



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**
SERÉIS MIS TESTIGOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**“SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, BAJO EL CONTEXTO DE LA
NORMA ISO 9001 - 2008”**

Disertación Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero Comercial Con Mención En
Productividad

Línea de Investigación:

Diseño y Rediseño de Procesos en base a Normativas Internacionales

Autor:

CARLOS ANTONIO VALLEJO CABEZAS

Director:

ING. ELIECER SALOMÓN ERAZO NUÑEZ

Ambato – Ecuador

Junio 2013

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**“SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, BAJO EL CONTEXTO DE LA
NORMA ISO 9001 - 2008”**

Línea de Investigación:

Diseño y rediseño de Procesos en base a Normativas Internacionales

Autor:

VALLEJO CABEZAS CARLOS ANTONIO

Eliecer Salomón Erazo Núñez, Ing.
DIRECTOR DE DISERTACIÓN

f. _____

Amparito del Rocío Pérez Barrionuevo Ing.
CALIFICADOR

f. _____

Carlos Rafael Mejía Montenegro, Dr.
CALIFICADOR

f. _____

Jorge Vladimir Núñez Grijalva, Ing.
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Ab.
SECRETARIO GENERAL PROCURADOR
PUCESA

f. _____

Ambato – Ecuador

Junio 2013

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Carlos Antonio Vallejo Cabezas portador de la cédula de ciudadanía No.180342376-1 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención en Productividad, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Carlos Antonio Vallejo Cabezas

CI: 180342376-1

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la PUCESA por permitirme obtener el título de Ingeniero y haberme inspirado aún más en mi fe cristiana.

A todos los maestros que me entregaron desinteresadamente sus conocimientos que me permiten hoy día ser la persona y el profesional que el país requiere.

A mi director de Disertación por su paciencia y comprensión, por haberme guiado durante el desarrollo del proyecto, que con su criterio y experiencia se ha llegado a buen termino la presente disertación.

DEDICATORIA

La presente disertación la dedico a Dios, que me ha dado la inspiración y sabiduría para llevar a cabo este proyecto, me ha concedido la iluminación y fortaleza que me permiten día a día alcanzar mis metas.

A mis padres por permitirme vivir y principalmente a mi mami, que con su esfuerzo y amor constante, supieron forjar en mi una personalidad positiva, que me llevaron a ser la persona y el profesional que hoy en día soy.

A mi esposa por su amor incondicional, por su paciencia y porque impulsó en mi la fuerza necesaria para llevar adelante mis estudios universitarios y gracias a ello he podido culminar este proyecto.

A mi hijo, porque sin él no habría un mañana, él es el motor que mueve mi vida y me la fortaleza para seguir adelante.

A mis Suegros por todos los conocimientos impartidos, que sin ningún interés han hecho que pueda ir teniendo más experiencia en el campo laboral real.

RESUMEN

En el Ecuador, las empresas que se dedican a la fabricación de carpas y producción de publicidad digital a gran formato ha venido creciendo paulatinamente, con la salida de personal de las empresas con mayor trayectoria en el mercado, se han incrementado nuevas empresas a estos sectores productivos y se han elevado en los últimos años.

Dada la importancia de la fabricación de carpas principalmente para camiones de carga pesada, de carpas para eventos, carpas tipo feria y carpas publicitarias, se ve la necesidad de preparar un campo enfocado a la calidad en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

La metodología usada para el levantamiento de la información en Tapicarpas Diseño Visual Ambato, se basó en un enfoque cualitativo, los instrumentos utilizados fueron fichas de observación y entrevistas a los clientes internos y clientes externos, para realizar un análisis e interpretación la empresa necesita diseñar un sistema de aseguramiento de la calidad con un enfoque basado en la Norma ISO 9001-2008, para mejorar continuamente los procesos.

Para satisfacer todos los requerimientos solicitados por los clientes se debe realizar la revisión del contrato realizado al momento de la negociación y verificar que realmente el cliente tenga un producto de calidad, además de que el aseguramiento de la calidad comprende la revisión de los procedimientos, registros e indicadores, por medio de auditorias de calidad.

Sin duda la empresa podrá en un futuro implementar el sistema diseñado de aseguramiento de la calidad para aplicar a una certificación de calidad ISO 9001-2008.

ABSTRACT

In Ecuador, companies involved in tent manufacturing and big scale digital publicity promotion have been growing constantly. Due the staff departures from successful companies in the market, new businesses have appeared in the productive sector and have been growing lately.

Due the importance of tent manufacturing for heavy cargo transport, tents for events, fairs and publicity; we have found the need of prepare a segment focusing on quality at Tapicarpas Diseño Visual Ambato Company.

The methodology applied during information gathering at Tapicarpas Diseño Visual Ambato was based on a qualitative approach; the applied tools were observation and interviews to customers and employees. In order to make an analysis and data interpretation, the company needs to design a quality assurance based on ISO 9001-2008 regulation to improve processes permanently.

In order to satisfy the entire customer requirements, the company needs to double check the contract during negotiations and verify that customers have quality products besides, quality assurance includes: procedures checking, registry and indicators through quality audit.

There is no doubt the company in the future will be able to operate the system designed for quality assurance in order to apply for ISO 9001-2008 quality regulation.

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	4
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis	8
1.2.4. Formulación del problema.	9
1.2.5. Delimitación del objetivo de la investigación.	10
1.2.6. Delimitación del problema.....	10
1.2.7. Delimitación Temporal	10
1.2.8. Delimitación Espacial	10
1.3. Objetivos	11
1.3.1. Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11

1.4.	Justificación	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		15
2.1.	Antecedentes Investigativos.....	15
2.2.	Fundamentación Legal.....	16
2.3.	Filosofías de la Calidad.....	17
2.3.1.	Definición según UNE-EN-ISO 9000:2000.....	17
2.3.2.	Dr. William Edwards Deming.....	19
2.3.3.	Dr. Joseph Juran	21
2.3.4.	Philip Crosby.....	22
2.3.5.	Dr. Kaoru Ishikawa	23
2.4.	Definición de Sistema de la Calidad	24
2.5.	Aseguramiento de la Calidad	26
2.5.1.	Elementos de un sistema de aseguramiento de calidad:.....	27
2.6.	Principios de la Gestión de la Calidad	31
2.6.1.	Enfoque en el cliente.....	32
2.6.2.	Liderazgo.....	32
2.6.3.	Participación del Personal	33
2.6.4.	Enfoque en el proceso.	34
2.6.5.	Gestión basada en los sistemas	34
2.6.6.	Mejora continua.	35
2.6.7.	Toma de decisiones basada en hechos.	35
2.6.8.	Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores.....	36
2.7.	Estructura de la Norma ISO 9001 – 2008	37

1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	37
2.	NORMAS DE CONSULTA	39
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES	39
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	49
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	54
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	57
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	72
CAPITULO III: METODOLOGIA		80
3.1.	Tipo de investigación.	80
3.1.1.	Investigación Exploratoria.	80
3.1.2.	Investigación descriptiva-cualitativa.....	82
3.2.	Modalidad de la Investigación.	83
3.2.1.	Documental.	83
3.2.2.	De Campo.....	83
3.3.	Técnicas para el levantamiento de la información.....	84
3.3.1.	Observación directa.....	84
3.3.2.	Entrevista.....	84
3.3.3.	Ficha de observación.....	85
3.4.	Análisis e interpretación de resultados.....	85
3.4.1.	Portafolio de Productos	88
3.4.2.	Proceso Productivo.....	95
3.4.3.	Representación Gráfica del Proceso Productivo	97

3.5.	Conclusiones y Recomendaciones	103
3.5.1.	Conclusiones	103
3.5.2.	Recomendaciones.....	104
CAPITULO IV: LA PROPUESTA		105
4.1.	Tema.....	105
4.2.	Datos Informativos.....	105
4.3.	Ubicación geográfica.	106
4.4.	Objetivo del Manual de calidad	106
4.5.	Manual de calidad Tapicarpas Diseño Visual Ambato	107
1.	INDICE.	107
2.	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	109
3.	ALCANCE.....	110
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	111
	4.1.Requisitos Generales.....	111
	4.2.Requisitos de la documentación.....	123
	4.2.1. Generalidades.....	123
	4.2.2. Manual de Calidad.	123
	4.2.3. Control de documentos.	124
	4.2.4. Control de Registros.....	128
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	131
	5.1.Compromiso de la dirección.	131
	5.2.Enfoque al cliente.....	132
	5.3.Política de calidad.	134
	5.4.Planificación.....	135
	5.4.1. Objetivos de la Calidad.	135

5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de Calidad.	136
5.5.Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	137
5.5.1. Responsabilidad y autoridad.	137
5.5.2. Representante de la dirección.....	151
5.5.3. Comunicación Interna.	156
5.6.Revisión por la dirección.	156
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	160
6.1.Provisión de recursos.	160
6.2.Recursos Humanos.....	160
6.2.1. Generalidades.....	160
6.2.2. Competencia, Formación y toma de conciencia.	161
6.3.Infraestructura.	162
6.4.Ambiente de Trabajo.....	162
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.	163
7.1.Planificación de la realización del Producto	163
7.2.Procesos relacionados con el cliente	167
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto... ..	167
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	171
7.2.3. Comunicación con el cliente.	171
7.3.Diseño	172
7.3.1 Planificación del diseño.....	176
7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño	176
7.3.3 Resultados del diseño.....	176
7.3.4 Revisión del diseño	177
7.3.5 Verificación del diseño	177

7.3.6 Validación del diseño.....	177
7.3.7 Control de los cambios del diseño	178
7.4.Compras	178
7.4.1 Procesos de compras	178
7.4.2 Información de las compras	183
7.4.3 Verificación de los productos comprados	183
7.5.Producción y prestación del servicio.....	186
7.5.1. Control de la Producción.....	186
7.5.2. Validación de los procesos de la producción	191
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	191
7.5.4. Propiedad del cliente	192
7.5.1. Preservación del producto	192
7.6.Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	192
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	193
8.1.Generalidades.....	193
8.2.Seguimiento y medición.....	194
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	194
8.2.2. Auditoria Interna	194
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	202
8.2.4. Seguimiento y medición del producto.....	202
8.3.Control del Producto No Conforme	203
8.4.Análisis de Datos.....	206
8.5.Mejora	206
8.5.1. Mejora Continua.....	206
8.5.2. Acción Correctiva	207

8.5.3. Acción Preventiva	207
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	214
5.1. Conclusiones.....	214
5.2. Recomendaciones.....	216
Bibliografía	217
Linkografía.....	218

TABLA DE GRÁFICOS

Gráficos

Grafico No.1.1. Árbol de problemas	7
Grafico No.2.1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos ..	43

Cuadros

Cuadro No. 3.1. Cargo del personal de Tapicarpas Diseño Visual Ambato	86
Cuadro No. 3.2. Evaluación del Cumplimiento de la Norma ISO9001 en la empresa	102
Cuadro No. 4.1. Mapa de Procesos de Tapicarpas Diseño Visual Ambato.....	112
Cuadro No. 4.2. Manual Mapa de Procesos e interacciones.....	114
Cuadro No. 4.3. Procedimiento Control de Documentos	125
Cuadro No. 4.4. Procedimiento Control de Registros	128
Cuadro No. 4.5. Procedimiento Postventas	133
Cuadro No. 4.6. Registro planificación de actividades del SGC.....	137
Cuadro No. 4.7. Manual de Funciones	138
Cuadro No. 4.8. Manual de Responsabilidades.....	151
Cuadro No. 4.9. Procedimiento Revisión Gerencial.....	157
Cuadro No. 4.10. Procedimiento Planificación de la Producción	164
Cuadro No. 4.11. Procedimiento Ventas	167
Cuadro No. 4.12. Procedimiento Diseño & Desarrollo	173
Cuadro No. 4.13. Procedimiento Compras.....	179
Cuadro No. 4.14. Procedimiento Almacenamiento	184
Cuadro No. 4.15. Procedimiento Control de Calidad.....	187

Cuadro No. 4.16. Procedimiento Auditorias Internas.....	196
Cuadro No. 4.17. Procedimiento Entrega.....	204
Cuadro No. 4.18. Procedimiento Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora.....	209

Imágenes

Imagen No. 3.1. Carpas Tipo Planas.....	88
Imagen No. 3.2. Carpas Tipo Caravana.....	88
Imagen No. 3.3. Carpas Tipo Feria.....	89
Imagen No. 3.4. Carpas para Eventos.....	89
Imagen No. 3.5. Carpas Tipo Playera.....	89
Imagen No. 3.6. Carpas Tipo Templada.....	90
Imagen No. 3.7. Carpas Tensadas.....	90
Imagen No. 3.8. Carpas Tipo Feria Impresa.....	90
Imagen No. 3.9. Carpas Tipo caseta.....	91
Imagen No. 3.10. Carpas Tipo cabo Corredizo.....	91
Imagen No. 3.11. Rótulos.....	91
Imagen No. 3.12. Gigantografías.....	92
Imagen No. 3.13. Marcos Templados.....	92
Imagen No. 3.14. Señalética.....	92
Imagen No. 3.15. Vallas.....	93
Imagen No. 3.16. Roll ups.....	93
Imagen No. 3.17. Banners.....	93
Imagen No. 3.18. Letras en bloque o corporativas.....	94
Imagen No. 3.19. Diseño.....	94
Imagen No. 3.20. Trabajos especiales.....	94

Imagen No. 3.21. Diagrama producción de una carpa	96
Imagen No. 3.22. Representación Grafica Producción de una carpa.....	98
Imagen No. 3.23. Representación Grafica Producción impresiones	100
Imagen No. 4.1. Ubicación Geográfica Tapicarpas Diseño Visual Ambato	106

INTRODUCCIÓN

En las empresas Ecuatorianas hoy en día se ha venido impulsando una cultura de calidad, por tal razón, es necesario que las empresas medianas y pequeñas se preocupen por brindar un producto o servicio de calidad. Los Sistema de Gestión de la Calidad hacen que las empresas tengan un enfoque en satisfacer los requerimientos de los clientes y siempre agregando valor al producto o servicio.

En el Capítulo I, se presenta el problema de estudio en la empresa, el Árbol del problema con su análisis que demuestra las principales causas y efectos de la problemática. En la contextualización se hace un análisis macro, micro y meso, se presenta también el objetivo general y objetivos específicos, así como la justificación del proyecto.

