



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA
EMPRESA LUBRILLANTA, DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.**

AUTORA:

ANDREA JACQUELINE MESTANZA VELASTEGUÍ

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación es realizado por la señorita estudiante:
Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí, ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se
autoriza su presentación.

.....
Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTORA

.....
Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de Julio del 2016.

Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí.

C.I.: 060407757-8

DEDICATORIA

A mis padres Newton Mestanza y Mayra Velasteguí por soportar mis errores, por su apoyo incondicional, consejos, valores, motivación constante que me permitido ser una persona de bien, pero más que todo por su amor incondicional. ¡Los amo!

A mi preciosa hija Camila Alejandra. Para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino más claro.

A mi amado esposo Diego Samaniego que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud, vida, y fortaleza para poder culminar con éxito todos los retos presentados a lo largo de mi vida, por permitirme culminar este trabajo de titulación con la mayor satisfacción posible.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad Administración de Empresas, Programas Carrera, al grupo de docentes que durante nuestros años de estudios nos han brindado sus conocimientos, permitiéndonos plasmarlos en el presente trabajo de investigación.

Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí.

TABLA DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Executive abstract	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 Sistema	6
2.2.1.1 Características de los sistemas	6
2.2.2 Gestión	7
2.2.3 Sistema de Gestión.....	8
2.2.3.1 Sistemas de Gestión en las Organizaciones	8
2.2.4 Calidad	8
2.2.4.1 Evolución histórica del concepto de calidad.....	9
2.2.5 Sistema de Gestión de la Calidad.....	11

2.2.5.1	La gestión de calidad exige	11
2.2.6	Los ocho principios de la norma ISO 9001 y de gestión de calidad	12
2.2.7	Generalidades de la ISO 9001:2008.....	14
2.2.7.1	Relación con la Norma ISO 9004	14
2.2.7.2	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	15
2.2.8	Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008	15
2.2.8.1	Mejora continua	16
2.2.8.2	Gestión por procesos	17
2.2.8.3	Objetivos de la gestión por procesos.....	18
2.2.9	Norma ISO 9001:2008- Requisitos.....	18
2.2.10	Procedimientos documentados mínimos requeridos por la norma ISO	34
2.2.11	Tipos de documentos.....	34
2.2.12	Manual de calidad	35
2.2.12.1	Estructura de un Manual de Calidad	36
2.3	IDEA A DEFENDER	36
2.3.1	Idea general	36
2.3.2	Ideas específicas.....	36
2.4	VARIABLES	37
2.4.1	Variable independiente.....	37
2.4.2	Variable dependiente.....	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3.1	Población.....	39
3.3.2	Muestra.....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.4.1	Métodos.....	40
3.4.2	Técnicas de investigación	41
3.4.3	Instrumentos de la investigación.....	41
3.5	RESULTADOS.....	42
3.5.1	Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	42
3.5.2	Resultados de la encuesta externa aplicada a los clientes actuales de la empresa Lubrillante	43

3.5.3	Resultados de la encuesta interna aplicada a los empleados de la empresa Lubrillante	51
3.5.4	Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma.....	58
3.5.5	Análisis FODA.....	61
3.5.6	Análisis de resultados de la situación actual	62
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS		64
4.1	PROPUESTA DE UN DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA LUBRILLANTA.....	64
4.1.1	Introducción y declaración de propiedad	64
4.2	INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA.....	64
4.2.1	Estructura de la organización	65
4.2.1.1	Organigrama de la empresa.....	65
4.2.1.2	Organización funcional	65
4.2.1.3	Misión	68
4.2.1.4	Visión	68
4.2.1.5	Política empresarial	68
4.2.1.6	Objetivos	68
4.3	ESTABLECIMIENTO DEL MANUAL DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA LUBRILLANTA.....	69
4.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	103
4.4.1	Mapa de procesos	103
4.4.1.1	Descripción del mapa de procesos de la empresa	104
4.4.2	Diagrama del proceso.....	105
4.4.3	Control del registro de los procedimientos	105
4.5	INDICADORES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	136
4.6	DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD.....	140
4.6.1	Control de registros	140
4.6.2	Listados de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	141
4.6.3	Listado de documentación externa.....	142
4.6.4	Listado de distribución de documentación.....	142
4.6.5	Registro para el control de formatos	143
4.6.6	Listado de anexos/registros	143
4.6.7	Control de cambios de formatos	144

4.6.8	Registros de informe de auditoria	144
4.6.9	Informe de auditoría.....	145
4.6.10	Registros de calidad	146
4.6.11	Informe de incidencias/reclamaciones	146
4.6.12	Resumen de incidencias/reclamaciones	147
4.6.13	Registros de Calidad- Informe de acción correctiva/preventiva	148
4.6.14	Informe de acciones correctivas/preventivas	148
4.6.15	Registros de Calidad-Informe de revisión por la dirección	149
4.6.16	Informe de revisión por la dirección	149
	CONCLUSIONES	150
	RECOMENDACIONES.....	150
	BIBLIOGRAFÍA	152
	ANEXOS	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución Histórica de la Calidad	9
Tabla 2. Valor de la población de clientes	39
Tabla 3. Razón(es) por las que acudió empresa Lubrillante.....	43
Tabla 4. La empresa cuenta con todos los elementos	44
Tabla 5. Personal técnico es altamente capacitado	45
Tabla 6. La atención recibida por el técnico	46
Tabla 7. Preocupación de los vendedores por su satisfacción	47
Tabla 8. Productos que satisfagan sus necesidades	48
Tabla 9. Grado de satisfacción por el servicio recibido.....	49
Tabla 10. Sugerencias para mejorar la empresa Lubrillante.....	50
Tabla 11. Conocimiento de un sistema de gestión de la calidad	51
Tabla 12. La empresa cuenta visión y misión.....	52
Tabla 13. La empresa le brinda capacitación constante.....	53
Tabla 14. Ambiente de trabajo.....	54
Tabla 15. Servicio	55
Tabla 16. Sugerencias.	56
Tabla 17. Precios de los productos	57
Tabla 18. Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma.	58
Tabla 19. Tabulación general del cumplimiento de la norma.....	60
Tabla 20. Matriz FODA de la empresa “Lubrillante”	61
Tabla 21. Diagrama del proceso	105
Tabla 22. Indicador de eficiencia en la entrega de proveedores.....	136
Tabla 23. Indicador de productividad por horas y por empleado	137
Tabla 24. Indicador producto no conforme	137
Tabla 25. Indicador coste de producto no conforme	137
Tabla 26. Indicador rendimiento por servicio.....	138
Tabla 27. Indicador rotación de stock.....	138
Tabla 28. Indicador satisfacción del cliente.....	138
Tabla 29. Indicador insatisfacción del cliente	139
Tabla 30. Listado de documentación del sistema de gestión de la calidad.....	141
Tabla 31. Listado de documentación externa	142

Tabla 32. Listado de distribución de documentación externa	142
Tabla 33. Listado de anexos/registros.....	143
Tabla 34. Control de cambios de formatos	144
Tabla 35. Informe de auditoría	145
Tabla 36. Informe de incidencias/reclamaciones.....	146
Tabla 37. Resumen de incidencias/reclamaciones.....	147
Tabla 38. Informe de acción correctiva/preventiva	148
Tabla 39. Informe de Revisión por la Dirección	149

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la Calidad	11
Figura 2. Principios de Gestión de Calidad	12
Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad	16
Figura 4. Ciclo PHVA	16
Figura 5. Razón(es) por las que acudió a la empresa Lubrillante.....	43
Figura 6. La empresa cuenta con todos los elementos.....	44
Figura 7. Personal técnico es altamente capacitado.....	45
Figura 8. La atención recibida por el técnico	46
Figura 9. Preocupación de los vendedores por su satisfacción.....	47
Figura 10. Productos que satisfagan sus necesidades	48
Figura 11. Grado de satisfacción por el servicio recibido	49
Figura 12. Sugerencias para mejorar la empresa Lubrillante	50
Figura 13. Conocimiento de un sistema de gestión de la calidad.....	51
Figura 14. La empresa cuenta visión y misión.	52
Figura 15. La empresa le brinda capacitación constante	53
Figura 16. Ambiente de trabajo	54
Figura 17. Servicio.....	55
Figura 18. Sugerencias.....	56
Figura 19. Precios de los productos.....	57
Figura 20. Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.	60
Figura 21. Organigrama de la empresa.....	65

Figura 22. Organigrama de la empresa	82
Figura 23. Mapa de procesos	103
Figura 24. Diagrama de flujo del control de la documentación.....	111

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta externa aplicada a los clientes actuales de la empresa Lubrillante...155	155
Anexo B. Encuesta interna aplicada a los empleados de la empresa Lubrillante.....	156
Anexo C. Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma.....	157
Anexo D. Fotografías de la investigación de campo.....	159

RESUMEN EJECUTIVO

La ejecución de la siguiente investigación tiene como objetivo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa LUBRILLANTA del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Tomando en cuenta que los Sistemas de Gestión es el conjunto de fases unidas en un proceso continuo, que permite identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados que contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos. Aplicando técnicas como la encuesta, la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008 y un análisis FODA, se determinó el análisis de la situación actual, donde se evidenció la no existencia de organización en base a la norma. Se planteó el diseño del manual de calidad describiendo los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2008 para un Sistema de Gestión de la Calidad, donde se establecieron indicadores acordes con la realidad y tipo de actividad que desarrolla la empresa. Todo lo anterior en conjunto, permitirá hacer un seguimiento y evaluación del desempeño de la organización y de su Sistema de Gestión, de modo que la mejora continua sea parte de la cultura organizacional de la empresa. De esta forma, el Sistema de Gestión de la Calidad propuesto se constituye en el marco de referencia sobre el cual podrán gestionarse e implementarse alternativas, acciones correctivas o proyectos de mejora, que le permitirán a empresa de lubricación y mantenimiento LUBRILLANTA potenciar sus fortalezas, suministrando al mismo tiempo un servicio que satisfaga totalmente las expectativas del cliente final.

Palabras clave: Diseño. Sistema de Gestión, Calidad. Norma ISO 9001:2008. LUBRILLANTA. Riobamba. Chimborazo. Manual de Calidad. Procesos. Procedimientos.

.....
Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR

EXECUTIVE ABSTRACT

The execution of the following research aims to design a Quality Management System based on ISO 9001:2008 for the company LUBRILLANTA Riobamba city, Chimborazo province. Taking into account that Systems Management is the set of phases together in a continuous process for identifying, understanding and managing interrelated processes contributing to efficiency and effectiveness in the organization in achieving its goals. Using techniques such as the survey, the list of diagnostic screening versus quality based on Standard ISO 9001:2008 and a FODA analysis, analysis of the current situation, where they showed the nonexistence of organization based on the standard was determined. Designing quality manual describing raised the requirements of Standard ISO 9001:2008 for a quality management system where indicators were established in line with reality and type of activity developed by the company. All this together will allow to monitor and evaluate the performance of the organization and its management system, so that continuous improvement is part of the organizational culture of the company. Thus, the management system proposed Quality constitutes the framework on which they can be managed and implemented alternatives, corrective actions or improvement projects, which will allow the company to lubrication and maintenance LUBRILLANTA leverage their strengths, providing while a service that fully meets the expectations of the end customer.

Key Word: Design, Management System, Quality Standard ISO 9001:2008. LUBRILLANTA. Riobamba. Chimborazo. Quality Manual. Processes. Procedures.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado y altamente competitivo, que se vive actualmente, la calidad del servicio, es uno de los requisitos fundamentales que debe poseer toda institución, ya sea de carácter público o privado, para poder hacer frente a las exigencias del usuario que cada vez exige ser tratado de mejor manera, dándose cuenta de la importancia que tienen, dentro de la institución y lo fundamental que son para sus intereses, debiendo mantener un estándar de calidad y calidez a la eficiencia y eficacia con que realizan los diferentes procesos internos y externos.

La Norma ISO 9001:2008, concerniente a la familia de normas ISO 9000 es una norma internacional, aplicable a empresas de todos los sectores y tamaños, y que describe la estructura y requisitos de un sistema de gestión de la calidad, pero sin especificar cómo se debe desarrollar e implantar en cada empresa en particular.

Gracias a esta generalidad de la norma, las empresas no pierden su propia identidad, manteniendo la flexibilidad suficiente para adaptar la norma a sus propias características, integrándola en su funcionamiento diario.

Hoy en día entender y satisfacer a los clientes dejó de ser una ventaja competitiva, transformándose hoy en una necesidad.

La calidad entendida como satisfacción de los ciudadanos constituye un eje sustantivo en las empresa que desarrollan una Gestión de Calidad que entrega sus servicios bajo principios éticos y del bien común, logrando satisfacer las expectativas de los clientes, usuarios y usuarias, sin que esto afecte sus bolsillos en un cobro elevado o que los procesos demoren más tiempo del señalado.

En tal sentido, la Calidad de Servicio Privado debe ser entendida como el resultado de un proceso integral de gestión, que involucra procesos, personas, recursos y objetivos, por tanto, implica procesos de innovación organizacional tal que le permita contar con estructuras flexibles capaces de asumir diversos estados según las exigencias de las condiciones del entorno.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, las empresas están experimentando un proceso de cambios importantes e impredecibles, especialmente para poder posicionarse en el mercado nacional, las empresas deben cumplir las necesidades y exigencias de los clientes y para ello es necesario gestionar las actividades de la empresa de forma eficaz. Esto se logrará con la ayuda de un modelo de gestión de calidad en forma de norma llamado ISO 9001:2008, nacido de un consenso internacional realizado en determinados comités técnicos. Este modelo es una herramienta competitiva y es aceptado internacionalmente.

En la actualidad LUBRILLANTA, no cuenta con la estandarización de los procesos que ayudaría a fortalecer su presencia en el mercado reduciendo costos de operación y consolidando la calidad de los productos. La empresa carece de documentación que proporcione datos idóneos para establecer una base real de funciones y así poder planificar un control adecuado de cada una de las operaciones que se desarrollan en los procesos establecidos en la empresa.

La problemática por lo tanto dentro de la empresa LUBRILLANTA se da por la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad donde permite a la empresa desarrollarse mediante una serie de dinamismos coordinados que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr elevar la calidad de los productos que se ofrecen al cliente, esto influye de una forma drástica en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la empresa.

La norma ISO 9001:2008 puntualiza los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización para entregar productos y servicios que cumplan las exigencias de sus clientes, demostrar su capacidad de acuerdo a lo reglamentario y por ende cumplir con su objetivo satisfacer al cliente.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué efecto tendrá el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para la empresa LUBRILLANTA, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del problema

- Campo: Gestión
- Área: Calidad

Delimitación Temporal: Periodo 2016.

Delimitación Espacial: El presente trabajo investigativo se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa LUBRILLANTA, de la ciudad de Riobamba, ubicada en las calles Nueva York 14-63 y Morona (Esquina).

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente tema tiene relevancia, puesto que a través de un Sistema de Gestión de la Calidad la empresa tendrá una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, que guie las acciones de su fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada asegurando la satisfacción del cliente y con bajos costos para la calidad.

En complemento, la meta central de un Sistema de Gestión de Calidad es conseguir la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Considerando que el cliente puede ser interno (todo el personal que se encuentra en la organización) y externo (todos los proveedores y los consumidores), el lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos es la mejor manera de posicionarse en el mercado nacional; para ello es necesario gestionar las actividades de la empresa de forma eficaz.

La presente investigación tiene trascendencia ya que pretende dar solución a la necesidad de la empresa LUBRILLANTA, sirve como justificación para desarrollar la estandarización de procesos, ya que debido a la ausencia de control de documentos, registros, manual de procedimientos, la empresa se encuentra en gran desventaja frente al mercado y sus más próximos competidores.

Para cubrir la necesidad de la empresa LUBRILLANTA, permitiendo satisfacer las exigencias del mercado, la empresa pretende DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, siendo la documentación el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad permitiéndole generar mayor competitividad al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa LUBRILLANTA, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un marco teórico orientado a sustentar el trabajo de investigación.
- Efectuar un diagnóstico al interior de la empresa LUBRILLANTA, para conocer el estado actual de los procesos en cada una de las áreas.
- Elaborar la estructura documental basado en requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para la empresa LUBRILLANTA.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de realizar la búsqueda en fuentes bibliográficas dentro de los límites de nuestro país el Ecuador, referentes al objeto de estudio, presentamos los siguientes antecedentes investigativos:

Pazmiño, B. (2015), *“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa “IAF INDUSTRIAS” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo”*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a calidad, interpreta:

La Calidad debe ser entendida como el resultado de un proceso integral de gestión, que involucra procesos administrativos, personas, recursos y objetivos. Su mejora es un imperativo político, económico y social, y tiene por finalidad identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios y usuarias, mantener la eficiencia, mejorar continuamente el desempeño global de la empresa.

Muyulema, J. (2014). *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el cantón Riobamba (Tesis)*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a calidad, manifiesta:

El sistema de Gestión de Calidad nos aprueba mejorar el desempeño, la coordinación y producción de la organización mediante un enfoque de los objetivos del negocio y las expectativas del cliente. Las normas enfocan a la empresa, para satisfacer las necesidades de “sus clientes”, en consecuencia, los estándares de calidad lo fija la propia empresa, basándose en los requerimientos de su mercado. El Sistema permite exaltar la Calidad de los Productos y Servicios, mejorar la productividad de los recursos y conseguir diferenciar entre los competidores como el mejor. Ante cualquiera, el Sistema de Gestión de Calidad, busca garantizar en el largo plazo la supervivencia, el crecimiento, la rentabilidad de una organización maximizando su competitividad

mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de sus clientes y la eliminación de todo tipo de malversación.

Chango, W. (2013). *Desarrollo de los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa CARPINTEX R&D Cía. Ltda.* (Tesis). Facultad Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Manifiesta lo siguiente:

El éxito de un Sistema de Gestión de Calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en proceso, de forma de que si se mejoran las actividades de la organización se conseguirá como consecuencia la mejora del producto.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Sistema

La palabra "sistema" tiene varias connotaciones: un conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).

El término sistema designa un conjunto de elementos en interrelación dinámica organizada en función de un objetivo, con vista a lograr los resultados del trabajo de una organización. (Rosnay J., 1993)

De lo antes citado se puede deducir que un sistema es un grupo de elementos estructurado, organizado e integrado con mecanismo de forma, correlacionados para un determinado fin.

2.2.1.1 Características de los sistemas

Según Bertalanffy (2008), denominada “*Teoría General de Sistemas de von Bertalanffy*”. Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

- **Propósito u objetivo:** Es todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos).
- **Globalismo o totalidad:** Es un cambio en una de las unidades del sistema, con posibilidad producir cambios en las otras. El efecto total se muestra como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.
- **Entropía:** Tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.
- **Homeostasia:** equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

Una organización alcanzará ser entendida como un sistema o subsistema o un súper-sistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serio como en paralelo.

2.2.2 Gestión

(Real Academia Española, 2001), define que: “es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera”.

(Uribe, 1997), la define como: “el manejo estratégico de la organización para lo cual el gerente se encuentra con dos variables, políticas y tecnológicas, y requiere de instrumentos tales como visión sistemática de la organización, información, creatividad e innovación”.

Según (Chiavenato, 1998), la define como: “aquella que se encuentra en todo el proceso de toma de decisiones empresariales, y en un aspecto crítico de ella”. Es el logro de un equilibrio entre las oportunidades y el riesgo generados por los cambios en el entorno y la competencia de manera que la empresa alcance la eficiencia y la eficacia al mismo tiempo.

2.2.3 Sistema de Gestión

(Montes & Fuentes, 2005, pág. 220). Sistema de Gestión es un conjunto de fases unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad a más de ser una estructura comprobada para la gestión y mejora continua de las políticas, procedimientos y procesos de la organización

Si se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora.

2.2.3.1 Sistemas de Gestión en las Organizaciones

(Montes & Fuentes, 2005, pág. 220). Las mejores organizaciones funcionan como unidades completas con una visión simultánea. Ello comprende la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más implacables principios de calidad y del medioambiente.

Un sistema de gestión refuerza a lograr los objetivos de la organización por medio de una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión.

2.2.4 Calidad

Algunos autores establecen las siguientes definiciones de calidad:

- Crosby, 1979) calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.

- (Deming, 1982) es: El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.
- (Feigenbaum, 1990), todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con la necesidades del cliente, son consideradas calidad.

2.2.4.1 Evolución histórica del concepto de calidad

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

Tabla 1. Evolución Histórica de la Calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer al cliente. ✓ Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. ✓ Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad. (Se identifica producción con calidad).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer una gran demanda de bienes ✓ Obtener beneficios.
II Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo con la mayor y más rápida producción. (Eficacia + Plazo = Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer al cliente. ✓ Prevenir errores. ✓ Reducir costes. ✓ Ser competitivo.

Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer tanto al cliente ✓ externo como interno. ✓ Ser altamente competitivo. ✓ Mejora continua.
----------------------	---	--

Fuente: Slideshare (2014). Historia de la Calidad.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y como poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Puede decirse que la gestión de la calidad es circunstancial a la actividad de la empresa. No obstante, durante muchos años se desarrolló con criterios y aplicaciones dispares y su práctica fue ocasional e intuitiva. Es a partir de la segunda guerra mundial, cuando comienza a darse a la Gestión de la Calidad el carácter de función específica y a hacerla aparecer de norma explícita en los organigramas de las compañías.

Tomando ese momento como punto de partida para el análisis y resumiendo al máximo sus conclusiones, podemos distinguir tres etapas diferentes y sucesivas que enunciaremos así:

- El control de calidad
- El aseguramiento de la calidad
- La calidad total

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

Figura 1. Evolución de la Calidad



Fuente: Slideshare (2014). Evolución de la Calidad.

2.2.5 Sistema de Gestión de la Calidad

Según Humberto Gutiérrez P, (2005), Es la norma que señala como: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos.

Tiene que ver con la Organización interna que ejercita la determinación de los procesos productivos y de las características y cualidades de los productos, es decir es la gerencia o el manejo de los procesos productivos enfocada al mejoramiento continuo.

2.2.5.1 La gestión de calidad exige

Según (Isaza, 2012). La gestión de calidad exige lo siguiente:

- Valores claros de la organización, principios y normas que deben ser reconocidas por todos.
- Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- Requisitos cliente/proveedor (interno y externo), claramente desarrollados.
- Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.

En este sentido, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001-2008, establece una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las organizaciones, así como el paso previo a la certificación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, para lograr así todas las ventajas que de ello se derivan.

2.2.6 Los ocho principios de la norma ISO 9001 y de gestión de calidad

Según (Intercom, 2011), Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron ocho principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.

Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

Figura 2. Principios de Gestión de Calidad



Fuente: (ISO.9001, 2008)

Los ocho principios están definidos en la Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario. A continuación se detallan brevemente los ocho principios de gestión de la calidad que hemos de tener en mente siempre para que un sistema de gestión de calidad funcione como debe y de manera óptima. (Intercom, 2011)

- **Principio 1: Organización orientada al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 3: Participación del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 6: Mejora continúa**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (ISO.9001, 2008)

- **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

- **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.7 Generalidades de la ISO 9001:2008

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización. (ISO.9001, 2008)

2.2.7.1 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. (ISO.9001, 2008)

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en

un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

2.2.7.2 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

2.2.8 Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008

El modelo mostrado en la figura cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada. El modelo está basado en los requisitos del cliente como entrada (Inputs) a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos (Outputs), que esperamos satisfagan las necesidades del cliente. (Isaza, 2012)

En la transformación de Inputs en Outputs aparecen 4 procesos principales (que consideran también subprocesos), estos son: La responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y por último medición, análisis y mejora

La siguiente figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad

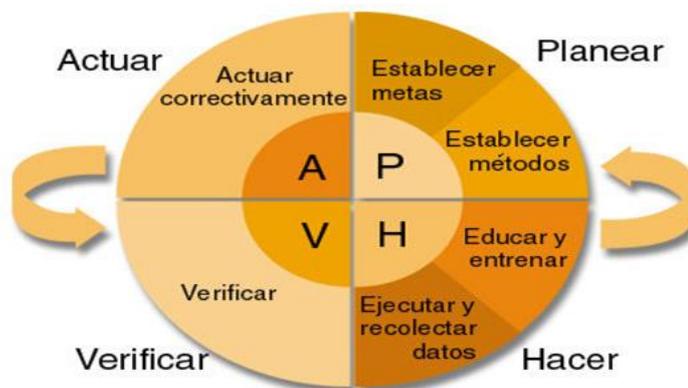


Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008. De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). (ISO.9001, 2008)

2.2.8.1 Mejora continua

Figura 4. Ciclo PHVA



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

Según (Deming W, 2014). La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinamismos.

El círculo de Deming se compone como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que anhelan emplear a la excelencia en sistemas de calidad. El popular ciclo Deming o también se lo menciona el ciclo PHVA que quiere exponer; planear, hacer, verificar y actuar.

2.2.8.2 Gestión por procesos

La gestión por procesos es la representación de ordenar toda la organización basándose en los procesos, distingue la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuye conjuntamente a aumentar la satisfacción del cliente. (ISO 9001, 2008) (ISO 9000, 2005).

Para deducir la gestión por proceso se consigue considerar como un sistema a los siguientes elementos teniendo en cuenta su orden de menor a mayor.

- **Actividades:** Acciones que representan el subproceso y que genera un resultado determinado.
- **Subprocesos o áreas:** Porciones del proceso
- **Proceso:** Porciones vitales del negocio u organización.

La gestión por procesos proporciona los siguientes logros:

- Los procesos forjan altos niveles de eficacia
- Integran a las personas en equipos de trabajo
- Refuerzan y emplean a dar fondo los conocimientos disponibles en la organización.

- Son la base para desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas.

2.2.8.3 Objetivos de la gestión por procesos

Según (Rojas M, 2014). Como un sistema de gestión de calidad que es, el principal objetivo de la Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Además de incrementar la productividad a través de:

- Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario (ej.: Información).

Para entender la Gestión por Procesos podemos considerarla como un sistema cuyos elementos principales son:

- Los procesos claves
- La coordinación y el control de su funcionamiento.
- La gestión de su mejora.

2.2.9 Norma ISO 9001:2008- Requisitos

1. Objeto y campo de aplicación

1.1. Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA: En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él, cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto. (ISO.9001, 2008)

1.2. Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (ISO.9001, 2008)

2. Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. Cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1. Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) política y objetivos de la calidad documentados
- b) manual de la calidad,

- c) procedimientos y registros documentados.
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido a: el tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal. (ISO.9001, 2008)

4.2.2. Manual de calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

4.2.3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. (ISO.9001, 2008)

4.2.4. Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse mediante un procedimiento documentado los cuales deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos. (ISO.9001, 2008)

5.2. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.3. Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad sea adecuada al propósito de la organización, que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, donde sea comunicada y entendida dentro de la organización y revisada para su continua adecuación. (ISO.9001, 2008)

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y

los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. (ISO.9001, 2008)

5.4.2. Planificación del sistema de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, manteniendo la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. (ISO.9001, 2008)

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2. Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3. Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección. (ISO.9001, 2008)

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas y los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir 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 producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. (ISO.9001, 2008)

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (ISO.9001, 2008)

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (ISO.9001, 2008)

6.3. Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4. Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. (ISO.9001, 2008)

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (ISO.9001, 2008)

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación

de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que estén definidos los requisitos del producto, resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. (ISO.9001, 2008)

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. (ISO.9001, 2008)

7.3. Diseño y desarrollo

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo. (ISO.9001, 2008)

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros, los cuales deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

7.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. (ISO.9001, 2008)

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, además de mantener registros de los resultados de la verificación.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. (ISO.9001, 2008)

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación, debiendo incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. Debe seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, los requisitos para la calificación del personal, y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. (ISO.9001, 2008)

7.5. Producción y prestación del servicio

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

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y de la medición, y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. (ISO.9001, 2008)

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

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio, mostrando la capacidad de los procesos. La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, identificando el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros. (ISO.9001, 2008)

7.5.4. Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, debiendo informar de ello al cliente y mantener registros. (ISO.9001, 2008)

7.5.5. Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (seguimiento y medición).

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2. Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad. Planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, definiendo los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. (ISO.9001, 2008)

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias 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

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. (ISO.9001, 2008)

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. (ISO.9001, 2008)

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.3. Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados, estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, manteniendo registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. (ISO.9001, 2008)

8.4. Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre: la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y los proveedores. (ISO.9001, 2008)

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2. Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, siendo apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se debe establecer un procedimiento documentado donde se defina los requisitos para revisar las no conformidades, sus causas, evaluar las necesidades, determinar e implementar las acciones necesidades y registrar los resultados de las acciones tomadas, revisando la eficacia. (ISO.9001, 2008)

8.5.3. Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Se debe establecer un procedimiento documentado donde se defina los requisitos para revisar las no conformidades, sus causas, evaluar las necesidades, registrar los resultados de las acciones tomadas, revisando la eficacia. (ISO.9001, 2008)

2.2.10 Procedimientos documentados mínimos requeridos por la norma ISO

Los 6 procedimientos documentados mínimos requeridos por la norma ISO 9001:2008 son:

- 1) Control de la Documentación.
- 2) Control de los Registros.
- 3) Auditorías Internas.
- 4) Control de Productos no conformes.
- 5) Acciones correctivas.
- 6) Acciones preventivas.

Documentos ineludibles para asegurar la planificación, operación y control de los procesos. Registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC.

2.2.11 Tipos de documentos

(Uriel, 2013) En su artículo “Generalidades de la Documentación para un SGC” indica lo siguiente:

- Documentos que suministran información sobre el SGC de la organización (manuales de calidad).

- Documentos que describen cómo se aplica el SGC a proyectos o contratos específicos (planes de calidad).
- Documentos que suministran información relacionada con actividades específicas (procedimientos).
- Documentos que suministran evidencia objetiva de las actividades llevadas a cabo o de los resultados obtenidos (registros).

Qué incluir en la Documentación del Sistema de Calidad

- a) Declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad.
- b) Un manual de Calidad.

2.2.12 Manual de calidad

Según la (ISO 9000, 2005) El Manual de Calidad de una organización, es un instrumento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que respaldan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad muestra además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, objeto que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

El Manual de Calidad es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) implanta a dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

El Manual de la Calidad es un instrumento donde se indica con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.12.1 Estructura de un Manual de Calidad

El Manual de la calidad ha de suministrar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar: (ISO 9000, 2005)

- El alcance del SGC (conteniendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión).
- Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos).
- Una representación de la interacción entre los procesos del SGC de la organización.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea general

El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 elevara los niveles de satisfacción de los clientes de la empresa LUBRILLANTA.

2.3.2 Ideas específicas

- Efectuar un diagnóstico al interior de la empresa LUBRILLANTA, para conocer los procesos en cada una de las áreas, orientado a precisar las fortalezas y debilidades de los recursos fundamentales de la empresa, es decir los recursos humanos, financieros, tecnológicos y comerciales, en el propósito de atender competitivamente las necesidades de los clientes.
- Elaborar la estructura documental basado en requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para la empresa LUBRILLANTA, con base al desarrollo de del sistema de gestión de la calidad, considerando que la documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable independiente

- ✓ Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

2.4.2 Variable dependiente

- ✓ Niveles de satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el diseño de la investigación, se muestran las condiciones metodológicas del estudio realizado, abarcando el tipo y diseño de la investigación según los objetivos planteados, las unidades de análisis, los aspectos procedimentales y el tipo de análisis aplicado. La investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la presente investigación será cualitativa – cuantitativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **De Campo.-** Ya que se realizara la caracterización del estado actual de la empresa con el fin de diseñar un Sistema de Gestión basado en la norma la norma ISO 9001:2008, permitiendo la evaluación sobre los procesos actuales y el planteamiento de cómo pueden mejorarse para brindar un mejor servicio dentro de ésta.
- **Bibliográfica-Documental.-** Pues será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de Proyectos y de las diferentes leyes que se aplican para la constitución de una empresa.
- **Descriptiva.-** Este tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos que se genera dentro del ambiente de la empresa LUBRILLANTA, para conocer los procesos en cada una de las áreas.
- **Exploratoria.-** Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre las posibilidades de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos y variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.
- **Correlacional.-** La investigación Correlacional permitirá determinar la relación existente entre las variables que componen el fenómeno de estudio permitiéndole al investigador determinar las causas y efectos que tienen entre sí; y como estas interactúan en la realidad.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según (Tamayo & Tamayo. 2004). “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Para obtener el valor de la población se ha tomado en consideración la base de datos de clientes de la empresa LUBRILLANTA de los últimos tres meses (Enero, Febrero y Marzo), ascienden en promedio a 745.

Tabla 2. Valor de la población de clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Cientes actuales	745	98
Personal administrativo y operativo	15	2
TOTAL	760	100%

Fuente: Empresa LUBRILLANTA

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

3.3.2 Muestra

Formula

$$n = \frac{z^2 N(P)(Q)}{E^2(N-1) + Z^2(P)(Q)}$$

En donde:

Z = Margen de Confiabilidad. **(1,96)**

P = Probabilidad de ocurrencia. **(0,50)**

Q = Probabilidad de no ocurrencia. **(0,50)**

E = Error Muestral. **(5%; 0,05)**

N = Población o universo de estudio. **(760)**

(N-1) = Factor de correlación.

Aplicación de la fórmula de la muestra

$$Z= 1.96$$

$$P= 0.50$$

$$Q= 0.50$$

$$E= 0.05$$

$$N= 760$$

$$(N-1)=$$

$$n = \frac{1.96^2(760)(0,50)(0,50)}{0,05^2(760 - 1) + 1,96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 255,398$$

$$n = 256 \text{ (Encuestados)}$$

Inmediatamente de aplicada la fórmula de la muestra para un universo finito se totaliza una población de 760 unidades de análisis a los cuales se establece la realización de las encuestas a 256 de ellos.

Nota: Aun siendo la población del personal administrativo y operativo de la empresa igual a un 2% por razones de reducir el error muestral se procederá a realizar 15 encuestas destinadas a cada área para tomar una mejor decisión.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

- **Método Inductivo.-** Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, este método se realizara al momento de identificar a cada uno de los puestos de trabajo el procesos a seguir de acuerdo a su competencia. (Arias, 2006)
- **Método deductivo.-** La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular, este método se aplicara al momento de realizar una investigación de campo; al deducir el inicio y final de cada conjunto de las actividades que forma procesos en servicio del ciudadano. (Arias, 2006)

- **Método analítico.-** Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, se aplicara este método al momento de determinar la efectividad de la propuesta planteada mediante este trabajo de investigación. (Arias, 2006)

3.4.2 Técnicas de investigación

Según (Muñoz R., 2011), menciona que: “las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad”.

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de la información son:

- **Observación Directa.-** Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar, por lo tanto se realizara un monitoreo de las principales actividades de la empresa LUBRILLANTA para lograr detectar el estado actual de la misma.
- **La Encuesta.-** Se aplicó a los clientes actuales y personal administrativo y operativo, que laboran en la empresa, para obtener información directa, y por ende saber las expectativas, necesidades y deseos de los clientes hacia el producto, en las cuales nos permitirá establecer estrategias para fortalecer las debilidades existentes en el entorno de la misma. Ver (Anexo A; Anexo B)
- **Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008.-** Se al personal de la empresa LUBRILLANTA, con la finalidad de obtener información detallada sobre los puntos de la norma con el de determinar el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a los 8 puntos de la norma ISO 9001:2008. (Ver Anexo C)

3.4.3 Instrumentos de la investigación

El autor (Muñoz, R. 2011, pág. 223), explica que el instrumento de investigación, “es el conjunto de instrumentos de carácter manual, técnico y/o material que sirve como apoyo para la realización de una investigación”.

- Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.
- Se empleó dos cuestionarios dirigidos a los clientes actuales y personal administrativo y operativo, que laboran en la empresa, para obtener información directa. Ver (Anexo A; Anexo B)

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa

Para realizar el análisis, se han realizado las siguientes actividades:

- Conocer la situación actual de la empresa, mediante la realización de visitas de campo que permitieron levantar información respecto de los procesos, procedimientos y actividades actuales que se realizan en la empresa.
- Se realizaron encuestas a clientes actuales y personal que labora dentro de la empresa LUBRILLANTA.
- Identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa, mediante una matriz FODA.
- Establecer una línea base de la empresa (Diagnóstico Inicial) en cuanto a criterios de calidad que actualmente maneja de manera directa o indirecta (consciente o inconscientemente). Para esta actividad se elaboró una lista de chequeo tomando en cuenta todos y cada uno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, cuyas preguntas fueron cumplimentadas mediante entrevistas, revisión documental y recorrido por las instalaciones de la empresa, lo cual permitió la realización de esta actividad de forma ágil y sistemática.

3.5.2 Resultados de la encuesta externa aplicada a los clientes actuales de la empresa Lubrillante

1) Indique la(s) razón(es) por las que acudió a la empresa Lubrillante

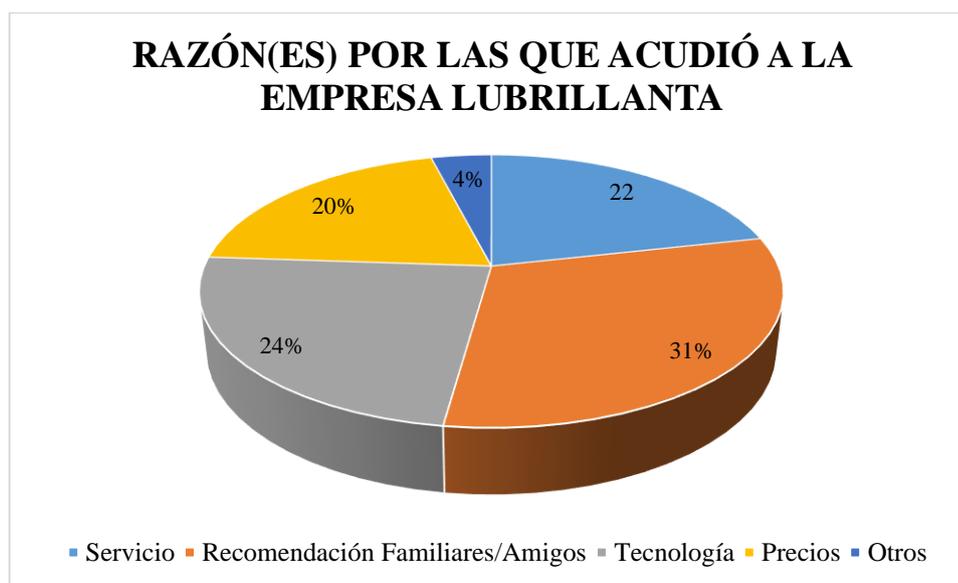
Tabla 3. Razón(es) por las que acudió empresa Lubrillante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Servicio	54	22
Recomendación Familiares/Amigos	77	31
Tecnología	60	24
Precios	50	20
Otros	10	4
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 5. Razón(es) por las que acudió a la empresa Lubrillante



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Análisis:

Se observa que el 31% de las personas encuestadas ha asistido a la empresa Lubrillante por recomendación de familiares y amigos, un 24% considera que la tecnología es el factor que le motiva a acudir a la empresa, el 22% reconocen que el servicio es muy bueno, un considerable 20% indica que son por lo precios, un mínimo del 4% indica que se atiende en la empresa por otros motivos.

2) ¿Considera que la empresa Lubrillante cuenta con todos los elementos que usted necesita?

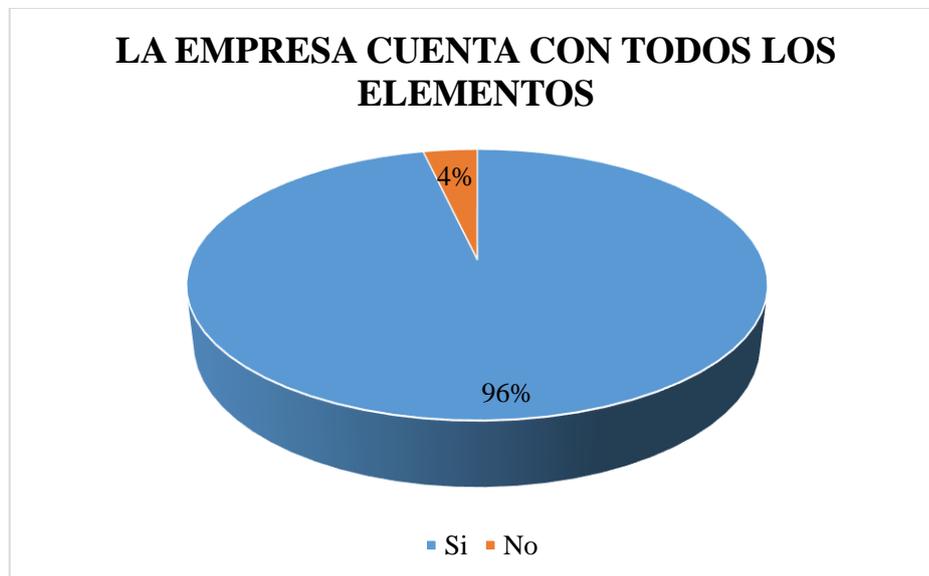
Tabla 4. La empresa cuenta con todos los elementos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	240	96
No	11	4
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 6. La empresa cuenta con todos los elementos



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Análisis:

El 96% de las personas entrevistadas considera que la empresa Lubrillante si cuenta con todas los elementos que han necesitado, únicamente un mínimo representado por un 4% opina lo contrario.

3) ¿Considera usted que el personal técnico es altamente capacitado para atender sus necesidades?

