Indicadores para el Sistema de Gestión de la Calidad de	0.4
	Tecnicentro Automotriz Guanoliquin	31
CAPÍTULO VII	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
	7.1 Resultados	33
	7.2 Discusión	33
CAPÍTULO VIII	CONCLUSIONES	34
,		
CAPÍTULO IX	RECOMENDACIONES	35
CAPÍTULO X	BIBLIOGRAFÍA	36
	10.1. Libros, Manuales, Otros	36
	10.2. Direcciones de Internet Consultadas	36
		-

CAPÍTULO XI	GLOSARIO	37
ANEXOS		
	ANEXO 1: Manual de Calidad de la Empresa TECNICENTRO	
	AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN, Procedimientos del Manual de	
	la Calidad	

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1	DAFO	23
Tabla No 2	Análisis Interno – Debilidades	24
Tabla No 3	Análisis Interno – Fortalezas	24
Tabla No 4	Análisis Externo – Amenazas	25
Tabla No 5	Análisis Externo – Oportunidades	25

INDICE DE FIGURAS

Figura No 1	SGC Basado en Procesos	9
Figura No 2	Circulo de Deming	11
Figura No 3	Plano de la Empresa	14
Figura No 4	Organigrama de la Empresa	14
Figura No 5	Resultado del Diagnostico Inicial	22
Figura No 6	DAFO	26
Figura No 7	Organigrama para SGC	27
Figura No 8	Mapa de Procesos Actual	29
Figura No 9	Mapa de Procesos revisado	30

RESUMEN

El propósito de este trabajo tiene como objetivo describir los procesos que se realizan en Tecnicentro Automotriz Guanoliquin a través de la realización documentada de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la ejecución de este trabajo se describe la situación actual de la organización, se realiza la evaluación inicial con el objetivo de determinar las condiciones en que se encuentra la documentación en este caso es casi ausente.

Se desarrolla el SGC, señalando su Misión, Visón que aseguran el compromiso de la Dirección a cubrir las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes mediante procesos de mejora continua, que aseguren el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad, los mismos que medidos permitirán satisfacer a los clientes.

Finalmente se anexa el Manual de Calidad y los Procedimientos

Palabras Clave:// la Norma ISO 9001:2008 // Calidad // Procesos // Mejora Continua // Manual de Calida.

ABSTRACT

The purpose of this work is to describe the processes that realize in Tecnicentro

Automotriz Guanoliquin across the documented accomplishment of the

requirements established by the ISO Norm 9001:2008 System of Management of

the Quality.

For the execution of this work the current situation of the organization is

described, the initial evaluation is realized by the aim to determine the conditions

in which one finds the documentation in this case is almost absent.

The SGC develops, indicating his Mission, Mink that they assure the

commitment of the Direction to covering the needs and present and future

expectations of the clients by means of processes of constant improvement,

which assure the fulfillment of the Politics and the Aims of the Quality, the same

ones that measured they will allow

Finally there is annexed the Manual of Quality and the Procedures

Keywords: ISO 9001:2008 // Quality // Processes // Continual Improvement //

Manual of Quality

хi

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 IDENTIFICASION DEL PROYECTO

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 para la empresa TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año de 2010 se inicia las actividades de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, con el objeto de prestar servicios de reparación y mantenimiento de motores de vehículos, cajas de cambio, dirección hidráulica, suspensión, sistemas de inyección electrónica, limpieza de inyectores por ultrasonido, enderezada y pintura, logrando a la fecha tener a varias empresas y personas particulares en su cartera de clientes que utilizan sus servicios.

En la actualidad, estamos inmersos en un mercado de consumidores, caracterizado por un exceso de oferta en todos los sectores, la posibilidad de elegir entre una multitud de productos, servicios y opciones ha cambiado la actitud y conocimiento de los consumidores. En consecuencia, las organizaciones han de ser consientes que el proporcionar servicios de calidad, no sólo es suficiente, sino que simplemente es una de las condiciones necesarias para competir.

El tener un Sistema de Gestión de la Calidad, permitirá a TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQÍN, mejorar y optimizar sus procesos, potenciar sus recursos, orientar su cultura hacia el mejoramiento continuo logrando con ello la satisfacción de sus clientes.

CAPITULO II JUSTIFICASION

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, es una empresa proactiva que ha crecido en forma continua desde su creación para lo cual se ha basado en el apoyo relevante de su personal involucrándolo en la planificación de su crecimiento y desarrollo, esta es la condición fundamental para efectuar sus actividades y proporcionar servicios de calidad logrando la satisfacción de sus clientes.

El tener un Sistema de Gestión de la calidad ayudara a TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, a cubrir las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes mediante procesos de mejora continua, que aseguren el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad, los mismos que medidos permitirán satisfacer a los clientes.

CAPITULO III

OBJETIVOS

3.1 GENERAL.

Elaborar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2008 para la empresa TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN.

3.2 ESPECIFICOS

- Establecer la misión y la visión.
- Establecer la política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar el mapa de procesos.
- Elaborar el Manual de Calidad.

CAPITULO IV

MARCO TEORICO

4.1 ¿QUE ES LA CALIDAD?

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, trasmitiendo 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.

Según la Norma ISO 9000 la "Calidad: grado en que el conjunto de características inherentes cumple los requisitos"

Según William Deming "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".

De manera general podríamos decir que la búsqueda de la calidad en una empresa implica desarrollar un plan integral en que los empleados son al mismo tiempo clientes y proveedores de servicios, de productos o de información de otras áreas que tienen requerimientos concretos y son interdependientes. La calidad es muy importante debido a que apoya los logros, objetivos planteados y hace más competitivas a las empresas.

4.2 SISTEMA DE LA CALIDAD ISO 9000

La Organización Internacional para la estandarización o ISO, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación.

El crecimiento de la competitividad empresarial obligó a las organizaciones a idear e implementar nuevas y mejores prácticas empresariales relacionadas con la calidad. Estas prácticas, eran muy diversas y dificultaban el intercambio comercial de bienes y servicios entre los diferentes países por poseer cada uno características particulares y diferentes al resto de los demás países.

Los países involucrados se vieron en la necesidad de crear un parámetro internacional que regule las prácticas organizativas y que permita un intercambio confiable de bienes y servicios de calidad. Es así que surgen las normas ISO 9000, como estándares que permiten seleccionar, implementar y mantener sistemas que aseguren realmente la calidad de los bienes producidos y que respalden el prestigio de unas empresas frente a otras.

La Norma ISO 9000 contiene los fundamentos y el vocabulario empleado en la Norma ISO 9001

La Norma ISO 9001 contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los requisitos "del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de calidad a efectos de confianza interna, contractuales o de certificación.

La Norma ISO 9004 es una directriz para la mejora del desempeño del sistema de gestión de calidad.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental

Las normas ISO 9000 no implican la adopción de un Sistema Estándar de Gestión de la Calidad, menos la adopción de algún tipo de cultura organizacional o algún tipo de tecnología específica. Su aplicación pues se pueden resumir en:

"Documente lo que hace, haga lo que documente, verifique que lo esté haciendo"

Es decir, las empresas deben documentar todos los procedimientos de trabajo que realizan y controlar que se realicen en el futuro como se estableció que se debían realizar. En el proceso de documentación es donde las organizaciones descubren procedimientos redundantes e innecesarios y es donde la verdadera mejora toma lugar.

4.3 PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle de forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para

mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. Comprendiendo, dicha gestión, la gestión de la calidad entre otras disciplinas.

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

- a. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de los clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.
- b. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal: el personal, a todos los niveles es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de un sistema en el logro de sus objetivos.
- f. Mejora continua: la mejora continua en el desempeño global de la organización debería de ser un objetivo permanente de esta.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i. Enfoque basado en procesos: ofrece el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Cuando esto se utiliza dentro del sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- Comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la siguiente figura 1 la cual ilustra los vínculos entre los procesos presentados. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

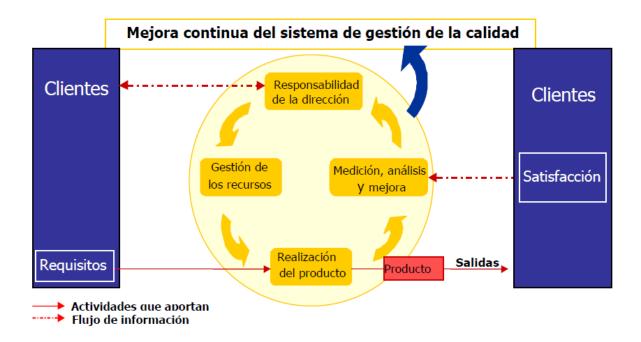


Figura No 1 Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos

4.4 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008

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.
- 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.
- 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.
 - c) Control de producto no conforme.
 - d) Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
 - e) Mejora.

La Norma ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso "Círculo de Deming o PDCA"; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

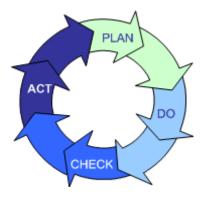


Figura No 2 Círculo de Deming

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 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso

4.5 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Según la Norma ISO 9001:2008 debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Un manual del Sistema de Gestión de la calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta norma internacional.

CAPITULO V

AREA DE ESTUDIO

5.1 DESCRIPSION DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, fue creada en el año 2010, sus oficinas e instalaciones se encuentran ubicadas al nor occidente del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador, en la calle Legarda 4ta transversal y Av. Occidental, con el Registro Único de Contribuyente (RUC) 112359536001, el propósito de sus actividad es la siguiente:

- Reparación y mantenimiento de motores de vehículos.
- Cajas de cambio.
- Dirección hidráulica.
- Suspensión.
- Sistemas de inyección electrónica.
- Limpieza de inyectores por ultrasonido.
- Enderezada y pintura.

Su teléfono es (593-2) 2590254, su correo electrónico tecs_guanoliquin@hotmail.com, su propietario y Gerente Técnico es el señor José Guanoliquín.

5.2 INSTALASIONES

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, cuenta con instalaciones propias cuya área total es de 750 m² en la cual se encuentran ubicados sus oficinas, bodega y taller, en la figura 2 se detalla las instalaciones.

Cuenta con la aprobación de suelo por parte del Distrito Metropolitano de Quito y cuerpo de bomberos

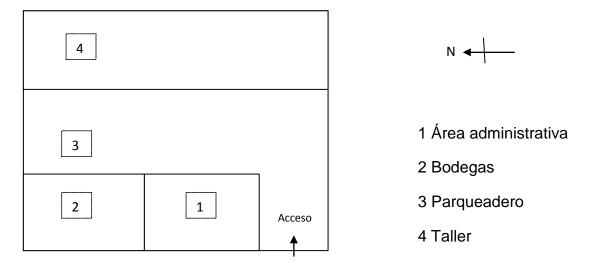


Figura No 3 Plano de la Empresa

5.3 ESTRUCTUTA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización básicamente posee dos niveles de mando. En el primer nivel se encuentra el gerente propietario del taller encargado de la administración y adquisición de partes, repuestos y recursos humanos; en el segundo nivel esta el encargado del taller que coordina el ingreso, reparación y salida de los vehículos, en la figura 3 vemos el organigrama de la empresa

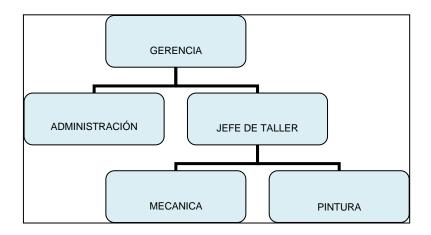


Figura No 4 Organigrama de la Empresa

5.4 ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, no posee un sistema formal para direccionar la gestión de la calidad. Su control se lleva a cabo por el compromiso que existe entre la gerencia y los trabajadores, condición favorable pero no suficiente para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008

La calidad es gestionada según criterios y percepciones sin generar registros de las acciones tomadas, no existen métodos efectivos de comunicación, retroalimentación con los clientes, control de trabajos realizados por terceros, análisis de trabajos defectuosos, no se maneja inventario de bodegas, etc.

Al comparar los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con el diagnostico de la empresa es necesario desarrollar la documentación y procedimientos obligatorios para la aplicación del SGC.

- Diagnostico inicial de la empresa
- Análisis DAFO
- Política, misión, visión, mapa de procesos
- Requisitos de la documentación
- Control de documentos
- Control de registros
- Manual de la Calidad
- Procedimientos

CAPITULO VI

METODOLOGIA

6.1 HIPOTESIS

Es factible realizar un Sistema de Gestión de la Calidad para un taller mecánico.

6.2 DIAGNOSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008

Para la evaluación de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN se realiza un diagnostico según la Norma ISO 9001:2008, el objetivo es determinar el cumplimiento de requisitos a la organización dando respuestas a preguntas que se detallan a continuación

6.2.1 Check List – Diagnóstico Inicial según norma ISO 9001:2008 de la Empresa Tecnicentro Automotriz Guanoliquin

El cuestionario planteado fue tabulado siguiendo el siguiente criterio:

Si: si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo.

1: si el cumplimiento es parcial.

0: si el cumplimiento es totalmente nulo.

No: si la cuestión no es aplicable a la organización

El cuestionario se detalla a continuación:

1- ¿La Dirección ha definido y documentado una Política de Calidad?

0

2- ¿Dispone la Dirección de un método para que la misma sea entendida y aplicada en toda la empresa?

0

3- ¿Se disponen de objetivos de calidad en concordancia con la política definida, a través de los cuales se reflejen índices de mejora?

0

4- ¿Están definidas todas las responsabilidades relevantes para la gestión en la empresa?

1

- 5- ¿Particularmente se ha definido la responsabilidad y autoridad para el tratamiento de mejoras y correcciones dentro del sistema de gestión?
 0
- **6-** ¿Están asegurados los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión definido?

0

7- ¿Se ha designado un Responsable de Calidad (Representante de la Dirección) con suficiente autoridad para ejercer sus funciones?

0

8- ¿La Dirección revisa regularmente la efectividad del sistema de gestión? Particularmente a través del análisis de: cumplimiento de política y objetivos, reclamos de clientes, desvíos y sus soluciones, etc.

0

9- ¿El sistema de gestión se encuentra documentado? (¿Existen Manuales de Procedimientos escritos?)

0

10-¿El Manual y los Procedimientos son comprendidos y utilizados por el personal involucrado?

0

11-¿Existe una planificación sobre el cumplimiento de los requisitos del cliente? (método, controles, compatibilidad, actualización)

1

12-¿Se asegura la empresa que los requerimientos de los clientes son suficientemente claros? ¿Incluso los verbales?

1

13-¿Verifica la empresa su capacidad para satisfacer los requerimientos del cliente? ¿Se documenta?

1

14-¿Está definida la forma en que se tratan las modificaciones de un contrato u orden recibida del cliente?

1

15-En el caso de realizar ingeniería de desarrollo / diseño: ¿La empresa planifica adecuadamente las etapas de diseño? ¿Incluso los sectores que deben intervenir?

No

16-¿Los datos de partida del diseño son claros y están completos?

No

17-¿Los resultados del diseño están documentados, y satisfacen los datos de partida?

No

18-¿Se llevan a cabo revisiones del diseño formales y documentadas?
No

19-¿Se verifican y validan los datos finales del diseño respecto de los requisitos del cliente?