En el Capítulo II, trata del Marco Teórico, los fundamentos teóricos para la estructuración del estudio que permita realizar un análisis concienzudo del trabajo, basados principalmente en la Norma ISO 9001-2008.

El Capítulo III, se presenta la metodología para la investigación. En el levantamiento de la información, se utilizaron fichas técnicas y entrevistas con lo cual se logro conseguir

la mayor cantidad de información que se plasma todos los resultados obtenidos durante la investigación y que demuestran la situación real de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

En el Capítulo IV se presenta la propuesta por medio de un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, sus respectivos procedimientos obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la empresa, los objetivos de medición para que pueda comenzar con su implementación, previa a la presentación para una certificación.

Por último en el Capítulo V tenemos las conclusiones y recomendaciones del proyecto, para que la empresa pueda implantarlas y aplicar a una certificación.

CAPITULO I

1. El Problema

1.1. Tema.

“Sistema de aseguramiento de calidad en la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, bajo el contexto de la norma ISO 9001 - 2008”

1.2. Planteamiento del problema

TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, empresa que se encuentra vinculada al sector productivo, surge en el año de 1985 como persona natural, con domicilio en Ambato, inicialmente la empresa se dedicaba solamente a la producción de carpas en lona cosidas, las cuales debían tener un tratamiento especial con base de parafina para lograr impermeabilizar el producto, mismo que se debía hacer con mucho cuidado para que no se quiebre ni se pudra el material si se guarda húmedo, por tal razón, con el transcurrir de los años deciden realizar las carpas en lona que tienen total recubrimiento de PVC que lo hace totalmente impermeables y ya no se lo hace cosida solamente sino termoselladas, que es un proceso de alta temperatura y presión, y se hace diferentes modelos de carpas como son: Carpas Planas, carpas Tipo Feria, Carpas Caravanas, Viseras, Carpas para Eventos, Playeras, y templadas. En el 2008 la primera generación y dueños dejan en manos de la segunda generación la responsabilidad del taller.

Actualmente, TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, está ubicada en la Av. Las Américas 19 – 07 y Av. Indoamérica (Ambato-Ecuador), tiene como principal actividad económica la fabricación de carpas y como segunda actividad económica la elaboración de publicidad en gran formato. Para los productos que fabrica la empresa su principal proveedor de materia prima es Colombia. Actualmente el mercado de las carpas y la publicidad, es sumamente competitivo en el Ecuador, la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO tiene entre su fortaleza el contar con las dos actividades en una sola empresa, en cuyo mercado se está entrando con fuerza con estos nuevos productos.

TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO no tiene establecido controles administrativos, carece de documentación para garantizar la calidad del servicio y producto, no existe manual de funciones ni tampoco formatos para llevar un control efectivo de sus actividades, lo cual no permite garantizar la calidad del producto a fabricarse y que ayude a sobrellevar las actividades diarias en la empresa.

1.2.1. Contextualización.

1.2.1.1. Macro

En el Ecuador la fabricación de carpas y publicidad ha venido proliferando de manera que, a nivel nacional existe una cantidad bastante grande de este tipo de

negocios, por esta razón las empresas que quieren seguir en el mercado deben innovar los procesos productivos con nuevas tecnologías, innovando los diseños y modelos para brindar mejores productos, en relación a calidad, precio y principalmente funcionalidad.

1.2.1.2. Meso

La provincia de Tungurahua aun es una provincia que no está siendo explotada al 100% en los servicios de carpas y publicidad fusionados, por tal motivo se está desarrollando este proyecto para poder fidelizar a los clientes, entregando productos de calidad que satisfagan todos los requerimientos solicitados.

1.2.1.3. Micro

Tapicarpas Diseño Visual Ambato al ser una empresa dedicada a la fabricación de carpas para todo tipo de transporte pesado: camiones, plataformas, volquetas, camionetas, tipo ferias, para eventos, y diseños especiales como son carpas bajo medida y las carpas impresas totalmente, además de estar incursionando en el tema de inflables y trabajos con nuevos tipos de materiales, en el tema de la publicidad estamos direccionados al diseño, rotulación en vallas, rótulos luminosos, gigantografías, roll ups, pendones, señalética interior y exterior de oficinas, buses y vehículos, trabajando

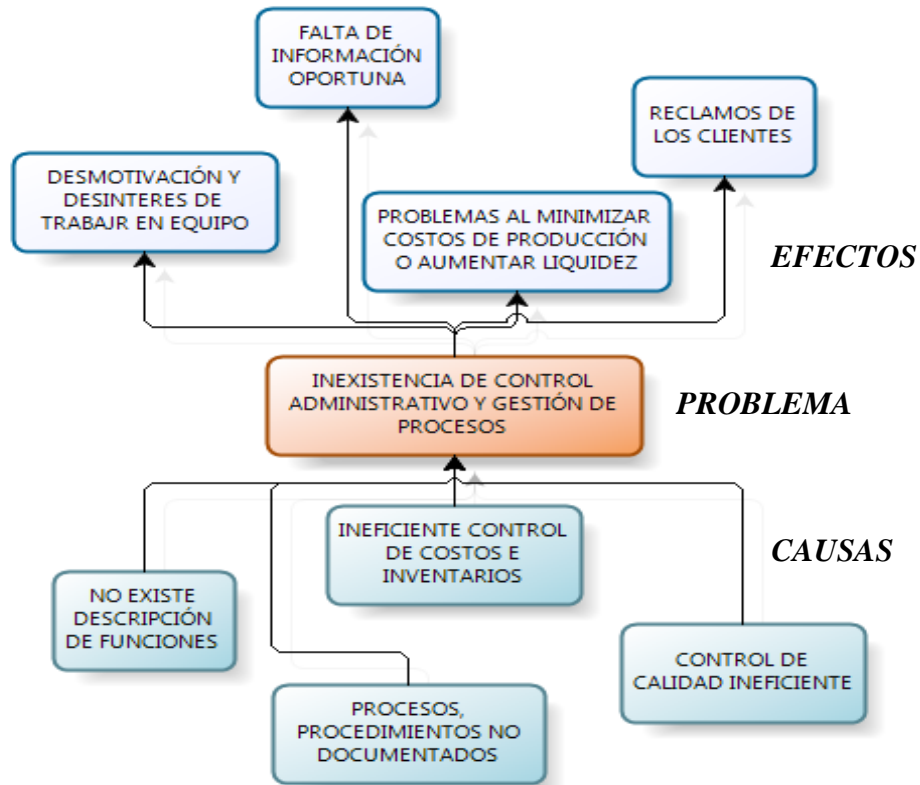
con la más amplia gama de productos desde los más económicos hasta los de más alta calidad y durabilidad.

1.2.2. Análisis Crítico

Las empresas familiares por lo general se manejan o desarrollan sus actividades de manera empírica, lo que indica que tienen una organización de tipo vertical, esto implica que la empresa carece de diagramas de procesos, interacciones, procedimientos, instructivos y como principal punto normas de control; que impiden la eficiencia y optimización de sus recursos.

Para determinar el problema de estudio, se realizó un análisis a través del árbol de problemas.

Grafico No. 1.1. Árbol de Problemas



Elaborado por: VALLEJO, Carlos
Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, al ser una de las empresas familiares y que necesitan de la ayuda de las herramientas administrativas para agilizar sus procesos e incrementar el grado de satisfacción de los clientes, se puede determinar que la empresa no dispone de ningún diagrama y/o mapa de procesos que ayude a la organización, tampoco dispone de medidas de control para determinar el correcto funcionamiento de la empresa, esto motiva a que exista desorganización además de la ineffectividad de sus operaciones administrativas - productivas, en consecuencia existe cierto desconocimiento de las labores a realizar por cada uno de los colaboradores,

atrayendo la desmotivación y desinterés de trabajar en equipo para el cumplimiento de objetivos.

La empresa carece de un control adecuado de costos, inventarios, ingresos - egresos y producción, lo que produce desconocimiento real de márgenes de utilidad y costos de producción; existencias de material, productos en stock y manejo de desperdicios de materia prima o sobrantes de material; el manejo del recurso monetario en relación a carteras vencidas, por cobrar y cuentas por pagar; por último en la producción no existen normas de control de calidad, procesos, ni procedimientos para optimizar los recursos tanto físicos como humanos por falta de información oportuna.

TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO necesita de control, por tal motivo surge la presente investigación para que la empresa se afirme dentro de un mercado totalmente competitivo y pueda cumplir con todos los requerimientos solicitados por los clientes.

1.2.3. Prognosis

Las empresas de carpas y publicidad están creciendo rápidamente dentro del mercado ecuatoriano por tal razón el no tener un sistema de aseguramiento de la calidad la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO,

representa una molestia, en primera instancia para los clientes internos por no contar con un manual de funciones o responsabilidad, los clientes externos al no lograr satisfacer con todos los requerimientos solicitados, sabiendo que la norma ISO 9001 – 2008 exige que se establezcan los requisitos del cliente como elementos de entrada para la producción del bien o servicio.

El aseguramiento de la calidad permite que todos estos requisitos que se convierten en elementos de entrada, se cumplan por medio de la revisión del contrato, cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa y controles de calidad necesarios en la producción del bien, la no realización de este proceso afectaría principalmente a la satisfacción del cliente, mismo que es el compromiso principal del sistema de gestión de la calidad.

Con el paso del tiempo al no tener un sistema de aseguramiento de la calidad no podríamos estandarizar los procesos productivos y administrativos para mejorar el sistema de la calidad.

1.2.4. Formulación del problema.

El sistema de aseguramiento de la calidad optimiza la gestión de todas las operaciones, tanto productivas como administrativas de la empresa, para evaluar principalmente la calidad del producto entregado y todos los procesos afines, para que el producto se encuentre a entera satisfacción del cliente.

1.2.5. Delimitación del objetivo de la investigación.

Un sistema de aseguramiento de la calidad para la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, agilizará la gestión administrativa y productiva de la empresa.

1.2.6. Delimitación del problema

- Campo: Administración
- Área: Administración de Procesos.
- Aspecto: Sistema de Aseguramiento de la Calidad

1.2.7. Delimitación Temporal

El actual proyecto de investigación se lo realizará en el lapso de tiempo comprendido entre Marzo 2012 – Diciembre 2012

1.2.8. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se lo realizará en la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, ubicada en Ecuador, provincia de

Tungurahua, cantón Ambato, en la siguiente dirección, Av. Las Américas 19 – 07 y Av. Indoamérica.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Diseñar un sistema de aseguramiento de calidad en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato bajo el contexto de la norma ISO 9001-2008

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO
- Definir el mapeo de procesos de la empresa
- Desarrollar el sistema de aseguramiento de la Calidad
- Documentar los procesos definidos según solicita la norma ISO 9001 - 2008.
- Definir los indicadores de calidad
- Desarrollar un manual de calidad enfocado a la Norma ISO 9001-2008.

1.4. Justificación

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 aporta grandes beneficios a las empresas, porque están diseñados para agregar valor directamente a los productos, como, los que oferta TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

El efecto negativo puede tener origen en diferentes aspectos, el más común, es que no en todas las empresas adoptan la norma como un sistema de calidad, la motivación más grande es la “certificación” que otorga ventajas competitivas en el mercado, alejándonos del propósito inicial que es la satisfacción del cliente, por lo que; el interés está centrado más que en el mejoramiento, en la certificación y lo que ello significa, y la otra razón es que se inicia el proceso de implementación sin antes hacer un debido proceso de sensibilización tanto en el recurso humano como en el compromiso de la dirección que la facilite, pues todas las empresas no están en las condiciones ideales para iniciar un proceso de certificación.

Es posible encontrar casos en que un Sistema de Gestión de la Calidad dejó de ser un valor agregado al mejoramiento de la calidad, convirtiéndose en un serio problema que afecta el ambiente organizacional, y lo peor; que repercutió negativamente en la satisfacción misma del cliente . El problema no es la norma en sí, es el grado de comprometimiento del empresario y la colaboración del personal, la seriedad con que se tome, la comprensión de la misma y la capacidad de flexibilización o de adaptación de la empresa.

Otros de los errores es querer pensar que un S.G.C. es solamente flujogramas (mapas de procesos), sin tomar en cuenta que posiblemente estemos estandarizando la ineficacia, estableciendo actividades que no generen valor agregado (análisis de ingeniería de valor), sin interrelacionar actores y actividades; o sin establecer indicadores de gestión que midan realmente el espíritu del proceso y éste sea enlazado a los objetivos estratégicos de la organización.

Implementar un sistema hacia la calidad requiere más que educación en la norma, es necesario hacer un proceso de sensibilización que involucre a todos los actores de la empresa, entendiéndola no como una fase académica del proceso o como un marco conceptual, la sensibilización debe ser más que eso, debe ser un proceso de facilitación y de concientización hacia el cambio, enfocado principalmente a la satisfacción de cliente y que todos los productos tengan un valor agregado para su entrega, lo cual aportará elementos que creen un ambiente favorable para el nuevo sistema de calidad en la empresa.

Entonces, un sistema de aseguramiento de la calidad nos garantizara ciertos estándares de calidad, que proporciona a la empresa una serie de ventajas competitivas. Entre las más importantes:

- Mejoras en la productividad,
- Mayor rentabilidad,
- Reducción de costos,
- Motivación y compromiso por parte del personal en una cultura de calidad,
- Mejor posicionamiento en el mercado, es decir;

constituye una importante herramienta de marketing, y para ello se requiere una condición especial, que permita que estos resultados se den como los planificamos, o de lo contrario solamente será una norma rígida e inflexible que aleja a la empresa de los enfoques fundamentales del mercadeo.

Es decir las empresas deben tomar en cuenta que la concientización principalmente al cliente interno es lo fundamental y que siempre se encuentren realizando mejoras al proceso productivo.

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes Investigativos.

Como referentes investigativos de la empresa se ha establecido lo siguiente para el presente estudio:

✓ La elaboración del proyecto “SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, BAJO EL CONTEXTO DE LA NORMA ISO 9001-2008 ”, se ha basado en la necesidad de mejorar la calidad del producto por medio de un sistema de aseguramiento de la calidad con la finalidad de documentar los procesos, procedimientos, instructivos, registros que exige la Norma ISO 9001-2008 y los necesarios aplicables para el correcto desenvolvimiento de la empresa y lograr satisfacer los requisitos solicitados por los clientes.