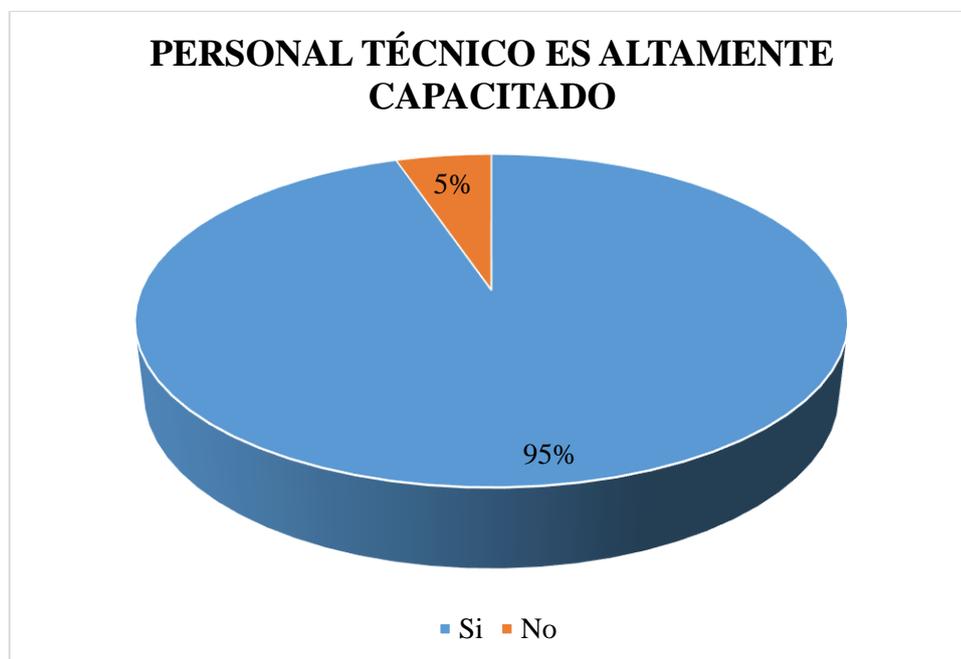
Tabla 5. Personal técnico es altamente capacitado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	238	95
No	13	5
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 7. Personal técnico es altamente capacitado



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Análisis:

De la muestra estudiada, el 95% de ellos consideran que han puesto sus requisitos en manos confiables, tan solo un 5% piensa lo contrario, se debe a la experiencia que han mantenido durante una estancia temporal corta en la empresa Lubrillante.

4) **La atención que recibió usted recibió por el técnico fue: Excelente; Bueno; Malo o Muy malo.**

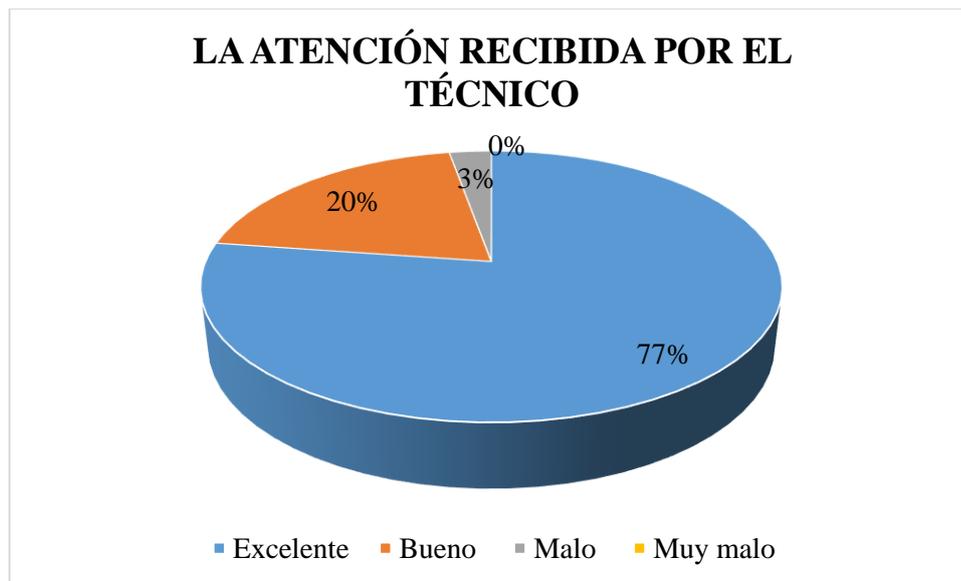
Tabla 6. La atención recibida por el técnico

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	194	77
Bueno	50	20
Malo	7	3
Muy malo	0	0
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 8. La atención recibida por el técnico



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Análisis:

El 77% de los clientes encuestados que son la gran mayoría opinan que la atención brindada por el técnico es excelente, un 20% considera que la atención es buena y tan solo un 3% opina que la atención es mala, esta calificación se da porque el cliente considera que el técnico debería evaluar más tiempo y dar ahí su diagnóstico.

5) **¿Nuestros vendedores se preocupan que Ud. esté satisfecho en sus requerimientos?**

Tabla 7. Preocupación de los vendedores por su satisfacción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	143	57
No	108	43
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 9. Preocupación de los vendedores por su satisfacción



Fuente: Encuesta (ANEXO A)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los clientes encuestados, el 57% dice estar satisfecho de la preocupación del vendedor en solucionar los requerimientos, mientras que un considerable porcentaje correspondiente al 43% indican que no están satisfechos.

6) ¿La empresa Lubrillanta brinda líneas de productos que satisfagan sus necesidades?

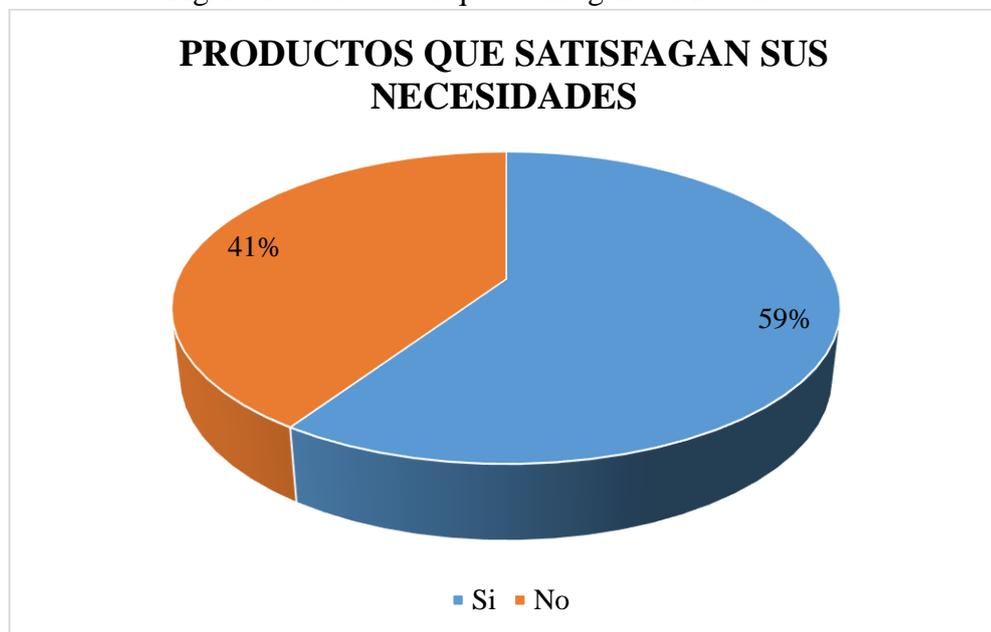
Tabla 8. Productos que satisfagan sus necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	149	59
No	102	41
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 10. Productos que satisfagan sus necesidades



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

El 59% de los clientes encuestados indican que las líneas de productos que se oferta en la empresa Lubrillanta están satisfaciendo las necesidades, mientras que un importante grupo correspondiente al 41% indican que no estar satisfechos.

7) ¿Cuál es su grado de satisfacción por el servicio recibido?

Tabla 9. Grado de satisfacción por el servicio recibido

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy satisfecho	110	44
Satisfecho	118	47
Poco satisfecho	20	8
Insatisfecho	3	1
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 11. Grado de satisfacción por el servicio recibido



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Análisis:

De la muestra estudiada, el 47% del total de los clientes encuestados se siente satisfecho con el servicio recibido, un 44% se siente muy satisfecho y el 8% se siente poco satisfecho por el servicio que le ha brindado la empresa, un mismo porcentaje correspondiente al 1% indica estar insatisfecho.

8) ¿Qué sugerencias solicitaría para mejorar la empresa Lubrillante?

Tabla 10. Sugerencias para mejorar la empresa Lubrillante

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mayor publicidad	45	17
Horario extendido	25	10
Asistencia técnica	55	22
Incrementar personal	38	15
Incrementar productos	43	17
Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.	48	19
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 12. Sugerencias para mejorar la empresa Lubrillante



Fuente: Encuesta (ANEXO A)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los clientes encuestados, el 22% dice que sugiere asistencia técnica, un 19% indican la alternativa de establecer y aplicar un proceso para la mejora continua, en tanto un 17% opina la existencia de un exista mayor publicidad simultáneamente con incrementar productos, el 15% se van por el incremento de personal, un 10% sugiere un horario extendido.

3.5.3 Resultados de la encuesta interna aplicada a los empleados de la empresa Lubrillante

Nombre: ----- Cargo: -----

1. ¿Tiene conocimiento de un sistema de gestión de la calidad?

Tabla 11. Conocimiento de un sistema de gestión de la calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	3	20
No	12	80
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 13. Conocimiento de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De los 15 empleados encuestados, doce de ellos que corresponde al 80% dicen que no tienen conocimientos sobre un sistema de gestión de la calidad; y, el 20% que corresponde a tres empleados dice que si tiene idea sobre lo indagado.

2. ¿La empresa cuenta con misión y visión si su respuesta es sí escribala?

Tabla 12. La empresa cuenta visión y misión.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	7
No	14	93
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 14. La empresa cuenta visión y misión.



Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De los 15 empleados encuestados aleatoriamente entre las distintas áreas manifestaron el 93% que la empresa no cuenta con una Misión y Visión, y un 7% indica que si cuenta con una Misión ni Visión., considerando este último como un punto atípico ya que la empresa carece de un estructura orgánica y funcional y por ende no cuenta con lo indagado.

3. La empresa le brinda capacitación constante

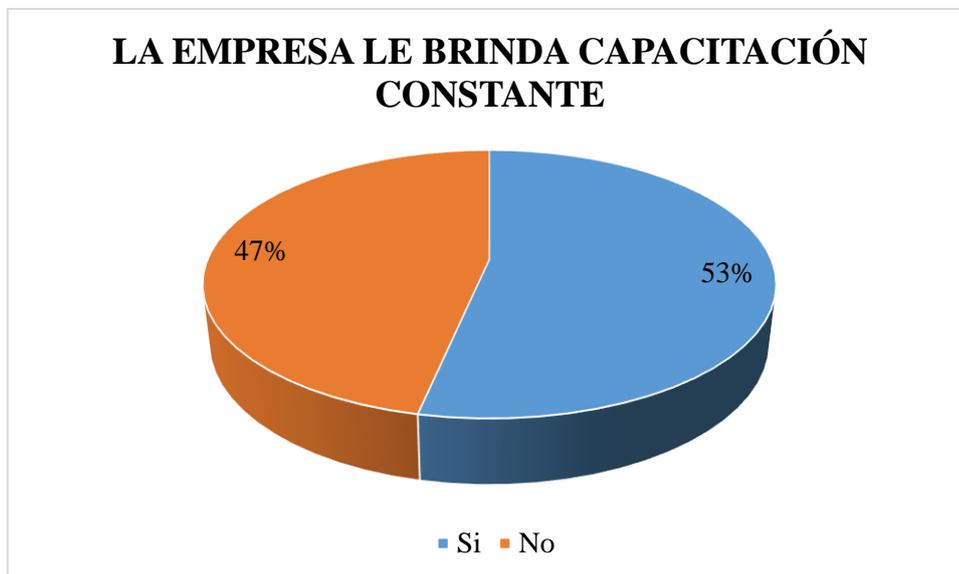
Tabla 13. La empresa le brinda capacitación constante

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	53
No	7	47
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 15. La empresa le brinda capacitación constante



Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De los quince empleados encuestados ocho de ellos dicen recibir capacitación constante que representa un 53%, mientras tanto siete empleados exponen que no reciben capacitación constante que corresponde a un 47%.

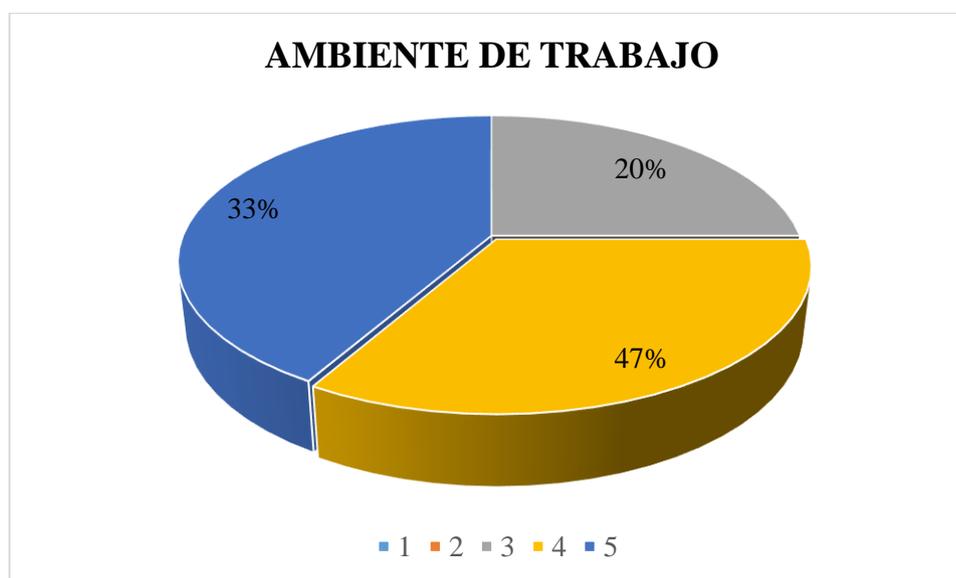
4. ¿Cuál es la puntuación que usted estima para el ambiente de trabajo?

Tabla 14. Ambiente de trabajo

Por favor, puntúe del 1 al 5. 1= muy deficiente 5= excelente			
PUNTUACIÓN	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy deficiente	0	0
2	Regular	0	0
3	Bueno	3	20
4	Muy bueno	7	47
5	Excelente	5	33
TOTAL		7	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 16. Ambiente de trabajo



Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la investigación realizada para determinar cuál es la puntuación que estima cada individuo en estudio con respecto al ambiente de trabajo con una puntuación entre: 1= muy deficiente y 5= excelente, la muestra estudiada indica: una puntuación de muy bueno considerando una puntuación de 4 la cual corresponde al 47%, mientras tanto para la puntuación de 5 que corresponde a excelente considera el 33%, el 20% indica una puntuación de 3 que significa bueno, lo que nos da un punto de partida para tomar acciones y llegar hacia un ambiente excelente dentro de la empresa.

5. ¿Cómo considera el servicio que ofrece la empresa?

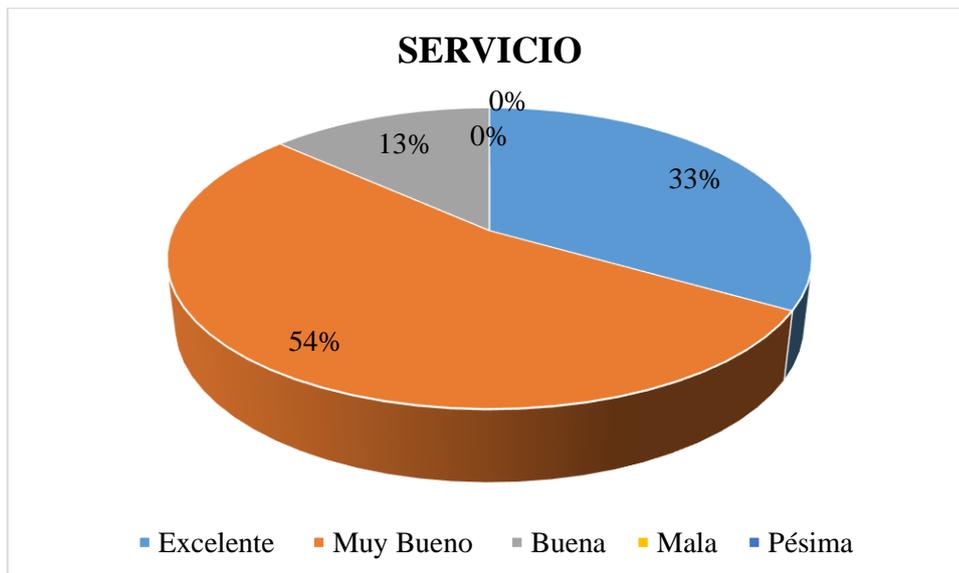
Tabla 15. Servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	5	33
Muy Bueno	8	53
Buena	2	13
Mala	0	0
Pésima	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 17. Servicio.



Fuente: Encuesta (ANEXO B)

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De los quince empleados encuestados, ocho de ellos afirman que el servicio que se ofrece es muy bueno que representa al 53%, mientras cinco dicen que es excelente correspondiendo a un 33%, un 13% indica que es bueno, en las demás indagaciones no se registran datos.

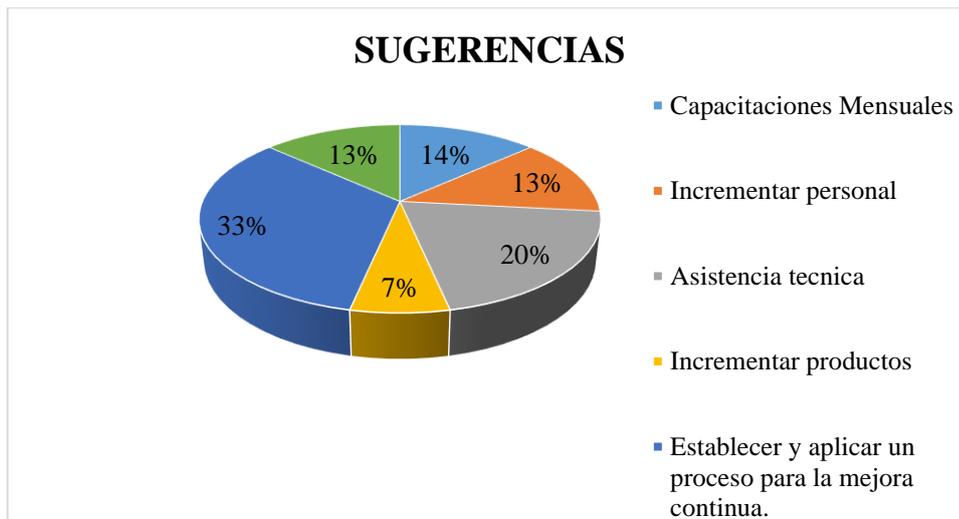
6. ¿De las alternativas descritas qué sugerencias haría para mejorar el servicio de la empresa?

Tabla 16. Sugerencias.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Capacitaciones Mensuales	2	13
Incrementar personal	2	13
Asistencia en ventas	3	20
Incrementar productos	1	7
Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.	5	33
Mayor publicidad	2	13
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 18. Sugerencias.



Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la indagación con respecto a determinar las sugerencias haría para mejorar el servicio de la empresa, el 33% de los encuestados sugieren establecer y aplicar un proceso para la mejora continua, el 20% recomienda asistencia en ventas, en simultáneos porcentajes que corresponden a un 13% recomiendan capacitaciones mensuales, incrementar personal y mayor publicidad, un mínimo de encuestados perteneciente al 7% recomienda incrementar productos.

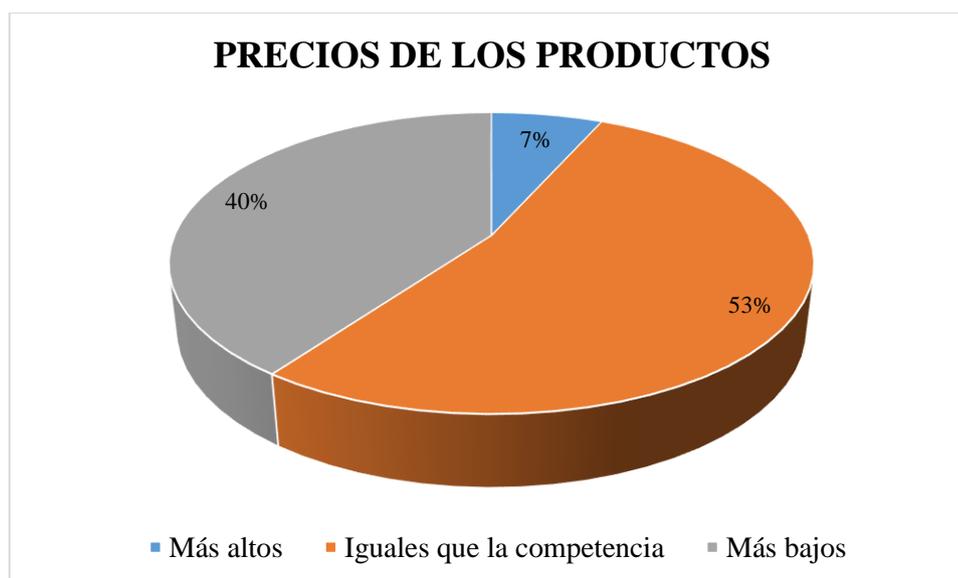
7. Según su criterio los precios de los productos que comercializa la empresa Lubrillante a comparación con los otros distribuidores son:

Tabla 17. Precios de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Más altos	0	0
Igual que la competencia	8	57
Más bajos	6	43
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 19. Precios de los productos



Fuente: Encuesta (ANEXO B)
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN:

De los quince empleados encuestados, ocho de ellos afirman que los precios son iguales que la competencia que representa al 53%, mientras seis dicen que son más bajos correspondiendo a un 40%, en indagaciones de si los precios son más altos se registra un 7% de datos.