No

20-¿Se documentan debidamente las modificaciones del diseño?

No

21-¿Los documentos e instructivos que se usan, son debidamente revisados, y están autorizados?

0

22-¿Los cambios en cualquier documento también?

0

23-¿Se conoce en todo momento la edición vigente de cada documento?

24-¿Los documentos están disponibles en los lugares de utilización?

0

25-¿Se asegura el retiro de toda documentación obsoleta?

0

26-¿Se asegura la protección de los datos en sistemas informáticos?

1

27-¿Se asegura la empresa que los elementos comprados satisfacen los requisitos de calidad (especificación, plazo, modo, etc.) necesarios?

1

28-¿Se seleccionan y evalúan los proveedores en función de su aptitud para satisfacer las necesidades?

1

29-¿Está definido el tipo y la extensión del control sobre cada proveedor? ¿Y la verificación de los productos / servicios adquiridos?

1

30-¿Se mantienen registros de calidad de los proveedores habilitados 0

31-¿Las compras se formalizan a través de documentos claros y precisos?
Si

32-¿Se asegura que cualquier producto que sea provisto por el cliente para su proceso, está bajo control?

1

- 33-¿Es posible identificar el producto / servicio, en todas sus etapas de realización, por los medios adecuados? Esto implica que existe trazabilidad.
- **34-**¿Se asegura la empresa que todos los procesos de producción, instalación y/o prestación de servicio están bajo control? Particularmente a través de:

procedimientos documentados, empleo de equipos adecuados, cumplimiento de normas, monitoreo y control de parámetros, aprobación de procesos, mantenimiento adecuado del equipo

1

35-¿Se ha verificado la capacidad del proceso?

1

36-¿El personal está suficientemente calificado y entrenado para las tareas que realiza?

1

37-¿Se realizan inspecciones / mediciones / ensayos para verificar que el producto / servicio cumple los requisitos especificados? En la recepción, durante la producción y al finalizar?

1

38-¿Se mantienen registros de estas inspecciones?

0

39-¿Las inspecciones, mediciones y ensayos se realizan con equipos y elementos verificados y calibrados adecuadamente?

1

40-¿Están seguros de utilizar los elementos correctos y adecuados a la precisión y exactitud necesarias?

1

41-¿Es posible identificar en cualquier etapa que un producto / servicio su conformidad o no respecto a los requisitos especificados?

1

42-¿Está definida la manera en que se tratan los productos / servicios no conformes (es decir, aquellos que no satisfacen los requisitos especificados)?

0

43-¿Está definido quién tiene autoridad para definir la evaluación y disposición de un producto no conforme?

1

44-¿Se encuentra implementado un efectivo sistema de tratamiento de acciones correctivas y preventivas? (solucionar las causas)

0

45-¿Participan todos los sectores de la empresa?

1

46-¿Se incluyen dentro de este sistema la atención de desvíos y problemas internos, y quejas de clientes?

1

47-¿Se investigan causas de estos problemas a fin de evitar o minimizar su las repetición?

1

48-¿Se utilizan las fuentes de monitoreo de procesos críticos a fin de detectar y tratar potenciales desvíos, y evitar que se produzcan?

0

49-¿Están aseguradas las actividades de manipuleo, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega, de modo de evitar daños en los productos?

1

50-¿Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas de calidad?

0

51-¿Los auditores que las realizan están calificados adecuadamente?

0

52-¿Se encuentran registrados los resultados de dichas auditorias, y se utilizan para la corrección del sistema?

0

53-¿Disponen de un método para detectar las necesidades de capacitación del personal?

0

54-¿Se conservan los certificados de las capacitaciones del personal (incluso las internas tipo training-on-the-job)?

0

- **55-**¿Está definido adecuadamente la prestación del servicio posventa?
- 56-En el caso que utilicen técnicas estadísticas (muestreo, gráficos de control, etc.) ¿se han definido a través de procedimientos?

6.2.2 RESULTADO DEL CUESTIONARIO PARA EL DIAGNOSTICO

Gráficamente se aprecia los resultados de este análisis de la siguiente manera:

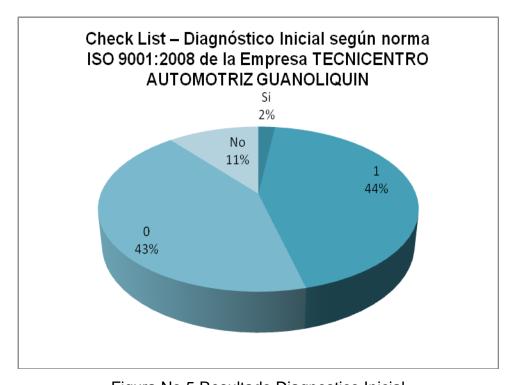


Figura No 5 Resultado Diagnostico Inicial

6.3 ANALISIS DAFO

A continuación se presenta el diagnostico de Tecnicentro Automotriz Guanoliquín con su entorno mediante el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

Tabla No 1 DAFO

DAFO: TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN					
DEBILIDADES	FORTALEZAS				
1. Disponibilidad de recursos financieros 2. Nivel tecnológico medio 3. Dependencia de recursos humanos 4. Falta de personal operativo 5. Tamaño empresarial reducido 6. Control de trabajo defectuoso	 Experiencia de la dirección Rápido crecimiento de la empresa Competitividad en precios y plazos de entrega Adaptación a la variación de tecnologías Disponibilidad de aplicar la norma ISO 9000 Selección de proveedores complementarios que garantice calidad de productos y servicios 				
AMENAZAS	OPORTUNIDADES				
1. Nuevos competidores 2. Abaratamiento de los precios del mercado 3. Clientes no satisfechos 4. Cambios en los requerimientos legales de funcionamiento y operación 5. Posibilidad de una crisis económica afecte el entorno económico interno del país	 Mejora la imagen de la empresa ante el cliente Plazos de entrega de trabajo cortos Cliente satisfecho Mejora de costos Ampliar la cartera de clientes 				

6.3.1 PONDERACIONES PARA DETERMINAR LA SITUACION ACTUAL

Análisis interno:

Tabla No 2 Análisis Interno - Debilidades

	Criterio Debilidades	Peso (Nuestra organización)	Clasificación (Situación actual)	PxC (Nuestra organización)
1	Disponibilidad de recursos financieros	45	1	45
2	Nivel tecnológico medio	15	2	30
3	Dependencia de recursos humanos	10	1	10
4	Falta de personal operativo	15	2	30
5	Tamaño empresarial reducido	5	1	5
6	Control de trabajo defectuoso	10	1	10
	Suma	100		130

Tabla No 3 Análisis interno - Fortalezas

	Criterio Fortalezas	Peso (Nuestra organización)	Clasificación (Situación actual)	PxC (Nuestra organización)
1	Experiencia de la dirección	30	2	60
2	Rápido crecimiento de la empresa	20	1	20
3	Competitividad en precios y plazos de entrega	15	2	30
4	Adaptación a la variación de tecnologías	10	1	10
5	Disponibilidad de aplicar la norma ISO 9000	15	1	15
6	Selección de proveedores complementarios que garanticen calidad de productos y servicios	10	1	10
	Suma	100		145

Análisis externo:

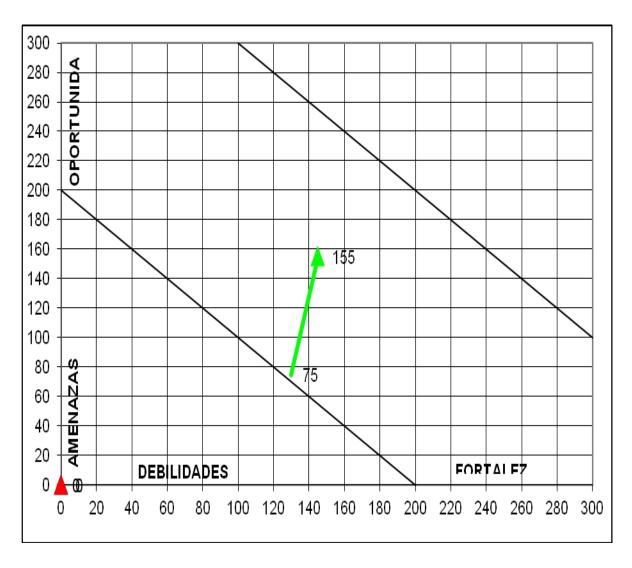
Tabla No 4 Análisis Externo - Amenazas

	Criterio Amenazas	Peso (Nuestra organización)	Clasificación (Situación actual)	PxC (Nuestra organización)
1	Nuevos competidores	40	1	40
2	Abaratamiento de los precios del mercado	20	0	0
3	Clientes no satisfechos	10	2	20
4	Cambios en los requerimientos legales de funcionamiento y operación	15	1	15
5	Posibilidad de una crisis económica afecte el entorno económico interno del país	15	0	0
	Suma	100		75

Tabla no 5 Análisis Externo - Oportunidades

	Criterio Oportunidades	Peso (Nuestra organización)	Clasificación (Situación actual)	PxC (Nuestra organización)
1	Mejora la imagen de la empresa ante el cliente	15	2	30
2	Plazos de entrega de trabajo cortos	20	2	40
3	Cliente satisfecho	20	2	40
4	Mejora de costos	25	1	25
5	Ampliar la cartera de clientes	20	1	20
	Suma	100		155

6.3.1 GRAFICA DAFO



Organización en la actualidad

Figura No DAFO

6.4 DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD SEGUN LA NORMA ISO 9001:2008

6.4.1 MISION

Ofrecer los mejores servicios de reparación y mantenimiento de motores de vehículos, con eficiencia, eficacia y calidad, buscando satisfacer los

requerimientos de nuestros clientes.

6.4.2 VISION

Ser reconocidos hasta el año 2015, como una empresa líder en los servicios de reparación y mantenimiento de motores de vehículos, que entiende y cumple con las necesidades y expectativas de sus clientes.

6.4.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, tiene como fin, único, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas de nuestro servicio. Esto lo hemos conseguido y lo seguiremos consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

 Atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionando las soluciones para reparación y mantenimiento de motores de vehículos

• Cumplir las fechas de entrega.

 Resolver rápidamente cualquier incidencia, dando inmediato conocimiento de la misma al cliente.

Dar un trato servicial y amable en todo momento.

Esta estrategia de negocio nos permitirá aumentar día a día nuestra posición en el mercado y diferenciarnos del resto de competidores.

La Dirección de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, está convencida de que esto sólo podrá alcanzarse mediante:

- Un contacto continúo con los clientes, para detectar y comentar sus necesidades, que sirva de base para la mejora continúa de nuestros servicios.
- La utilización de instalaciones apropiadas a las características de los vehículos a reparar.
- La preocupación constante por la satisfacción del cliente.
- La formación continuada del personal.
- La aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a la Norma
 ISO 9001, para garantizar la calidad y la mejora de los servicios.

6.4.4 ORGANIGRAMA PARA EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN.

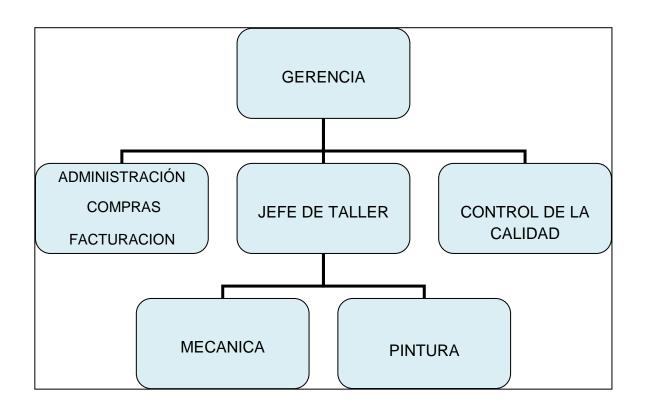


Figura No 7 Organigrama para SGC

6.4.5 MAPA DE LOS PROCESOS ACTUAL Y REVISADO

6.4.5.1 MAPA DE PROCESOS ACTUAL

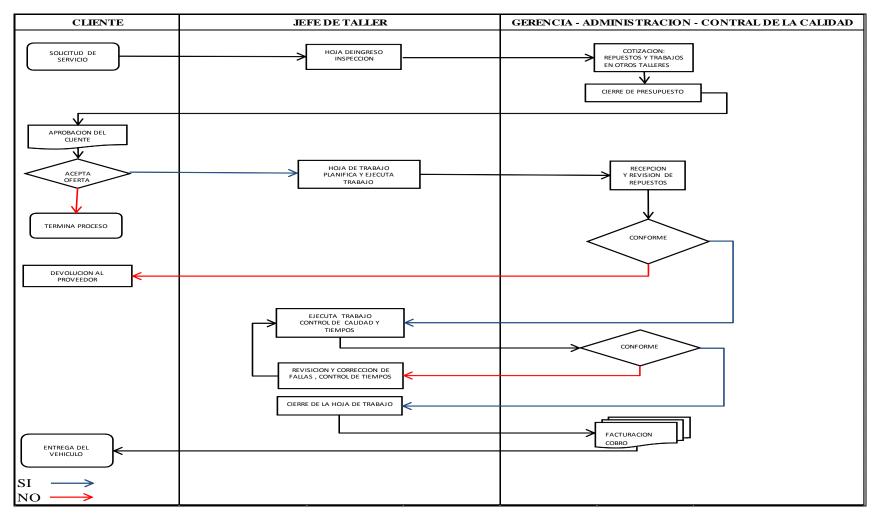


Figura No 8 Mapa del Proceso Actual

6.4.5.2 MAPA DE PROCESOS REVISADO

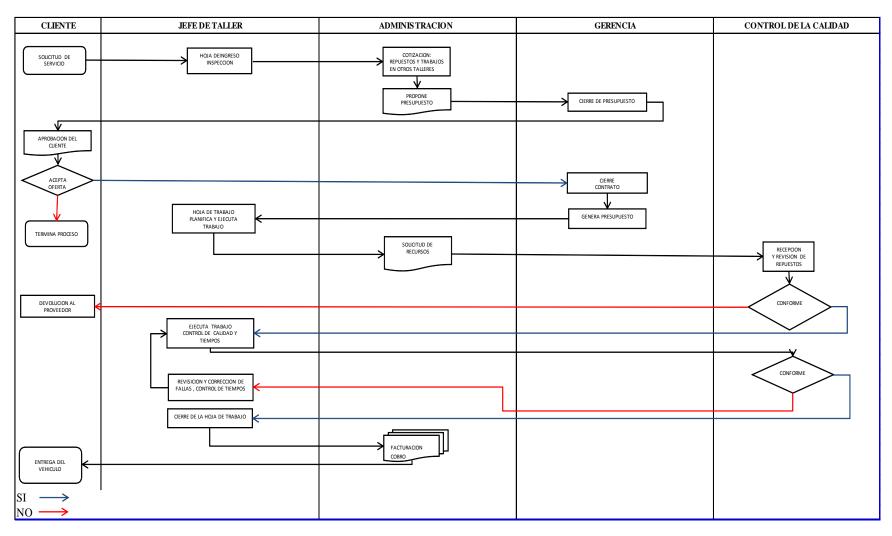


Figura No 9 Mapa del proceso Revisado

El manual de la Calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos del SGC destinado a la planificación y administración de las actividades que tienen impacto en la calidad de Tecnicentro Automotriz Guanoliquin.