✓ Desde la creación de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO hasta la actualidad, no existen estudios previos relacionados al tema, sin lugar a dudas posee información necesaria que facilitó la obtención de los resultados esperados.

Como referentes investigativos teóricos se ha establecido la siguiente Norma:

✓ Del Comité Técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad*, cuya Secretaría desempeña AENOR, presenta la norma versión oficial, en español, de la norma Europea EN ISO 9001 – 2008, que a su vez adopta la Norma Internacional Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001-2008, aprobada en Noviembre 2008.

2.2. Fundamentación Legal

“Art. 50.- El estado ecuatoriano propiciará el desarrollo y la promoción de la calidad, de la productividad y el mejoramiento continuo en todas las organizaciones públicas y privadas, creando una conciencia y cultura de los principios y valores de la calidad a través de la educación y la capacitación.

Para cumplir con este objetivo, el CONCAL podrá hacer uso de los espacios de publicidad que el estado posee en los diferentes medios de comunicación.

Art. 51.- Las entidades que conforman el sector publico impulsarán programas de mejoramiento continuo, cuyos objetivos sean el mejoramiento de los sistemas de organización y gestión, a fin de mejorar la productividad y la calidad.”

(Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad, S.R.O. 26 FR 22 de Febrero del 2007 TITULO III del Desarrollo y la promoción de la calidad, pag.18).

2.3. Filosofías de la Calidad

A continuación se presentan las definiciones de calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Real Academia Española, vigésima segunda edición) procede del Latín “qualitas”.

Si se aplicaría este término a los productos industriales, puede producir confusión por no ser entendido de igual modo, por lo que se le añade un adjetivo (calidad buena, mala, alta, baja, superior, inferior,...) que le aporta el contenido del grado que necesita para que aparezca la confusión.

Son muchas las definiciones que se pueden dar de calidad pero se debe basar para este caso en aquella que mas difusión tenga y utilizar las demás como un complemento para profundizar en esta disciplina del sistema de gestión de la calidad. Por consiguiente se tomará como definición básica, la recogida en la Norma UNE-EN-ISO 9000, pero también se citará una serie de definiciones de calidad por ser de interés.

2.3.1. Definición según UNE-EN-ISO 9000:2000

La norma UNE-EN-ISO 9000 publicada el 15 de diciembre del 2000, se refiere a los “fundamentos y vocabulario” de los sistemas de gestión de la calidad.

La norma ISO, de gran difusión mundial, servirá de referencia conceptual:

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Realizando un análisis de esta definición debemos hacer una serie de aclaraciones que son importantes destacar:

- Características: Es un rasgo diferenciador, inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito, la misma que puede ser inherente o asignada cualitativa o cuantitativamente; existen varias clases de características, tales como:
 - a). Físicas (por ejemplo: características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.
 - b). Sensoriales (por ejemplo: relacionados con el olfato, el tacto, el gusto, la vista, y el oído)
 - c). De comportamiento (por ejemplo: cortesía, honestidad, veracidad).
 - d). De tiempo (por ejemplo: puntualidad, disponibilidad)
 - e). Ergonómicas (por ejemplo: características fisiológicas o relacionadas con la seguridad humana)
 - f). Funcionales (por ejemplo: velocidad máxima de un avión)

- Requisito: se puede establecer como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria; significa que es habitual o una práctica común para

- las organizaciones, sus clientes y otras partes interesadas que la necesitan o expectativa bajo consideración este implícita.

Un requisito específico es aquel que se declara por ejemplo en un documento.

2.3.2. Dr. William Edwards Deming

Concibe la calidad como “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado” (CERESO, Andrés Berlinches. Calidad. Sexta edición. Editorial Paraninfo. España 2008, pag 5)

Además establece el siguiente planteamiento, cuando se mejora la calidad se logra:

- Que los costos disminuyan, debido a menores reprocesos.
- Un menor número de errores.
- Menos demora y obstáculos
- Una mejor utilización de las máquinas, del tiempo y de los materiales
- Comprar materias primas de calidad
- Capacitación para el personal.

Estrategia:

- a) Si el propósito es mejorar un producto o servicio, se debe establecer un plan para ser competitivo.

- b) Adoptar un mecanismo que permita evitar demoras, errores, productos defectuosos.
- c) Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad.
- d) Eliminar la práctica de realizar negociaciones, sobre la base del precio de venta, en vez de esto, se mejore la calidad y se minimice el costo total.
- e) Buscar áreas de que necesiten mejorar los sistemas de trabajo, de manera permanente.
- f) Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.
- g) Instituir una supervisión que fomente el trabajo en equipo, con el objeto de mejorar la calidad y productividad.
- h) Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa.
- i) Romper barreras entre los departamentos y abrir la comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos persiguen el mismo objetivo.
- j) Eliminar slogans y metas enfocadas a incrementar la productividad sin proveer métodos.
- k) Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas, la calidad debe sobreponerse a la cantidad.
- l) Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.

m) Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más calificado en beneficio de la empresa.

n) Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los 13 puntos anteriores.

2.3.3. Dr. Joseph Juran

Define la calidad como “idoneidad o aptitud para el uso”, y viene determinada por aquellas características del producto que el usuario puede reconocer como beneficiosas.

- La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- El primer paso para planear la calidad es identificar quienes son los clientes.
- Comprender las necesidades de los clientes.
- Las percepciones de los clientes pueden parecerse irreales, pero para los clientes son una realidad y por lo tanto tenemos que tomarlas en serio.
- La precisión en asuntos de calidad exige que lo digamos con números
- Antes de planificar el proceso, deberán ser revisados los objetivos por las personas involucradas.
- El objetivo óptimo de la calidad, es satisfacer las necesidades de los clientes y proveedores por igual.

- La calidad de una empresa empieza por la planeación de la misma.
- Muchas empresas tiene que hacer frente a graves pérdidas, desechos, y deficiencias del proceso de planeación, tomado de GRYNA, Frank M. Método Juran análisis y planeación de la calidad. Quinta edición. México. Editorial McGraw Hill, 2007

2.3.4. Philip Crosby

Define a la calidad desde un perspectiva técnica, como el “cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad a unos requisitos”

- Cumplir con los requisitos.
- Prevención.
- Cero defectos.
- Precio de incumplimiento.
- Etapas en el Proceso de Mejoramiento de Calidad
- Compromiso de la dirección.
- Equipos de mejoramiento de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Evaluación del costo de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Equipos de acción correctiva.
- Comités de acción.
- Capacitación.
- Día cero defectos.

- Establecimiento de metas.
- Eliminación de la causa de error.
- Reconocimiento.
- Consejo de Calidad.
- Repetir el Proceso de Mejoramiento de calidad

2.3.5. Dr. Kaoru Ishikawa

“Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican y fomentan la mejora continua de la calidad”.

(CERESO, Andrés Berlinches. Calidad. Sexta edición. Editorial Paraninfo. España 2008, pag 3,4)

- El control de calidad que no muestra resultados, no es control de calidad.
- El control de calidad empieza con educación y termina con educación.
- Para aplicar el control total de calidad tenemos que ofrecer educación continua para todos, desde el presidente hasta los obreros.
- El control total de calidad aprovecha lo mejor de cada persona.
- Cuando se aplica el control total de calidad, la falsedad desaparece de la empresa.
- El primer paso del control total de calidad es conocer los requisitos de los consumidores.
- Prever los posibles defectos y reclamos.

- El control total de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere de inspección.
- Elimínese la causa básica y no los síntomas.
- El control total de calidad es una actividad de grupo
- Si no existe liderazgo desde arriba, no se insista en el control total de calidad

2.4. Definición de Sistema de la Calidad

“Un sistema de la calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios, para llevar a cabo la gestión de la calidad”, esta definición es según la norma ISO 9000.

Entendiendo al sistema como un conjunto de medios y recursos y se debe poner a punto según:

- El tamaño de la empresa
- Su estructura y tipo de actividades.
- La naturaleza de sus productos o servicios.
- Las exigencias de los clientes.

El sistema de la calidad deberá funcionar para que genere la confianza en que:

- El sistema es eficaz y bien entendido

- Los productos o servicios realmente satisfacen las expectativas de los clientes
- Hace más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

Es decir que el sistema de la calidad en la empresa se aplica especialmente a todas las actividades relativas a la calidad de un producto o servicio, y existe una influencia mutua entre todas ellas. Afecta a todas las fases desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de los requisitos y expectativas del cliente. Estas fases y actividades pueden incluir:

1. “Estudio e investigación de mercado
2. Diseño/especificaciones de ingeniería y desarrollo del producto
3. Aprovisionamientos y compras
4. Planificación y desarrollo del proceso
5. Producción
6. Inspección y ensayo
7. Embalaje y almacenamiento
8. Venta y distribución
9. Instalación y funcionamiento
10. Asistencia técnica y mantenimiento
11. Destino después de la vida útil.”

(CERESO, Andrés Berlinches. Calidad. Sexta edición. Editorial Paraninfo. España 2008, pag 8)

2.5. Aseguramiento de la Calidad

El aseguramiento de la calidad esta constituido por un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas (homologaciones, auditorias, instrucciones de procesos, etc.) que se desarrollan para dar una confianza adecuada en que un producto o servicio cumple los requisitos para la calidad.

Las Normas ISO en su serie 9000 y sus equivalentes europeas EN-ISO 9000 y españolas UNE-EN-ISO 9000, esquematizan los procedimientos y su contenido y establecen los requisitos que una empresa debe cumplir para considerar que dispone de una gestión de la calidad basada en el concepto del Aseguramiento.

El aseguramiento de la calidad no sustituye al control de calidad (etapa anterior), sino que lo absorbe y lo complementa.

Dentro de la organización, el aseguramiento de la calidad sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador, que permite manejar un mismo lenguaje metodológico y es aplicable a cualquier tipo de empresa, con el único requisito de adecuarlo a los conceptos y terminología propios de cada actividad.

2.5.1. Elementos de un sistema de aseguramiento de calidad:

2.5.1.1. Relación Cliente - Proveedor

- Revisión del contrato.
- Manejo de especificaciones técnicas del proceso y servicio.
- Control de insumos, bienes o servicios proporcionados por el cliente.
- Evaluación de la capacitación y experiencia técnica del proveedor.
- Inspección y prueba del proceso o servicio.
- Sistema documental

2.5.1.1.1. Revisión del contrato

Al establecerse una relación cliente-proveedor, el punto de partida y cierre de los acuerdos lo constituye el contrato. En él se concretan los intereses de ambas partes por establecer una relación de negocios y se establecen, en firme, los compromisos bilaterales.

Según esta perspectiva, el contrato se convierte en el principal instrumento de negociación para ambas partes; manifiesta las necesidades, ofertas,

aptitudes, capacidades y experiencia de los contratantes, y detalla las expectativas implícitas y explícitas de cada una de las partes.

2.5.1.1.2. Registro de las especificaciones

La entrega de especificaciones técnicas de los procesos o servicios son el modo en que el cliente indica al proveedor qué tipo de servicios o procesos necesita, definiendo tolerancias, y demás especificaciones que servirán de guía para el proveedor.

Al llevar un registro y control adecuado de estos requerimientos, se puede revisar en todo momento que se está produciendo con exactitud lo que requiere el cliente. Además estos registros serán la base para aclarar cualquier duda o controversia que surja con el cliente, respecto a los requisitos acordados para el proceso de elaboración.

2.5.1.1.3. Control de insumos, productos o servicios proporcionados por el cliente

Este requisito tiene el propósito de asegurar que los bienes o servicios que son propiedad del cliente o que son suministrados por él, para incorporarse al proceso productivo, se manejen con base en un acuerdo previo de las condiciones de recepción, manipulación y aprovechamiento óptimo. De esa manera se garantiza para ambas partes que no habrá desorden, desperdicio, pérdidas innecesarias, negligencia o

desinformación respecto del manejo de los bienes o servicios que se están entregando al proveedor.

2.5.1.1.4. Capacitación de los proveedores

Aunque cada empresa es libre de definir sus propios programas y requisitos de capacitación para sus empleados, es un hecho que el grado de capacitación y experiencia que tenga el personal del proveedor, asegura al cliente la confiabilidad de los procesos requeridos.

Esta situación es especialmente importante cuando se subcontratan procesos especiales cuyos resultados no pueden verificarse por inspecciones y pruebas, sin que se sustenten en la seguridad de que el personal que realizará esos procesos está capacitado para hacerlo con eficacia y eficiencia.

La evaluación de la capacitación y experiencia del proveedor, no debe considerarse una intromisión; sino una actividad indispensable para asegurar la calidad de un producto o servicio, así como el primer paso en el establecimiento de programas de colaboración mutua.

2.5.1.1.5. Inspección y prueba del proceso o servicio

La inspección y prueba tienen como fin verificar que los servicios o procesos realizados cumplen con los requisitos especificados por los clientes, por lo que su beneficio más claro es garantizar para ambas partes que la prestación del bien o servicio está cumpliendo con los requerimientos acordados, pero además de ello el proveedor puede obtener información valiosa sobre la eficiencia de su operación.

2.5.1.1.6. Pruebas

En primer lugar, debe establecerse en el contrato las mediciones a realizar, los métodos que se seguirán, y el equipo y parámetros que se utilizarán.

En segundo término, debe tenerse especial cuidado en el mantenimiento. Por último, es indispensable establecer un sistema para identificar el estado de inspección y prueba de todos los productos o procesos, así como usar técnicas estadísticas para planear, controlar y hacer seguimiento de la calidad.

2.5.1.1.7. Sistema Documental

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, aquí se plasma no sólo las formas de operar de la empresa sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Para definir un sistema documental, consideraremos los siguientes puntos:

- Definir la jerarquía de la documentación
- Definir la autoridad y responsabilidad para la elaboración e implementación de la documentación.
- Definir la estructura y formato del manual de calidad.

2.6. Principios de la Gestión de la Calidad

Un principio de gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua de las prestaciones por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

Los ocho principios de la gestión de la calidad se definen en la norma ISO 9000:2000 “Fundamentos y Vocabulario”.

2.6.1. Enfoque en el cliente.

Las organizaciones dependen de los clientes y por lo tanto, deberían comprender las demandas actuales y futuras de sus clientes, satisfacer los requerimientos y esforzarse en rebasar sus expectativas.