3.5.4 Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma

Se ejecuta una toma de datos tabulación global, la cual se encuentra expuesta en la siguiente tabla.

Tabla 18. Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma.

CHECKLIST DE CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DE LA NORMA ISO 9001: 2008. EMPRESA “LUBRILLANTA”					
REQUISITOS DE LA NORMA		“EL ARÁNDANO”			DOCUMENTACION DE LA NORMA ISO (PROCEDIMIENTO, REGISTRO)
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	
1	4.1		X		Mapa de procesos.
2	4.2		X		Documentación
3	4.2.1		X		Existencia de la documentación
4	4.2.2		X		Manual de la calidad.
5	4.2.3		X		Procedimiento control de documentos
6	4.2.4		X		Procedimiento control de registros.
7	5.1			X	Compromiso de la dirección
8	5.2		X		Enfoque al cliente
9	5.3		X		Política de calidad.
10	5.4		X		Planificación
11	5.4.1		X		Objetivos de la calidad.
12	5.4.2		X		Planificación del sistema de gestión de la calidad
13	5.5		X		Responsabilidad, autoridad y comunicación
14	5.5.1		X		Organigrama de funciones.
15	5.5.2		X		Representante de la dirección
16	5.5.3		X		Comunicación interna
17	5.6		X		Procedimiento de revisión por la dirección.
18	5.6.1		X		Generalidades
19	5.6.2		X		Información de entrada para la revisión
20	5.6.3		X		Resultados de la revisión
21	6.1		X		Provisión de recursos
22	6.2		X		Recursos humanos
23	6.2.1		X		Generalidades
24	6.2.2		X		Registros de selección y formación del personal.

25	6.3		X		Registro orden de trabajo para mantenimiento.
26	6.4		X		Existen condiciones específicas de trabajo.
27	7.1		X		Planificación de la realización del producto.
28	7.2		X		Procesos relacionados con el cliente.
29	7.2.1	X			Determinación de los requisitos relacionados con el producto
30	7.2.2	X			Revisión de los requisitos relacionados con el producto.
31	7.2.3	X			Comunicación con el cliente.
32	7.3	NO APLICA			Diseño y desarrollo.
33	7.4	X			Compras.
34	7.4.1		X		Proceso de compras.
35	7.4.2		X		Información de las compras.
36	7.4.3	X			Verificación de los productos comprados.
37	7.5			X	Producción y prestación del servicio.
38	7.5.1			X	Registro control de proceso.
39	7.5.2	X			Procesos para validar.
40	7.5.3			X	Registro de identificación y trazabilidad.
41	7.5.4		X		Propiedad del cliente
42	7.5.5		X		Preservación del producto
43	7.6	X			Registro ficha de equipo a calibrar.
44	8.1		X		Definidos procesos.
45	8.2		X		Seguimiento y medición.
46	8.2.1		X		Satisfacción del cliente.
47	8.2.2		X		Auditoría interna.
48	8.2.3		X		Seguimiento y medición de los procesos.
49	8.2.4		X		Seguimiento y medición del producto.
50	8.3		X		Procedimiento producto no conforme.
51	8.4		X		Análisis de datos.
52	8.5		X		Mejora.
53	8.5.1		X		Mejora continua.
54	8.5.2		X		Procedimiento acciones preventivas.
55	8.5.3		X		Procedimiento acciones correctivas.
TOTAL		7	44	4	

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

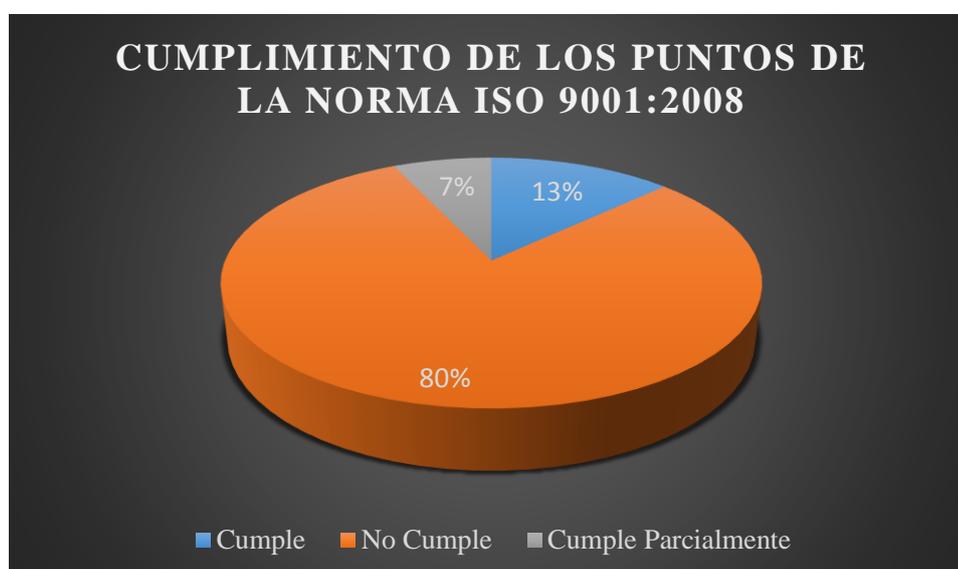
Tabla 19. Tabulación general del cumplimiento de la norma

PUNTOS DE LA NORMA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Cumple	7	13
No Cumple	44	80
Cumple Parcialmente	4	7
Total	55	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico empresa “Lubrillante”

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Figura 20. Análisis general del Cumplimiento de los puntos de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico empresa “Lubrillante”

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la investigación realizada para identificar el cumplimiento de los puntos de la norma ISO 9001:2008 de la empresa “Lubrillante” con respecto a los puntos de la norma, de los 55 puntos listados, 44 no cumple la empresa que corresponde al 80%, cumple solamente con 7 puntos que pertenece al 13%, reconoce un cumplimiento parcial en 4 puntos que concierne al 7%. Adicionalmente se registra una exclusión que es lo referente a diseño y desarrollo, que se encuentra en el numeral 7.3 de la Norma ISO 9001: 2008.

3.5.5 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta y metodología muy útil para evaluar y establecer la situación competitiva de una empresa y aporta con información valiosa para el proceso de planeación estratégica, pues proporciona una perspectiva global y realista de su situación interna y el entorno en el cual desarrolla su actividad.

De esta forma, se tendrá una idea muy realista de su situación actual y se podrán visualizar alternativas, acciones correctivas o proyectos de mejora que podrán gestionarse e implementarse a través de su Sistema de Gestión, de modo que, sobre la base de su situación y entorno actual y también de sus proyecciones futuras se puedan potenciar sus fortalezas y aprovechar sus oportunidades, y al mismo tiempo, reducir el alcance de sus debilidades e impacto de las amenazas que afronta.

Tabla 20. Matriz FODA de la empresa “Lubrillante”

ANÁLISIS	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso total de la Gerencia de la Empresa por hacer las mejoras pertinentes para incrementar la satisfacción del cliente y el volumen de ventas. • Personal altamente motivado y comprometido con los propósitos y objetivos de la empresa. • Alta predisposición de la empresa por entregar producto de buena calidad e incorporar sugerencias de clientes. • Posibilidades de ofrecer soluciones a través de servicios virtuales de asesoramiento técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un sistema de gestión (no todos los procesos están controlados y muchos de ellos se manejan de forma aislada). • Imagen corporativa obsoleta. • Falta de cultura de calidad. • Carencia de publicidad reciente. • Falta de planes a largo plazo. • Filosofía empresarial muy inflexible.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos modelos de mercado: Internet y creciente uso de nuevas tecnologías. • Globalización de la economía. • Mayor poder adquisitivo a nivel mundial. • Productos de interés y de mucho uso para entes públicos y privados. • Aparición de nuevos canales de distribución. • Diseño de un de modelo de gestión que apoyen a la optimización de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta oferta y competencia para este tipo de productos. • Mercado informal que genera una competencia desleal. • Políticas en cuanto a impuestos muy variables y cambiantes. • Productos importados. • Dificultad empresarial para adaptarse rápidamente a los cambios y a la recepción los nuevos productos.

Fuente: Empresa Lubrillante

Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

3.5.6 Análisis de resultados de la situación actual

Según la investigación realizada en empresa “Lubrillante”, con el uso de encuestas a clientes actuales para un análisis externo y empleados hará un análisis interno, nos muestra que:

En el análisis externo se observa que el 31% de las personas encuestadas ha asistido a la empresa Lubrillante por recomendación de familiares y amigos, El 96% de las personas entrevistadas considera que la empresa si cuenta con todas los elementos que han necesitado, el 95% de ellos consideran que han puesto sus requisitos en manos confiables, el 77% de los clientes encuestados opinan que la atención brindada por el técnico es excelente, 57% dice estar satisfecho de la preocupación del vendedor de la empresa en solucionar los requerimientos, El 59% de los clientes encuestados indican que las líneas de productos que se oferta en la empresa Lubrillante están satisfaciendo las necesidades, el 47% de los clientes se siente satisfechos con el servicio recibido, el 22% dice que sugiere a la empresa implementar asistencia técnica.

En el análisis interno de los 15 empleados encuestados, doce de ellos que corresponde al 80% dicen que no tienen conocimientos sobre un sistema de gestión de la calidad; el 93% que la empresa no cuenta con una Misión y Visión; ocho de ellos dicen recibir capacitación constante que representa un 53%; con una puntuación entre: 1= muy deficiente y 5= excelente, la muestra estudiada indica: una puntuación de 4 la mayoría la cual corresponde al 47%; el 53% afirman que el servicio que se ofrece es muy bueno; el 33% de los encuestados sugieren establecer y aplicar un proceso para la mejora continua; el 53% de ellos afirman que los precios son iguales que la competencia.

Adicionalmente con el diseño un checklist de cumplimiento de la documentación básica de la norma ISO 9001: 2008, se determinó que la misma carece de la documentación de los procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad que son el soporte de un sistema de gestión de la calidad que la norma ISO 9001-2008 determina, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones y por ende mejorar su competitividad.

Esta investigación nos da un punto de partida para empezar a desarrollar el manual de calidad, los procedimientos, registros respectivos a la que la norma ISO 9001-2008 recomienda para conducir y operar una organización en forma exitosa aplicando además los 8 principios de la gestión de la calidad para facilitar la consecución de los objetivos de la calidad.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PROPUESTA DE UN DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA LUBRILLANTA.

4.1.1 Introducción y declaración de propiedad

El presente Manual de Calidad y su estructura ha sido elaborado en función de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad. Para cada punto de la norma ISO 9001:2008, en el presente Manual de Calidad se establecen las disposiciones adoptadas por LUBRILLANTA para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El presente Manual de Calidad es propiedad de la empresa LUBRILLANTA y de uso exclusivo para los miembros de esta empresa, no pudiendo ser reproducido ni utilizado en todo o en parte, sin autorización expresa y por escrito de la Gerencia de LUBRILLANTA.

El Manual de Calidad de la empresa LUBRILLANTA y los documentos que del mismo se derivan son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de la empresa, quienes deben velar por su confidencialidad y control, para lo cual dispondrán de copias controladas.

4.2 INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA.

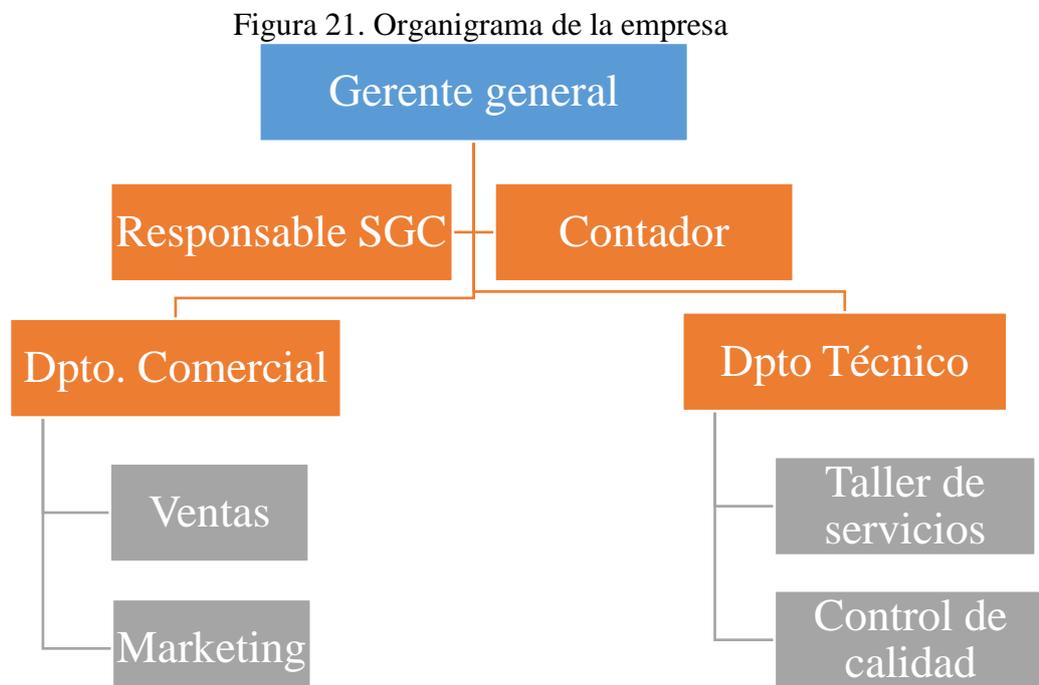
Empresa:	LUBRILLANTA
Actividad:	Venta al por menor de productos de limpieza, lubricantes y refrigerantes de vehículos automotores Lubricación y mantenimiento express de vehículos
RUC:	0601638141001
Razón Social:	Bastidas Villacrez Jaime Benedicto
Dirección:	Nueva York 14-63 y Morona (Esquina)

Teléfono: 032-296-3168 / 099 372 8169 / 099 523 1934

4.2.1 Estructura de la organización

4.2.1.1 Organigrama de la empresa

El capital más importante del negocio será su gente. Es importante identificar en cada uno de los empleados sus habilidades y experiencia para el beneficio de la empresa. En este contexto, la empresa Lubrillante cuenta con 15 personas que laboran entre administrativo y operativo divididos básicamente en:



Fuente: Empresa LUBRILLANTA.
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

4.2.1.2 Organización funcional

A continuación se presenta las funciones generales de cada una de las líneas de dirección definidas como empresa.

GERENTE GENERAL

- ✓ Ejercer la representación legal de la empresa Lubrillante

- ✓ Revisar y mejorar constantemente los procesos involucrando al personal
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los departamentos.
- ✓ Supervisión de procesos
- ✓ Finanzas del negocio
- ✓ Adquisición de maquinaria
- ✓ Capacitación de empleados

RESPONSABLE SGC

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Contador de la empresa

- ✓ Persona contratada por servicios, para asesorar y revisar la contabilidad.

Jefe de taller

- ✓ Reclutar, seleccionar, nombrar y evaluar al personal técnico de talleres.
- ✓ Recibir los vehículos que ingresan al taller para mantenimiento y entregarlos una vez terminado el servicio.
- ✓ Mantener un control adecuado del número de vehículos asistidos
- ✓ Verificar y controlar los trabajos realizados en los talleres por los técnicos de mantenimiento.
- ✓ Autorizar requisiciones de herramienta.
- ✓ Asignar las actividades del personal a su cargo.
- ✓ Asegurar de que el taller esté en excelentes condiciones respecto a limpieza, seguridad y estado del equipo, y llevar a cabo inspecciones en el lugar.

- ✓ Supervisar y cuidar las herramientas y equipos de trabajo, utilizados en la ejecución de los trabajos.
- ✓ Dirigir, coordinar y controlar las acciones necesarias en el taller para el desarrollo de las operaciones propias de éste.
- ✓ Enseñar y controlar a todo el personal para que los bienes muebles, inmuebles, equipos y herramientas de trabajo sean bien utilizados.

Vendedor

- ✓ Excelente habilidad para hablar y escuchar
- ✓ Procesar los pagos correspondientes del servicio o comprar de algún producto.
- ✓ Realizar la conciliación del total de las ventas al final del día.
- ✓ Coordinar con el personal para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible.
- ✓ Cumplir responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por el gerente.

Técnicos de talleres

- ✓ Realizar el mantenimiento a los vehículos ingresados al taller
- ✓ Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y maquinaria a su cargo.
- ✓ Cumplir con los procedimientos establecidos por la electrónica y la mecánica para ejecutar las actividades de mantenimiento automotriz.
- ✓ Cumplir con los estándares de tiempo en la reparación o mantenimiento de los vehículos y con las demás normas definidas por la empresa.

Lavadores

- ✓ Guiar los carros al área de lavado.
- ✓ Lavar los carros según el requerimiento del cliente.
- ✓ Ayudar en el área de bodega según sea necesario.
- ✓ Colaborar a en el inventario de bodega.
- ✓ Atender a los clientes de manera eficiente.
- ✓ Ser amables con los clientes.

4.2.1.3 Misión

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante un servicio profesional garantizado, a precio justo y ofreciendo productos de excelente calidad, mundialmente reconocidos. Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente al participar en el reciclaje piezas y recolección de residuos tóxicos, mediante acciones conjuntas con nuestros proveedores.

4.2.1.4 Visión

Ser la empresa líder en la rama, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, con servicios y productos de alta calidad y excelencia, procurando el mejor ambiente de trabajo y nuestra máxima capacidad operativa

4.2.1.5 Política empresarial

LUBRILLANTA, a través del Sistema de Gestión de la Calidad, busca desarrollar y mejorar continuamente sus procesos de manera que estos garanticen tanto el cumplimiento de la legislación aplicable, la calidad del producto y el servicio, con el fin de lograr sus objetivos corporativos, mantener su posición competitiva y satisfacer las expectativas de sus accionistas, sus clientes, sus empleados y demás partes interesadas.

4.2.1.6 Objetivos

- ✓ Lograr que LUBRILLANTA, sea una empresa rentable.
- ✓ Lograr la satisfacción de sus clientes.
- ✓ Alcanzar la fidelización de sus clientes, al punto de convertirlos en nuestra mayor fortaleza comercial.
- ✓ Incrementar la participación en el mercado, a través de la construcción.

- ✓ Optimizar los costos y reducir los gastos administrativos con el fin de trasladar estos beneficios en mejora de la calidad de los proyectos y racionalización de los precios de venta.

4.3 ESTABLECIMIENTO DEL MANUAL DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA LUBRILLANTA.

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- ✓ El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- ✓ Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2008)

01

MANUAL DE CALIDAD



LUBRILLANTA
LUBRILLANTA

Copia N°:

Responsable:

Entregada a:

MAYO 2016

II CONTROL DE CAMBIOS

Edición N°	Fecha de elaboración	Modificaciones
01	03-05-2016	Edición original



1.- ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD

- I.- PORTADA
- II.- CONTROL DE CAMBIOS
- 1.- INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD
- 2.- LA EMPRESA Y SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- 2.1.- MISION
- 2.2.- VISIÓN
- 3.- ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2009
- 3.1.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 3.2.- EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2008
- 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 4.1.- GENERALIDADES
- 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
- 4.2.1.- Generalidades
- 4.2.2.- Manual de la calidad
- 4.2.3.- Control de los documentos
- 4.2.4.- Control de los registros.
- 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
- 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3.- POLITICA DE CALIDAD
- 5.4.- PLANIFICACIÓN
- 5.4.1.- Objetivos y metas
- 5.4.2.- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 5.5.1.- Responsabilidades y Autoridad
- 5.5.2.- Representante de la dirección
- 5.5.3.- Comunicación interna y externa
- 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- 6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.2.- RECURSOS HUMANOS
- 6.2.1.- Generalidades
- 6.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia
- 6.3.- INFRAESTRUCTURA
- 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO



- 7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2.- Revisión de los requisitos del producto
 - 7.2.3.- Comunicación con el cliente
- 7.3.- DISEÑO Y/O DESARROLLO
- 7.4.- COMPRAS
 - 7.4.1.- Proceso de compras.
 - 7.4.2.- Información de las compras.
 - 7.4.3.- Verificación de los productos comprados.
- 7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.5.- Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2.- Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3.- Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4.- Propiedad del cliente
 - 7.5.5.- Preservación del producto
- 7.6.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
- 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.
 - 8.1.- GENERALIDADES
 - 8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.2.1.- Satisfacción del cliente
 - 8.2.2.- Auditoría interna.
 - 8.2.3.- Seguimiento y Medición de los procesos
 - 8.2.4.- Seguimiento y medición del producto.
 - 8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
 - 8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS
 - 8.5.- MEJORA
 - 8.5.1.- Mejora continua
 - 8.5.2.- Acción correctiva
 - 8.5.3.- Acción preventiva

DIAGRAMA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 3 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

2.- LA EMPRESA Y SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1.- Misión

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante un servicio profesional garantizado, a precio justo y ofreciendo productos de excelente calidad, mundialmente reconocidos. Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente al participar en el reciclaje piezas y recolección de residuos tóxicos, mediante acciones conjuntas con nuestros proveedores.