La organización emplea el Manual de la Calidad para:

- Comunicar la política, procedimientos y requisitos
- Entrenar al personal en los requisitos del SGC y metodologías para cumplirlo
- Establecer un formato para su manual de la calidad

En el anexo No 1 se detalla en su totalidad el Manual de la calidad

6.6 INDICADORES PARA ELSISTEMA DE CALIDAD

Consiste en un conjunto de indicadores relacionados entre sí, que tienen como objetivo medir y controlar el grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad planteados para mejorar los procesos, actividades y uso de recursos críticos. Adicionalmente, el sistema de indicadores permitirá tomar decisiones convenientes y emprender acciones correctivas y preventivas, basadas en sus resultados, por lo que representa un medio efectivo para controlar la gestión de la organización

Los indicadores nos permiten controlar los procesos, las características definidas para cada indicador son:

- Nombre del indicador
- Descripción
- Calculo
- Frecuencia

En el PG-07 se detalla los indicadores con sus respectivas características para que el responsable de la Calidad elabore encuestas ellos son responsables de la elección de la muestra de clientes sobre la que se va a realizar la encuesta.

.

CAPITULO VII

RESULTADOS Y DISCUSION

7.1 RESULTADOS

Hecha la correspondiente evaluación inicial bajo el criterio de la Norma ISO 9001:2008 se puede apreciar en la figura No 4, el porcentaje de cumplimiento parcial es de 44%, eL cumplimiento nulo es 43% y el cumplimiento completo es del 2%.

Del análisis DAFO nos permite determinar que el estado actual de la organización se encuentra en la zona de las oportunidades y fortalezas, donde la dirección de la organización y la satisfacción del cliente son las metas que permitirán la disponibilidad a aplicar la Norma ISO 9001:2008

Se observa en el diagrama de proceso actual que el gerente de la organización realiza las actividades de gerencia, administración y el control de la calidad

7.2 DISCUSION

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, no posee un sistema formal para direccionar la gestión de la calidad. Su control se lleva a cabo por el compromiso que existe entre la gerencia y los trabajadores, condición favorable pero no suficiente para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008. La calidad es gestionada según criterios y percepciones sin generar registros de las acciones tomadas, no existen métodos efectivos de comunicación, retroalimentación con los clientes, control de trabajos realizados por terceros, análisis de trabajos defectuosos, no se maneja inventario de bodegas, etc. La documentación generada para el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido desarrollada de acuerdo a las necesidades que la organización para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES

- 8.1 La elaboración del diagnostico según la norma ISO 9001:2008 permitió a la organización identificar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos para iniciar la aplicación de la documentación soporte del Sistema de Gestión de la Calidad
- 8.2El Diagrama de procesos actual y revisado de la organización permite visualizar las interacciones entre las entradas y salidas en de los procesos identificando la secuencia, el área y los responsables que garantizaran el cumplimiento del SGC propuesto en Tecnicentro Automotriz Guanoliquin, el responsable de la calidad toma un papel importante en el nuevo organigrama de la empresa.
- 8.3 El análisis DAFO permite ubicar a la organización en un nivel muy aceptable para iniciar la aplicación de un SGC ya que los criterios analizados garantizan la disponibilidad a aplicar la Norma ISO 9001:2008, es una fortaleza muy importante.
- **8.4**La propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad permite a Tecnicentro automotriz Guanoliquin plantearse su Misión, Visión y Política de la Calidad orientadas al cliente y al mejoramiento continúo de sus procesos.
- **8.5** Asegurar que los servicios suministrados por Tecnicentro Automotriz Guanoliquin sean medibles a través del tiempo permite garantizar el cumplimiento del SGC, además esto ayudara a optimizar recursos.
- 8.6 Con el desarrollo y presentación de este proyecto se demuestra que si es factible la realización de un Sistema de Gestión de la Calidad en Tecnicentro Automotriz Guanoliquin bajo la Norma ISO 9001:2008

CAPITULO IX

RECOMENDASIONES

- 9.1 Es importante implementar el SGC propuesto de tal manera que el siguiente paso sea una auditoria interna como mecanismo de control que le permitirá a la alta dirección medir la eficacia del sistema (mejora continua) y perfeccionarlo para optar por una certificación según la Norma ISO 9001:2008
- **9.2**Cualquier modificación que se genere de la auditoria interna debe ser respaldado con registros los cuales son evidencia de los procesos.
- 9.3 La capacitación del personal a todo nivel en la organización permitirá mantener y continuar con el compromiso de llevar el SGC empleando para ello los documentos generados para ello.
- 9.4 Debido a las actividades y el crecimiento de Tecnicentro Automotriz Guanoliquin es importante que el siguiente paso después de implementado el SGC sea el diseño e implantación del Sistema de Gestión Integrado el cual será un compromiso con la calidad, ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

CAPITULO X

BIBLIOGRAFIA

10.1 LIBROS MANUALES Y OTROS

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOT STANDARIZATION "ISO" Norma Internacional ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, Primera edición; Ginebra Suiza 2008

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOT STANDARIZATION "ISO" Norma Internacional ISO 9000 Conceptos y Vocabulario, Primera edición; Ginebra Suiza 2005

Instituto Ecuatoriano de Normalización, Norma Técnica Ecuatoriana, NTE INEN-ISO, 9001:2001 (Tercera revisión) Traducción Certificada 2000

Harrington, H.J. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Editorial McGraw-Hill Santa Fé de Bogotá 1992.

Beltrán, Carmona J. y Carrasco Valencia. Guía Para la Gestión Basada en Procesos", Ediciones Berenkitza, 2003

10.2 DIRECCIONES DE INTERNET CONSULTADAS

http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad 9001.asp

http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf

CAPILTULO XI

GLOSARIO

Cliente: Organización o persona que recibe los servicios que presta TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN

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

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

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

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados agregando valor.

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

Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente en la interfaz entre proveedor y cliente.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE LA CALIDAD TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN

REGISTRO DE LA REVISION

Rev. No.	Originalidad por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:	Revisado Cliente	Fecha:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

INDICE

CONTENIDO	PAG
INTRODUCCION	4
COMPROMISO	4
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	4
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
Objetivos	4
Aplicación	6
1.1.Generalidades	6
1.2.Aplicación	6
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	8
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	8
4. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	10
4.1. Requisitos Generales	11
4.2. Requisitos de la Documentación	12
4.2.2. Manual de Gestión de la Calidad	14
4.2.3.Control de Documentos	14
4.2.4.Control de Registros	15
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION	16
5.1. Compromiso de la dirección	16
5.2. Enfoque al cliente	17
5.3. Política de Calidad	17
5.4. Planificación	18
5.4.1. Objetivos de Calidad	18
5.4.2. Planificación del Sistema de gestión de calidad	18
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	18
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	18
5.5.2. Responsabilidad de la Dirección	19
5.5.3. Comunicación Interna	20
5.6. Revisión de la Dirección	20

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.6.1. Generalidades	20
5.6.2. Revisión por la Dirección	21
5.6.3. Resultados de la revisión	22
6. GESTION DE RECURSOS	23
6.1. Provisión de Recursos	23
6.2. Recursos Humanos	23
6.2.1. Generalidades	23
6.2.2. Competencia, Formación y toma de conciencia	23
6.3.Infraestructura	25
6.4. Ambiente de trabajo	25
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	25
7.1. Planificación de la realización del producto	25
7.2. Procesos relacionados con el cliente	26
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	26
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	27
7.2.3. Comunicación con el Cliente	27
7.3. Diseño y Desarrollo	28
7.4. Compras	28
7.4.1. Proceso e Información de Compras	28
7.4.2. Información de Compras	29
7.4.3. Verificación de los Productos Comprados	30
7.5. Producción y Prestación de Servicios	30
7.5.1. Control de la producción y de la prestación de servicios	30
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	31
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	32
7.5.4. Propiedad del Cliente	33
7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición	34
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	34
8.1. Generalidades	35
8.2. Seguimiento y Medición	35
8.2.1. Satisfacción al Cliente	36

	SO 9001:2008	1 ^a Edición:	01 de	julio de 2012
--	--------------	-------------------------	-------	---------------

8.2.2. Auditoría Interna	36
8.2.3. Seguimiento y Medición de Procesos	37
8.2.4. Seguimiento y Medición del producto	37
8.3. Control del producto no conforme	38
8.4. Análisis de Datos	39
8.5. Mejora	39
8.5.1. Mejora Continua	39
8.5.2. Acción Correctiva	39
8.5.3. Acción Preventiva	40

ANEXOS

ANEXO 1 Estructura Organizacional

ANEXO 2 Listado de Procedimientos

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

INTRODUCCION

En el año de 2010 se inicia las actividades de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, con el objeto de prestar servicios de reparación y mantenimiento de: motores de vehículos, cajas de cambio, dirección hidráulica, suspensión, sistemas de inyección electrónica, limpieza de inyectores por ultrasonido, enderezada y pintura.

Sus oficinas e instalaciones están ubicadas al nor – occidente de la ciudad de Quito - Ecuador, en la calle Legarda 4ta transversal y Av. Occidental, su teléfono es el (593-2) 2590254.

Para sus servicios dispone de un patio de trabajo de 750 m² en el cual se encuentran ubicadas sus oficinas e instalaciones.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, es una empresa proactiva que involucra a todo su personal en la planificación de su crecimiento y desarrollo, en la búsqueda y aplicación del conocimiento tecnológico que le permita prestar servicios de calidad, seguridad ocupacional, reduciendo los peligros y riesgos del negocio, preservando el medio ambiente y logrando la satisfacción de sus clientes

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha crecido en forma continua desde su creación para lo cual se ha basado en el apoyo relevante de su personal competente que es la condición fundamental para efectuar las actividades y prestar sus servicios con calidad.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, está decidida a realizar los esfuerzos e inversiones necesarias para mejorar continuamente sus servicios y situarse de este modo entre las organizaciones más importantes del sector.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

COMPROMISO

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN por medio de la Gerencia General expresa su compromiso con la necesidad de ofrecer servicios de: reparación y mantenimiento de motores de vehículos, cajas de cambio, dirección hidráulica, suspensión, sistemas de inyección electrónica, limpieza de inyectores por ultrasonido, enderezada y pintura. Este compromiso que manifiesta TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN y cada uno de sus empleados para enfocarse en la atención particular y especializada en cada uno de sus clientes se expresa en el establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad establecido, documentado, implantado, mantenido y mejorado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, que se detalla a continuación

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICASION

OBJETIVOS

- Mantener programas de la calidad en todas sus actividades así como proveer de los recursos técnicos, financieros, capacitación y personal para el desarrollo de los mismos.
- Cumplir y hacer cumplir todas las Normas y Procedimientos establecidos por la Empresa y los Clientes.
- Mantener un alto nivel de desempeño a través de la mejora continua de nuestros procesos, y de la calidad de nuestros servicios, para satisfacer y de ser posible superar las expectativas de nuestros clientes y de todas las otras partes interesadas.
- Capacitar permanentemente el personal de la Empresa así como sus contratistas.
- Asegurar la rentabilidad de sus operaciones.

APLICASION

A todo nuestro sistema de Gestión de la Calidad aplica todos los elementos de la Norma ISO 9001:2008, especificando las normas debido a la naturaleza de nuestro negocio.

1.1 Generalidades

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, brindan servicios de reparación y mantenimiento de: motores de vehículos, cajas de cambio, dirección hidráulica, suspensión, sistemas de inyección electrónica, limpieza de inyectores, enderezada y pintura, desarrollando una actividad positiva cumpliendo con los objetivos de la calidad, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2 Aplicación

Este Manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, aplicado a nuestros procesos que se detallan a continuación:

	TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN				
LIS	LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Código	Denominación	Edición	Fecha		
PG-01	Procedimiento para el control de la documentación	01			
PG-02	Procedimiento para el control de los registros	01			
PG-03	Procedimiento de revisión por la dirección	01			
PG-04	Procedimiento de gestión de recursos humanos	01			
PG-05	Procedimiento de evaluación y selección de proveedores	01			
PG-06	Procedimiento de gestión de compras	01			
PG-07	Procedimiento de la satisfacción del cliente	01			
PG-08	Procedimiento de la realización de auditorías internas	01			
PG-09	Procedimiento para la evaluación de servicio no conforme	01			
PG-10	Procedimiento de acciones correctivas	01			

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En este Manual se han tomado como referencias principales los siguientes documentos:

- Norma ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos"
- Norma ISO 9004:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la Mejora del Desempeño"
- Leyes de la República del Ecuador que normen este tipo de actividades
- Especificaciones técnicas que regulen la ejecución de las actividades de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIÍN.
- Las leyes, catálogos, normas técnicas que regulan las actividades que realiza TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIÍN, que se detallan en la "Lista Maestra de Documentos Externos".

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones que más se utilizan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN son las siguientes:

Cliente: Organización o persona que recibe los servicios que presta TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN

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

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

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

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

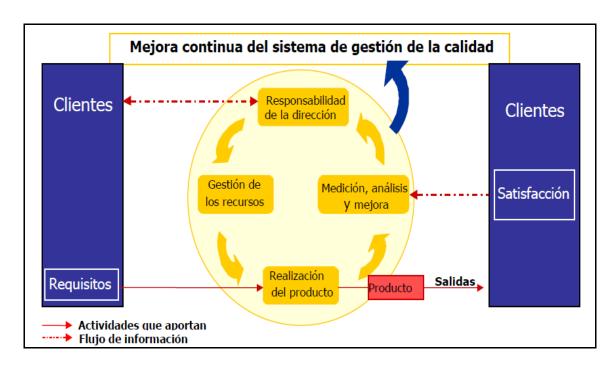
Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados agregando valor.

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

Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente en la interfaz entre proveedor y cliente.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



4.1 Requisitos Generales

TECNICENTRO AUTOMOTRIZGUANOLIQUÍN, ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad cuya eficacia

1^a Edición: 01 de julio de 2012

deberá ser mejorada continuamente de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Para este efecto, TECNICENTRO AUTOMOTRIZGUANOLIQUÍN, ha realizado las siguientes acciones:

- Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, como se indica en el "Manual de Procesos".
- Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos, como se observa también en el "Manual de Procesos".
- Ha determinado los criterios y métodos necesarios que aseguran que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, los cuales se reflejan en los procedimientos y manuales mencionados en cada uno de los procesos descritos en el "Manual de Procesos"
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, a través del presupuesto anual de la empresa
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, para lo cual cuenta con el proceso de mejoramiento continuo y gestión de la dirección.
- En los casos que TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, contrata externamente bienes o servicios para la realización de actividades que tienen influencia en la calidad de los servicios que brinda a sus clientes, como es el caso de la subcontratación de

servicios complementarios, asegura el control de estos procesos a través de la selección, evaluación y calificación de proveedores mediante el "Procedimiento de compras". Los controles sobre dichos procesos contratados externamente están identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

 La Gerencia General de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, hace el análisis e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. Los resultados son registrados en informes diarios de obra

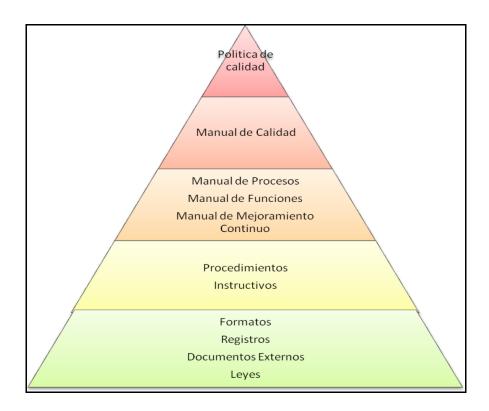
4.2 Requisitos de la Documentación

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- Las declaraciones documentadas de: la política y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad que se detallan en este manual.
- El Manual del Sistema de la Gestión.
- Los procedimientos normativos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008.
- Los procedimientos operativos requeridos para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales incluyen a los Manuales: de Procesos, de Mejoramiento Continuo, de Funciones y otros procedimientos operativos que constan en la "Lista de Documentos Internos".