Beneficios Calve:

- El aumento de la facturación y la cuota de mercado por medio de una capacidad de reacción rápida y flexible a las oportunidades que ofrece el mercado.
- El incremento de la eficacia en cuanto al uso de los recursos de la organización para satisfacer a los clientes.
- La mejora de la fidelidad del cliente, que conlleva a nuevas transacciones con éste.

2.6.2. Liderazgo

Los líderes son los que establecen la unidad en cuanto a los fines y el rumbo de la organización. Es conveniente que éstos desarrollen y mantengan su entorno interno que permita que las personas puedan participar de forma plena en la consecución de los objetivos de la organización.

Beneficios clave:

- Las personas comprenderán cuales son los objetivos y las metas de la organización y se sentirán mas motivados.
- La evaluación, los ajustes y la implantación de las actividades se efectuarán de manera unificada.
- Los fallos de comunicación entre los distintos escalafones de la organización se reducirá al mínimo

2.6.3. Participación del Personal

Las personas que intervienen en todos los niveles de la organización constituyen la esencia de ésta y su plena participación es lo que permite que sus capacidades sean aprovechadas en beneficio de la organización.

Beneficios clave:

- Una plantilla motivada, comprometida e implicada con la organización
- La innovación y la creatividad a la hora de impulsar los objetivos de la organización.
- El hecho de que las personas asuman la responsabilidad relativa a su propio funcionamiento.
- El entusiasmo de las personas a la hora de participar y contribuir a la mejora continua.

2.6.4. Enfoque en el proceso.

El resultado esperado se consigue de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave:

- Unos costes y ciclos de tiempos más reducidos gracias al aprovechamiento más eficaz de los recursos
- Unos resultados mejorados, constantes, y previsibles.
- El enfoque y la asignación de prioridades en consonancia con las oportunidades de mejora.

2.6.5. Gestión basada en los sistemas

La identificación, comprensión y gestión a modo de sistema de los procesos interrelacionados contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización a la hora de conseguir sus objetivos.

Beneficios clave:

- La integración y la armonización de los procesos mas idóneos para conseguir los resultados esperados.

- La capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave.
- La confianza que inspira la organización a las partes interesadas en cuanto a su constancia, eficacia y eficiencia.

2.6.6. Mejora continua.

La mejora continua del funcionamiento global de la organización debería constituir un objetivo permanente de ésta.

Beneficios clave:

- Unas ventajas funcionales por medio de la mejora de las capacidades organizativas.
- La sintonía de las actividades a la hora de mejorar en todos los niveles con las intenciones estratégicas de la organización.
- Un grado de flexibilidad que permite una rápida reacción ante nuevas oportunidades.

2.6.7. Toma de decisiones basada en hechos.

La toma de decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Beneficios clave:

- Toma de decisiones con conocimiento de causa
- Una mayor capacidad a la hora de demostrar la eficacia de decisiones pasadas al remitirse a unos hechos registrados.
- Una mayor capacidad a la hora de revisar, cuestionar o modificar tanto opiniones como decisiones.

2.6.8. Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores.

Una organización y sus suministradores mantienen independencia y una relación mutuamente beneficiosa sirve para aumentar la capacidad de ambas partes a la hora de aportar un valor añadido.

Beneficios Clave:

- El aumento de la capacidad de generar valor añadido para ambas partes.
- La flexibilidad y agilidad de las reacciones conjuntas ante los cambios del mercado o las demandas y expectativas de los clientes
- La optimización de costes y recursos.

Los ocho principios sirven de guía para poder implantar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 y para que la dirección se sienta realmente comprometida con los cambios que esta puede dar.

2.7. Estructura de la Norma ISO 9001 – 2008

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio, el resto de capítulos son todos los lineamientos necesarios que se apliquen en la empresa y que exige la norma que se cumplan.

Para lo cual en esta parte se utilizara el índice y capítulos indicados en la Norma ISO 9001 – 2008

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.

Los mismos que son aplicables para la empresa TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, debido a que se requiere demostrar que los requisitos del cliente se cumplen y de mejorar la satisfacción tanto del cliente externo como la del cliente interno.

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 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 reglamentarios aplicables.

La aplicación de la norma se daría en su totalidad debido al tipo de producto que realizamos, todos los trabajos se los realiza bajo pedido, por tal razón es necesario tener el proceso de diseño y desarrollo que es el proceso que se podría excluir.

2. NORMAS DE CONSULTA

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).

(ISO 9000:2005 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*)

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000

A lo largo del texto de esta norma internacional, cuando se utilice el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

Los capítulos del CUATRO al OCHO están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía, en temas más de forma que de fondo.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dentro de este capítulo es importante hacer referencia al enfoque basado en procesos.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituyen directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

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

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, el mismo que será detallado en el mapa de procesos que se desarrollará en el manual de calidad.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

El literal b es de suma importancia dentro del desarrollo de las actividades de la empresa y del sistema de gestión de calidad debido a que un proceso, sea este de la cadena de valor o sean procesos de apoyo, deben agregar valor al producto por mas intangible que sea la actividad que se desarrolle.

- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del procesos, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basada en procesos que se muestra en la figura 1. Pag. 42 que ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 pag. 42 cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada

Nota: de manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”(PHVA), y se la puede describir brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Adicionalmente se debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, considerando que todos aquellos procesos que de alguna manera afectan a la calidad del producto.

Determinar la secuencia y la relación que estos procesos tienen entre ellos. Normalmente la salida de los procesos significan la entrada de otros, hasta el cliente final, como conclusión de la cadena de procesos.

Hacer:implementar los procesos.

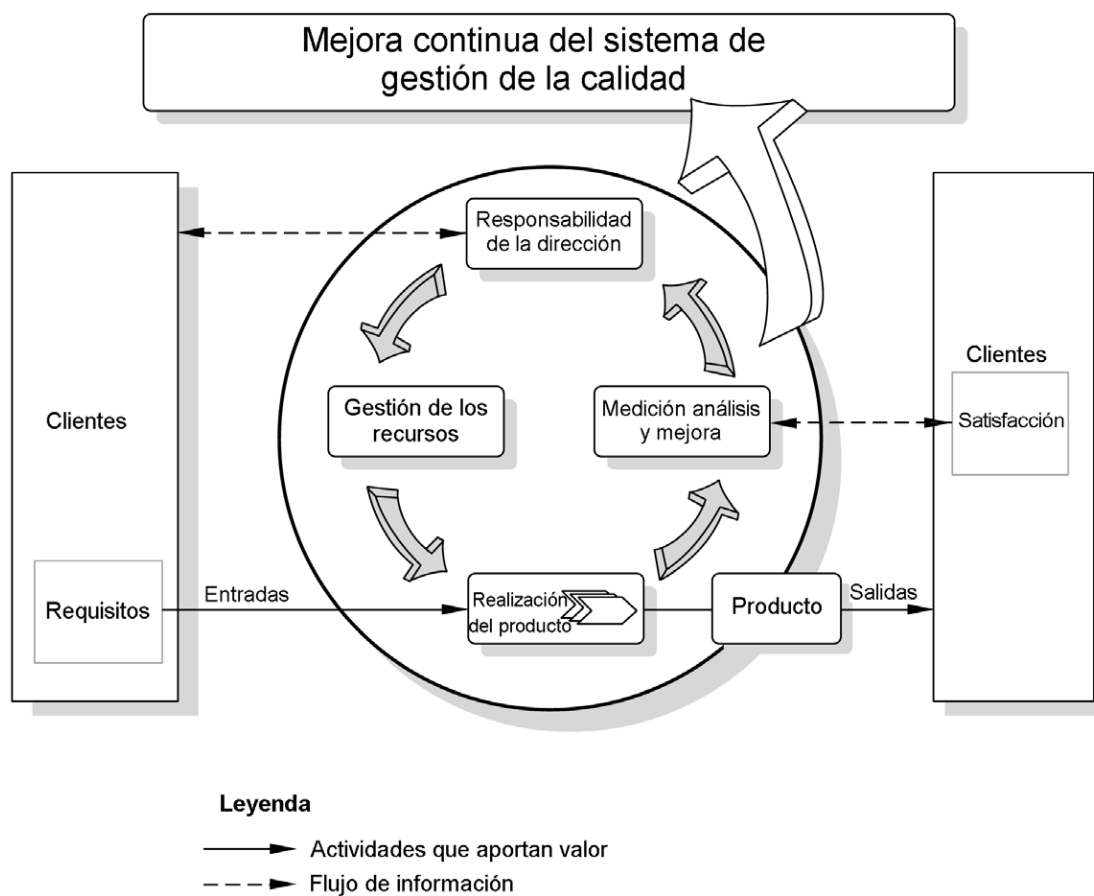
Significa que se debe determinar métodos y criterios para asegurar el correcto funcionamiento y el control de los procesos, estos procesos deben estar documentados y han de especificar como han de ser realizadas las actividades que lo conforman, además de que deben ser medidos, es recomendable establecer la propiedad de los procesos, determinando la responsabilidad de los mismos, para su permanente mejora.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre

los resultados, asegurarse la disponibilidad de información suficiente que permita apoyar el funcionamiento correcto y el seguimiento del proceso.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos, medir y realizar el seguimiento del proceso, analizarlos, encontrar e implantar acciones que ayuden a conseguir los objetivos del proceso, así como conseguir su mejora continua.

Grafico No. 2.1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos



Fuente: Norma ISO 9001-2008

4.1. Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2)
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) 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.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) El impacto del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y el objetivo de la calidad.
- b) Un manual de calidad
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional, y
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,

- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

4.2.2. Manual de Calidad

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

- a) El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y las justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3. Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Los registros son un tipo especial de documento y debe controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4

Debe establecerse un **procedimiento documentado** que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- f) 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
- g) Prevenir el uso mal intencionado de documento obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de 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.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros 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:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la política de la calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

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 (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3. Política de calidad

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

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 [véase 7.1 a)], 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.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) 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, y
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

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.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

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.

5.6. Revisiones 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 calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Los resultados de las auditorias
- b) La retroalimentación del cliente
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas (anteriores),
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad, y

- g) 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:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos,
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

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.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) 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

- e) Mantener los registros apropiados de las educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

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.

NOTA El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

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 (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) 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,
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

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

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

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:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Debe mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

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

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.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto,
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

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:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,

- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

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

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación, que sea adecuada para el producto y para la organización.

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 (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada 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.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3. Resultados del 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:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, debes realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos,
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

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.

La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

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 debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

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 presentación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

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.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) La revalidación.

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.

La organización debe identificar 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 (véase 4.2.4).

NOTA: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad

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. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

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. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y

protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y 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.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;

- c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA: La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de utilización.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, 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.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

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:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe 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. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

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 (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación

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.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

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 (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

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 (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

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. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad, cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

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 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:

- a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) Los proveedores (véase 7.4).

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. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) Determinar las causas de las no conformidades,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias,

- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

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.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA.

3.1. Tipo de investigación.

3.1.1. Investigación Exploratoria.

La investigación exploratoria en este proceso se la va a utilizar con el objetivo de familiarizarse con los factores que inciden en el problema, puesto que la misma nos permite realizar una fase de análisis preliminar e inmediato para darse cuenta de los acontecimientos relevantes que involucran al problema objeto de estudio. Este tipo de investigación se afirma que el actual proceso nunca antes ha sido estudiado.

Para este tipo de investigación se comienza preguntando cuales son los requisitos determinados por los clientes para realizar una compra, se puede identificar que todos los trabajos se los realiza bajo pedido, es decir la mayoría de productos que se comercializa son bajo medida, y relación a la atención al cliente se la realiza en base a la experiencia del vendedor, no se dispone de catálogos ni una lista de precios estandarizada.

Dentro del proceso productivo de las carpas se mantiene un mismo proceso para todos los productos, es decir se miden las hojas de material, se traza, se corta, continua esta secuencia hasta completar la medida requerida por el cliente, cabe recalcar que la medida estándar del ancho de los materiales utilizados son en promedio de 1500mm.

Después de este proceso se continúa con la unión de las hojas cortadas para completar con la medida necesaria del producto, se procede a realizar los bordes de la carpa con sogas, que debe ser recubierta y cosida con el material de carpa, continúa el proceso con la colocación de ribetes, y los refuerzos para la tensión al momento de templar la carpa como son: las chapetas, cuero, argollas y ojales. Por último se realizan los acabados de la carpa termosellando los logotipos, sellos en si la decoración de la carpa.

Para el proceso productivo de la publicidad el vendedor recibe los requerimientos del cliente es decir el tipo de trabajo que requiere en este caso son los siguientes:

Gigantografías, banners, roll ups, vallas o el servicio de impresión; además de trabajos más específicos como impresión en vinilos adhesivos, arenados, transparente, sustratos semi rígidos, y sustratos rígidos en base a PVC como la sintra con la que se puede decorar en interiores y exteriores de locales comerciales. Se da el servicio de instalación dentro y fuera de la ciudad dependiendo de la dificultad y la cantidad.

Después de recibido el requerimiento respectivo se procede a realizar la orden de trabajo y la orden de producción para proceder con la impresión, para los casos en donde

solicitan el servicio de diseño del trabajo se debe aprobar el mismo por correo o personalmente para poder imprimir el trabajo.

Para la entrega del producto, el trabajador embala el producto para evitar daños, y cuando el cliente lo requiere se lo entrega armado y probando, en el caso de las carpa tipo feria se explica cuales son los pasos para que la carpa sea lo más fácil de armar. Antes de la entrega final, se procede con la facturación del producto la cancelación del mismo.

Ese es el trabajo que realiza la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato para la producción de los diferentes productos que realiza.

3.1.2. Investigación descriptiva-cualitativa.

En el actual proceso de investigación, se procederá a describir cada una de las características, procesos cotidianos, personas, relaciones sociales y demás elementos de la empresa con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información precisa relacionada con el problema planteado. Esta descripción sirve para profundizar el conocimiento objetivo del problema en busca de soluciones eficaces. La investigación descriptiva funciona como el complemento de la investigación exploratoria.

La investigación descriptiva se la realizará en las instalaciones de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO por el transcurso de dos semanas, con el objetivo de

reunir suficiente información acerca del problema y analizar cada factor de éste en busca de soluciones.