2.2.- Visión

Ser la empresa líder en la rama, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, con servicios y productos de alta calidad y excelencia, procurando el mejor ambiente de trabajo y nuestra máxima capacidad operativa

2.3.- Política empresarial

LUBRILLANTA, a través del Sistema de Gestión de la Calidad, busca desarrollar y mejorar continuamente sus procesos de manera que estos garanticen tanto el cumplimiento de la legislación aplicable, la calidad del producto y el servicio, con el fin de lograr sus objetivos corporativos, mantener su posición competitiva y satisfacer las expectativas de sus accionistas, sus clientes, sus empleados y demás partes interesadas.

3.- ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2008

3.1.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El presente Sistema de Gestión de la Calidad es de aplicación a las actividades llevadas a cabo en el proceso de diseño, ingeniería y construcción de obras civiles, actividad de servicios de la empresa LUBRILLANTA.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 4 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

3.2.- Exclusiones a la norma ISO 9001:2008

LUBRILLANTA ha considerado que la cláusula “7.3 Diseño y Desarrollo” de la norma ISO 9001:2008, no es aplicable a la organización.

Esta exclusión se la efectúa debido a que, no se desarrollarán nuevas metodologías o emplearán otras tecnologías para el servicio que ofrece la empresa. El proceso actualmente se encuentra ya estandarizado y puede ser replicado para la lubricación y mantenimiento express de los vehículos.

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.- Generalidades

La Gerencia ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en LUBRILLANTA., determinando la secuencia e interacción de estos procesos.

El mapa general de procesos se muestra en el numeral 4.4. (Figura. 17), de este Manual de Gestión de la Calidad.

La interacción de los procesos entre sí, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación, como el control de los mismos sean eficaces, los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos se recogen en el presente Manual.

	LUBRILLANTA <small>LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</small> MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 5 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- Generalidades

Se entiende por sistema documental el conjunto de documentos que reflejan la manera de actuar de LUBRILLANTA y soportan su Sistema de Gestión la Calidad.

LUBRILLANTA establece, documenta y mantiene al día un sistema documental eficaz y económico, para asegurar la conformidad de sus productos con los requisitos especificados por el cliente. Los documentos que definen el Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

- ✓ Manual de Gestión de la Calidad: Este documento es la base del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual describe el campo de aplicación del Sistema de Gestión, y se hace referencia a los procedimientos y procesos. Incluye la Política de la Calidad de la empresa LUBRILLANTA y un breve comentario de la aplicación de cada uno de los puntos de la Norma ISO 9001:2008.
- ✓ Procedimientos Generales: Estos documentos del Sistema de Gestión desarrollan el Manual de LUBRILLANTA describiendo la forma específica de llevar a cabo una determinada actividad.
- ✓ Instrucciones o Instructivos: Describen cómo se realiza una operación técnica.
- ✓ Impresos y Formularios: Los impresos y formularios sirven para plasmar en ellos la ejecución efectiva de las actividades. Una vez se hayan cumplimentado los impresos y formularios con éstos se transforman en registros o datos, que permitirán llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de lo establecido y determinar la eficacia del control definido.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 6 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

4.2.2.- Manual de Calidad

4.2.2.1.- Objeto del Manual de Gestión de Calidad

El objeto del presente Manual de la Calidad es ser el documento maestro en el que se apoye el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa LUBRILLANTA.

El presente Manual de Gestión de la Calidad tiene como finalidad definir la actuación de la empresa frente a los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2008.

4.2.2.2.- Campo de Aplicación del Manual de Calidad

El presente Manual de la Calidad es de aplicación a las actividades relacionadas con el mantenimiento y lubricación express de vehículos:

- ✓ Cambio de aceite de motor
- ✓ Lavada completa y detailing total
- ✓ Desengrasado de chasis y suspensión
- ✓ Limpieza interior (Lavado de pisos, techos y tapizados laterales)
- ✓ Control y reajuste de suspensión
- ✓ Desarmado y limpieza de asientos
- ✓ Tratamiento de asientos de cuero
- ✓ Encerado y tratamiento de pintura

4.2.2.3.- Gestión del manual de calidad

El Manual de Gestión de la Calidad es redactado en la empresa LUBRILLANTA, participando en su elaboración todo el personal que tiene responsabilidad en materia de calidad, y es posteriormente revisado por el Responsable de Calidad. El Manual de Gestión de la Calidad lo aprueba la Gerencia.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 7 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

En la administración de la empresa LUBRILLANTA, existirá una copia controlada del Manual de Calidad a disposición del personal de la empresa para ser consultado cuantas veces sea necesario.

4.2.2.4.- Estructura del Manual de Calidad.

Al ser el Manual de Calidad un documento más del Sistema de Gestión, todo lo relativo a la aprobación, distribución y cambios en él, se describe en el procedimiento SGC-PR-01 (Control de la documentación).

4.2.3.- Control de los documentos.

La gerencia de LUBRILLANTA cree conveniente que el control de la documentación sea gestionado por el Responsable de Calidad, por lo que los originales de la documentación serán archivados en sus oficinas.

El control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de la documentación, la distribución de la documentación y el control de los cambios en la documentación se describen en el Procedimiento SGC-PR-01 (Control de la documentación).

4.2.4.- Control de los registros.

Los registros que LUBRILLANTA considera necesarios para su Sistema de Gestión de la Calidad se describen en el Listado Maestro de Registros.

El Procedimiento que describe los registros y la sistemática para su control y archivo es el SGC-PR-02 (Control de los registros)

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 8 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Gerencia de LUBRILLANTA, consciente de su responsabilidad en la ejecución de sus actividades ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, y se compromete a proporcionar los recursos y materiales tecnológicos, financieros y el personal adecuado para la dirección y ejecución de los trabajos a realizar.

El Gerente General como máximo responsable de LUBRILLANTA, confiere al Responsable de Calidad la responsabilidad e independencia necesaria para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad definido en este Manual sea implantado, y se mantendrá constantemente informado sobre cualquier actividad o trabajo en el cual se detecten deficiencias que no cumplan con los requisitos establecidos.

Todas las personas que conforman LUBRILLANTA tienen la responsabilidad de observar estrictamente las normas y disposiciones establecidas en este Manual de Gestión de la Calidad, así como los requisitos del cliente y toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE

El Sistema de Gestión de la Calidad de LUBRILLANTA está orientado a cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, y a lograr satisfacer dichas necesidades y expectativas, con el fin de conseguir la satisfacción del cliente en relación al producto ofertado. Para ello, se identificarán las necesidades y expectativas puestas de manifiesto por el cliente y se convertirán en requisitos, que serán el punto de partida para el desarrollo del servicio a prestar.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 9 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

5.3.- POLITICA DE LA CALIDAD

LUBRILLANTA en coherencia con su misión y visión de prestar servicio de lubricación y mantenimiento express de vehículos, expresa su política de calidad por la cual se compromete a satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de sus clientes, impulsando una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano. Para lo cual, implantará un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de dar confianza a sus clientes.

La Política de la Calidad de LUBRILLANTA se basa en los siguientes pilares:

- ✓ Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- ✓ Disponer de personal formado y cualificado y de los medios y recursos que sean necesarios.
- ✓ Aumentar y consolidar la imagen de LUBRILLANTA mediante la consecución de los requisitos establecidos para el producto y de la satisfacción del cliente.
- ✓ Implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias, para la eliminación y prevención de las no conformidades y reclamaciones, quejas de sus clientes, con el fin de conseguir una mejora continua en sus procesos.
- ✓ La mejora continua a través del seguimiento de los elementos del sistema de gestión que le permita avanzar en la mejora de los procesos.

La Política de Calidad es el marco en el cual se apoya LUBRILLANTA para establecer sus objetivos de calidad.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 10 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

La Gerencia debe velar porque esta política de calidad sea difundida, comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización. Además debe ser revisada periódicamente, para conseguir una continua adecuación a las necesidades de la empresa y a las expectativas de sus clientes.

5.4.- PLANIFICACIÓN

5.4.1.- Objetivos y Metas.

Los objetivos generales de calidad planteados por LUBRILLANTA para su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para los próximos 3 años son:

- ✓ Constituirse y posicionarse como una de las principales empresas de servicio de lubricación y mantenimiento express de vehículos.
- ✓ Garantizar permanentemente la satisfacción de sus clientes.
- ✓ Potenciar las competencias, habilidades y compromiso del personal.
- ✓ Promover la vocación de servicio del personal.
- ✓ Evaluar e incorporar nuevas tecnologías orientadas a mejorar los procesos en la gestión del servicio.

Los objetivos generales descritos anteriormente, generan anualmente objetivos específicos medibles, que se plasman en el Informe de Revisión por la Dirección. En él se describe la meta que se quiere alcanzar, el responsable, el plan de acción, el período de seguimiento y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de acción.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 11 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

5.4.2.- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Planificación consiste en establecer los objetivos, metas y requisitos de calidad para las actividades que desarrolla LUBRILLANTA, en el desarrollo de los procesos y en la asignación de recursos necesarios para cumplir con los objetivos marcados.

El establecimiento de los objetivos queda recogido en el Informe de Revisión de la dirección que se realiza anualmente.

Los requisitos de calidad los determina el cliente en el conjunto de documentación, especificaciones, etc. que forman los datos de partida para realizar una determinada actividad, y en algunos casos, las normas nacionales o internacionales de obligado o voluntario cumplimiento que se publiquen para desarrollar una actividad.

Para velar la aplicación y cumplimiento de los documentos que forman el Sistema de Gestión de Calidad de LUBRILLANTA se planificarán y realizarán auditorías internas y externas al Sistema de Gestión implantado.

Se realizará una nueva planificación del sistema de gestión para modificar, en todo o en parte, el Sistema de Gestión de la Calidad implantado cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:

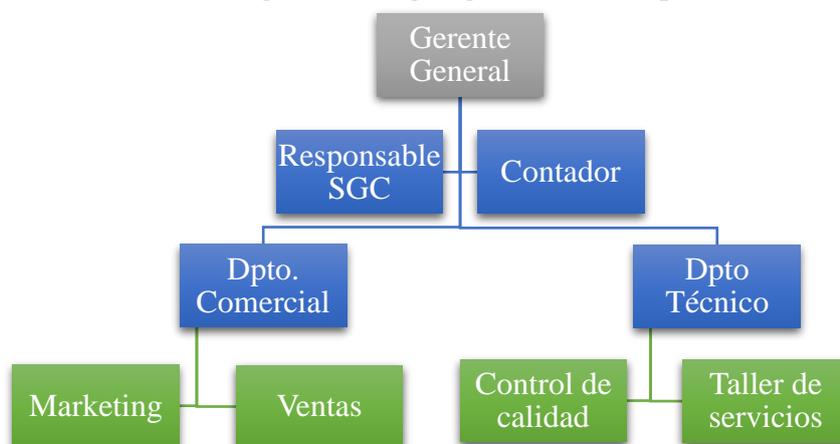
- ✓ Cambios en las actividades actuales o adición de nuevas actividades.
- ✓ Cambios en los requisitos legales, normativas u otros requisitos a los que LUBRILLANTA se someta y que sean aplicables a su actividad.
- ✓ Decisión de Gerencia basada en los resultados del Informe del Responsable de Calidad en la revisión por la dirección.
- ✓ Auditoría externa de Certificación o de seguimiento del Sistema de Gestión implantado.
- ✓ Otros motivos de suficiente importancia que pudieran surgir.

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1.- Responsabilidades y Autoridad

El organigrama de la empresa LUBRILLANTA aparece a continuación

Figura 22. Organigrama de la empresa



Fuente: Empresa LUBRILLANTA
 Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

5.5.2.- Representante de la dirección

La Gerencia ha designado al Responsable del Departamento de Gestión de la Calidad como representante de la Gerencia para establecer, implantar y mantener al día este Sistema de Gestión.

El Responsable de Calidad debe:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 13 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3.- Comunicación interna y externa

La comunicación interna en LUBRILLANTA se basa en la transmisión de información entre los distintos niveles de su organigrama y se la realiza a través de reuniones, anuncios o entrega de documentos.

La comunicación externa consiste en recoger, documentar y responder a las comunicaciones relevantes recibidas por cualquier medio (verbal, escrito, electrónico) que las diferentes partes interesadas pueden realizar.

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia establece una revisión por la dirección anual y todas aquellas que por su importancia se les dará el carácter de extraordinarias.

La Gerencia revisa el Sistema de Gestión implantado basándose en un informe que debe presentar el Responsable de Calidad.

Con los datos proporcionados por el Responsable de Calidad en su informe y presentado en reunión de Revisión por la Dirección, el gerente adecuará la Política de Calidad para el nuevo período.

Con las conclusiones obtenidas en esta reunión, se deberán establecer las áreas susceptibles de mejora tanto en lo referente al Sistema de Gestión como en lo referente al funcionamiento de la empresa y se deben definir los objetivos para el nuevo periodo.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 14 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

La asignación de recursos consiste en proporcionar los medios materiales y de personal necesarios para la realización de las actividades propias de LUBRILLANTA.

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Gerencia de LUBRILLANTA dotará a la empresa de los recursos necesarios, incluyendo tanto los recursos humanos, conocimientos especializados, recursos tecnológicos y financieros, para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y para lograr la satisfacción del cliente en los servicios que presta.

Las necesidades de recursos se pondrán de manifiesto mediante:

- ✓ El análisis del Sistema de Gestión de la Calidad implantado, realizado en la revisión por la dirección.
- ✓ Las necesidades y expectativas del cliente sobre los servicios prestados.
- ✓ Los plazos de entrega del servicio.
- ✓ Mejoras de las tecnologías disponibles en el mercado.
- ✓ Otras circunstancias.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

6.2.1.- Generalidades

La gerencia de LUBRILLANTA asignará al personal dentro de cada departamento o actividad a realizar, dependiendo de la formación del personal y de las necesidades de competencia de la actividad a realizar.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 15 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia

El Responsable de Calidad de LUBRILLANTA debe, en relación con la formación, sensibilización y competencia del personal, desarrollar las siguientes acciones:

- ✓ Determinar las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- ✓ Programar y proporcionar la formación para satisfacer dichas necesidades.
- ✓ Evaluar la efectividad de la formación proporcionada y de su asimilación por el personal.

Asegurarse que el personal sea consciente de:

- ✓ La importancia del cumplimiento de la Política de Calidad y de los procesos y requisitos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la política y de los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad.
- ✓ La relevancia e importancia de sus actividades y su contribución a la consecución de los objetivos.

6.3.- INFRAESTRUCTURA

La Gerencia de LUBRILLANTA dotará de las máquinas, instalaciones y equipos que considere necesarias para que el personal pueda llevar a cabo sus actividades.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 16 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo es gestionado por la organización considerando los factores físicos y humanos del entorno de trabajo para lograr la conformidad del producto.

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Cuando LUBRILLANTA tenga que planificar procesos, tendrá en cuenta que esta planificación sea coherente con los requisitos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

En la planificación se estudiarán:

- ✓ El diagrama de flujo del proceso, identificando las etapas de actividad.
- ✓ Los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de cada etapa.
- ✓ La documentación necesaria para cumplir con el proceso.
- ✓ Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba en las etapas del proceso que lo requieran, con los criterios de aceptación y rechazo.
- ✓ Los registros que se deben generar para dar confianza con la conformidad del proceso y del servicio.

En las actividades que gerencia crea conveniente o cuando el cliente lo exija mediante contrato, se realizará un Plan de Calidad en el cual se reflejarán todos los aspectos de planificación reflejadas anteriormente.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 17 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Cada uno de los responsables de departamento debe identificar los requisitos del cliente para los productos a ofertar. Esta identificación se realizará sobre los clientes con los que tiene relación la empresa y sobre clientes o sectores de mercado potenciales.

El Responsable de Calidad o cada uno de los responsables de departamento deben identificar y definir los siguientes requisitos para el servicio a prestar:

- ✓ Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo plazo de entrega, disponibilidad y apoyo.
- ✓ Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el desarrollo del producto y/o servicio.
- ✓ Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y/o reglamentarios.

7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Antes de aceptar un pedido o contrato se deben revisar los requisitos especificados por el cliente para el servicio a prestar y los requisitos identificados según el punto anterior, con el fin de asegurarse de que:

- ✓ Los requisitos para la realización del servicio están definidos.
- ✓ Los requisitos se han confirmado con el cliente antes de su aceptación.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 18 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ Las diferencias existentes entre los requisitos expresados por el cliente y los expuestos por LUBRILLANTA se han resuelto.
- ✓ LUBRILLANTA tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el servicio.

Los requisitos especificados por el cliente, los identificados y el resultado de la revisión deben quedar registrados en la solicitud del cliente.

Si durante la prestación del servicio se produjeran cambios en los requisitos solicitados por el cliente o por LUBRILLANTA, se deberá realizar una nueva revisión del producto o servicio a prestar, informando de los cambios efectuados a los departamentos implicados.

7.2.3.- Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes es básica para conseguir su satisfacción con el producto ofertado. Para ello, las líneas telefónicas y correo electrónico de la empresa, han sido establecidas como canales de comunicación con el cliente para temas relativos a:

- ✓ La información sobre el servicio.
- ✓ El tratamiento de las solicitudes de información y/o presupuesto.
- ✓ Las modificaciones sobre los presupuestos o contratos.
- ✓ La información proporcionada por el cliente.
- ✓ Las reclamaciones del cliente.
- ✓ Las incidencias producidas con los bienes del cliente.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código: SGC-MC-01	
		Página 19 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

Objetivo

Incrementar la eficiencia en el diseño y control entre las diferentes áreas involucradas en el mismo, así como su desarrollo.

Alcance

Desde el ingreso del vehículo hasta la finalización del servicio.

Descripción de las actividades

- Determinación de las estrategias para conseguir los objetivos destacados, definiendo y delegando las responsabilidades para coordinar los turnos de llegada de los vehículos.
- Identificar los requisitos iniciales del servicio.
- Verificar que los datos finales satisfagan los requerimientos iniciales.
- Establecer métodos de comparación entre la llegada del vehículo al inicio y al salir el vehículo una vez finalizado el servicio.
- Identificar como se realizan y se inspeccionan los diferentes servicios de mantenimiento.
- Mantener los registros de las revisiones y verificaciones del servicio.

7.4.- COMPRAS

7.4.1.- Proceso de compras

Normalmente LUBRILLANTA realiza las compras mediante la emisión de pedidos al proveedor.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 20 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Las materias primas y demás insumos requeridos para el funcionamiento de la empresa LUBRILLANTA requieren de mayor detalle técnico en su petición de conformidad de cliente, por lo que se seleccionan a los proveedores que cumplan con los estándares de calidad.

7.4.1.1.- Evaluación de Proveedores

La Evaluación de proveedores consiste en describir y definir el sistema establecido para la clasificación interna de los proveedores de LUBRILLANTA.

Para este fin, se elaborará una lista de proveedores que incluye a aquellos que posean certificación de calidad, tengan la exclusividad para ciertos productos o que gerencia considere adecuados basándose en la experiencia sobre su capacidad y su trayectoria de servicio con la empresa.

Anualmente el Responsable de calidad realizará una evaluación de proveedores para determinar la capacidad de estos para suministrar los productos especificados y para determinar su grado de adaptación a las especificaciones establecidas por LUBRILLANTA. (Utilizará los Indicadores de Gestión relacionados con proveedores).

7.4.2.- Información de las compras

La información de las compras se basa documentalmente en la confección del pedido a Proveedores en los casos en que este fuera necesario. Este documento debe recoger todas las especificaciones y características del producto exigidas por LUBRILLANTA, en cuanto a la calidad de los mismos.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 21 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

7.4.3.- Verificación de los productos comprados

Con el fin de asegurar que los productos comprados por LUBRILLANTA cumplen los requisitos especificados, éstos son verificados cuando se reciben.