 Los registros requeridos por las Normas ISO 9001:2008 y los registros operativos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran detallados en la "Lista Maestra de Registros".

De una forma gráfica:



4.2.1 Manual de Gestión de la Calidad

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha establecido e implementado y mantiene un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad en el que consta:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones permitidas.
- Los procedimientos documentados y los documentos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

 Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 Control de los Documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento de Control de Documentos", en el cual se define los controles necesarios para los documentos físicos y electrónicos. En este procedimiento se detallan las siguientes actividades:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión por un Jefe de área, los documentos normativos del Sistema de Gestión de la Calidad así como los documentos operativos.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables estén disponibles en los sitios de uso.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Asegurarse de que todo documento obsoleto es destruido, en caso contrario se los identifica con un sello de "CANCELADO" y archivarlo en un sitio previamente designado para mantenerlo por cualquier razón.

1^a Edición: 01 de julio de 2012

Asegurarse de que periódicamente son revisados, analizados y

aprobados nuevamente por personal autorizado.

4.2.3 Control de Registros

Se han establecido y se mantienen en cada proceso los registros necesarios que

proporcionan evidencia de la conformidad de los requisitos así con la operación

eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer

legibles, fácilmente identificables y recuperables los mismos que se encuentran

definidos en la "Lista maestra de registros".

TENICENTO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha establecido el "Procedimiento

para el Control de Registros", en el cual se define los controles necesarios para la

trazabilidad, identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el

tiempo de retención y la disposición de los registros.

PROCESOS

Los procesos que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad se han definido

en el "Manual de Procesos", y se han identificado cuatro niveles.

El nivel cero define el proceso global de la empresa.

El primer nivel tiene que ver con los macro procesos de TECNICENTRO

AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN.

El segundo nivel, la secuencia e interacción entre los procesos tomando en

cuenta cuales son procesos estratégicos-administrativos, procesos claves o

valor agregado y procesos de apoyo.

15

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

- El tercer nivel, se refiere a los subprocesos que son parte de los procesos

ya identificados.

El cuarto nivel, especifica a las actividades propias de cada proceso y sus

documentos asociados.

En los procesos claves o valor agregado podemos encontrar los Procesos de

Montaje, mantenimiento y servicios.

Los procesos de apoyo están integrados por los de Mantenimiento, Recursos

Humanos, comercial, y financiero.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la Dirección

El Gerente ha demostrado su compromiso con el desarrollo e implantación del

Sistema de Gestión de la Calidad así como con la mejora continua de su eficacia,

a través de las siguientes actividades:

Comunicando a los funcionarios de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ

GUANOLIQUÍN, en reuniones y otros eventos de la empresa acerca de

la importancia de satisfacer el cumplimiento con la política de calidad,

tanto los requisitos del cliente, legales y reglamentarios del SGC.

Llevando a cabo las revisiones por la dirección.

Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al Cliente

16

La Dirección de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se asegurará de identifica correctamente las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiéndolas en requisitos a cumplir.

5.3 Política de la Calidad

La política de la calidad de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, tiene como fin, único, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas de nuestro servicio. Esto lo hemos conseguido y lo seguiremos consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

- Atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionando las soluciones para reparación y mantenimiento de motores de vehículos
- Cumplir las fechas de entrega.
- Resolver rápidamente cualquier incidencia, dando inmediato conocimiento de la misma al cliente.
- Dar un trato servicial y amable en todo momento.

Esta estrategia de negocio nos permitirá aumentar día a día nuestra posición en el mercado y diferenciarnos del resto de competidores.

La Dirección de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, está convencida de que esto sólo podrá alcanzarse mediante:

- Un contacto continúo con los clientes, para detectar y comentar sus necesidades, que sirva de base para la mejora continúa de nuestros servicios.
- La utilización de instalaciones apropiadas a las características de los vehículos a reparar.
- La preocupación constante por la satisfacción del cliente.
- La formación continuada del personal.

 La aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a la Norma ISO 9001, para garantizar la calidad y la mejora de los servicios.

5.4 Planificación de la Calidad

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La dirección ha definido los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio.

Estos objetivos se plantearán anualmente y están establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, Los objetivos son medibles y están acordes con la política del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Gerente se asegura de que:

- La planificación está diseñada con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en este manual, así como los objetivos en el cuadro de mando y en los procedimientos fundamentados.
- En los casos en que se planifiquen e implemente cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad se mantendrá la integridad del mismo.

5.5 Responsabilidad, auditoria y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y auditoria.

El Gerente es el principal responsable del SGC, se asegura que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUI, a través del organigrama funcional. Además el

Gerente revisa el "Manual de Funciones" el cual describe de manera general los departamentos de la organización, que se detalla a continuación:

Gerente

- Define la política de la calidad de la organización.
- Revisa y aprueba los objetivos de la calidad.
- Organiza y gestiona adecuadamente los recursos.
- Aprueba el Manual de la Calidad y los procedimientos.
- Promueve las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable de Calidad

- Dirige las reuniones relacionadas con la calidad.
- Controla la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realiza la evaluación inicial y continuada de los proveedores.
- Redacta el Manual de la Calidad y los procedimientos, así como sus ediciones sucesivas.
- Colabora con los demás departamentos en las actividades relacionadas con la calidad.
- Verifica la implantación de las acciones correctivas.
- Mantiene informada a la Dirección de la evolución de indicadores, incidencias o reclamaciones, etc.

5.5.2 Representante de la dirección

La Gerencia ha designado como representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Responsable de Calidad y le confiere la autoridad y responsabilidad de:

 Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. 1^a Edición: 01 de julio de 2012

• Informa al Gerente sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la

Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

• Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos

del cliente en todos los niveles de la organización que forma parte del

Sistema de Gestión de la Calidad.

En el caso de que se requiera, establece la conexión con las organizaciones

externas que tengan relación con el SGC implantado en TECNICENTRO

AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN.

5.5.3. Comunicación interna

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, asegura que hay una

comunicación adecuada entre las distintas partes interesadas, los distintos niveles

y funciones. Los canales que se utilizan para una comunicación apropiada son:

memos, e-mails, foros, carteleras informativas ubicadas estratégicamente en las

oficinas y patio de trabajo.

Para lo cual se ha implementado un "Procedimiento de comunicaciones internas y

externas".

De esta manera se ha asegurado que la comunicación dentro de TECNICENTRO

AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se efectuará considerando la eficacia del SGC.

5.6 Revisión por la dirección.

5.6.1 Generalidades

20

El Gerente revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, anualmente, o cuando lo requiera para asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacia continúa. La revisión se basa en el "Procedimiento de Revisión y Control del Sistema de la Calidad" que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la "Política de la calidad y los objetivos del SGC". Esta revisión se la realiza en base al informe que presenta el Representante de la Dirección.

5.6.2 Revisión por la dirección.

FUENTE	RESPONSABLE
Política	Gerente.
Grado de cumplimiento de los objetivos y metas SGC. Cuadro de Mando y Control.	Gerente, responsable de cada proceso.
Resultados de Auditorías internas SGC y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.	Gerente, responsables de cada proceso.
Retroalimentación del cliente	Responsable de la evaluación de satisfacción del cliente.
Desempeño de procesos y conformidad del servicio.	Gerente con sus colaboradores
Estado de Acciones Correctivas y Preventivas del SGC.	Gerente con sus colaboradores
Acciones de seguimiento, revisiones de dirección previas	Gerente con sus colaboradores
Cambios que podrán afectar al Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente con sus colaboradores
Recomendaciones para la mejora del SGC	Gerente con sus colaboradores

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas.	Gerente
Estado de los proyectos de mejora del SGC	Gerente con sus colaboradores
Otra Información necesaria para la revisión	Gerente con sus colaboradores

5.6.3 Resultado de la revisión.

Los resultados de la revisión por la dirección se encuentran en el "Acta de Revisión por la Dirección" que incluyen todas 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.
- Las necesidad de tomar acciones preventivas con responsabilidades asignadas y fecha propuestas para finalizarlas.
- La necesidad de tomar acciones correctivas, además de fechas para la revisión de acciones correctivas.
- Revisiones de la política y objetivos del SGC.
- Propuesta de proyectos de mejoramiento, a los procesos y servicios que forman parte del SGC.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

El presupuesto de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, define los recursos económicos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La elaboración de presupuestos que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad es de responsabilidad del Gerente y sus colaboradores en base a las necesidades presupuestarias de cada área.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Competencia, formación y toma de conciencia

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio para lo cual ha elaborado, documentos y procedimientos que permiten evidenciar la competencia, toma de conciencia y formación del personal en los siguientes aspectos:

- La competencia del personal se evalúa de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Funciones", en el que se describe las responsabilidades y autoridad de cada función. Para el funcionario nuevo de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se realiza la inducción en el área donde ha sido requerido, de acuerdo a disposiciones del Jefe de Área.
- Se proporciona formación a los funcionarios de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, incluida la preparación para

emergencias y los requisitos de respuesta de acuerdo a las situaciones que se puedan presentar en cada área, para satisfacer las necesidades del cargo y las funciones a desempeñar.

- El Gerente es el responsable de que los colaboradores sean consientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del SGC, el mejoramiento en el desempeño personal, por medio de charlas mensuales para los funcionarios de la organización además de identificar planes de capacitación para las diferentes áreas.
 - Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

6.3 Infraestructura

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, define, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye las oficinas y patio de trabajos, el espacio de trabajo, el sistema informático y las comunicaciones. Para mantener en perfecto estado de funcionamiento la maquinaria y herramientas críticas de trabajo se dispone de un procedimiento de mantenimiento.

6.4 Ambiente de trabajo

Las oficinas de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, mantienen condiciones favorables de ventilación, espacio, energía eléctrica, agua, servicios de comunicación, teléfono convencional, telefonía móvil, Internet, siempre y cuando las condiciones de operación y ambiental lo permitan.

En TECNCENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se ha adecuado un ambiente de trabajo propicio para ejecutar las actividades de manera correcta y segura dentro del patio de trabajo por medio de una adecuada distribución del espacio tomando en consideración los equipos e insumos necesarios para la protección del personal al momento de prestar el servicio al cliente.

7. REALIZACION DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

La calidad final de los servicios proporcionados al cliente es el resultado de acciones planificadas y sistemáticas.

La gestión de la calidad de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, está definida y descrita en este Manual y planificada en los procedimientos e instrucciones vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad.

No obstante, para satisfacer las exigencias de un nuevo cliente se considera la realización de acciones adicionales que faciliten el cumplir con dichos requisitos, es decir, se estudia la modificación o creación de procedimientos, instrucciones, registros, incorporación de recursos, nuevos procesos, nuevas pautas y puntos de inspección, criterios de aceptación del servicio, etc. Si los requisitos del nuevo cliente obligan a disponer de acciones adicionales o específicas, las acciones particulares para este cliente se reflejan en un documento que se denomina Plan de Calidad. El Responsable de la Calidad es el encargado de detectar las necesidades de elaboración de Planes de la Calidad y del desarrollo y elaboración de los mismos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos determinados con el servicio

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, determina los requisitos relacionados con los servicios que presta, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para una adecuada prestación de servicio, están asociadas directamente con las especificaciones técnicas establecidos en los procedimientos e instructivos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, a través de la Gerencia, revisará los requisitos relacionados con los servicios solicitados por los clientes de forma verbal y escrita. Esta verificación se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar algún servicio a sus clientes y antes de que se consoliden contratos o convenios verbales y/o documentados. De esta manera se debe verificar que:

- Están definidos los requisitos del servicio. En caso de no existir un documento de los requisitos relacionados con el servicio, se llegará a un acuerdo que represente estos requisitos.
- Estén resueltas las diferencias existentes entre los convenios, contratos o pedidos serán consultados mediante memos minutas visitas así como también en las clarificaciones de las condiciones de la oferta, requisitos del contrato.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos como parte de los servicios que se compromete a brindar.

1^a Edición: 01 de julio de 2012

7.2.3 Comunicación con el cliente

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha determinado e implementado

disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, tomando como base

la información del servicio.

La retroalimentación del cliente se obtiene mediante llamadas telefónicas.

incluyendo quejas respecto a la evaluación de la prestación del servicio y el

contacto continuo con el cliente. El manejo de las guejas se lo tramita de acuerdo

al "Procedimiento de Control de No Conformidades y Acciones Correctivas

Preventivas".

7.3 Diseño y desarrollo

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de TECNICENTRO

AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, no incluye requisitos para el diseño y desarrollo

por no realizar la organización actividades de este tipo.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La adquisición de materiales, equipos o servicios que pueden afectar directamente

a la calidad de los servicios ofrecidos por TECNICENTRO AUTOMOTRIZ

GUANOLIQUÍN, sigue en una sistemática definida para asegurar que cumplen con

las características o requisitos especificados.

Los materiales, equipos y servicios que se incorporan al servicio han de ser

comprados a proveedores aprobados.

El Responsable de Calidad realiza la evaluación inicial y continuada de los

proveedores de acuerdo a la sistemática descrita en el procedimiento aplicable. La

organización dispone de los registros de las evaluaciones de proveedores.

27

1^a Edición: 01 de julio de 2012

7.4.2 Información de compras

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se asegura que los materiales

adquiridos para prestar sus servicios, cumplen con los requisitos de compra

especificados.

El control que se realiza al proveedor y al producto adquirido tiene que ver con el

impacto de estos productos, los mismos que pueden ocasionar algunos riesgos

para la calidad, salud y seguridad ocupacional como para el medio ambiente.

Las compras de los productos críticos se los realizan de acuerdo al "Procedimiento

de Compras", donde se evidencia los requerimientos y criterios de aceptación de

estos productos y servicios.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, evalúa y selecciona a los

proveedores en función de su capacidad para suministrar equipos, servicios, etc.,

de acuerdo con los requisitos de selección, evaluación, según el "Procedimiento

de Compras",

Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier

acción necesaria que provengan de las mismas.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Las adquisiciones son inspeccionadas visualmente y corroboradas por el

encargado de la recepción quien es el encargado de validar el ingreso de todas

las adquisiciones de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas.

7.5 Producción y prestación del servicio

28

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, planifica su prestación de servicios declarados como productos del SGC, mediante procedimientos relacionados con la calidad del producto o servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

No aplicable a esta organización.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, tiene establecida una sistemática para asegurar que el servicio puede ser identificado en cada una de las etapas de que consta el servicio, ya sea durante la prestación del mismo o en días o meses posteriores (historia del servicio). Esta característica de nuestros servicios es especialmente importante en caso de incidencia, reclamación o responsabilidad legal y afecta a todos los materiales, vehículos, personal y subcontrataciones que participan en el servicio de reparación de vehículos.