3.2. Modalidad de la Investigación.

3.2.1. Documental.

La investigación documental se la considera en este contexto debido a que proporciona información secundaria, es decir información que ya ha sido establecida y su confiabilidad depende directamente de la fuente bibliográfica donde se la obtuvo. Esta sirve directamente en la etapa de construcción del marco teórico y como directriz en las decisiones a tomar, además de un respaldo para afirmar los conocimientos del investigador. (Estudiante - PUCESA)

3.2.2. De Campo.

La modalidad de campo permite obtener información primaria o de primera mano, dada la posibilidad de situarse en el lugar donde acontecen los hechos. Esta modalidad de investigación es de trascendencia en el actual proceso, ya que nos permite levantar información primaria asociada a la realidad de la empresa, de este punto depende el primer objetivo que es la realización del análisis situacional y determinación de los procesos cotidianos de la empresa, siendo éste el inicio de todo el proceso investigativo.

Esta modalidad se aplica debido a la importancia que tiene el levantamiento de la información primaria para emitir propuestas relacionadas a la solución del problema.

En este proceso se tomará la suficiente información para determinar la manera de cómo esta el proceso productivo real de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

3.3. Técnicas para el levantamiento de la información.

3.3.1. Observación directa.

Esta técnica permite adquirir información primaria y da la posibilidad de situarse en el lugar de los hechos. Esta investigación se la utilizará para reunir información relacionada al objeto de estudio referente a los procesos operativos-administrativos de la empresa, información que se registrará para su posterior análisis y conclusión. Esta técnica se la utilizará como observación directa, para poder entender cada proceso productivo y documentar los mismos.

3.3.2. Entrevista.

Sabemos que esta técnica arroja datos primarios del diálogo entre dos personas, básicamente se la utilizará para obtener información acerca de la situación de la empresa asociada al problema objeto de estudio.

3.3.3. Ficha de observación.

Es una hoja diseñada para recibir y fijar datos provenientes del levantamiento de información en la etapa de estudio correspondiente, en el actual proceso de investigación este instrumento será utilizado para registrar la información resultante de la observación directa.

3.4. Análisis e interpretación de resultados

En esta parte se realizará el análisis actual de la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, como se encuentra en relación a los procesos administrativos productivos, financieros y documentales.

La empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato está dedicada a la fabricación y comercialización de todo tipo de carpas, con la incorporación de la publicidad en la empresa, hace 6 años el mercado, la innovación ha hecho que TAPICARPAS se preocupe por brindar un mejor servicio en todos los sectores y ofreciendo productos que son nuevos en el mercado.

Inicialmente se presenta como está establecido el organigrama de la empresa actualmente pero de manera verbal, debido a que es una empresa familiar se entiende como una organización lineal, en donde se tienen definidos los puestos de cada persona

pero no tiene establecido una descripción de funciones bien definida, según la observación realizada del personal que labora en la empresa y la función para la que ha sido contratada.

Cuadro No. 3.1. Cargo del Personal de Tapicarpas Diseño Visual Ambato

PERSONAL		
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO		
	NOMBRE	CARGO O PUESTO A DESEMPEÑAR
1	Carlos Vallejo	Gerente
2	Janeth Cabezas	Jefe administrativo / Ventas
3	David Vallejo	Almacenamiento
4	Anabel Quiroga	Diseñador / operador de maquinaria
5	Francisco Quinatoa	Operador de maquinaria
6	Luis Villalva	Mecánico
7	Franklin Morales	Ventas Sucursal /operador de maquinaria
8	José Toapanta	Ayudante en General

Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

En el cuadro No.01 se indica el personal y su cargo en donde el Gerente y Jefe Administrativo tienen las mismas atribuciones y responsabilidades en la empresa. Es

decir no se tiene establecido las funciones para cada cargo. En el siguiente nivel que es el productivo, todo el personal es multifunción, todos ayudan de cierta manera en todos los procesos, ya sean en las carpas, publicidad o mecánica.

Económicamente la empresa maneja dos cuentas para la administración financiera de la empresa.

Cuenta Principal: Cuenta Corriente # 500061238-9 del Banco Internacional abierta en el año 2005.

En esta cuenta tienen establecido el pago a los proveedores, empleados; depósitos de cheques y efectivo de las ventas.

Cuenta Secundaria: Cuenta de Ahorros # 5522790600 del Banco del Pichincha abierta en el año 2008

Esta cuenta la empresa la han aperturado con el principal objetivo de brindar un mejor servicio a los clientes de la zona costa y la amazonia para que realicen los depósitos de los trabajos y puedan ser enviados por transporte agilizando el servicio de entrega de los trabajos.

La empresa no cuenta con ningún sistema contable propio, la contabilidad la manejan con un contador externo, por esta razón no disponen de información oportuna para la toma de decisiones en la empresa, se la maneja también de manera empírica y en base a la experiencia en cuadernos contables de ingresos y egresos, auxiliares de bancos y cuentas por pagar y cobrar.

En el área productiva se realiza el levantamiento de los diferentes tipos de productos que realizan y se los enlista de la siguiente manera:

3.4.1. Portafolio de Productos

Imagen 3.1. Carpas Tipo Planas



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

Imagen 3.2. Carpas Tipo Caravana



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

Imagen 3.3. Carpas Tipo Feria



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.4. Carpas para Eventos



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.5. Carpas Tipo Playera



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.6. Carpas Tipo Templada



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.7. Carpas Tensadas



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.8. Carpas Tipo Feria Impresa



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.9. Carpas Tipo caseta



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.10. Carpas Tipo cabo Corredizo



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.11. Rótulos



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.12. Gigantografías



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.13. Marcos Templados



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.14. Señalética



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

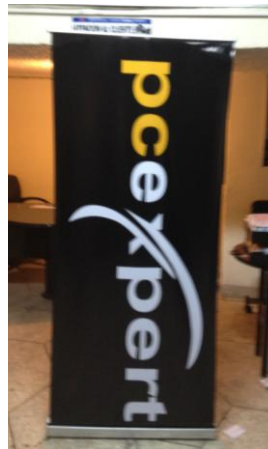
Imagen 3.15. Vallas



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.16. Roll ups



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.17. Banners



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.18. Letras en bloque o corporativas



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.19. Diseño



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Imagen 3.20. Trabajos especiales





Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

3.4.2. Proceso Productivo

El proceso productivo comienza con la atención al cliente, en donde se llega a acuerdos entre las dos partes, ofreciendo cualquiera de los productos mencionados anteriormente, anotando todos los requerimientos del cliente en relación al diseño final del producto son estándares en su confección solo varían medidas, colores y diseños de acabado.

Sin embargo se observa que para poder vender no existe ningún catálogo de productos, ni una lista de precios estandarizada para atender a los clientes de una manera más personalizada, después de llegar a un acuerdo económico y de dejar explicado el tipo de producto que el cliente va a adquirir, se procede con la firma de la orden de trabajo para su realización y se coloca el valor del anticipo que debe ser el 50% del valor del trabajo. Se emite la orden de trabajo a producción para que realicen la orden de producción, solicitan el material a bodega con las cantidades necesarias, en el mismo documento se da la aprobación de la salida del material de bodega.

El encargado de bodega procede a entregar el material solicitado a producción, sacando las etiquetas de los rollos, para el respectivo descargo del material.

Por medio de un diagrama de procesos se explica la producción de una carpa, con el equipo necesario para la actividad y el tiempo en el que se ejecuta la misma. A continuación se presenta el diagrama donde se diferencia si la actividad es una operación, un transporte, control o almacenamiento.

Imagen 3.21. Diagrama producción de una carpa.

Nº	Actividad	○	□	⇒	△	D	Equipo	Tiempo /seg
1	Cargar rollo	x						10
2	sacar de bodega			x				120
3	abrir el rollo	x	x				tijeras	120
4	sacar etiqueta de material	x	x				tijeras	60
5	colocar en el rodillo	x	x					10
6	halar el material	x	x					5
7	medir el material	x					metro	30
8	rayar el limite de corte por hoja	x	x				esfero, escuadra	20
9	cortar la hoja	x					tijeras	10
10	halar el material	x	x					5
11	medir el material	x					metro	30
12	rayar el limite de corte por hoja	x	x				esfero, escuadra	20
13	cortar la hoja	x					tijera	10
14	halar el material	x	x					5
15	medir el material	x					metro	30
16	rayar el limite de corte por hoja	x	x				esfero, escuadra	20
17	cortar la hoja	x					tijera	10
18	halar el material	x	x					5
19	medir el material	x					metro	30
20	rayar el limite de corte por hoja	x	x				esfero, escuadra	20
21	cortar la hoja	x					tijera	10
22	halar el material	x	x					5
23	medir el material	x					metro	30
24	rayar el limite de corte por hoja	x	x				esfero, escuadra	20
25	cortar la hoja	x					tijera	10
26	trasladar las hojas cortadas a un lado de la selladora			x				120

N°	Actividad	○	□	⇨	△	D	Equipo	Tiempo /seg
27	unir hojas según la medida de la carpa	x					Selladora	1152
28	trasladar las hojas unidas a la cosedora	x		x				20
29	hacer un filo en toda la carpa con sogá	x					cosedora	1800
30	trasladar carpa a la selladora	x		x				5
31	sellar ribete en los filos	x					Selladora	2700
32	medir distancia para sellar chapeta	x	x				metro, esfero	200
33	sellar chapeta	x					Selladora	500
34	rayar letras (leones, unicornios, logos, etc)	x	x				plotter	600
35	cortar letras (leones, unicornios, logos,etc)	x					tijera	600
36	sellar en la carpa todos los logos.	x					Selladora	480
37	sellar los sellos de la empresa en la carpa	x					Selladora	480
38	realizar hueco para colocar cuero,ojales y argollas	x		x			sacabocados	360
39	colocar cuero, ojales y argollas	x					combo	660
40	doblar la carpa	x	x					120
41	colocar en estanteria.			x	x			120
								10562

Operación	○	40
Control	□	12
Transporte	⇨	10
Almacnmto	△	1
Espera	D	0

Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

El diagrama presentado es el proceso de producción de una carpa plana para camión, la mayoría de trabajos que se realizan cumplen con el mismo proceso de elaboración, todo depende de la medida de carpa y del tipo de carpa que necesita el cliente.

3.4.3. Representación Gráfica del Proceso Productivo

Las imágenes representan parte de la elaboración de una carpa en el proceso productivo en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

Imagen 3.22. Representación Grafica Producción de una carpa.



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

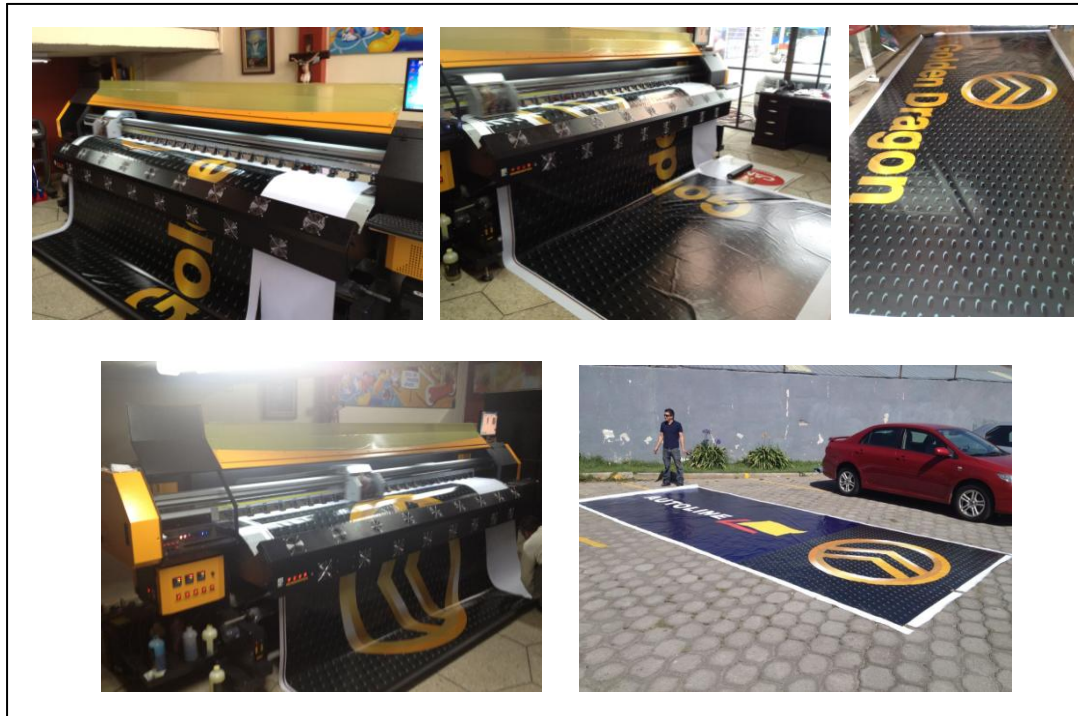
Después de almacenado se llama al cliente a informar que el trabajo está listo y se solicita la información para elaborar la factura, se entrega el producto conjuntamente con la factura realizando las pruebas necesarias y que el cliente verifique los requerimientos solicitados en relación a diseños y por ultimo firma la factura como aceptación de que el producto cumple con los requerimientos solicitados se cancela el saldo del trabajo y se despacha el producto.

Con los datos de la factura realizan el ingreso en una hoja de Excel los nombres del cliente, dirección y teléfonos, pero no se realiza mayor seguimiento de la satisfacción de los clientes con el producto enviado.

Para el servicio de la publicidad el proceso es muy similar, la diferencia es a quien se da la orden de trabajo, en este caso se envía al departamento de publicidad para que ejecute la impresión, si fuere un trabajo que se realiza en conjunto con el departamento mecánico para realizar rótulos o marcos templados, se comunica las medidas de la impresión para que ejecute el trabajo en tubería, se realiza el templado de las lonas con pegamento especial para su correcta instalación, se envía cuando la impresión este totalmente seca y no pueda sufrir rayones o manchones.

La maquinaria utilizada es un plotter de impresión de tintas ecosolventes con cabezales japoneses de 1440 DPI de resolución, con ventiladores de enfriamiento más grandes para que el trabajo salga prácticamente seco.

Imagen 3.23. Representación Grafica Producción impresiones.



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

El producto impreso se almacena y se procede con los mismos pasos de entrega al cliente.