Básicamente la verificación consiste en comprobar los datos detallados en la orden de compra, cantidad recibida y si se acompaña al producto la documentación correspondiente.

Dependiendo del resultado de la verificación el producto es aceptado o rechazado y posteriormente devuelto a sus proveedores.

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Las operaciones se controlan con procesos. LUBRILLANTA ha identificado procesos clave, de soporte y estratégicos necesarios en la gestión del sistema y mejora continua.

Los diferentes procedimientos, instructivos y guías, componentes del presente Manual, proporcionan el marco para efectuar el control del servicio y describen:

- ✓ La documentación necesaria y generada.
- ✓ Las responsabilidades y acciones a ejecutarse.
- ✓ Las actuaciones en caso de no conformidad cuando sea necesario.

7.5.2.- Validación de los procesos de prestación del servicio.

En estos casos la validación debe incidir en:

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SGC-MC-01	
		Página 22 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ La cualificación del personal.
- ✓ El uso de equipos apropiados.
- ✓ La experiencia del personal.
- ✓ La ausencia de deficiencias en trabajos anteriores.

7.5.3.- Identificación y trazabilidad

Se contempla la identificación en los siguientes aspectos:

- ✓ Identificación de producto no conforme.
- ✓ Identificación del lote de producción y fecha de caducidad del producto terminado.
- ✓ Trazabilidad de la documentación.
- ✓ Identificación de los productos propiedad del cliente.

Los materiales que se reciben en la organización se identificarán manteniendo la identificación del proveedor o fabricante.

La trazabilidad de las no conformidades de producción se establece indicando en el informe de no conformidad de proceso, donde se haya producido la no conformidad.

7.5.4.- Propiedad del cliente

En el caso que algún cliente de la empresa LUBRILLANTA entregue bienes que sean de su propiedad; este hecho quedará reflejado en el Contrato que se firma entre las partes.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 23 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Para ello, la empresa se asegurará de establecer las disposiciones necesarias para cuidar de estos bienes e informar al cliente en el caso de que estos sufran algún tipo de deterioro.

El personal de la empresa LUBRILLANTA, se encontrará informado acerca de las acciones que se deben seguir para asegurar el cuidado de los bienes que son de propiedad del cliente.

7.5.5.- Preservación del producto

Este capítulo tiene por objeto determinar la actuación de LUBRILLANTA en lo referente a la manipulación, almacenamiento y conservación de su producto terminado.

La empresa de servicio LUBRILLANTA, implementa las medidas necesarias para asegurar el adecuado almacenamiento, manipulación y preservación de los materiales e insumos adquiridos para la ejecución del servicio. Además de medidas de seguridad que se implementan para preservar la conformidad del servicio a realizar y de los materiales almacenados.

7.6.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

LUBRILLANTA, elabora una metodología de control para aquellos equipos e instrumentos que son utilizados en la toma de decisiones, definiendo aquellos que deberán ser sometidos a calibración o verificación.

Las actividades de verificación consiste en:

- Realizar comparaciones entre los equipos a verificar y un patrón destinado exclusivamente para este propósito,
- Realizar un procedimiento específico establecido para la comprobación del equipo.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 24 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Para la calibración de los equipos e instrumentos y medición, LUBRILLANTA, ha convenido la contratación de servicios a empresas externas que cuenten con la acreditación nacional y/o internacional de su servicio.

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

LUBRILLANTA considera necesario evaluar sus productos, actividades y procesos. De esta forma, podrá realizar un seguimiento y mejorar la prestación de sus servicios.

La evaluación de los productos y servicios de LUBRILLANTA, incluye un estudio de:

- ✓ La capacidad de sus procesos.
- ✓ La conformidad del sistema de gestión de calidad.
- ✓ La satisfacción del cliente.
- ✓ La mejora continua.

Este estudio origina unos datos basados en el análisis de los registros generados en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad implantado, que servirán para realizar una gestión efectiva y eficaz. El análisis de estos datos también servirá para determinar el nivel de logro de los objetivos y para poner de manifiesto las necesidades de mejora.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- Satisfacción del cliente

La satisfacción y/o insatisfacción del cliente es considerada por LUBRILLANTA como una de las mejores medidas del funcionamiento de la misma y del funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 25 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

La medida del grado de satisfacción del cliente se realizará mediante el análisis de la variabilidad del indicador para medir la insatisfacción del cliente (Definido en el sistema de indicadores del sistema de gestión de la Calidad).

8.2.2.- Auditoria interna

LUBRILLANTA ha implantado un sistema de auditorías internas para verificar si las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones previstas, determinando asimismo la eficacia del Sistema de Gestión implantado y que es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El Responsable de Calidad programará las auditorias de tal forma que el Sistema de Gestión sea auditado anualmente, aunque se prevé la realización de cuantas auditorías internas fueran necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema implantado. En el plan de auditoria figurará en el alcance de la misma.

El Procedimiento que describe las auditorías internas de calidad es el SGC-PR-03 (Auditorías Internas).

8.2.3.- Seguimiento y Medición de los procesos

El seguimiento y la medición se realizará sobre:

- ✓ Los procesos y/o procedimientos desarrollados que se considere que se debe comprobar su desempeño mediante indicadores de medición.

De manera anual, en la Revisión por la Dirección, se analizarán todos los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de realizar el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 26 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

8.2.4.- Medición y seguimiento del producto

Esta medida y seguimiento del producto constituye la inspección de proceso.

La metodología para llevar a cabo estas inspecciones se contempla como una etapa de actividad en cada proceso donde se contemplen las inspecciones. Las etapas donde se realizarán inspecciones corresponden en la recepción de materia prima y antes de entregar el servicio terminado.

8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

LUBRILLANTA ha establecido un sistema de tratamiento de los servicios no conformes para evitar que, por inadvertencia, se utilicen o puedan ser entregados al cliente.

La detección de una no conformidad surge como consecuencia de las verificaciones que se realizan en LUBRILLANTA, pudiéndose encontrar en:

- ✓ La verificación en recepción.
- ✓ Las inspecciones de proceso realizadas.
- ✓ Las inspecciones finales realizadas.
- ✓ La comprobación del cumplimiento de los requisitos legales.
- ✓ Los requisitos del sistema de gestión

Cualquier persona que realiza procesos en la empresa puede detectar una no conformidad. Cuando se detecta una no conformidad, si esta afecta al servicio, el departamento afectado identifica y aísla en lo posible el producto y lo notifica al Responsable de Calidad. El Procedimiento que desarrolla este capítulo es el SGC-PR-04 (Control de Producto no conforme).

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código:SGC-MC-01	
		Página 27 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.

LUBRILLANTA considera como datos importantes tener en cuenta los siguientes:

- ✓ La satisfacción del cliente.- Se realizará sobre los datos obtenidos del análisis de la satisfacción del cliente y sobre las reclamaciones recibidas por los clientes.
- ✓ La conformidad con los requisitos del servicio.- Se realizará sobre el análisis de las inspecciones de proceso realizadas sobre el producto y el análisis de las no conformidades de proceso (producto no conforme).
- ✓ Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas.- Se realizará sobre los datos obtenidos en el seguimiento y medición de los procesos y el análisis de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Los proveedores.- Se realizará sobre los datos obtenidos en la evaluación de proveedores y sobre el análisis de las no conformidades de recepción.

En base a los datos recopilados el Responsable de Calidad analizará la tendencia de los datos analizados del sistema de gestión. En base a las tendencias resultantes del análisis el responsable de calidad propondrá mejoras, en caso de ser necesario, para cada uno de los aspectos analizados.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- Mejora continua

La base para planificar la mejora continua es el informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad (elaborado por el Responsable de Calidad y puesto a consideración en la Revisión por la Dirección), ya que constituye una evaluación de la política y

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código:SGC-MC-01	
		Página 28 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

objetivos, de resultados de auditorías, de acciones correctivas y/o preventivas y de los datos analizados.

En la Revisión por la Dirección, se analizará el informe presentado por el Responsable de Calidad y se establecerán que aspectos son susceptibles de mejora así como priorizar sobre ellos.

8.5.2.- Acción correctiva

El objeto de este apartado es describir el sistema establecido para eliminar las causas que provocan la aparición de no conformidades tanto del producto/servicio prestado como del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las acciones correctivas deben ser en todo momento proporcionales a la magnitud de la no conformidad detectada.

Se realiza una acción correctiva cuando:

- ✓ Un problema de calidad tenga la suficiente importancia en términos de seguridad, coste.
- ✓ Se detectan no conformidades repetitivas o sistemáticas.
- ✓ Como resultado de una auditoria interna o externa.

La documentación elaborada para desarrollar este apartado es el Procedimiento SGC-PR-05 (Acciones correctivas y preventivas).

8.5.3.- Acción preventiva

Las acciones preventivas se abrirán para eliminar las causas de una no conformidad potencial o de una situación potencial indeseable.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE CALIDAD	Código: SGC-MC-01	
		Página 29 de 29	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Las acciones preventivas surgen generalmente mediante el análisis realizado por el Responsable de Calidad de los documentos y datos:

Si en este análisis el Responsable de Calidad detecta puntos del sistema susceptibles de generar no conformidades o problemas, elevará a la gerencia una solicitud de acción preventiva para evitar dichos puntos, siendo la gerencia quien decide si se procede a su implantación, la persona de llevarla a cabo y el plazo previsto para ello.

La documentación elaborada para desarrollar este apartado es el Procedimiento PG- SGC-PR-05 (Acciones correctivas y preventivas).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Observaciones:		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Copia N°:
Responsable:
Entregada a:
Fecha:

Edición N°	Fecha de elaboración	Modificaciones
01	03-05-2016	Edición original

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 0 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

1.- ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- PORTADA
- INDICE DEL MANUAL DE PROCESOS
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
- Mapa de procesos
- Descripción del mapa de procesos de la empresa
- Diagrama del proceso
- Control del registro de los procedimientos
 - Objeto
 - Alcance
 - Documentación de referencia
 - Responsabilidades
 - Definiciones
 - Realización
 - Elaboración
 - Aprobación
 - Distribución
 - Revisión
 - Versión
 - Identificación de Cambios
 - Actualización
 - Aseguramiento de que los documentos permanecen legibles y fácilmente
 - Control de obsoletos
 - Control de documentación externa
 - Diagrama de flujo
 - Objeto
 - Alcance
 - Documentación de referencia
 - Responsabilidades
 - Realización
 - Disposiciones generales
 - Identificaciones
 - Almacenamiento
 - Protección
 - Recuperación
 - Tiempo de retención y disposición



- Objeto
- Alcance
- Documentación de referencia
- Responsabilidades
- Definiciones
- Realización
- Planificación de las auditorias
- Auditores del sistema de gestión de calidad
- Realización de las auditorias
- Elaboración del informe
- Implantación y seguimiento de las medidas correctoras
 - Objeto
 - Alcance
 - Documentación de referencia
 - Responsabilidades
 - Definiciones
 - Realización
 - Generalidades
 - Detención y registro de incidencias y reclamaciones
 - Tratamiento de incidencias o reclamaciones
 - Seguimiento y cierre
- Objeto
- Alcance
- Documentación de referencia
- Responsabilidades
- Realización

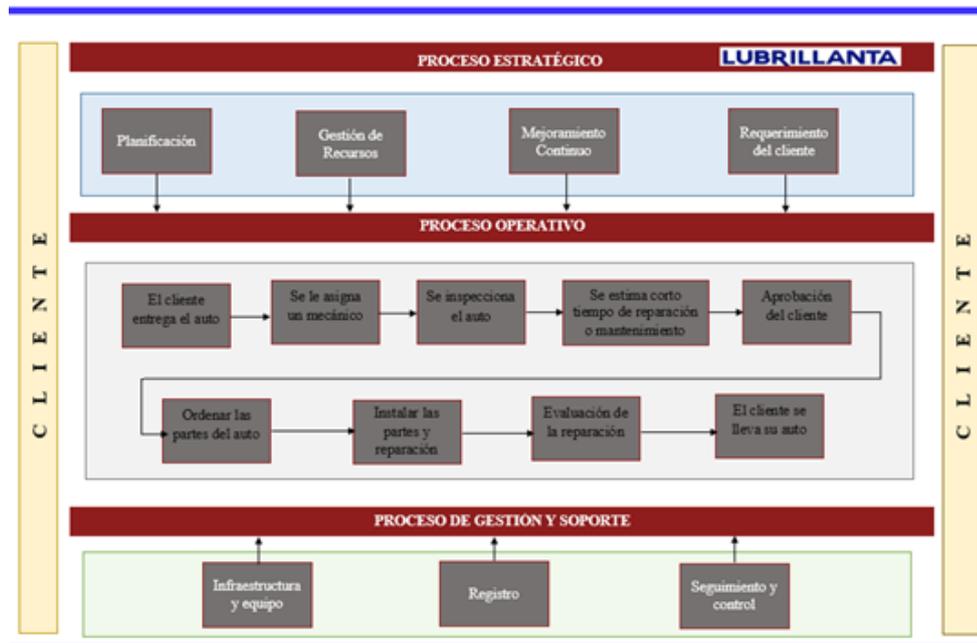
▪ INDICADORES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LUBRILLANTA, empresa de servicio de mantenimiento y lubricación de vehículos, describe a continuación los procedimientos de las actividades que se realizan en la organización.

4.4.1 Mapa de procesos

Figura 23. Mapa de procesos



Fuente: Empresa LUBRILLANTA
 Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en la empresa LUBRILLANTA y su interrelación entre ellos.

A pesar de que en la norma ISO 9001 no existe el requisito de desarrollar concretamente un mapa de procesos, se ha convertido una práctica generalizada siguiendo lo establecido

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 2 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

en los requisitos generales del apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2008 que establece que la organización debe a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos (mapa).

ISO 9001:2008 requiere que identifiquemos los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus relaciones. Pero no pide que tengamos que representar todo esto en una página, y que le llamemos mapa de procesos. De todos modos es buena idea el incluir un mapa de procesos en el manual de calidad después de haber enumerado todos los procesos que tiene la empresa.

4.4.1.1 Descripción del mapa de procesos de la empresa

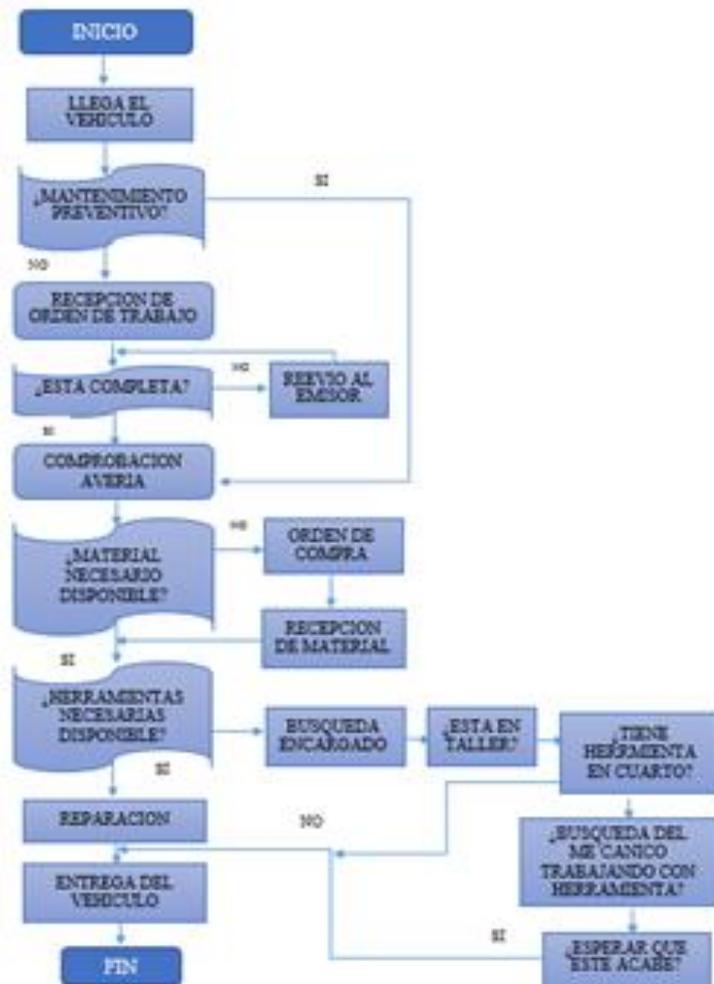
- ✓ **Procesos Estratégicos.-** Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (Estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes).
- ✓ **Procesos Operacionales.-** Los procesos operacionales son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos.
- ✓ **Procesos de Apoyo:**

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni operacionales. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión.



4.4.2 Diagrama del proceso

Tabla 21. Diagrama del proceso



Fuente: Empresa LUBRILLANTA
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

4.4.3 Control del registro de los procedimientos

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 LUBRILLANTA indicados en el alcance de su sistema, 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 (formatos, diagramas de flujo). 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 Calidad de LUBRILLANTA.

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. DEFINICIONES:

Documento, cualquier información escrita acerca de cómo realizar una actividad/tarea, describiendo el proceso, asignando responsabilidades y especificando los registros asociados.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 5 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ **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.
- ✓ **Procedimiento.-** Es un documento que describe una actividad general dentro de la organización.
- ✓ **Instrucción.-** Es un documento en el que se describe con detalle la realización de una tarea.
- ✓ **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.

6. REALIZACIÓN:

6.1. Elaboración

El contenido del documento debe ajustarse a los lineamientos establecidos en la empresa dependiendo del tipo de documento a desarrollarse. Luego, es remitido al Responsable de Calidad para su revisión.

En caso de proponerse modificaciones al documento, el encargado de su elaboración realiza las correcciones oportunas y vuelve a someter el documento o anexo a aprobación. Este proceso se repite tantas veces como sea necesario hasta acordar el texto definitivo del documento.

6.2. Aprobación

Se revisa y aprueba para que el contenido de los documentos sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la empresa.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 6 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Una vez editado el documento definitivo, el Gerente firma el documento para considerarlo apto para su distribución y uso.

6.3. Distribución

El Responsable de Calidad distribuye la documentación a las personas que intervienen en la actividad regulada por el documento, con el fin de que se informen y desarrollen correctamente sus tareas y de forma normalizada.

Para un determinado documento, se editarán tantas copias como sea necesario. Aquellos que requieren ser distribuidos en forma impresa se les coloca un sello con la leyenda “Copia Controlada”.

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). De esta forma, se puede hacer un control de las copias controladas con sustitución obligada por cada nueva edición.

6.4. Revisión

Evaluar si el contenido del documento continúa siendo adecuado y consistente con la realidad y necesidades de la empresa, cuando:

- ✓ Se planeen cambios en las actividades o aspectos incluidos en el documento.
- ✓ Solicitud de las personas involucradas.
- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ Cambios en la legislación que impliquen cambios en metodologías o procesos.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 7 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.5. Versión

El estado de la versión se identifica con el número de versión y fecha, colocados en el encabezado de los documentos.

Se inicia con la versión N°1 y se va aumentando conforme se actualice el documento. La fecha indica a partir de cuando entra en vigencia el documento. Cada vez que se genere o modifique un documento, el Responsable de Calidad actualiza el Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (en el que constan los documentos existentes y su edición en vigor).

6.6. Identificación de Cambios

En la página 1 de todo documento se presenta una tabla que proporciona información sobre las modificaciones realizadas en el documento. Esta tabla contiene lo siguiente:

No. Versión:..... Fecha:..... Descripción de los cambios:.....

6.7. Actualización

Ajustar el contenido del documento según resultados de la revisión, cuando en esta se determine la necesidad de actualización, o por solicitudes de cambio y repetir los pasos del 6.2 al 6.6.

6.8. Aseguramiento de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables

Los documentos son impresos en tinta no borrrable.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 8 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Se mantiene un listado maestro de documentos, donde se identifican todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Adicionalmente un Listado de Distribución de Documentación.

En el computador del Responsable de Calidad se conserva el original de todos los documentos en una carpeta destinada para tal fin, a la cual se accede con un código, de conocimiento solo por él y el Gerente.

Adicionalmente cada vez que se apruebe un nuevo documento o se modifique uno existente, se realiza una actualización de los documentos guardados en la carpeta antes mencionada.

Una vez distribuidos los documentos (según la lista de distribución), los responsables de cada proceso se encargan de mantener el documento pertinente en un lugar protegido y conocido. El responsable del proceso donde aplica el documento comunica e informa a las personas a su cargo que manejarán el documento.

En caso de existir nueva documentación, el responsable de cada proceso, reemplaza la documentación obsoleta por la nueva e informa a las personas que trabajan con estos documentos sobre los cambios efectuados.

6.9. Control de obsoletos

Las copias impresas de documentos internos son destruidas al entregar la nueva versión del documento y en el sistema la nueva versión reemplaza a la anterior. Sólo se guarda una copia del documento antiguo, identificado con la palabra “Anulado”.