7.5.4 Propiedad del cliente

Los bienes que los clientes nos confían para su reparación son cuidados con una esmerada atención en cada una de las etapas de nuestros servicios. TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, dispone además de una sistemática para asegurar que la mercancía propiedad del cliente se la cuida y en caso de pérdida o deterioro se registra esta circunstancia y se comunica al cliente.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha determinado el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para

proporcionar la evidencia a la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha establecido procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición puedan realizarse, con la validez de los resultados.

Los equipos de medición deben:

- Calibrarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición nacionales o internacionales, cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración y verificación.
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

1^a Edición: 01 de julio de 2012

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha planificado e implantado los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los servicios,
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, monitorizando y midiendo los intervalos regulares el desempeño de la mejora continua de la calidad.
- La evaluación periódica del cumplimiento de la legislación aplicable

Estos procesos comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, realiza el seguimiento de información relativa a la percepción de nuestros clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos y la evaluación del servicio para determinar el nivel de satisfacción de los clientes, mediante llamadas telefónicas. Dicha información es utilizada para identificar puntos de mejoramiento continuo, además se realiza el seguimiento con visitas a los clientes para identificar su nivel de satisfacción con los servicios prestados.

El seguimiento de la información relativa a la precepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANLIQUÍN, se realizará a través de entrevistas, resultados operacionales, cambio de alcance, otros.

8.2.2 Auditoría interna

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, realiza una auditoría interna anual del SGC para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- El programa de auditorías del SGC se planifica tomando en consideración el estado, la importancia de los procesos y las áreas a auditar además en los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización y los resultados de auditorías previas.
- Están definidos los criterios de auditoría del SGC, el alcance de las mismas su frecuencia y metodología. La selección de los auditores internos del SGC se realiza de acuerdo a lo establecido por el "Listado de Auditores Internos Calificados del SGC". La realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría del SGC.

El responsable del área que está siendo auditada se asegura que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, aplica los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Los procesos que forman parte del SGC se han establecido e implementado de acuerdo a los procedimientos, controles e indicadores de operación que permiten efectuar evaluaciones con respecto a los objetivos de la calidad. Los indicadores definidos para los procesos se han determinado en el "Manual de Procesos".

1^a Edición: 01 de julio de 2012

Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo acciones curativas, acciones correctivas o preventivas, según sea conveniente, asegurando de esta manera la conformidad de los servicios que brinda TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, de acuerdo al "Procedimiento de Control de No Conformidades y Acciones Correctivas / Preventivas".

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, mide v hace seguimiento de las características de los servicios prestados, mediante los procedimientos operativos

que son parte cada uno de estos procesos.

El seguimiento de los procesos, se realiza durante la prestación de los mismos con respecto a los requerimientos del cliente. Una vez terminada la prestación del servicio por parte de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, el responsable del proceso que brindó el servicio constata de manera escrita la

entrega-recepción del servicio prestado por parte del cliente.

La liberación de la prestación de servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.3 Control del producto no conforme

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, se asegura que los productos y servicios no conformes con los requisitos, sean identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, autoridades y

responsabilidades, relacionadas con el tratamiento de los productos no conformes.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, trata los servicios no conformes

tomando acciones para eliminar las desviaciones detectadas.

33

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un servicio no conforme se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos del SGC y del cliente.

Cuando se detecten servicios no conformes después de la prestación del servicio TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, toma las acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad.

8.4 Análisis de Datos

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, determina que datos se recopilan, se analizan para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta los datos generados en el resultado del seguimiento y medición de las fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona la información sobre:

- Satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejor Continua

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la revisión periódica de la

ISO 9001:2008

1^a Edición: 01 de julio de 2012

política de calidad, los objetivos, programas del SGC, los resultados de las auditorias del SGC, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas además de la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan ocurrir, a la vez de mitigar las consecuencias de los accidentes e incidentes. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas en el SGC.

- Revisar las no conformidades del SGC.
- Revisar las quejas de los clientes.
- Determinar la causa raíz de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.
- Evaluar la eficacia de la acción correctiva tomada.

8.5.3 Acción Preventiva

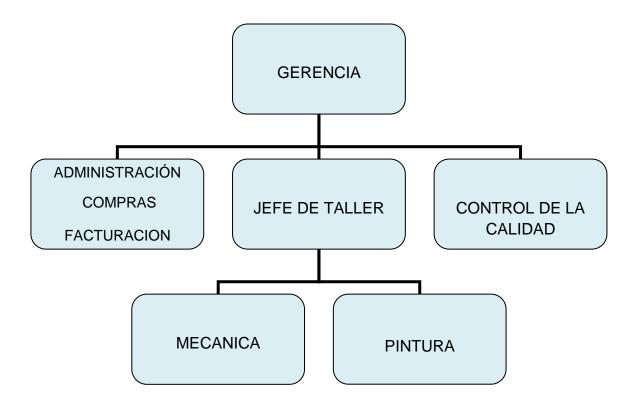
TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN, ha determinado acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia a la vez. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Las acciones preventivas se definen acciones para:

- Determinar las no conformidades potenciales del SGC y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

ANEXO 1: EXTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUÍN



ANEXO 2.- LISTADO DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	Denominación	Edición	Fecha
PG-01	Procedimiento para el control de la documentación	01	
PG-02	Procedimiento para el control de los registros	01	
PG-03	Procedimiento de revisión por la dirección	01	
PG-04	Procedimiento de gestión de recursos humanos	01	
PG-05	Procedimiento de evaluación y selección de proveedores	01	
PG-06	Procedimiento de gestión de compras	01	
PG-07	Procedimiento de la satisfacción del cliente	01	
PG-08	Procedimiento de la realización de auditorías internas	01	
PG-09	Procedimiento para la evaluación de servicio no conforme	01	
PG-10	Procedimiento de acciones correctivas	01	

PG-01

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Realizado por: Ing. Luis Titoaña			
Firmado:	Fecha:		
Revisado por: Ing.	Macarena Correa		
Firmado:	Fecha:		
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 0			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 1			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 2			
Firmado:	Fecha:		

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

<u>ÍNDICE</u>

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
 - 5.1 Generalidades
 - 5.2 Elaboración de la documentación
 - 5.3 Revisión y aprobación de la documentación
 - 5.4 Distribución de la documentación
 - 5.5 Modificación de la documentación
 - 5.6 Control de documentación externa
 - 5.7 Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

1. OBJETO

Establecer la sistemática a seguir para controlar la elaboración, revisión, aprobación,

distribución, archivo y modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la

Calidad de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN. Indicados en el alcance,

así como asegurar su disponibilidad en los lugares adecuados y en la edición vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los siguientes documentos del Sistema de

Gestión de la Calidad:

Manual de la Calidad.

Procedimientos.

Instrucciones.

Anexos a procedimientos e instrucciones.

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.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad

Norma UNE-EN ISO 9001:2008

Página **41** de **115**

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Gerente
Elaboración de documentación	SI	NO
Revisión de documentación	SI	NO
Aprobación de documentación	NO	SI
Distribución de documentación	SI	NO

5. REALIZACIÓN

5.1. Generalidades

En un Sistema de Gestión de la Calidad se entiende por **documento** cualquier información escrita acerca de cómo realizar una actividad, describiendo el proceso, asignando, responsabilidades y especificando los registros asociados.

El Manual de la Calidad es el documento que incluye la política de la calidad, la estructura de la organización y la estructura y composición del Sistema de Gestión de la Calidad. Está dividido en capítulos que responden a los requisitos de la norma empleada como modelo. Un procedimiento es un documento que describe una actividad general dentro de la organización. Una instrucción es un documento en el que se describe con detalle la realización de una tarea. Un anexo es un elemento necesario para la realización del procedimiento. Puede consistir, por ejemplo, en un impreso para el registro de datos, en información adicional en forma de tablas, en un gráfico, diagrama de flujo, etc.

5.2. Elaboración de la documentación

La estructura y contenido de los procedimientos, instrucciones y/o capítulos del Manual no está sujeta a un patrón determinado pero, en cualquier caso, debe contener la siguiente información:

- Propósito del procedimiento, instrucción o capítulo.
- Ámbito de aplicación y posibles excepciones.
- Documentación de referencia o aplicable.
- Responsabilidades principales de las funciones (personas) que intervienen en la actividad, independientemente de las personas que estén ocupando dichas funciones.
- Forma de llevar a cabo la actividad, con mayor o menor detalle según el caso. La descripción en procedimientos e instrucciones debe contestar a las preguntas qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo.
- Al final del procedimiento o instrucción, se indicarán los registros de la actividad que deben considerarse registros de la calidad y guardarse como tales, señalándose su archivo, localización, responsable de su archivo y tiempo mínimo de conservación.

Cuando es necesario, se introducen anexos al final del procedimiento o instrucción.

5.3. Revisión y aprobación de la documentación

Los documentos elaborados se revisan antes de su aprobación, para comprobar que:

- Contienen los apartados previstos o la información adecuada.
- Reflejan correctamente la actividad regulada o su propósito.
- No existen interferencias y contradicciones con otros documentos del sistema.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

El procedimiento o instrucción contempla lo expuesto en el capítulo del Manual.

- Los capítulos del Manual responden a los requisitos aplicables de la norma modelo.
- Si las personas que tienen acceso al documento proponen cambios en el mismo, el encargado de su elaboración realiza las correcciones oportunas y vuelve a someter el documento o anexo a revisión. Este proceso se repite tantas veces como sea necesario hasta acordar el texto definitivo del documento. Una vez editado el documento definitivo, el Gerente firma el documento para considerarlo apto para su distribución y uso.

5.4. Distribución de la documentación

El Responsable de Calidad distribuye la documentación a las personas que intervienen en la actividad regulada por el documento, con el fin de que éstas desarrollen correctamente sus tareas y de forma normalizada. Para un determinado documento, se editarán tantas copias como sea necesario, identificadas del número 1 en adelante. Para un nuevo documento o anexo, su número de edición será siempre 1. La edición de un anexo es independiente de la edición del documento. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el Listado de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en el que constan los documentos existentes y su edición en vigor. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el Listado de Anexos / Registros del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que constan los anexos existentes y su edición en vigor. El Responsable de Calidad puede editar copias no sujetas a control con otros fines (auditorías, requisitos contractuales, evaluación por proveedor, etc.). En dichas copias se destacará su condición de copias no controladas y no es obligada su sustitución. Los documentos se distribuyen con una lista donde queda constancia de las personas, funciones o departamentos que utilizan dichos datos o documentación (Listado de Distribución de Documentación), es decir, sistema de copias controladas con sustitución obligada por cada nueva edición. La aplicación del

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

documento o anexo se inicia normalmente el mismo día de su recepción o difusión, a no ser que se indique lo contrario.

5.5. Modificación de la documentación

Los cambios en la realización de una actividad que afecten al contenido de un documento obligan al responsable de la elaboración del documento a realizar las modificaciones oportunas del mismo. Las nuevas ediciones de cualquier documento se someten al mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que el documento original. Las nuevas ediciones de documentación o anexo incrementan en una unidad la edición anterior. La nueva edición es distribuida por el Responsable de Calidad a los destinatarios incluidos en el Listado de Distribución, que le deberán devolver el ejemplar antiguo. Los ejemplares antiguos de documentos y anexos son destruidos por el Responsable de Calidad. Sólo guarda una copia del documento antiguo, identificado con la palabra "Anulado". El tiempo de conservación mínimo de la documentación considerada como obsoleta se establece en 1 año. La identificación de los cambios en el documento nuevo se realiza mediante un cajetín en el que consta el cambio efectuado, el número de la edición correspondiente y la fecha de edición del nuevo documento.

5.6. Control de documentación externa

La documentación externa recibida en la organización que sea de interés o que deba utilizarse como referencia para la realización de actividades contempladas en el Sistema de Gestión de la Calidad, es archivada por el Responsable de Calidad. El Responsable de Calidad somete aquella documentación que crea conveniente a un proceso de distribución. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el Listado de Documentación Externa.

5.7. Anexos

5.7.1 Anexo 1: Listado de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PG-01: Control de la Documentación

Código	Denominación	Edición	Fecha
PG-01	Procedimiento para el control de la documentación	01	
PG-02	Procedimiento para el control de los registros	01	
PG-03	Procedimiento de revisión por la dirección	01	
PG-04	Procedimiento de gestión de recursos humanos	01	
PG-05	Procedimiento de evaluación y selección de proveedores	01	
PG-06	Procedimiento de gestión de compras	01	
PG-07	Procedimiento de la satisfacción del cliente	01	
PG-08	Procedimiento de la realización de auditorías internas	01	
PG-09	Procedimiento para la evaluación de servicio no conforme	01	
PG-10	Procedimiento de acciones correctivas	01	

5.7.2 Anexo 2. Listado de Documentación Externa

	TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN			
	LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA PG-01: Control de la Documentación			
Código	Denominación	Edición	Fecha	

5.7.3 Anexo 3. Listado de Distribución de la Documentación

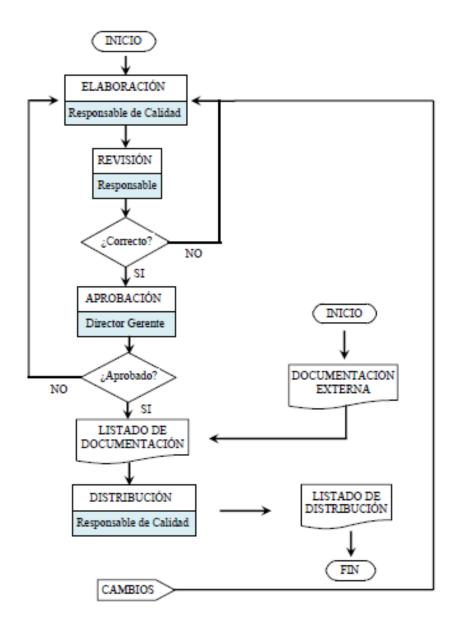
	TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN					
	LIOTADO DE DIOTDIDIJOIÓN, DE LA DOCUMENTA O	ÓN				
	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACI	ON				
	PG-01: Control de la Documentación	Edición	Fecha			
Código	Código Denominación					
İ						
Nº Copia	Destinatario	Firn	na			
		1				

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.7.4 Anexo 4. Listado de Anexos/Registros

	TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN					
	LISTADO DE ANEXOS/REGISTROS					
			PG-01: Control de	la Documentación		
Código	Edición	Fecha	Denominación	¿Registro(S/N)?	¿Tiempo de conservación (Mínimo)?	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



PG-02

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE LOS REGISTROS

Realizado por: Ing. Luis Titoaña			
Firmado:	Fecha:		
Revisado por: Ing.	Macarena Correa		
Firmado:	Fecha:		
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 0			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 1			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 2			
Firmado:	Fecha:		

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 8. OBJETO
- 9. ALCANCE
- 10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 11. RESPONSABILIDADES
- 12. REALIZACIÓN
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Identificación
 - 5.3. Almacenamiento
 - 5.4. Protección
 - 5.5. Recuperación
 - 5.6. Tiempo de retención y disposición

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

1. OBJETO

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 es de aplicación a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de la Calidad
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de	Responsable Técnico
	Calidad	
Identificación de registros	SI	SI
Control de registros	SI	NO
Disposición de registros	SI	SI

5. REALIZACIÓN

5.1. Generalidades

Un registro es un soporte físico (papel o electrónico) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desarrolladas. Todos los registros serán Página 53 de 115

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

legibles y se guardarán y conservarán en unas condiciones que no provoquen su

deterioro.