Este es el proceso investigado de cómo se realizan las actividades administrativas y de cómo se ejecutan los trabajos actualmente en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato tomando, una muestra de diez ventas realizadas, todos cumplen con el mismo proceso de venta y entrega.

Dentro de la investigación descriptiva, se desarrolló mediante la técnica de observación directa y recolección de la información a través de entrevistas realizadas al personal de la empresa, posterior a la recolección se realizó el procesamiento, análisis y presentación de la información.

Para la recolección de la información se tomó como muestra a todos los empleados de la empresa, incluyendo cierta información de archivo, para obtener la información se realizaron entrevistas y reuniones con todo el personal de la empresa, las cuales se hicieron durante las dos semanas que se estableció para el presente levantamiento de la información.

Podemos observar que la empresa no cuenta con ningún documento escrito que sirva de guía para la administración y para la ejecución de las actividades productivas dentro de la empresa.

Se ha realizado una Matriz que se analiza el cumplimiento de la empresa en relación a La norma ISO 9001-2008, y poder verificar los documentos y la información que son necesarios para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuadro No. 3.2 Evaluación del Cumplimiento de la norma ISO 9001 en la empresa.

CARACTERISTICAS	EXISTE	DOCUMENTADO
Política de calidad	NO	
Objetivos de Calidad	NO	
Sistema de Calidad	NO	
Manual de Calidad	NO	
Manual de Funciones	NO	
Procedimientos para control de documentos	NO	
retroalimentación del Cliente	NO	
Auditorías internas	NO	
capacitación del personal	NO	
acciones Correctivas	NO	
acciones preventivas	NO	
procedimiento compras	NO	

Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

3.5. Conclusiones y Recomendaciones

3.5.1. Conclusiones

- En la empresa no se encuentran definidos los procesos ni procedimientos, para que los clientes internos puedan trabajar con confianza en las actividades que desarrollan.
- Los procesos relacionados con los clientes no se encuentran bien direccionados para que en un inicio se puedan atender correctamente a los clientes con la información necesaria y después de entregado el producto se encuentre a entera satisfacción el cliente con el producto adquirido.
- A pesar de que se tiene clientes fieles a la empresa porque siguen adquiriendo los productos de la empresa, no se gestiona adecuadamente el servicio postventa, para poder tener clientes satisfechos incluso después de adquirido el producto.
- La empresa no tiene documentado ningún proceso, lo cual dificulta la organización de las actividades y la estandarización de los productos.

3.5.2. Recomendaciones

- Establecer y documentar de forma clara las actividades de los clientes internos para mejorar la comunicación y la calidad de servicio para los clientes externos.
- Determinar los procesos y procedimientos necesarios para que un sistema de gestión de la calidad funcione correctamente
- Plantear un sistema de aseguramiento de la calidad para mejorar la satisfacción de los clientes externos, con un servicio de calidad y con productos que cumplan con los requisitos solicitados.
- Determinar cuáles son las herramientas necesarias para controlar los recursos de la empresa en la elaboración de los productos.
- Gestionar la compra de un sistema contable para manejar correctamente los procesos financieros y que la dirección pueda tomar decisiones de mejor manera con información más oportuna y real.

CAPITULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Tema

“SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, BAJO EL CONTEXTO DE LA NORMA ISO 9001-2008”

4.2. Datos Informativos

- Empresa: TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO
- Actividad: Fabricación de carpas y publicidad en gran formato.
- Ubicación: La Merced – Ambato – Ecuador
- Dirección: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica

4.3. Ubicación geográfica.

Imagen No. 4.1. Ubicación Geográfica Tapicarpas Diseño Visual Ambato



Elaborado por: VALLEJO, Carlos.

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

La propuesta que se ha analizado para la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato, en donde se presentará el manual de calidad, que menciona todos los documentos y registros que exige la norma ISO 9001 – 2008 en documentarlos y que son aplicados en la empresa en estudio.

4.4. Objetivo del Manual de calidad

El manual de calidad es un documento que tiene por onjeto el aseguramiento de la calidad en Tapicarpas Diseño Visual Ambato y en el se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad del producto – servicio, para prevenir la aparición de

No Conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de los procesos, alcanzar la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes.

Para ello, Tapicarpas Diseño Visual Ambato toma como referencia la norma ISO 9001-2008.

4.5. Manual de calidad Tapicarpas Diseño Visual Ambato

El índice y la numeración para el presente manual se lo realiza independientemente para mejorar la explicación, de la aplicación que tiene la Norma ISO 9001 – 2008 con el manual de calidad de la empresa.

1. **INDICE**
2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA
3. ALCANCE
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Requisitos generales

Requisitos de la documentación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la dirección

Enfoque al cliente

Política de calidad

Planificación

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión por la dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de recursos

Recursos humanos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Planificación de la realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

Desarrollo de productos

Compras

Producción y prestación del servicio

Control de los dispositivos de seguimiento y medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

Seguimiento y medición

Control del producto no conforme

Análisis de datos

Mejora

2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Tapicarpas Diseño Visual Ambato es una empresa dedicada a la Fabricación de Carpas desde 1986, respondiendo a la necesidad de protección de la carga de su camión al transportar frutas, nace la idea de realizarlas en lona, el primer material con el que se trabajó.

Para esta pequeña Empresa siempre ha sido su mayor preocupación la Calidad de sus productos, por lo que se ha delegado la responsabilidad a la segunda generación que ha fomentando una cultura de cambio en la organización.

Fabricamos Carpas para todo tipo de vehículos de transporte de carga, trailers, camiones, volquetas, camionetas. También carpas tipo feria, cubiertas tensadas, y trabajos en diseños especiales.

En el servicio de publicidad se dedica al diseño, impresión en materiales como lonas, viniles, microperforados, además de contar con el área de mecánica se realiza estructuras como señalética, marcos templados, rótulos luminosos, tótems, banderines, vallas.

3. ALCANCE

El Manual de Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, establece la Política y los Objetivos de Calidad de la empresa, y describe la forma en que se ha estructurado el sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, con el fin de asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente, dando énfasis en la mejora continua de los procesos.

Los elementos definidos en este manual aplican a todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios en sus instalaciones ubicadas en la ciudad de Ambato, así en otras regiones del país según los requerimientos de los clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad cubre los procesos indicados en el capítulo 4.1 de este Manual y su alcance es:

Diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de todo tipo de carpas e impresión publicitaria en gran formato para empresas y transportistas.

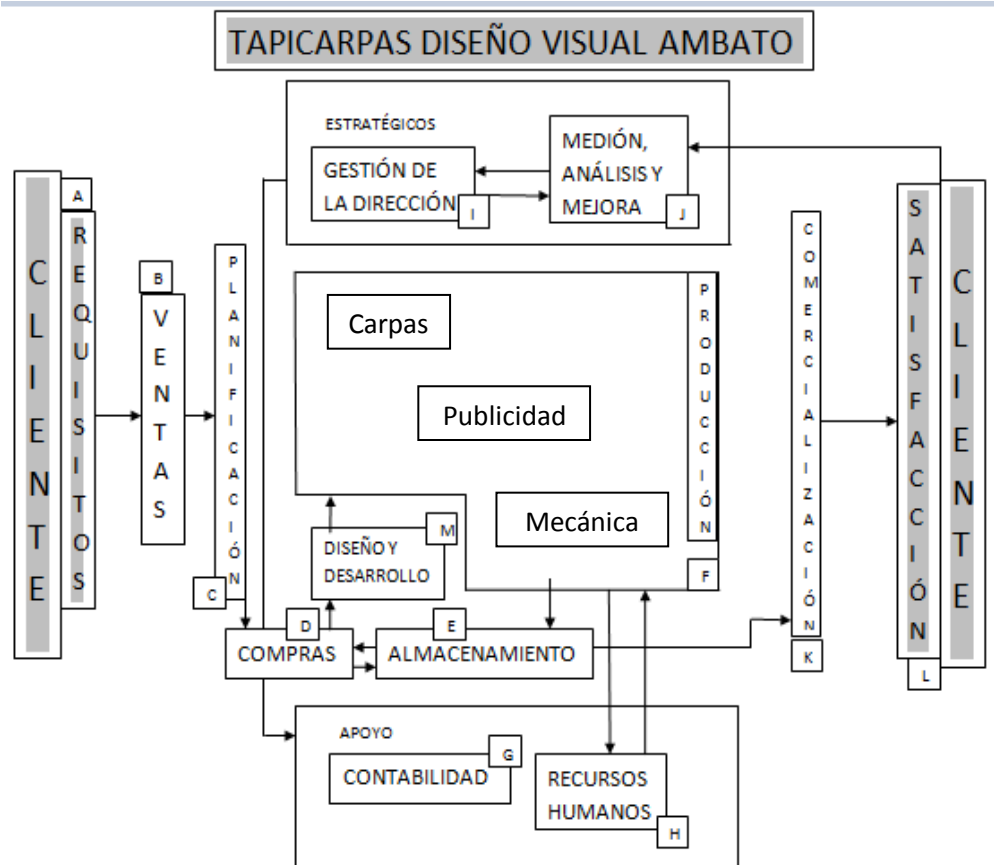
La efectiva operación del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad del gerente y coordinadores de Procesos.

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Tapicarpas Diseño Visual Ambato se encuentra comprometida en mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTE INEN ISO 9001: 2008, para lo cual ha identificado los siguientes procesos, su secuencia e interacción.

Cuadro No. 4.1 Mapa de Procesos de Tapicarpas Diseño Visual Ambato



Elaborado por: VALLEJO, Carlos


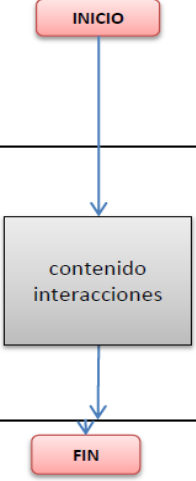
Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.


Tapicarpas Diseño Visual Ambato define los criterios y métodos para asegurar la operación efectiva y el control de sus procesos, a través de la documentación del sistema.

Para alcanzar los resultados que se planifiquen y mejorar continuamente, se monitorearán los procesos, se analizarán y se pondrán en práctica acciones según lo establece la documentación del sistema.

En el documento Mapa de Procesos e Interacciones MMC-1 se describe con detalle las interacciones, controles y recursos de todos los procesos.

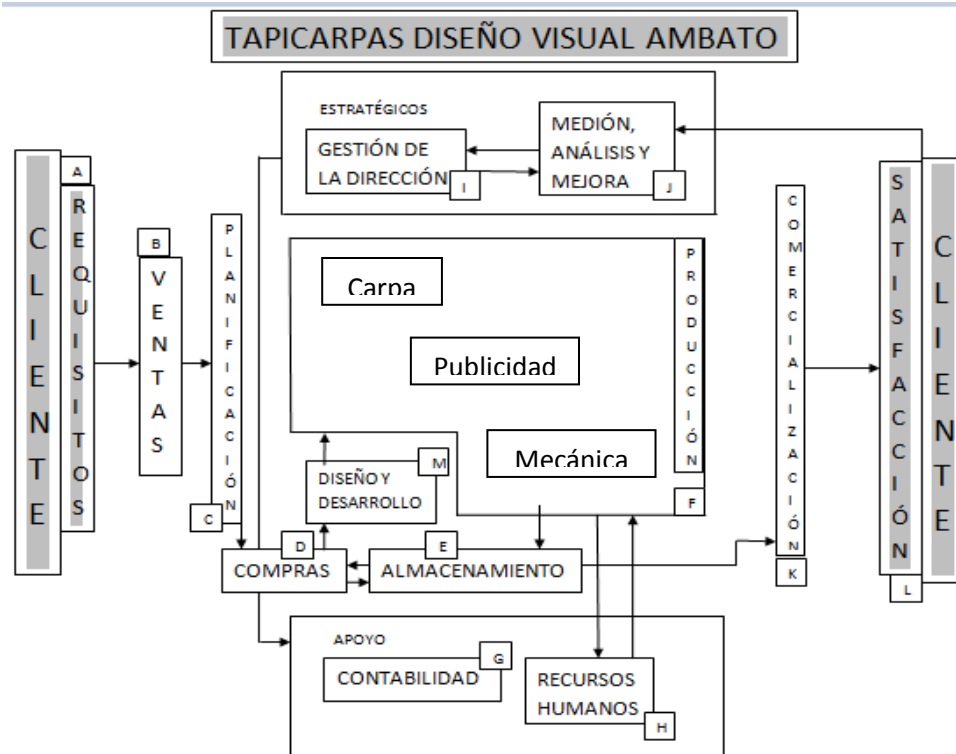
Cuadro No. 4.2. Manual Mapa de Procesos e interacciones

		MANUAL MAPA DE PROCESOS E INTERACCIONES		Código:	MMC-1
				Versión:	1
				Página:	1 de 9
Elaborado por:		Aprobado por:			
Carlos Vallejo Cargo: Gerente		Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativo			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer y mantener un mapa de procesos en TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO con sus respectivas interacciones					
2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este Manual.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	en este manual se establece todos los procesos necesarios para la producción de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, además de las interacciones de cada uno de los procesos que contiene.		MC		
	cada interacción entre procesos contiene: ENTRADAS CONTROLES RECURSOS SALIDAS		TC		
	cada uno de estos factores con sus respectivos orígenes con los cuales se podrán relacionar los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad				
4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica MC: Mejoramiento Continuo GG: Gerente General JA: Jefe Administrativa TC: TODOS LOS COORDINADORES VE: Ventas PV: Postventas DD: Diseño & Desarrollo CO: Compras AL: Almacenamiento MC: Mejoramiento continuo EN: Entrega GC: Gestión de Calidad					
5. CAMBIOS REALIZADOS No hay cambios realizados por ser primera versión					

	MANUAL	Código:	MMC-1
	MAPA DE PROCESOS E INTERACCIONES	Versión:	1
		Página:	2 de 9