El tiempo de conservación de la documentación considerada como obsoleta y de aquellos registros derivados del Sistema de Gestión de la Calidad se establece en 1 año.



6.10. Control de documentación externa

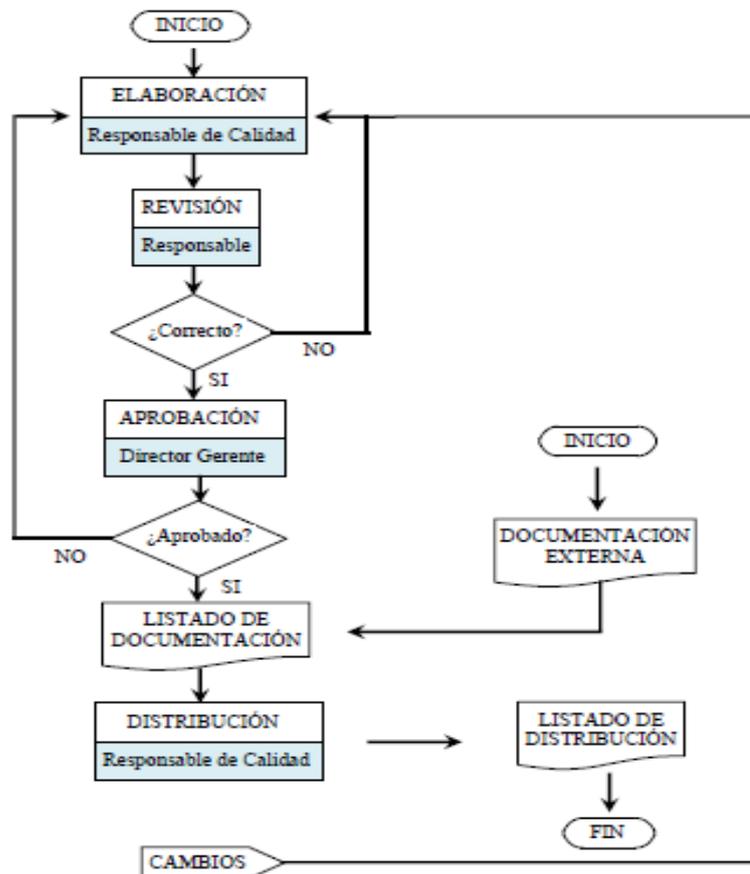
La documentación externa recibida en la organización que sea de interés o que deba utilizarse como referencia para la realización de actividades contempladas en el Sistema de Gestión de la Calidad, es archivada por el Responsable de Calidad.

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.

6.11. Diagrama de flujo

Figura 24. Diagrama de flujo del control de la documentación



1. OBJETO

Describir la metodología que será aplicada 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.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Jefe de Taller
Identificación de registros	SI	SI
Control de registros	SI	NO
Disposición de registros	SI	SI

5. DEFINICIONES

- ✓ **Registro.-** Un registro es un soporte físico (en papel o medio electrónico) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desarrolladas.
- ✓ **Legibilidad.-** Que pueda leerse la información contenida en el registro.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 11 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ **Identificación.-** Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).
- ✓ **Almacenamiento.-** Lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el registro.
- ✓ **Protección.-** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- ✓ **Recuperación.-** Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.
- ✓ **Tiempo de Retención.-** Período de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo en papel o medio electrónico, ya sea el establecido por la ley o el establecido por la organización de acuerdo a sus necesidades de operación.
- ✓ **Disposición.-** Destino final de los registros. Guarda permanente o eliminación.
- ✓ **Vigente.-** Es el tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

6. REALIZACIÓN

6.1. Disposiciones Generales

- ✓ Los registros del sistema de gestión de la calidad deben ser legibles y almacenados de tal forma que se conserven y consulten con facilidad. Los registros pueden estar disponibles en modo electrónico e impresos o pueden ser llenados a mano.
- ✓ En este último caso, es responsabilidad de las personas que los llenan que estos sean claros, de fácil lectura para que no se preste a doble interpretación, y minimizar las enmendaduras. Además, deben velar porque estos registros lleguen

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 12 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

en buen estado al lugar de su almacenamiento. Cuando se necesite hacer una corrección en algún formato llenado manualmente por equivocación en el llenado, la manera correcta es:

- ✓ tachando con una línea la equivocación y que a continuación se ponga la rúbrica de la persona que efectúa la corrección.
- ✓ Los registros que se utilizan se encuentran detallados en el listado de Anexos/Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Para el archivo de los registros, si son formatos impresos o llenados a mano deben estar en carpetas que se guardarán en la oficina del Responsable de Calidad y si son electrónicos deben estar accesibles y disponibles (en el computador del Responsable de Calidad).
- ✓ Las personas que necesiten hacer uso de los registros para el desempeño de su trabajo, o los clientes que deseen verificar los resultados del proceso en la fabricación de su producto, pueden consultarlos con el Responsable de Calidad.
- ✓ Todos los registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad deben tener una retención de 1 años, según se establece en el procedimiento SCG-PR-01).

6.2. Identificación

El personal responsable de la elaboración/actualización de procedimientos o manuales, al generar o modificar un registro asociado a los mismos, lo identifica mediante su título o denominación, al que le acompaña el código del procedimiento del cual se deriva, seguido de un número secuencial según el número de formato que propone el procedimiento, y el nº de páginas del que consta dicho registro.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 13 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

El Responsable de Calidad compila en el Listado de Registros/Anexos del Sistema de Gestión de la Calidad el total de los registros generados.

Cuando un formato sufra alguna modificación, se deberá registrar la modificación en el Control de Cambios de Formatos, el Responsable de Calidad pasará copia del formato actualizado a los usuarios correspondientes.

6.3. Almacenamiento

Los registros digitales son almacenados en dispositivos y equipos que se requieran como son carpetas, CD's, disco duro, servidor y cualquiera otro dispositivo que se requiera de acuerdo a la tecnología utilizada.

Los registros en papel se mantienen en áreas de almacenamiento como gavetas, archiveros, cajones, etc. debidamente identificados, y organizados en consecutivo, orden alfabético, cronológico o como mejor convenga al usuario.

6.4. 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. 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 mensual.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 14 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.5. Recuperación

Todos los registros de calidad en papel o electrónicos son clasificados físicamente en función del proceso, fecha, tipo de información u otra forma conveniente para el usuario, y ubicados en sitios accesibles al personal que los requiere para el desarrollo de su trabajo permitiendo su fácil y oportuna recuperación.

6.6. Tiempo de retención y disposición

Por norma general los registros, tanto en soporte papel como electrónico, se guardarán 1 año, aunque pueden encontrarse particularidades en los procedimientos. Una vez transcurrido este tiempo, el responsable de su conservación puede destruirlos.

6.7. Revisión de Registros

El responsable de calidad depurará al menos una vez al año los archivos de registros para dar disposición final a aquellos que hayan cumplido su tiempo de retención.

1. OBJETO

Definir la metodología para planear, ejecutar y documentar las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de LUBRILLANTA.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Calidad de LUBRILLANTA.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ Manual de la Calidad.



4. RESPONSABILIDADES

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

5. DEFINICIONES

- ✓ **Auditado.-** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones que son auditadas.
- ✓ **Auditor.-** Persona con atributos personales demostrados y aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades para llevar a cabo una auditoría.
- ✓ **Equipo auditor.-** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- ✓ **Auditoría.-** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Criterios de auditoría.-** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 16 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ **Programa de auditoría.-** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ✓ **Plan de auditoría.-** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- ✓ **Hallazgos de la auditoría.-** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- ✓ **Evidencia de la auditoría.-** Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- ✓ **No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Observación.-** Es una declaración de baja importancia (no afecta al sistema de calidad) de un hecho, efectuada durante una auditoría y soportada por evidencia objetiva, la cual puede llegar a ser una no conformidad a criterio del auditor si no se atiende o se elimina.

6. REALIZACIÓN

Para cumplir con el proceso de Auditoría, se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Planificar las Auditorías.
- ✓ Realizar las Auditorías.
- ✓ Elaborar el informe.
- ✓ Planificar las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Revisión y Seguimiento de las acciones implantadas.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 17 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.1. Planificación de las auditorías

Es obligatoria la realización por lo menos anual de una auditoría completa del Sistema de Gestión de la Calidad. Como regla general, cada capítulo del Manual de Calidad será auditado, al menos, una vez al año, aunque el Responsable de Calidad puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias si a través de 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 productos está disminuyendo.

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 Gerencia 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.

6.2. 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 LUBRILLANTA, como a auditores de organizaciones externas.

En el caso de auditores externos, éstos deben acreditar:

- ✓ Experiencia en la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad (ser auditor interno/líder en SGC).
- ✓ Tener unos mínimos conocimientos del sector.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 18 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Cuando el auditor forma parte de la plantilla de LUBRILLANTA, 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.
- ✓ Haber participado y aprobado el taller de capacitación para formación de auditores internos de sistemas de gestión de la calidad.

6.3. Realización de las auditorías

Con una anterioridad razonable (dos semanas como mínimo), el Responsable del área de Auditoría Interna se pone en contacto con el o los Responsables del Área o Áreas a auditar para establecer la fecha concreta de la realización de la Auditoría y presenta el “Programa de Auditoría” a realizar, donde se incluirá:

- ✓ Breve descripción de las actividades a desarrollar durante la Auditoría.
- ✓ Detalle de los procedimientos a auditar.
- ✓ El cuestionario que se utilizará 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 cumplimentación del “Cuestionario de Auditoría” preparado por el Auditor interno, mediante recorrido, revisión documental y entrevistas pertinentes para verificar el cumplimiento o no de los procedimientos relacionados con el área.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 19 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Al finalizar el proceso de auditoría, el Responsable de la misma entregará un “Informe de Auditoría” de las no conformidades detectadas.

6.4. 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 durante el proceso de auditoría interna:** 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 situaciones que han significado actuaciones contrarias al Sistema de Gestión de la Calidad establecido. En esta sección también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, suponen circunstancias en el funcionamiento de la organización, que en un futuro podrían ser foco de posibles problemas; estas salvedades se conocen con el nombre de “observaciones”.
- ✓ **Acciones correctivas:** se establecerán aquellas acciones que permitan subsanar las no conformidades detectadas. A cada acción correctiva se le asignará un responsable y una fecha estimada de implementación, que será usada como referencia para hacer un seguimiento sobre la 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 “observaciones” que se encuentren, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema de la Calidad que pudieran darse en un futuro.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 20 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

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 Gerente General.

6.5. Implantación y Seguimiento de las medidas correctoras

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar y propuestas en el informe de auditoría interna, 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. En el informe de seguimiento de la auditoría interna, en caso de anotarse una fecha superada, se indicará una 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 Gerente General.

1. OBJETO

Establecer la metodología para asegurar que los proyectos que no sean conformes con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de LUBRILLANTA, se identifiquen y controlen para prevenir su uso no intencional.

2. ALCANCE

Para los servicios prestados por LUBRILLANTA.

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.

4. RESPONSABILIDADES

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

5. DEFINICIONES

- ✓ **Producto.-** Es el resultado de un proceso.
- ✓ **Producto no conforme.-** Es un producto que no cumple con los requisitos internos y/o del cliente.
- ✓ **Producto sospechoso.-** Es un producto que está en duda que cumpla los requisitos internos y/o del cliente.
- ✓ **Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados.
- ✓ **No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 22 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ **Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- ✓ **Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ **Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Parte interesada.-** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

6. REALIZACIÓN

6.1. 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 producto suministrado, se considera que existe una reclamación.

El producto no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución de una actividad de inspección del producto terminado o en una de las etapas intermedias de producción o puede ser advertido por el cliente final.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:SGC-MP-01	
		Página 23 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6.2. 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 LUBRILLANTA. Aquellas que provengan por quejas de clientes serán atendidas por la secretaria de la empresa. 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 Gerencia utiliza el resumen anterior en las reuniones de la Alta Dirección para hacer una evaluación de la calidad del producto, junto con la Tasa de Incidencias y Reclamaciones.

6.3. Tratamiento de Incidencias o Reclamaciones

En varias etapas del proceso productivo y que forman parte del SGC, se realizan actividades de verificación y control del trabajo realizado, las que pueden dar como resultado la detección de Productos No Conformes.

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 24 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Cada vez que se detecte un Producto no Conforme, ya sea informado por el cliente o detectado por algún integrante del SGC, el tratamiento se podrá realizar de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ PNC derivados del proceso, identificados antes de ser entregados al cliente.
- ✓ Identificar el PNC, corregir e informar al Jefe de Taller de la corrección realizada (cuando el problema es de fácil solución).
- ✓ Identificar el PNC e informar al Jefe de Taller y Responsable de Calidad para que realicen la corrección (cuando el problema es de difícil solución o no la existe).

En este caso puede tomarse la decisión de declarar todo un lote de producción como no apto para entregar al cliente final, en cuyo caso deberá ser identificado claramente como tal.

- ✓ Entrega al cliente bajo concesión o liberación: Entregar de todas formas al cliente, con autorización interna del Responsable de Calidad o del mismo cliente.

Las opciones de entrega al cliente bajo concesión o liberación, son soluciones temporales y se dispone de esta forma excepcionalmente, cuando el Producto es requerido por el cliente en forma urgente.

- ✓ PNC detectado por el Cliente: Identificar el PNC como "rechazado" y entregar nuevo producto.

Los PNC podrán ser destruidos, con excepción de aquellos que han sido detectados por el cliente. En este caso se analizarán para detectar cual fue el problema. Se dejará registro de la disposición del PNC en el Informe de Incidencias/Reclamaciones.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 25 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

Las Responsabilidades para el tratamiento de incidencias/reclamaciones son las siguientes:

- ✓ Jefe de Taller, cuando la incidencia o reclamación puede calificarse de leve.
- ✓ Responsable de Calidad, Jefe de Taller, cuando la incidencia o reclamación conlleva la utilización de medios y recursos extraordinarios.
- ✓ Gerente, cuando la gravedad del problema puede originar la pérdida del cliente.

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

6.4. Seguimiento y Cierre

El Responsable de Calidad es el encargado de:

- ✓ Supervisar mensualmente 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.



1. OBJETO

Establecer la metodología para la implantación de acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de eliminar las causas de no-conformidades reales o potenciales que se presenten en la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de LUBRILLANTA.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ Manual de la Calidad.

4. RESPONSABILIDADES

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

5. DEFINICIONES

- ✓ **Acción Correctiva.**- Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Acción preventiva.**- Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 27 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ **Corrección (Acción Inmediata).**- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3: Una corrección puede realizarse junto a una acción correctiva o preventiva.

- ✓ **Análisis de Causa.**- Análisis efectuado para determinar la causa raíz del problema.
- ✓ **No Conformidad.**- Incumplimiento de un requisito.

7. REALIZACIÓN

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

6.2. Detección y registro de Incidencias y Reclamaciones

Las Acciones Correctivas y Preventivas, puede tener varios orígenes. Entre otros:

- ✓ Revisión por la Dirección.
- ✓ Resultados de Auditorías Internas y Externas.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 28 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ De las informaciones de clientes (entrevistas, encuestas, informes, etc.).
- ✓ Fallas en los procesos.
- ✓ Registros incompletos o con errores.
- ✓ Falta en la aplicación de algún procedimiento.
- ✓ Otros(as).

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.

6.3. 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.

6.4. Causas

Si se desconocen las causas de la situación generadora de la acción, una copia del Informe de Acción Correctiva / Preventiva pasa al Jefe de Taller para que investigue la/s causa/s que originan los problemas descritos.

6.5. Definición de la acción correctiva o preventiva

Una vez conocida la(s) causa(s) del problema, se reúnen el Responsable de Calidad y el Jefe de Obra para estudiar el Informe de Acción Correctiva o Preventiva y:

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 29 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

- ✓ 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.

6.6. Seguimiento

El Jefe de Taller 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.

6.7. 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 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.



1. OBJETO

Establecer la metodología para realizar la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad de LUBRILLANTA, y asegurar su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas. Esta revisión incluye el análisis de las oportunidades de mejora, así como, las necesidades de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con la Política, Objetivos y Metas establecidas y dar el marco para el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las revisiones anuales que la Gerencia de LUBRILLANTA realiza a su sistema de gestión de la Calidad y cubre todas las áreas del mismo.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ Manual de la Calidad.

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Jefe de Taller
Convocatoria a Reunión	SI	NO	NO
Decidir y preparar contenido de la Reunión	SI	SI	SI
Cumplimentar, controlar y archivar registro del Informe de Revisión por la Dirección	NO	NO	SI
Revisar el Informe de Revisión por la Dirección	NO	SI	NO
Aprobar informe de Revisión por la Dirección	SI	NO	NO

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 31 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

5. DEFINICIONES

- ✓ **Revisión del sistema de Calidad.-** Evaluación formal realizada por la Dirección, con el objeto de conocer el estado y adecuación del Sistema de Calidad en relación con la norma de aplicación, la Política de la Calidad y los Objetivos.
- ✓ **Alta Dirección.-** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- ✓ **Efectividad.-** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- ✓ **Eficacia.-** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ✓ **Eficiencia.-** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ✓ **Mejora Continua.-** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- ✓ **Objetivo de la Calidad.-** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- ✓ **Revisión.-** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ✓ **Verificación.-** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

	LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-MP-01	
		Página 32 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

6. REALIZACIÓN

6.1. PASOS PREVIOS:

Con aproximadamente un mes de anticipación a la fecha de realización de la revisión por la dirección, el Responsable de Calidad en colaboración con el Jefe de Taller, deberán realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus procesos, teniendo en cuenta la siguiente información:

- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ Retroalimentación del cliente.
- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del servicio (empleando para los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad).
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- ✓ Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

Elaborarán un Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual será remitido al Gerente General para su conocimiento y análisis.

6.2. EN LA REUNIÓN

Las reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección se realizarán al menos una vez al año, aunque podrán programarse otras cuando se detecte

	<p style="text-align: center;">LUBRILLANTA LUBRICACIÓN Y MANTENIMIENTO EXPRESS</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código: SGC-MP-01	
		Página 33 de 37	
		Emisión 03-05-2016	Versión 01

un problema grave o se produzcan cambios en la organización o en la documentación, siempre que éstos afecten de forma manifiesta al Sistema de Gestión.

El Supervisor de la Obra, Responsable de Calidad se reunirán con el Gerente General para discutir y analizar los Resultados del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Producto del análisis anterior, evaluarán si se han cumplido con la Política y Objetivos de Calidad, y si existe alguna desviación del Sistema de Gestión de la Calidad, para proponer los cambios necesarios.

Esta revisión por la Dirección es el escenario en el cual se plantean los objetivos específicos (con metas, responsables, plazos de ejecución) en caso de que Política y Objetivos no sean objeto de modificación.

6.3. RESULTADOS

El resultado de la Revisión por la Dirección es un diagnóstico de la eficacia de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en el análisis de los puntos descritos en el apartado anterior. Estas conclusiones se reflejan en el Informe de Revisión por la Dirección, y que además debe incluir todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la política, objetivos, metas y otros elementos del sistema de gestión, coherentes con el compromiso de mejora continua. Las decisiones que se tomen en cada Revisión serán objeto de seguimiento y sus resultados se presentarán en la siguiente Revisión.

El Informe de Revisión por la Dirección es redactado por el Jefe de Taller, revisado por el Responsable de Calidad y aprobado por Gerencia.

4.5 INDICADORES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un indicador puede definirse como una medida cuantitativa o cualitativa que refleja la cantidad de calidad que posee una actividad, producto o servicio. No sirve sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad asociada a un producto, sino también para realizar un seguimiento a lo largo del tiempo, pues se puede analizar la variabilidad del mismo en diferentes periodos de tiempo.

Los indicadores son de gran ayuda, permiten evaluar la gestión, identificar oportunidades de mejora, adecuar a la realidad objetivos, metas y estrategias, sensibilizar a las personas que toman decisiones y a quienes son objeto de las mismas, acerca de las bondades de los programas, tomar medidas preventivas a tiempo, comunicar ideas, pensamientos y valores de una manera resumida.