5.2. Identificación

Un registro se identifica mediante su título o denominación, al que le acompaña el

código del procedimiento del cual deriva, su Nº de edición (independiente de la del

procedimiento) y el Nº de páginas de que consta dicho registro.

5.3. Almacenamiento

Existen dos tipos de soporte para los registros: papel y sistemas electrónicos (disquete,

disco duro, etc.).

5.4. Protección

Para los registros de papel se seguirán las directrices generales que se utilizan para la

conservación de cualquier producto perecedero, es decir, se mantendrán alejados de ambientes

húmedos y preferentemente en armarios o en estanterías de habitaciones, ambos espacios

cerrados con llave al final de la jornada. Para los registros en soporte informático

(principalmente disco duro) se dispondrán las medidas:

Si se trabaja en red, clave de entrada.

Instalación de un sistema antivirus.

Realización de una copia de seguridad semanal. Extracción de la copia y

custodia por secretaria.

Sobredimensionamiento de la capacidad de los dispositivos de almacenaje, con

el fin de prevenir los efectos por colapso.

5.5. Recuperación

En principio no existen limitaciones para la consulta abierta de registros.

Página **54** de **115**

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.6. Tiempo de retención y disposición

Por norma general los registros, tanto en soporte papel como electrónico, se guardarán 3 años, aunque pueden encontrarse particularidades en los procedimientos. Una vez transcurrido este tiempo, el responsable de su conservación puede destruirlos.

PG-03

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

Realizado por: Ing. Luis Titoaña	
Firmado:	Fecha:
Revisado por: Ing.	Macarena Correa
Firmado:	Fecha:
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin	
Firmado:	Fecha:
Revisión 0	
Firmado:	Fecha:
Revisión 1	
Firmado:	Fecha:
Revisión 2	
Firmado:	Fecha:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Generalidades.
- 5.2. Identificación.
- 5.3. Almacenamiento.
- 5.4. Protección.
- 5.5. Recuperación.
- 5.6. Tiempo de retención y disposición.
- 6. Diagrama de flujo

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

1. OBJETO

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 5.6.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable Departamento	Director Gerente
Preparación de información para la revisión.	SI	SI	SI
Revisión del sistema	SI	SI	SI
Propuesta de acciones correctivas/preventivas	SI	SI	SI
Elaboración y difusión del Acta de Revisión	SI	NO	NO

5. REALIZACIÓN

5.1. 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.

5.2. Identificación

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

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 la información relativa a servicios no conformes.
- 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.

5.3. 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:

- 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.

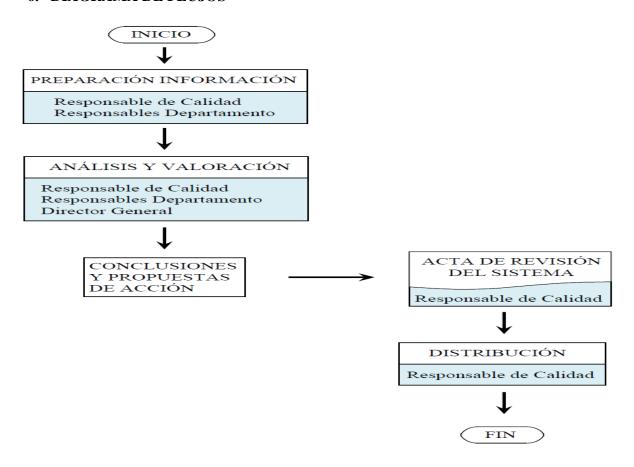
Firma de los asistentes a la reunión.

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).

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
	Carpeta de Gestión del Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	3 años

6. DIAGRAMA DE FLUJOS



Página **60** de **115**

PG-04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Realizado por: Ing. Luis Titoaña						
Firmado:	Fecha:					
Revisado por: Ing.	Macarena Correa					
Firmado:	Fecha:					
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin						
Firmado:	Fecha:					
Revisión 0						
Firmado:	Fecha:					
Revisión 1						
Firmado:	Fecha:					
Revisión 2						
Firmado:	Fecha:					

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Generalidades.
- 5.2. Perfil de puesto
- 5.3. Formación inicial
- 5.4. Formación continuada
- 5.5. Ficha de formación
- 5.6. Adjestramiento
- 5.7. Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

1. OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para:

- Determinar la competencia necesaria del personal.
- Detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal.
- Evaluar la eficiencia de las acciones formativas.
- Asegurarse de que el personal es consciente de su papel en la consecución del nivel de la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al personal que realiza actividades que afectan, directa o indirectamente, a la calidad del servicio prestado.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 6.2.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable Departamento	Director Gerente
Definición de perfiles de puesto	NO	NO	SI
Canalización de solicitudes de formación	NO	SI	NO
Evaluación de acciones formativas	SI	NO	NO

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5. REALIZACIÓN

5.1. Generalidades

Formación: aprendizaje de los conocimientos generales y específicos necesarios para el desarrollo correcto de su labor en un determinado puesto de trabajo. Adiestramiento: actividad práctica para desarrollar las aptitudes que una persona debe tener para desempeñar correctamente sus funciones en su puesto de trabajo. Perfil de Puesto: registro con las funciones a desarrollar y los requisitos de formación y experiencia idóneos que debe reunir una persona que ocupa un puesto de trabajo (competencia).

Plan de Formación: enseñanzas o actividades prácticas que una persona asignada a un puesto de trabajo debe adquirir para alcanzar la competencia necesaria definida en el Perfil de Puesto o bien, una vez alcanzada, mejorar su rendimiento en el desempeño de sus responsabilidades.

5.2. Perfil de puesto

El Responsable de Calidad define, para los diferentes puestos de trabajo que tienen incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos, los Perfiles de Puesto. Cuando hay necesidad de incorporar alguna o varias personas en la organización o de un traslado de puesto, el responsable de la incorporación/traslado, consulta el Perfil de Puesto correspondiente para comprobar que el/los candidato/s reúnen los requisitos adecuados (competencia) o se puede/n formar y/o adiestrar para cumplirlos.

5.3. Formación inicial

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

- Estructura de la organización y funcionamiento general.
- Funciones a desarrollar por la persona recién incorporada.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

 Circunstancias que dieron lugar a su incorporación y esperanzas respecto a su persona.

Breve descripción del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

Lectura del Manual de la Calidad

Lectura de los procedimientos/instrucciones relacionados con su puesto.

5.4. Formación continuada

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

Los cursos a asistir.

• Personal de la organización que asistirá a cada curso y fechas de asistencia.

Cursos impartidos internamente o externamente.

Código interno del curso.

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

Internas: impartidas por el propio personal de la organización y autoformación.

Externas: impartidas por personal ajeno a la organización, dentro o fuera de la organización.

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

5.5. Ficha de formación

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

5.6. Adjestramiento

El adiestramiento se lleva a cabo por personal de la organización, y consiste en la enseñanza práctica de una tarea a cargo de una persona con experiencia y en la comprobación posterior de las habilidades adquiridas. Las actividades de adiestramiento y su duración son establecidas por el responsable de departamento al que se incorporará la persona tras su adiestramiento y queda registrado en el Plan de Formación. REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Perfiles de puesto				
Plan de formación	Carpeta de			3 años (min)
Ficha de formación	Gestión del	Dirección	Gerente	3 anos (mm)
Diplomas certificados, etc	Sistema			

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.7 Anexos

Anexo 1 Perfil de Puesto

PERFIL DE PUESTO PG 4: Gestión de los recurs	os humanos	D/ : 111					
(Anexo 1 de 3)		Página 1 de 1					
Denominación Puesto	Denominación Puesto Departamento						
	Funciones a desarrollar						
1.							
2.							
3.							
	Requisitos ideales para el puesto						
Titulación académica							
Formación específica							
Experiencia							
Aprobado por							

Anexo 2 Plan de Formación

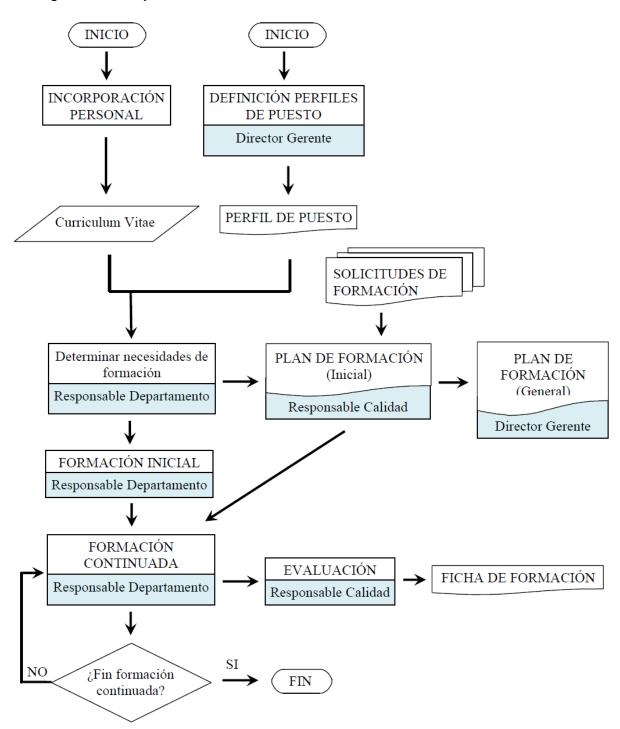
PLAN DE FORMACIÓN								
PG 4: Gestión de los recursos humanos								
(Anexo 2 de 3)				Página 1 de 1				
Fecha	Actividad	Duración	Lugar	Asistentes				

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Anexo 3 Ficha de Formación

PG 4: Gest	E FORMACIÓN tión de los recursos humanos			
(Anexo 3 o	de 3)			Página 1 de 1
Nombre		Puesto		
Actividad	les formativas recomendadas			
1.				
2.				
3.				
4.				
Actividad	les formativas realizadas			
Fecha	Actividad	Duración	Evaluación	Firma

6.Diagrama de Flujo



PG-05

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Realizado por: Ing. Luis Titoaña					
Firmado:	Fecha:				
Revisado por: Ing.	Macarena Correa				
Firmado:	Fecha:				
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin					
Firmado:	Fecha:				
Revisión 0					
Firmado:	Fecha:				
Revisión 1					
Firmado:	Fecha:				
Revisión 2					
Firmado:	Fecha:				

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Evaluación Inicial.
- 5.2. Listado de proveedoras aprobados.
- 5.3. Modificación de pedidos/Contratos.
- 5.4. Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

1. OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación inicial y continuada de los proveedores, con el fin de verificar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los proveedores de productos y servicios que afecten a la calidad del servicio prestado al cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.4.1.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad
Evaluación inicial y continuada de proveedores	SI
Aprobación/exclusión de proveedores	SI
Actualización Listado de Proveedores	SI

5. REALIZACIÓN

5.1. Evaluación Inicial

El Responsable de Calidad realiza la evaluación inicial de los proveedores. Para ello cuenta con la colaboración de los responsables de otros departamentos, que le proporcionan información complementaria sobre un determinado proveedor. Registro: Ficha de Evaluación de Proveedor. La evaluación inicial se lleva a cabo por uno o por varios de los siguientes métodos:

Datos históricos: Sólo aplicable a proveedores anteriores a la entrada en vigor de este procedimiento. El Responsable de Calidad recopila información acerca de los posibles problemas ocasionados por el proveedor en los últimos servicios o suministros. El criterio a seguir para aprobar a un proveedor por este método es que no exista

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

evidencia de que se han producido problemas que ocasionaron una reclamación de cliente o incidente interno grave.

Certificación: Quedan aprobados automáticamente aquellos proveedores que demuestren que su organización cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado. El Responsable de Calidad solicita en este caso una copia vigente del certificado.

Suministros o servicios de prueba: Se solicita al proveedor un suministro/s o servicio/s de prueba y el Responsable de Calidad realiza una valoración del mismo tras el periodo de prueba.

Cuestionario de evaluación: Consiste en el envío al proveedor de un cuestionario de evaluación en el que se le pregunta sobre aspectos de su funcionamiento y sobre su capacidad, por ejemplo, controles, métodos de inspección, Sistema de Gestión de la Calidad implantado, etc. Posteriormente se realiza una valoración por parte del Responsable de Calidad.

5.2. Listado de proveedores aprobados

Si un proveedor es aprobado, el Responsable de Calidad lo incluye en el Listado de Proveedores, registrando los siguientes datos: nombre, productos o servicios para los que está aprobado, fecha de alta en el listado, fecha de la última evaluación y posibles observaciones. El Responsable de Calidad actualiza el citado Listado cada tres meses, si ha habido algún cambio en él.

5.3. Modificación de pedidos/contratos

El mantenimiento del nivel de calidad de un proveedor se verifica mediante la evaluación continuada de los suministros y de los servicios prestados. Para ello se tienen en cuenta los Informes de Incidencias con Proveedor y las Reclamaciones de cliente que afecten a un proveedor. El Responsable de Calidad lleva a cabo anualmente la evaluación continuada de todos los proveedores, de la siguiente forma:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

- Los proveedores a los que no se les haya abierto ningún informe de incidencias quedan aprobados automáticamente para el año siguiente.
- Los proveedores a los que se les haya abierto uno o más informes de incidencias son evaluados según la importancia del suministro o servicio y, por tanto, mantenidos o excluidos según criterio del Responsable de Calidad y de los Responsables de Departamento que utilicen dichos suministros o servicios.

Los resultados de la evaluación continuada se reflejan en la Ficha de Evaluación de Proveedor.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Ficha de Evaluación de Proveedor				
Cuestionario de Evaluación				
Listado de Proveedores	Carpeta de Proveedores	Calidad	Responsable de Calidad	3 años (min)
Certificados				
Informes de Incidencia con Proveedor				

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.4. Anexos

Anexo 1. Listado de proveedores.