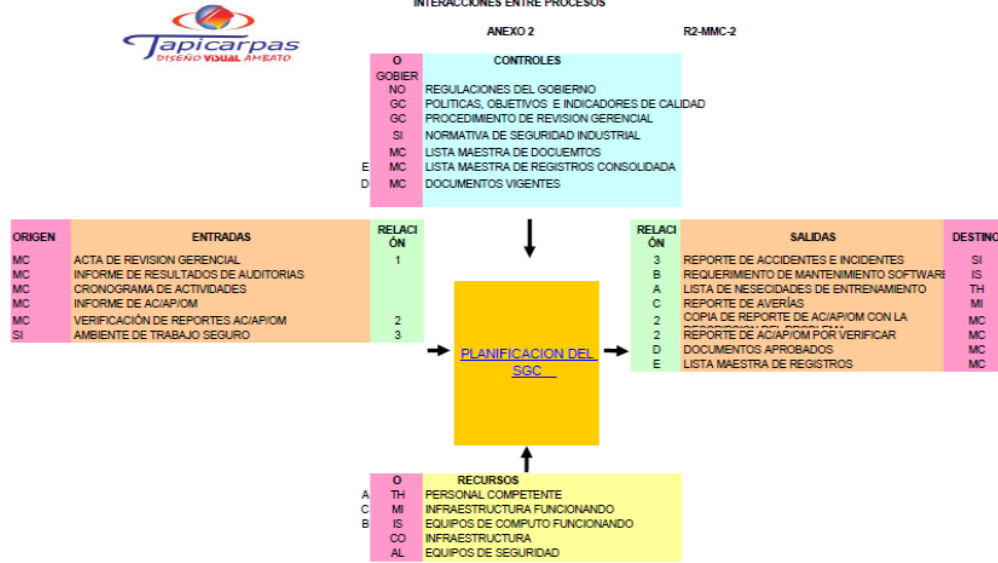
6. ANEXOS Y REGISTROS		
CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-MMC-1	MAPA DE PROCESOS	1
R2-MMC-1	Interacción SGC	2
R3-MMC-1	Interacción VE	3
R4-MMC-1	Interacción CO	4
R5-MMC-1	Interacción AL	5
R6-MMC-1	Interacción PP	6
R7-MMC-1	Interacción CC	7
R8-MMC-1	Interacción CP	8
R9-MMC-1	Interacción CM	9
R10-MMC-1	Interacción EN	10
R11-MMC-1	Interacción PV	11
R12-MMC-1	Interacción MC	12
R13-MMC-1	Interacción CT	13
R14-MMC-1	Interacción MI	14
R15-MMC-1	Interacción DD	15