Un indicador aislado, obtenido una sola vez, puede ser de poca utilidad. En cambio, cuando se analizan sus resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar; se observan las tendencias que el mismo puede mostrar con el transcurrir del tiempo y se combina con otros indicadores apropiados, convirtiéndose en poderosas herramientas de gerencia, pues permiten mantener un diagnóstico permanentemente actualizado de la situación, tomar decisiones y verificar si éstas fueron o no acertadas.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad de LUBRILLANTA, se han definido los siguientes indicadores:

Tabla 22. Indicador de eficiencia en la entrega de proveedores

Nombre del Indicador	Eficiencia en la entrega de proveedores
Fórmula de Cálculo	Nº de rechazos de materia prima/total entregas del proveedor
Meta	Cero rechazos en las entregas de productos realizadas por el proveedor
Fuente	Registros de compra de materia prima
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Responsable de Calidad

Fuente: Manual de la Calidad "LUBRILLANTA"
 Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 23. Indicador de productividad por horas y por empleado

Nombre del Indicador	Productividad por horas y por empleado
Fórmula de Cálculo	número de servicios / horas de trabajo (h) número de servicios / número de trabajadores
Meta	Producir como mínimo 25 servicios al mes en una jornada de 8 h de trabajo, en la cual participen 4 técnicos.
Fuentes para cálculo	Registros de servicios
Frecuencia de cálculo	Al final de cada jornada de trabajo
Responsable	Supervisor de Taller

Fuente: Manual de la Calidad “LUBRILLANTA”
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 24. Indicador producto no conforme

Nombre del Indicador	Producto No Conforme
Fórmula de Cálculo	Número de servicios no Conforme/total de servicios
Meta	El número de servicios no conforme debe ser inferior al 2% de los servicios
Fuentes para cálculo	Registros de producto y registros de producto no conforme
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Supervisor de Taller

Fuente: Manual de la Calidad “LUBRILLANTA”
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 25. Indicador coste de producto no conforme

Nombre del Indicador	Coste de producto no conforme
Fórmula de Cálculo	Coste de rechazos, reposiciones y/o re-procesos / gastos generales
Meta	El coste de producto no conforme debe ser inferior al 5%
Fuentes para cálculo	Inventarios de gastos
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Gerencia General

Fuente: Manual de la Calidad “LUBRILLANTA”
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí



Tabla 26. Indicador rendimiento por servicio

Nombre del Indicador	Rendimiento por servicio
Fórmula de Cálculo	Servicios realizados / tiempo programado para el servicio
Meta	El rendimiento debe ser por lo menos 100% del tiempo programado por servicio
Fuentes para cálculo	Registros de servicio
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Supervisor de taller

Fuente: Manual de la Calidad ““LUBRILLANTA””
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 27. Indicador rotación de stock

Nombre del Indicador	Rotación de Stock
Fórmula de Cálculo	Número de servicios vendidos / total de servicios realizados
Meta	La rotación de stock para los servicios no debe ser inferior al 75%
Fuentes para cálculo	Registros de servicio de mantenimiento y lubricación de vehículos
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Responsable de Calidad

Fuente: Manual de la Calidad ““LUBRILLANTA””
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 28. Indicador satisfacción del cliente

Nombre del Indicador	Satisfacción del cliente
Fórmula de Cálculo	Servicios despachados a tiempo/total de servicios despachados
Meta	Cero retrasos en la entrega de servicios
Fuentes para cálculo	Registros de despacho de servicios
Frecuencia de cálculo	Mensual
Responsable	Responsable de Calidad

Fuente: Manual de la Calidad ““LUBRILLANTA””
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Tabla 29. Indicador insatisfacción del cliente

Nombre del Indicador	Insatisfacción del Cliente
Fórmula de Cálculo	Cantidad de reclamos/total de servicios despachados
Meta	Cero reclamos en los servicios despachados
Fuentes para cálculo	Registros de despacho de servicios
Frecuencia de cálculo	Trimestral
Responsable	Responsable de Calidad

Fuente: Manual de la Calidad “LUBRILLANTA”
Elaborado por: Andrea Jacqueline Mestanza Velasteguí

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Observaciones:		

4.6 DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD

4.6.1 Control de registros

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		

4.6.1.1 Registro del listado de distribución de documentación

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Carpeta de Gestión del Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	1 año (min)

4.6.2 Listados de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 30. Listado de documentación del sistema de gestión de la calidad

LUBRILLANTA LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-PR-01-1 Página 1 de 1			
Código	Denominación	Versión	Fecha
SGC-MC-01	Manual de Calidad	1	03-05-2016
SGC-PR-01	Procedimiento para el control de la documentación del sistema	1	03-05-2016
SGC-MP-01	Mapa de procesos	1	03-05-2016
SGC-DP-01	Diagrama del proceso	1	03-05-2016
SGC-PR-02	Procedimiento para el control de los registros de la calidad	1	03-05-2016
SGC-PR-03	Procedimiento de realización de auditorías internas	1	03-05-2016
SGC-PR-04	Procedimiento de control de producto no conforme	1	03-05-2016
SGC-PR-05	Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas.	1	03-05-2016
SGC-PR-06	Procedimiento para Revisión por la Dirección	1	03-05-2016

4.6.3 Listado de documentación externa

Tabla 31. Listado de documentación externa

LUBRILLANTA LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA SGC-PR-01-2 Página 1 de 1			
Código	Denominación	Edición	Fecha

4.6.4 Listado de distribución de documentación

Tabla 32. Listado de distribución de documentación externa

LUBRILLANTA LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN SGC-PR-01-3 Página 1 de 1						
Código	Denominación	Versión	Fecha	Destinatario	Nº de Copias	Firma

4.6.5 Registro para el control de formatos

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATOS	Carpeta de Gestión del Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	1 año (min)

4.6.6 Listado de anexos/registros

Tabla 33. Listado de anexos/registros

LUBRILLANTA LISTADO DE ANEXOS/REGISTROS SGC-PR-02-01 Página 1 de 1					
Código	Versión	Fecha	Denominación	¿Registro (S/N)?	¿Tiempo de conservación (Mínimo)?
SGC-PR-01-1	1	03-05-2016	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	N	1 año
SGC-PR-01-2	1	03-05-2016	LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA	N	1 año
SGC-PR-01-3	1	03-05-2016	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	S	1 año
SGC-PR-02-1	1	03-05-2016	LISTADO DE ANEXOS/REGISTROS	N	1 año
SGC-PR-02-2	1	03-05-2016	CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATOS	S	1 año
SGC-PR-03-01	1	03-05-2016	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	S	1 año
SCG-PR-04-01	1	03-05-2016	INFORME DE INCIDENCIAS RECLAMACIONES	S	1 año
SCG-PR-04-02	1	03-05-2016	RESUMEN DE INCIDENCIAS /RECLAMACIONES	S	1 año
SGC-PR-05-01	1	03-05-2016	INFORME DE ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	S	1 año
SGC-IN-01-01	1	03-05-2016	REGISTRO DE INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA	S	1 año
SGC-IN-01-01	1	03-05-2016	REGISTRO DE INSPECCIÓN DEL CACAO	S	1 año

4.6.9 Informe de auditoría

Tabla 35. Informe de auditoría

LUBRILLANTA INFORME DE AUDITORIA INTERNA SGC-PR-03-01 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:	

4.6.10 Registros de calidad

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Incidencias/Reclamaciones	Carpeta de Incidencias y Reclamaciones	Calidad	Responsable de Calidad	1 año (min)
Resumen de Incidencias y Reclamaciones				

4.6.11 Informe de incidencias/reclamaciones

Tabla 36. Informe de incidencias/reclamaciones.

LUBRILLANTA INFORME DE INCIDENCIAS/RECLAMACIONES SCG-PR-04-01 GESTIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME Anexo 1 de 2 Pág. 1 de 1				
Fecha de la incidencia/Reclamación:		¿Es incidencia?		
		¿Es Reclamación?		
Descripción de la incidencia/reclamación				
Causas				
¿Cómo se ha resuelto?				
Seguimiento				
Fecha:	Acción	Resultado	Revisado por:	
Cierre				
Motivos				
Nueva acción?				
Fecha:		Resp. Cierre		
Comunicación con el cliente				
Fecha	Comentarios		Realizado por	

4.6.13 Registros de Calidad- Informe de acción correctiva/preventiva

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Acción Correctiva / Preventiva	Carpeta de Gestión de Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	1 año (min)

4.6.14 Informe de acciones correctivas/preventivas

Tabla 38. Informe de acción correctiva/preventiva

LUBRILLANTA INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA SGC-PR-05-01 Gestión de acciones correctivas/preventivas Anexo 1 de 1 Página 1 de 1 / Página 1 de 1				
		Correctiva	Nº: /	
		Preventiva	Nº: /	
Cliente				
Abierto por				
Fecha				
Descripción:				
Causas:				
Acción propuesta:				
Responsable aplicación:	de	Plazo:	Firma:	
Seguimiento:				
Fecha :	Acción:	Resultado:	Realizado por:	
Cierre:				
Motivos				
¿Nueva Acción?				
Fecha:		Responsable	de	

4.6.15 Registros de Calidad-Informe de revisión por la dirección

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Revisión por la Dirección	Carpeta de Gestión de Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	1 año (min)

4.6.16 Informe de revisión por la dirección

Tabla 39. Informe de Revisión por la Dirección

LUBRILLANTA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SGC-PR-06-01 Anexo 1 de 1 Página 1 de 1		
	Fecha:	
	Periodo objeto de Revisión	
Asistentes:		
Temas Tratados:		
Propuestas de Mejora:		
Recursos Necesarios, Plazos de Ejecución, Responsables:		
Aprobado por:		

CONCLUSIONES

1. Los Sistemas de Gestión es el conjunto de fases unidas en un proceso continuo, que permite identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados que contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos. Es por ello que en el diagnóstico inicial se desprenden varias conclusiones, lo que permitió conocer la diferencia que existe entre la gestión actual de LUBRILLANTA y la gestión que se propondrá en base a la norma ISO 9001:2008.
2. Según la investigación realizada en empresa “Lubrillanta”, con el uso de encuestas a clientes y empleados, nos muestra que la empresa está satisfaciendo las necesidades con el servicio que brinda, pero sugieren a la empresa implementar asistencia técnica estableciendo un proceso para la mejora continua ya que la competencia se encuentra con los mismos precios y servicios. Adicionalmente con el diseño un checklist de cumplimiento de la documentación básica de la norma ISO 9001: 2008, se determinó que la misma carece de la documentación de los procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad que son el soporte de un sistema de gestión de la calidad que la norma ISO 9001-2008 determina.
3. El Manual de Calidad propuesto, recoge e incorpora todas las recomendaciones desprendidas del diagnóstico inicial, ajustándose a la situación y realidad de la empresa de servicio, es por ello que en el manual diseñado, se plasma lo siguiente:
 - Misión, visión, política y objetivos de calidad.
 - Identificación de procesos de gestión, claves y de apoyo, necesarios para un correcto y adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión
 - Diseño de procedimientos y documentación adicional de mínimo cumplimiento, requeridos por la norma ISO 9001:2008 necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Finalmente se definieron indicadores de gestión.

RECOMENDACIONES

1. Estipular un estricto programa de trabajo que incluya los responsables de cada actividad y tiempos de conclusión para la misma.
2. Se recomienda a la dirección de la empresa LUBRILLANTA involucrar a todo el personal a fin de que su cooperación esté garantizada, aprovechando cualquier idea que provenga de los trabajadores, ya que son estos los verdaderos expertos de sus procesos. Deben tomar en cuenta que la planeación y provisión de recursos no va únicamente hasta el logro de la certificación, debe ampliarse también para el sostenimiento del sistema.
3. Para implantar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa LUBRILLANTA, la alta dirección deberá asumir el compromiso y la responsabilidad de transmitir la política y objetivos de calidad en primero a instancia a empleados y luego a clientes.
4. Presentar periódicamente los avances de implantación, de esta forma el personal percibe los avances logrados y se sienta parte del equipo de implantación.
5. En caso de que la empresa LUBRILLANTA en el futuro decida incrementar el tamaño de la empresa, deberá realizar una actualización de su Sistema de Gestión de la Calidad, sobre todo de aquellos procesos en los cuales vayan a existir modificaciones sustanciales respecto de cómo se realizan actualmente.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Alvear & Vega, 2011, Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en PLANHOFA C.A., Ambato-Riobamba, Tesis biblioteca Espoch.
- [2] Hillier, F y Lieberman, G. (2007) .Introducción a la Investigación de Operaciones; 6ª ed. DF: Mc. Graw-Hill.
- [3] Instituto Andaluz de Tecnología. (2008). Guía de una gestión basada en procesos. Andaluz. AENOR.
- [4] International Standard Organization. (2005). Norma Internacional ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario. ISO Ginebra: Suiza. s.n.
- [5] Kisnerman, M. (2008). Sistema de Gestión de Calidad. Los ocho principios de la Calidad. Referencia norma ISO 9001:2008. Buenos Aires: PAKMAN.
- [6] Manganelli, R y Mark, K. (2005). Como hacer Reingeniería. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- [7] Masaaki, I. (2008). Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo México: McGraw Hill.
- [8] Norma Internacional ISO 9000. (2005). Fundamentos y vocabulario. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. : s.n.
- [9] Norma Internacional ISO 9001. (2008). Sistema de gestión de la calidad. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza: s.n.
- [10] Norma Internacional ISO 9004. (2009). Directrices para la mejora del desempeño. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza: s.n.

[11] Norma Internacional ISO 9000. (2005). Sistemas de gestión de calidad fundamentos- Vocabulario; Ginebra: Suiza. s.n.

[12] Rojas, A. (2005). Reingeniería de Procesos. Ingeniería Civil Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

INTERNET

[13] Vinca, Ll. (2011). [En línea] Manual de calidad y procedimientos ISO 9001:2008, 2011. www.normas9000.com/manual-de-calidad-iso.html.

ANEXOS



Anexo A. Encuesta externa aplicada a los clientes actuales de la empresa Lubrillante

Instrucción: sírvase contestar las siguientes encuesta con toda la sinceridad posible.

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes actuales sobre distintos aspectos, que permita medir su grado de satisfacción, identificando los problemas y puntos clave para la mejora continua.

BANCO DE PREGUNTAS

1. Indique la(s) razón(es) por las que acudió a la empresa Lubrillante

Servicio		Precios	
Recomendación Familiares/Amigos		Otros	
Tecnología			

2. ¿Considera que la empresa Lubrillante cuenta con todos los elementos que usted necesita?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿Considera usted que el personal técnico es altamente capacitado para atender sus necesidades?

Si		No	
----	--	----	--

4. La atención recibida por el técnico fue:

Excelente		Malo	
Bueno		Muy malo	

5. ¿Nuestros vendedores se preocupan que Ud. esté satisfecho en sus requerimientos?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Estamos brindado líneas de productos que satisfagan sus necesidades?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción por el servicio recibido?

Muy satisfecho		Poco satisfecho	
Satisfecho		Insatisfecho	

8. ¿Qué sugerencias solicitaría para mejorar la empresa Lubrillante?

Mayor publicidad		Incrementar personal	
Horario extendido		Incrementar productos	
Asistencia técnica		Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo B. Encuesta interna aplicada a los empleados de la empresa Lubrillante

Instrucción: sírvase contestar las siguientes encuesta con toda la sinceridad posible.

Objetivo: Conocer y evaluar la percepción de los empleados de la empresa Lubrillante, para implantar medidas de mejora.

Nombre: ----- Cargo: -----

BANCO DE PREGUNTAS

1. **¿Tiene conocimiento de un sistema de gestión de la calidad?**

Si		No	
----	--	----	--

2. **¿La empresa cuenta con misión y visión si su respuesta es sí escríbala?**

Si		No	
----	--	----	--

3. **La empresa le brinda capacitación constante**

Si		No	
----	--	----	--

4. **¿Cuál es la puntuación que usted estima para el ambiente de trabajo?**

Por favor, puntúe del 1 al 5.			
1= muy deficiente		5= excelente	
ALTERNATIVA		ALTERNATIVA	
1		4	
2		5	
3			

5. **¿Cómo considera el servicio que ofrece la empresa?**

Excelente		Mala	
Muy Bueno		Pésima	
Buena			

6. **¿Qué sugerencias haría para mejorar el servicio de la empresa?**

Capacitaciones Mensuales	Incrementar productos
Incrementar personal	Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.
Asistencia en ventas	Mayor publicidad

7. **Cree Usted que los precios de los productos de la empresa Lubrillante a comparación con los otros distribuidores son:**

Más altos		Iguales que la competencia		Más bajos	
-----------	--	----------------------------	--	-----------	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



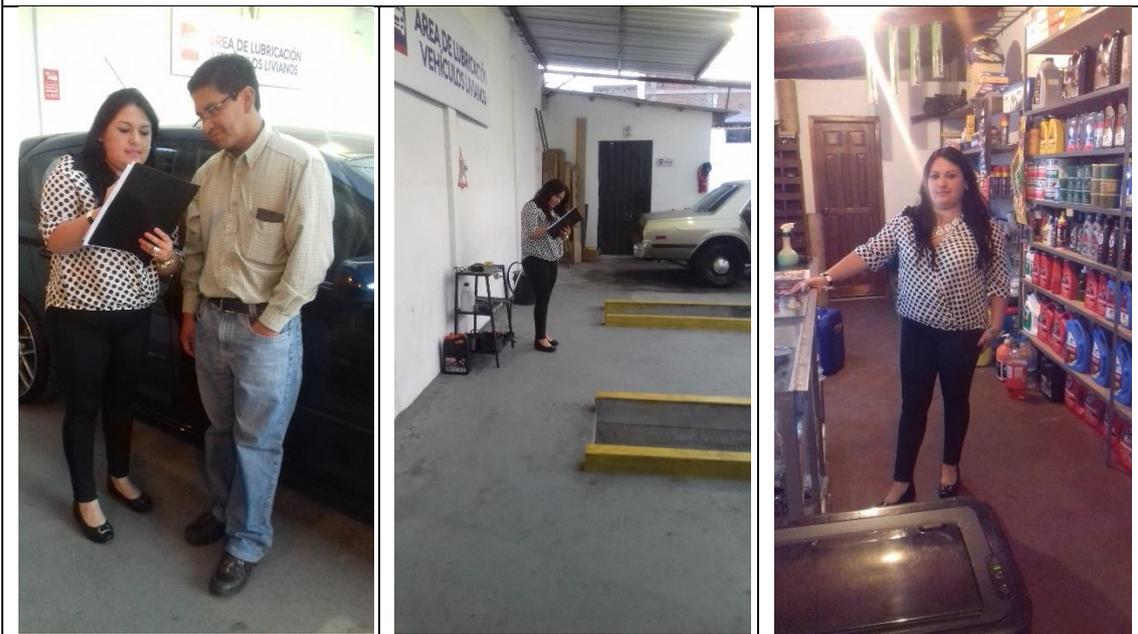
Anexo C. Checklist del cumplimiento de los puntos de la norma

CHECKLIST DE CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DE LA NORMA ISO 9001: 2008. EMPRESA “LUBRILLANTA”					
REQUISITOS DE LA NORMA		“LUBRILLANTA”			DOCUMENTACION DE LA NORMA ISO (PROCEDIMIENTO, REGISTRO)
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	
1	4.1				Mapa de procesos.
2	4.2				Documentación
3	4.2.1				Existencia de la documentación
4	4.2.2				Manual de la calidad.
5	4.2.3				Procedimiento control de documentos
6	4.2.4				Procedimiento control de registros.
7	5.1				Compromiso de la dirección
8	5.2				Enfoque al cliente
9	5.3				Política de calidad.
10	5.4				Planificación
11	5.4.1				Objetivos de la calidad.
12	5.4.2				Planificación del sistema de gestión de la calidad
13	5.5				Responsabilidad, autoridad y comunicación
14	5.5.1				Organigrama de funciones.
15	5.5.2				Representante de la dirección
16	5.5.3				Comunicación interna
17	5.6				Procedimiento de revisión por la dirección.
18	5.6.1				Generalidades
19	5.6.2				Información de entrada para la revisión
20	5.6.3				Resultados de la revisión
21	6.1				Provisión de recursos
22	6.2				Recursos humanos
23	6.2.1				Generalidades
24	6.2.2				Registros de selección y formación del personal.
25	6.3				Registro orden de trabajo para mantenimiento.
26	6.4				Existen condiciones específicas de trabajo.
27	7.1				Planificación de la realización del producto.

28	7.2				Procesos relacionados con el cliente.
29	7.2.1				Determinación de los requisitos relacionados con el producto
30	7.2.2				Revisión de los requisitos relacionados con el producto.
31	7.2.3				Comunicación con el cliente.
32	7.3				Diseño y desarrollo.
33	7.4				Compras.
34	7.4.1				Proceso de compras.
35	7.4.2				Información de las compras.
36	7.4.3				Verificación de los productos comprados.
37	7.5				Producción y prestación del servicio.
38	7.5.1				Registro control de proceso.
39	7.5.2				Procesos para validar.
40	7.5.3				Registro de identificación y trazabilidad.
41	7.5.4				Propiedad del cliente
42	7.5.5				Preservación del producto
43	7.6				Registro ficha de equipo a calibrar.
44	8.1				Definidos procesos.
45	8.2				Seguimiento y medición.
46	8.2.1				Satisfacción del cliente.
47	8.2.2				Auditoría interna.
48	8.2.3				Seguimiento y medición de los procesos.
49	8.2.4				Seguimiento y medición del producto.
50	8.3				Procedimiento producto no conforme.
51	8.4				Análisis de datos.
52	8.5				Mejora.
53	8.5.1				Mejora continua.
54	8.5.2				Procedimiento acciones preventivas.
55	8.5.3				Procedimiento acciones correctivas.
TOTAL					

Anexo D. Fotografías de la investigación de campo

FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.



FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