	DE PROVEEDORES ación y Selección de proveedores 3)			Página 1 de 1	
D 1		Fechas Eva	luaciones	01 :	
Proveedor	Proveedor Material / equipo / servicio aprobado		Última	Observaciones	

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Anexo 2 Ficha de Evaluación de Proveedor

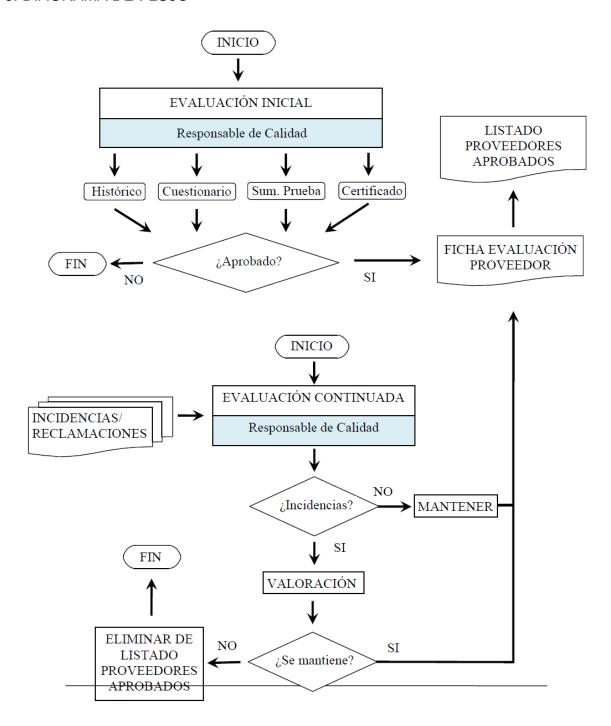
PC	FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR PG 6: Evaluación y Selección de proveedores (Anexo 2 de 3) Página 1 de 1											
	oveed				Pe	rsona	de	contacto		Car		
										<u> </u>		
Da	atos de	l produ	cto / e	quipo / servi	cios				•			
D	escripo	ción										
					EVA	ALUA	CI	ÓN INIC	IAL			
	Prove	eedor hi	istórico	Certif	icado)	Sı	uministro	/ Servicio I	rue	ba	Cuestionario
	Incid	encias e	en el pe	eriodo consi	derad	.0	N	o han ocu	urido incide	enci	as	
1.												
2.												
3.												
4.												
Pe	ersonal	consul	tado									
No	ombre							Opinión	favorable		Opinión (desfavorable
No	ombre						Opinión favorable		Opinión desfavorable			
Re	esultad	o de la	evalua	ción inicial								
Re	esultad	lo						Fecha E	valuación			
Re	espons	able						Firma				
				E	VAL	UAC	IÓI	N CONT	INUA	•		
F	Fecha	N° Incide	ncias	Nº servicio / pedido	%	% Vigenc docume		ia de la entación	Resultado		Acciones orrectivas?	Firma evaluador
\vdash												

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Anexo 3 Informe de Incidencias con Proveedores

INFORME DE INCIDENCIAS O								
PG 6: Evaluación y Selección de (Anexo 3 de 3)	proveedores	Página 1 de 1						
Proveedor	Fecha informe	Abierto por						
		1						
Descripción del problema o anomalías								
	Tratamiento							
	Tratamento							
C	Comunicaciones con proveedor	res						
Visto	o bueno del Responsable de Ca	alidad						

6. DIAGRAMA DE FLUJO



PG-06

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS

Realizado por: Ing. Luis Titoaña	
Firmado:	Fecha:
Revisado por: Ing.	Macarena Correa
Firmado:	Fecha:
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin	
Firmado:	Fecha:
Revisión 0	
Firmado:	Fecha:
Revisión 1	
Firmado:	Fecha:
Revisión 2	
Firmado:	Fecha:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Inicio del proceso general de Compras/Subcontratación
- 5.2. Emisiones de pedidos de compra
- 5.3. Subcontrataciones de Servicios

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los materiales, equipos y servicios que se hacen específicamente para TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN y que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios prestados.

En concreto a:

- Talleres de vehículos
- Repuestos de vehiculos
- Pintura

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.5.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Jefe de taller	Compras	Gerente
Emisión de pedidos	Si	Si	No
Revisión y aprobación de pedidos	Si	Si	Si
Subcontrataciones de servicios	Si	Si	Si

5. REALIZACIÓN

5.1. Inicio del proceso general de Compras/Subcontratación de servicios

El proceso de compras se inicia cuando cualquier persona de Tecnicentro Automotriz Guanoliquin detecta la necesidad de un material, equipo o subcontratación para el desarrollo de los servicios de reparación de vehículos. Las necesidades de compra/subcontratación están basadas, en función del material, equipo o servicio a comprar o subcontratar en:

- El stock existente o su estado, para materiales o equipos.
- La demanda del servicio, para la subcontratación de talleres y otros servicios.

Las necesidades de compra de materiales o equipos deben comunicarse por escrito al Responsable de Compras utilizando el registro Solicitud de Compra, 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.

5.2. Misiones de pedidos de compra

A continuación, una vez aprobada la Solicitud de Compra, el Responsable de Compras elabora el pedido correspondiente. En principio, sólo se efectúan compras o contrataciones a los proveedores aprobados por TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN, es decir, a los proveedores que figuran en el Listado de Proveedores 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

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

quede constancia escrita del pedido y que no figure entre los comprendidos en el punto anterior. El Responsable de Compras elaborará los pedidos de compra que como mínimo incluyen los siguientes datos:

Fecha

Datos del proveedor

Descripción del material o equipo, indicando la referencia o características principales cuando así sea posible

Cantidad solicitada

5.3. Subcontrataciones de Servicios

Cuando es necesaria la utilización de un servicio especial, el Jefe de taller y/o el responsable de compras se contactan telefónicamente con el prestador idóneo de servicio y le comunica los requisitos del servicio y solicita presupuesto, si es necesario. El Jefe de Taller y el responsable de calidad son los encargados de efectuar el seguimiento de los servicios especiales si se detecta anomalías o problemas rellena un Informe de Incidencias con Proveedores y lo archiva en la carpeta de Proveedores en el apartado de Incidencias. Si una incidencia de servicio afecta a un proveedor, se realiza una fotocopia de la misma y se incluye también en dicho apartado de la carpeta de Proveedores. Los Informes anteriores se utilizan para la evaluación inicial y continuada de los proveedores, tal y como se indica en el procedimiento correspondiente.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

REGISTROS DE CALIDAD

Registros	de	Archivo	Localización	Responsable	Conservasion
calidad					
Pedidos de co	mpra	Carpeta de			
		compras			
Informe	de	Carpeta de			
incidentes	con	proveedores			
proveedores					

PG-07

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Realizado por: Ing. Luis Titoaña			
Firmado:	Fecha:		
Revisado por: Ing. Macarena Correa			
Firmado:	Fecha:		
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 0			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 1			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 2			
Firmado:	Fecha:		

ÍNDICE

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

INDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Elaboración de encuestas.
- 5.2. Selección de la muestra de clientes
- 5.3. Subcontrataciones de Servicios de Transporte
- 5.4. Análisis de los resultados obtenidos
- 5.5. Evaluación y comunicación de los resultados obtenidos.
- 5.6. Anexos

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

1. OBJETO

El objeto de este Procedimiento es definir la metodología y responsabilidades para la

realización de encuestas a clientes con la finalidad de evaluar su satisfacción respecto

a los servicios prestados.

2. ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación en todas las actividades y servicios desarrollados

por TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.2. Definiciones

Índice de satisfacción del cliente: Es la suma de las puntuaciones de cada una de las

respuestas obtenidas en una encuesta de cliente expresada en porcentaje sobre la

puntuación máxima.

Perfil de Satisfacción de los clientes: Es la media de la puntuación en cada pregunta

de todos los clientes encuestados expresada en porcentaje sobre la puntuación máxima

posible.

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General de Calidad la elaboración de las encuestas.

Los Responsables de Calidad de los centros son los responsables de la elección de la

muestra de clientes sobre la que se va a realizar la encuesta.

Página **87** de **115**

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5. REALIZACIÓN

5.1. Elaboración de encuestas

Dirección General de Calidad de la Organización es la encargada de diseñar y modificar las encuestas para evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los clientes. La Dirección General de la Organización revisa y aprueba la encuesta a enviar a los clientes confirmando que recoge toda aquella información que se crea importante conocer sobre la satisfacción de los clientes. Una vez aprobada la encuesta por parte de la Dirección General, la Dirección General de Calidad de la Organización la distribuirá a todos los centros certificados.

5.2. Selección de la muestra de clientes

El Responsable de Calidad será el encargado de seleccionar la muestra de clientes a tomar. Las encuestas no se realizan masivamente. Se escoge a los clientes a los que se cree conveniente la aplicación de este sistema de medida, atendiendo a los siguientes criterios:

- Anualmente se encuestará, como mínimo, al 80 % de los clientes que representen el 50 % de la facturación.
- Anualmente se encuestará, como mínimo, al 30 % de los clientes a los que se les haya realizado un mínimo de 20 servicios durante el último año
- Por último, se encuestarán anualmente, como mínimo, el 10 % de los clientes a los que se les haya realizado menos de 20 servicios durante el último año
- Deberá repetirse las encuestas como mínimo a un 10 % de cada grupo de encuestados para poder evaluar su evolución.

5.3. Subcontrataciones de Servicios

El Responsable de calidad el serán el encargado de distribuir las encuestas a la muestra de clientes seleccionada. Esta distribución podrá hacerse por diferentes vías

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

(encuesta telefónica, correo ordinario, fax, visita comercial, etc.). En el caso de que las encuestas se hagan por vía telefónica, el encuestador deberá ser una persona que no haya tenido relación con la organización encuestada con la finalidad de preservar la independencia de la encuesta. Con anterioridad a la realización de la encuesta telefónica, el encuestador deberá informarse de una serie de datos relativos al encuestado como: • Tipo de cliente • Servicios realizados por la Organización. • Cualquier otra información.

5.4. Análisis de los resultados obtenidos

Una vez recogidos los resultados de las encuestas, el Responsable de Calidad analizará los resultados obtenidos. La media de los Índices de Satisfacción de los Clientes (ISC) de todas las encuestas recibidas será el ISC definitivo.

Además, el Responsable de Calidad valorará horizontalmente cada una de las preguntas realizadas en las encuestas obteniendo el ISC medio para cada una de las preguntas de la encuesta. Los ISC medios de cada una de las preguntas conformarán el Perfil de Satisfacción de los clientes.

5.5. Evaluación y comunicación de los resultados obtenidos.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, el Responsable de Calidad informarán a la Dirección y al Comité de Calidad con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos en las encuestas y ver la posibilidad de tomar acciones correctivas y/o preventivas para la mejora de nuestros servicios y de la satisfacción de los clientes. También se informará de los resultados de la encuesta a la Dirección General de Calidad de la Organización. Además, el Responsable de Calidad incluir toda esta información en la Revisión del Sistema por parte de la Dirección.

5.6. Anexos

Anexo 1. Modelo de encuesta de satisfacción de clientes.

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PG-07: Evaluación de la satisfacción del cliente (Anexo 1 de 1) Página 1 de 1

- Puntúe de 0 (pésimo) a 10 (óptimo) su valoración sobre los aspectos de nuestros servicios.
- Utilice el apartado de Observaciones para realizar comentarios adicionales. Utilice el reverso de la página si le falta espacio.
- Remítanos la encuesta con la mayor brevedad posible, escribiendo sus datos para poder mejorar el servicio que le damos.

1 considerando los resultados que obtiene respecto al coste:
2 según la puntualidad en la entrega de mercancía:
3 según el trato del personal en general:
4 control en la recepción/entrega del vehiculo:
5 según las pérdidas o daños en el vehiculo:
6 según el trato recibido por los empleados:
7 según la facilidad para comunicarse con TECNICENTRO
AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN
8 según la atención telefónica desde oficinas:
9 según la facilidad para modificar aspectos del servicio:
10 según la agilidad de nuestras oficinas y administración:
11 según nuestra capacidad para absorber pedidos adicionales:
12 según el tiempo de respuesta ante problemas o imprevistos:
13 según quejas de sus clientes:
Observaciones:

ISO 9001:2008 1°	³ Edición:	01 de julio	de 2012
			
CLASIFIQUE NUESTRA O	RGANIZA	CIÓN	
14: ¿Cuál es la opinión o	global que	tiene sobre	nuestra organización?:
15: ¿y frente a la compete	encia?		
16¿Recomendaría nues	stra organi	zación a ot	ras personas?: Sí No
17. ¿Cree Vd. que podrí	amos dar	algún ser	vicio complementario?:
¿Cuál?:		_	
OBSERVACIONES Y COM	IENTARIO	SGENERA	I FS:
ODOLITY/TOTOTALO 1 OOM		OCLIVEION	LEO.
Organización:		Fecha:	
Persona que rellena la encu	uesta:	Cargo:	
Puntuación obtenida: Pu	untuación	máxima:	Visto Bueno:

PG-08

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS

Realizado por: Ing. Luis Titoaña			
Firmado:	Fecha:		
Revisado por: Ing.	Macarena Correa		
Firmado:	Fecha:		
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 0			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 1			
Firmado:	Fecha:		
Revisión 2			
Firmado:	Fecha:		

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Planificación de las auditorías
- 5.2. Auditores del sistema de gestión de la calidad
- 5.3. Realización de las auditorias
- 5.4. Elaboración del informe
- 5.5. Implantación de las medidas correctoras
- 5.6. Registros
- 5.7. Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

1. OBJETO

Establecer los procedimientos seguidos por el personal de la Organización para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de Auditorías Internas de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan en el área de auditoría interna para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de verificación de todas las actividades relativas a la Calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.2.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades Generales	Dirección	Director de Calidad	Responsable Área Auditoria	Responsable Área Auditada
Solicitud de auditorías extraordinarias	NO	SI	NO	NO
Elaboración del Plan de Auditorías Internas	NO	NO	SI	NO
Aprobación del Plan de Auditorías Internas	SI	NO	NO	NO
Establecimiento de fechas para las auditorías	NO	NO	SI	SI
Elaboración del Programa de Auditoria	NO	NO	SI	NO
Realización de la Auditoría	NO	NO	SI	NO
Elaboración del Informe de Auditoría	NO	NO	SI	NO
Establecimiento de acciones correctoras y preventivas resultado de la auditoría	NO	NO	SI	SI
Seguimiento de las acciones acordadas	NO	NO	SI	NO

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5. REALIZACIÓN

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, el proceso de Auditoría implica la necesidad de acometer las siguientes etapas:

- Planificación de las Auditorías.
- Realización de las Auditorías.
- Elaboración de los informes.
- Plan de acción de las acciones correctoras y preventivas.
- Revisión de las acciones implantadas.

5.1. Planificación de las auditorias

Es obligatoria la realización anual de una auditoría completa del SGC implantado; como regla general, cada capítulo del Manual de Calidad se audita, al menos, una vez al año, aunque el Director de Calidad puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias si a través de las encuestas, de los informes de incidencias y reclamaciones o de cualquier otra vía de información, se sospeche o se tenga la certeza de que el nivel de calidad de los servicios está disminuyendo y se sobrepasan los límites prefijados. El Responsable del Área de Auditoría Interna elabora con carácter anual el "Plan de Auditorías Internas" a efectuar durante el ejercicio, en el que se especificarán las áreas de la Organización objeto de las pertinentes Auditorías Internas, así como las fechas de ejecución aproximadas de las mismas. La Dirección revisa y, en su caso, aprueba el Plan elaborado. Este plan, una vez aprobado, es notificado de manera genérica a toda la organización y de forma específica a los responsables de las áreas a auditar.

5.2. Auditores del sistema de gestión de la calidad

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN, como a

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

auditores de organizaciones externas. En el caso de auditores externos, éstos deben poder acreditar:

- Experiencia en la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad.
- Tener unos mínimos conocimientos del sector.

Cuando el auditor forma parte de la plantilla de la organización debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber asistido a un mínimo de 2 auditorías (internas o externas)
- No tener responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.
- Tener unos mínimos conocimientos de las áreas a auditar.
- Pertenecer al equipo directivo de la organización.
- Haber asistido como observador a dos auditorías internas de calidad.

5.3. Realización de las auditorias

Con una anterioridad razonable, el Responsable del área de Auditoría Interna se pone en contacto con el Responsable del Área a auditar para establecer la fecha concreta de la realización de la Auditoría. El Responsable del Área de Auditoría Interna presenta al Responsable del Área a auditar el "Programa de Auditoría" del trabajo a realizar donde se incluye:

- Breve relación de las actividades a desarrollar durante la Auditoría.
- Relación de los procedimientos a auditar.
- El cuestionario que se completará durante la realización.

El proceso se inicia con el repaso del programa a llevar a cabo durante la realización de la auditoría. La ejecución de la misma implica la cumplimento del "Cuestionario de Auditoría" preparado por el Auditor interno y la realización de las pruebas pertinentes

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

para verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el área. Al finalizar el proceso de auditoría, el Responsable de la misma entregará un "Informe de Auditoría" de las no conformidades detectadas, que se adjuntarán a una copia del cuestionario efectuado.

5.4. Elaboración del informe

El informe, que constituye un anexo de la documentación utilizada para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas de Calidad debe incluir los siguientes apartados:

Aspectos a destacar según el trabajo realizado: donde se especificarán los aspectos más significativos del trabajo realizado, destacando los aspectos positivos y negativos detectados en el área.

No conformidades: en este apartado se describirán todas aquellas salvedades que han significado actuaciones contrarias al Sistema de Gestión de la Calidad establecido. En este epígrafe también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad han supuesto variaciones significativas en la sistemática de funcionamiento de la Organización, que en un futuro podría ser foco de posibles problemas; estas salvedades se conocen con el nombre de "deficiencias".

Acciones correctivas: se establecerán aquellas acciones correctoras para subsanar las no conformidades detectadas. A cada acción correctora se asignará un responsable y una fecha estimada que se utilice como referencia para conocer el grado de implantación de la acción descrita.

Acciones preventivas para evitar no conformidades: teniendo en cuenta aquellos aspectos negativos detectados y especificados en la primera parte del informe y las "incorrecciones" descritas, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema de la Calidad que pudiera darse en un futuro.

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

Este informe debe ser firmado por el Responsable del área de Auditoría, el Responsable del Área Auditada y los Responsables de llevar a cabo la implantación de las medidas descritas y le será entregada una copia al Director General.

5.5. Implantación de las medidas correctoras

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar propuestas en el informe, el Responsable del Área de Auditoría Interna revisará la implantación efectiva de dichas medidas y elaborará un "Informe de Seguimiento" en el que se indicará la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más destacados acontecidos desde la última revisión que, como mínimo se llevarán a cabo con carácter trimestral. El informe de seguimiento de la auditoría interna, en caso de anotar una fecha superada, indicará nueva fecha de revisión. El informe de seguimiento será firmado por el Responsable del Área de Auditoría, el Responsable del área auditada y los Responsables de llevar a cabo la implantación de las diferentes medidas y le será entregada una copia al Director General.

5.6. Registros

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de	Carpeta de	Calidad	Responsable	3 años (min)
auditoria	Gestión del		de Calidad	
	Sistema			

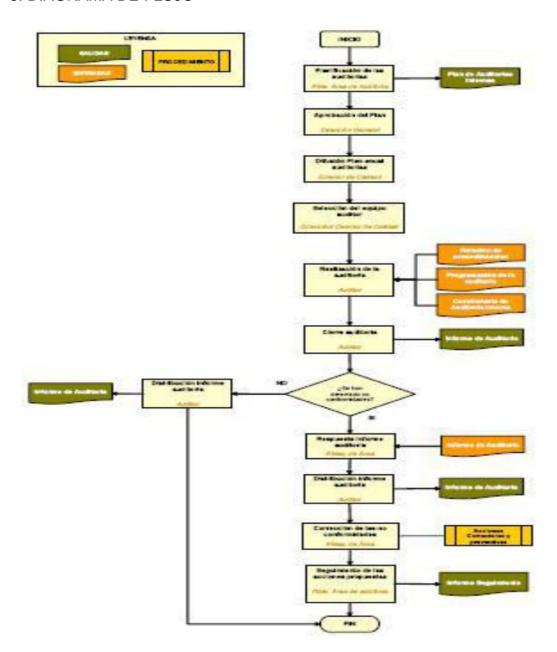
ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.7. Anexos

Anexo 1. Informe de auditoría.

INFORME DE AUTORIZACIÓN PG 9: Realización de las auditorías internas	
(Anexo 1 de 1)	N°/
Página 1 de 1	Fecha:
Objeto:	
Alcance Auditorias:	
Documentación de referencia:	
Auditor/es:	
Auditados:	
Desviaciones detectadas:	
Representante auditado:	
Representante auditor:	

6. DIAGRAMA DE FLUJO



PG-09

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Realizado por: Ing. Luis Titoaña	
Firmado:	Fecha:
Revisado por: Ing.	Macarena Correa
Firmado:	Fecha:
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin	
Firmado:	Fecha:
Revisión 0	
Firmado:	Fecha:
Revisión 1	
Firmado:	Fecha:
Revisión 2	
Firmado:	Fecha:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Generalidades
- 5.2. Detección y registro de Incidencias y Reclamaciones
- 5.3. Tratamiento de Incidencias o Reclamaciones
- 5.4. Seguimiento y Cierre.
- 5.5. Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

1. OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias y reclamaciones del cliente.

2. ALCANCE

Servicios prestados por TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN. Este procedimiento no es aplicable a las no conformidades detectadas en las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo tratamiento queda recogido en el correspondiente procedimiento.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.3.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Jefe de	Responsable de
	Taller	Calidad
Atención y registro	SI	NO
incidencias y		
reclamaciones		
Toma de soluciones en	SI	SI
incidencias y		
reclamaciones		
Verificación de las	NO	SI
soluciones		
Control y cierre de	SI	SI
servicios no conformes		
Implantación de acciones	SI	SI
correctivas y preventivas		

5. REALIZACIÓN

5.1. Generalidades

Una incidencia es el incumplimiento de un requisito especificado o un problema no previsto.

Cuando el cliente, a consecuencia de una incidencia, se ve afectado y expresa su desacuerdo, queja o insatisfacción respecto al servicio prestado, se considera que existe una reclamación.

5.2. 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 TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN., aunque en general son atendidas por el Jefe de Taller. 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 del servicio. 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 Calidad elabora cada mes un Resumen de Incidencias y Reclamaciones con:

- El número de incidencias y reclamaciones en el mes y acumuladas en el año.
- La frecuencia de las incidencias y reclamaciones clasificadas por tipo.

La Dirección utiliza el resumen anterior en las reuniones acerca de la evaluación de la calidad del servicio, junto con la Tasa de Incidencias y Reclamaciones.

5.3. Tratamiento de Incidencias o Reclamaciones

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

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

 Responsable de Calidad, Jefe de Taller, cuando la incidencia o reclamación conlleva la utilización de medios y recursos extraordinarios.

 El Gerente, cuando la gravedad del problema puede originar la pérdida del cliente.

Si el problema puede afectar a los compromisos con el cliente, el Jefe del Taller se pone en contacto con él para informarle de la situación y, si es necesario, buscar alternativas o soluciones.

5.4. Seguimiento y Cierre

El Responsable de Calidad es el encargado de:

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

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

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Incidencia/Reclamación	Carpeta de Incidencias y	Calidad	Responsable	3 años (min)
Resumen de Incidencia y Reclamaciones	Reclamaciones	Candad	de Calidad	

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.5. Anexos

Fecha:

Anexo 1. Informe de Incidencia/Reclamación.

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

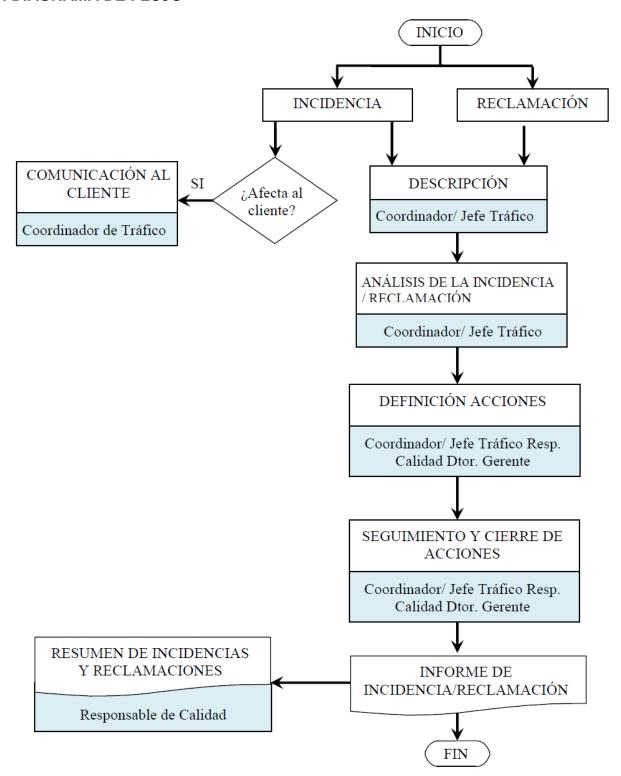
INFORME DE ACC	CION CORRECTIVA	A / PREVENTIVA	\
PG-09: Gestión de	acciones correctiva	s / preventivas	
(Anexo 1 de 1)			Página 1 de 1
Correctiva		Nº: /	
Preventiva		Nº: /	
Cliente			
Abierto por			
Fecha			
Empleado			
Fecha del servicio			
Hora incidencia			
Descripción de la i	ncidencia o reclama	ción:	
Causas:			
¿Cómo se ha resu	elto?:		
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por
Cierre:			
Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha:		Responsable ci	ierre:
Comunicaciones co	on el cliente		

Página **106** de **115**

Comentarios:

Realizado por:

6. DIAGRAMA DE FLUJO



Página **107** de **115**

PG-10

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Realizado por: Ing. Luis Titoaña	
Firmado:	Fecha:
Revisado por: Ing.	Macarena Correa
Firmado:	Fecha:
Aprobado por: Sr. José Guanoliquin	
Firmado:	Fecha:
Revisión 0	
Firmado:	Fecha:
Revisión 1	
Firmado:	Fecha:
Revisión 2	
Firmado:	Fecha:

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

ÍNDICE

- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. REALIZACIÓN
- 5.1. Generalidades
- 5.2. Detección y registro de Incidencias y Reclamaciones
- 5.3. Tratamiento de Incidencias o Reclamaciones
- 5.4. Seguimiento y Cierre.
- 5.5. Anexos
- 6. DIAGRAMA DE FLUJOS

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

1. OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades en la gestión de las acciones emprendidas con el fin de eliminar las causas de los problemas que afectan o pueden afectar a la calidad del servicio y al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de TECNICENTRO AUTOMOTRIZ GUANOLIQUIN

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 8.5.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable	Responsable deL
	de Calidad	Taller mecanico
Propuesta y definición de	SI	NO
acciones correctivas y		
preventivas		
Implantación de acciones	SI	SI
correctivas y preventivas		
Seguimiento y cierre de	NO	SI
acciones correctivas y		
preventivas		

5. REALIZACIÓN

5.1. Generalidades

Una acción correctiva es aquella acción tomada para eliminar las causas de un problema real. Una acción preventiva es aquella acción tomada para eliminar las

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

causas de un problema potencial. La acción correctiva o preventiva se sigue y registra en el Informe de Acción Correctiva / Preventiva.

5.2. Detección y registro de Incidencias y Reclamaciones

Las acciones correctivas se abren, en términos generales, a consecuencia del análisis

- De las incidencias, quejas y reclamaciones,
- De las informaciones de clientes (entrevistas, encuestas, informes, etc.
- De las no conformidades resultado de las auditorías del Sistema de Gestión De la Calidad, y/o
- De las revisiones del sistema y del seguimiento de los objetivos de la calidad.

Las acciones preventivas se inician, en términos generales, a consecuencia del análisis:

- De los datos registrados y archivados resultantes de la prestación de los servicios,
- De los datos facilitados por los clientes u otros canales externos,
- De los informes de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, y/o
- De los informes de revisión del sistema y evolución de los objetivos de calidad.

Las acciones correctivas se toman en cualquier momento del año, cuando se detecta un problema repetitivo o se da una situación grave. Las acciones preventivas se toman generalmente en la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3. Antecedentes

La definición de una acción correctiva o preventiva implica, en primer lugar, la descripción de la situación de partida que da origen a la acción, es decir, el Responsable de Calidad refleja en el Informe de Acción Correctiva / Preventiva las incidencias, reclamaciones, sospechas, tendencias, etc. que preocupan a la organización.

5.4. Causas

Si se desconocen las causas de la situación generadora de la acción, una copia del

Informe de Acción Correctiva / Preventiva pasa a los Responsables de Departamento

para que investiguen la/s causa/s que originan los problemas descritos.

5.5. Definición de la acción correctiva o preventiva

Una vez conocida la causa o causas del problema, se reúnen el Responsable de

Calidad y el responsable del Departamento afectado para estudiar el Informe de Acción

Correctiva o Preventiva y:

Proponer soluciones para eliminar el problema

• Tomar la solución más conveniente o que ofrezca más garantías de remedio.

Los responsables de definir las acciones correctivas y preventivas también son

responsables de:

Designar al personal encargado de la puesta en marcha de la solución.

De informarle de la acción a implantar y de los resultados que se esperan.

De fijar el plazo para implantar dicha acción y obtener los resultados esperados.

5.6. Seguimiento

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

Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las acciones correctivas y

preventivas para comprobar que se llevan a cabo y para controlar la eficiencia de las

mismas. Los diversos seguimientos efectuados se anotan en el Informe de Acción

Correctiva / Preventiva.

5.7. Cierre

El Responsable de Calidad supervisa, una vez transcurrido el plazo de tiempo

adecuado, los procesos o resultados de la actividad a mejorar y determina si los fines

Página **112** de **115**

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

que se pretendían se han conseguido o no. Si la comprobación es satisfactoria, el Responsable de Calidad procede al cierre de la Acción Correctiva o Preventiva mediante la firma y anotación de la fecha de cierre en el Informe. En caso contrario se repite el proceso de definir las acciones que se crean más convenientes y se actúa de forma idéntica o, simplemente, se concede algo más de tiempo.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de	Carpeta de	Calidad	Responsable	3 años (min)
Acción	Gestión de		de Calidad	
Correctiva /	Sistema			
Preventiva				

ISO 9001:2008 1^a Edición: 01 de julio de 2012

5.8. Anexos

Anexo 1. Informe de Acción Correctiva/Preventiva.

	CORRECTIVA / PREVEN					
(Anexo 1 de 1)	es correctivas / preventivas				Pá	igina 1 de 1
				Correcti	va N°	: /
]	Preventi	va Nº	: /
Cliente						
Abierto por						
Fecha						
Descripción:						
Causas:						
Acción propuesta:						
Responsable aplicación		Plazo			Firma	
Seguimiento:	_					
Fecha	Acción	Resu	ltado		Realizad	lo por
Cierre:						
Motivos						
¿Nueva acción?						
Fecha:		Resp	onsable cierre			

6. DIAGRAMA DE FLUJO