ANEXO 1



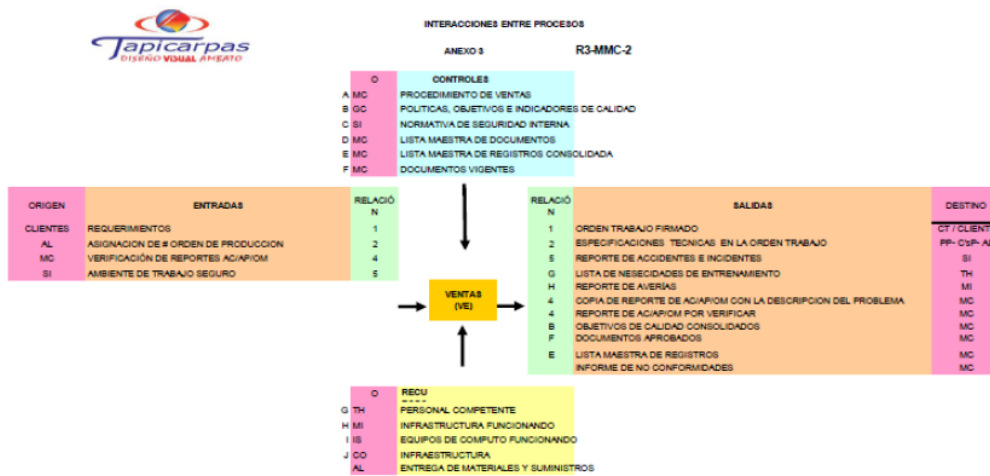
ANEXO 2

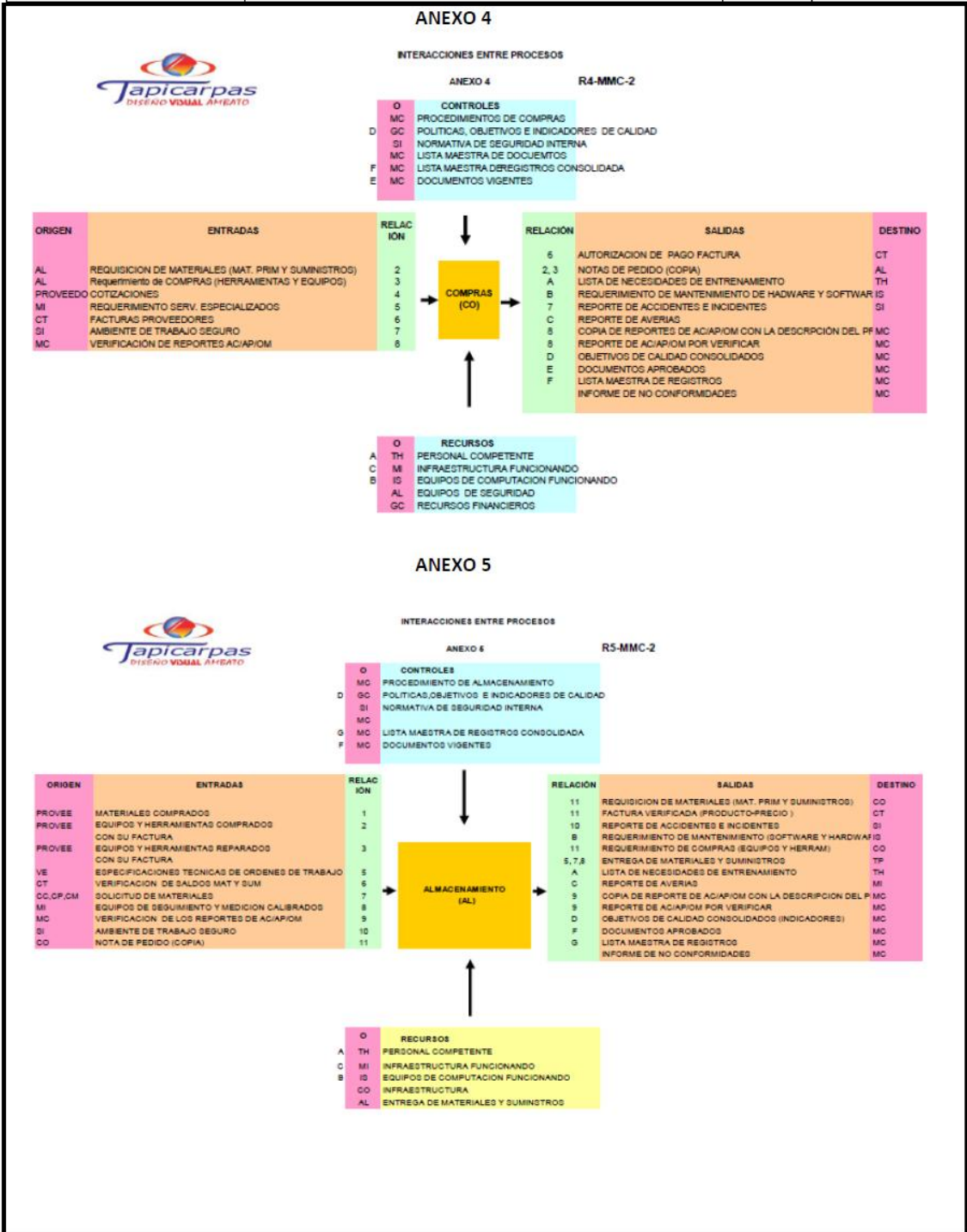
INTERACCIONES ENTRE PROCESOS



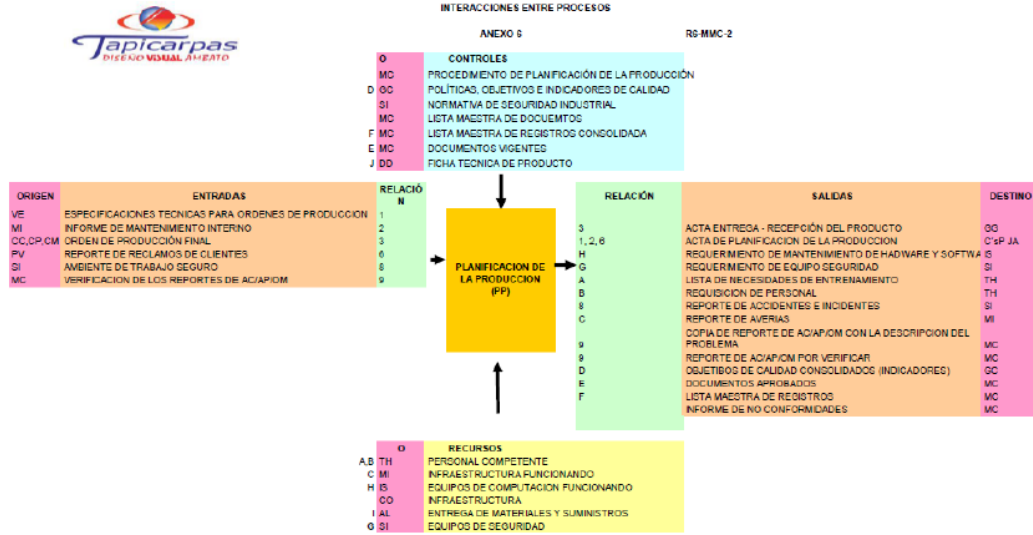
ANEXO 3

INTERACCIONES ENTRE PROCESOS

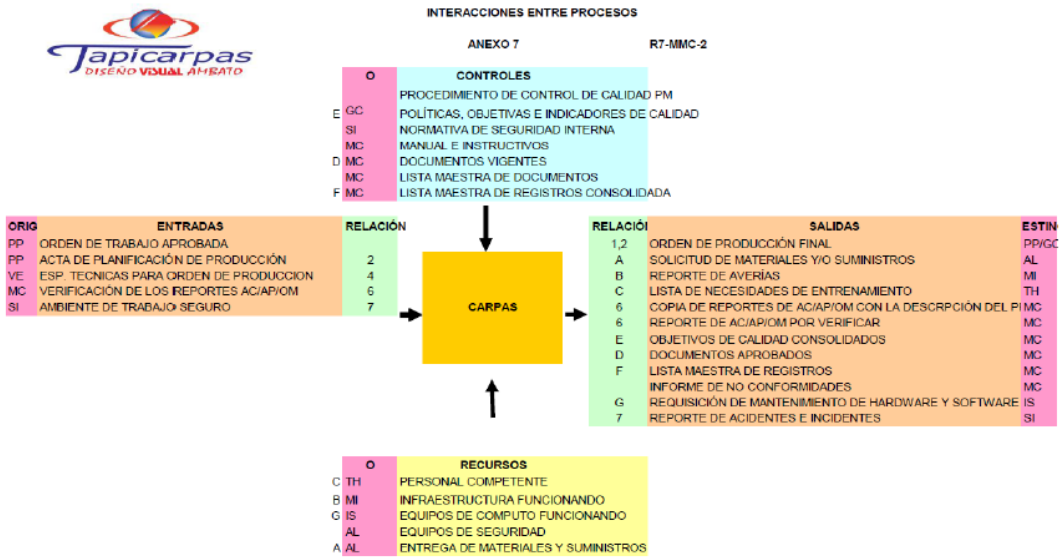





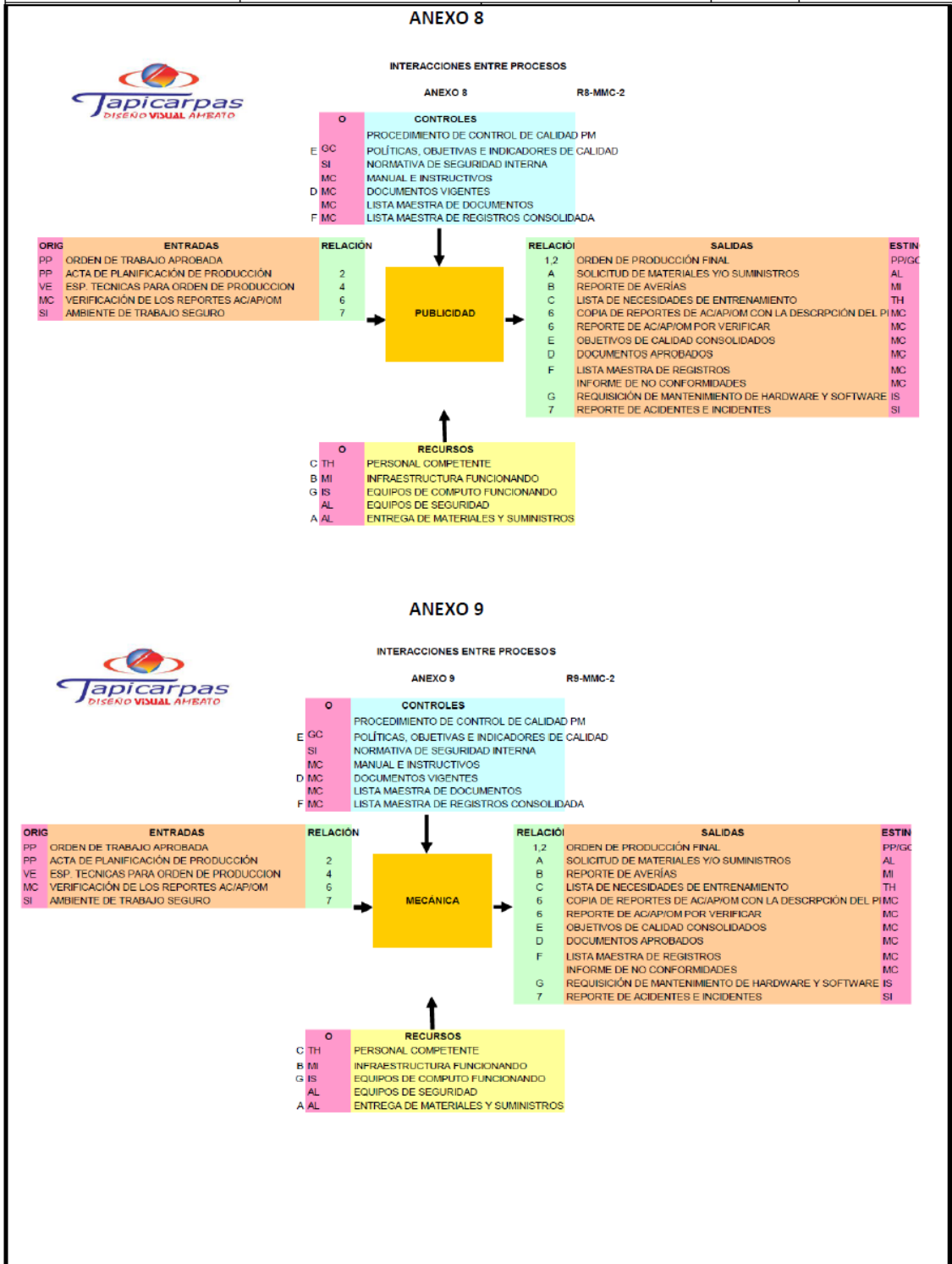
ANEXO 6

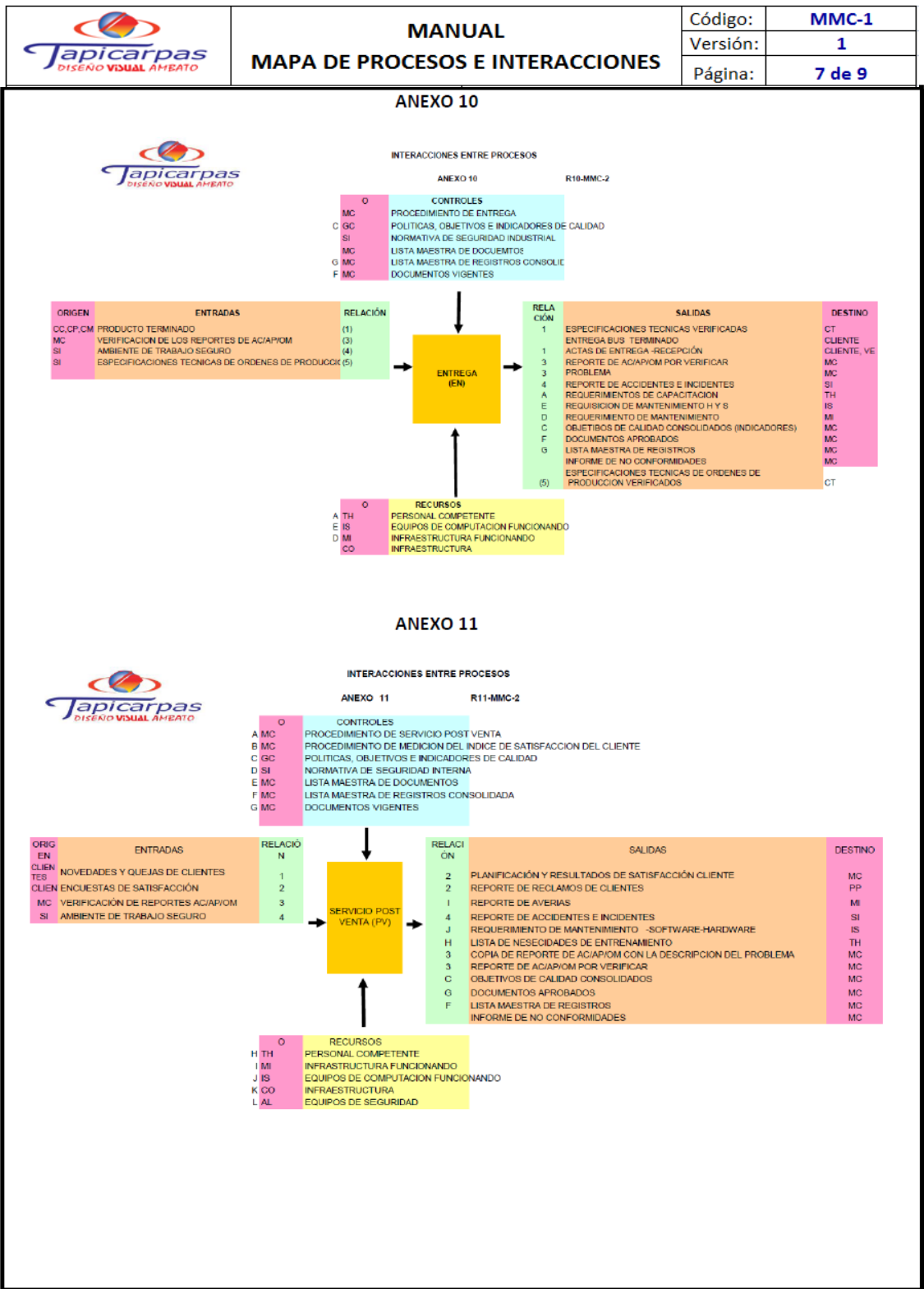


ANEXO 7



	MANUAL MAPA DE PROCESOS E INTERACCIONES	Código: MMC-1
		Versión: 1
		Página: 6 de 9





ANEXO 11

INTERACCIONES ENTRE PROCESOS

ANEXO 11 R11-MMC-2

O

CONTROLES

A MC PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POST VENTA

B MC PROCEDIMIENTO DE MEDICION DEL INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CGC POLITICAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD

D SI NORMATIVA DE SEGURIDAD INTERNA

E MC LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

F MC LISTA MAESTRA DE REGISTROS CONSOLIDADA

G MC DOCUMENTOS VIGENTES

↓

SERVICIO POST VENTA (PV)

↑

O

RECURSOS

H TH PERSONAL COMPETENTE

I MI INFRAESTRUCTURA FUNCIONANDO

J IS EQUIPOS DE COMPUTACION FUNCIONANDO

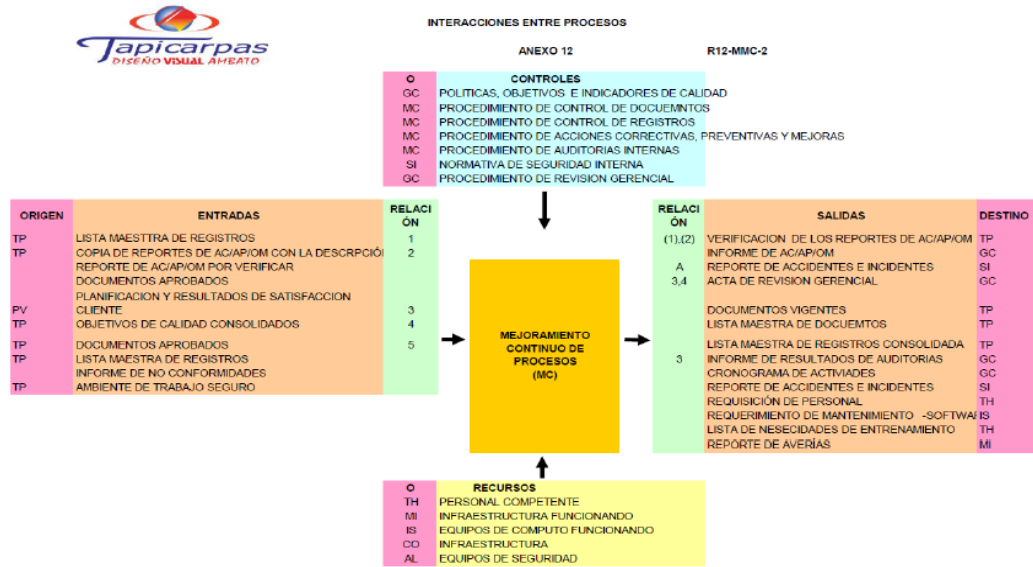
K CO INFRAESTRUCTURA

L AL EQUIPOS DE SEGURIDAD

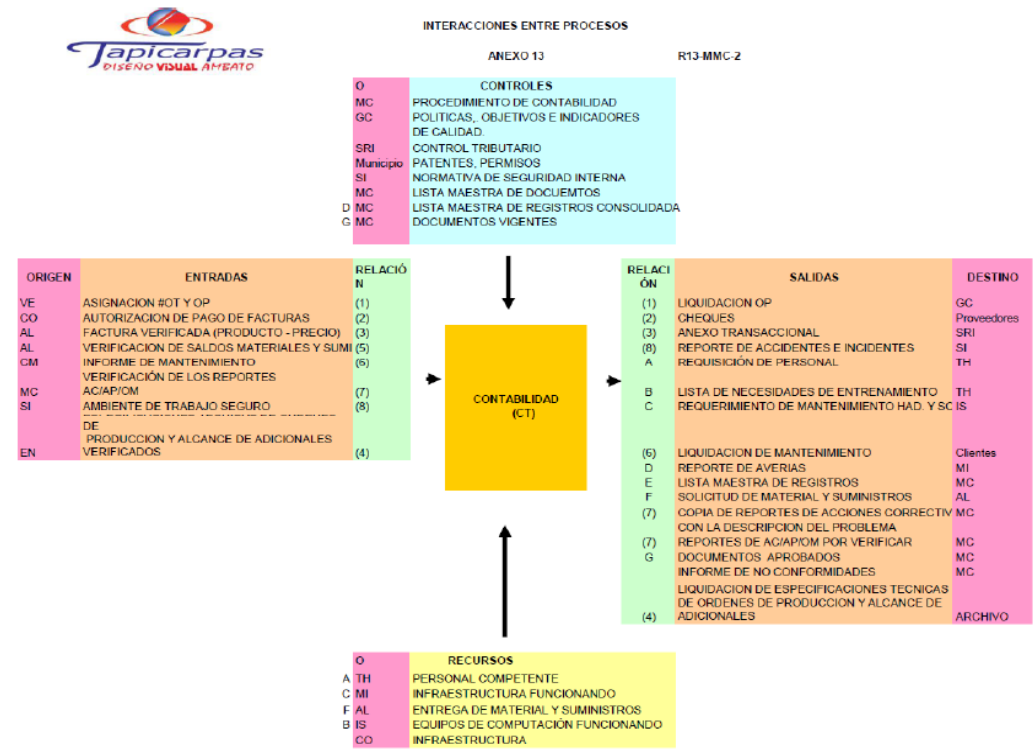
ORIGEN	ENTRADAS	RELACION
CLIENTES	NOVEDADES Y QUEJAS DE CLIENTES	1
CLIENTES	ENCUESTAS DE SATISFACCION	2
MC	VERIFICACION DE REPORTES ACIAP/OM	3
SI	AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO	4

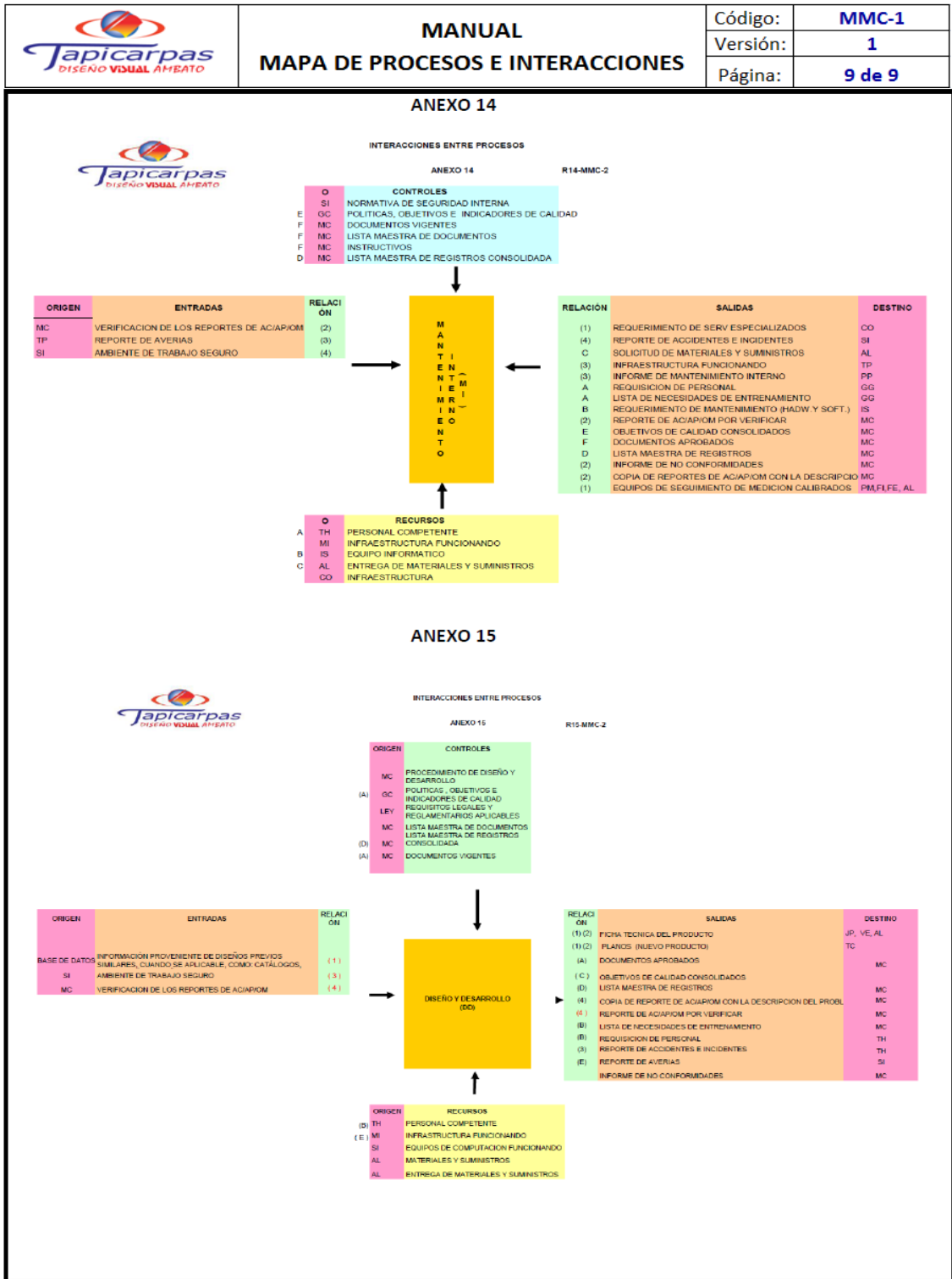
RELACION	SALIDAS	DESTINO
2	PLANIFICACION Y RESULTADOS DE SATISFACCION CLIENTE	MC
2	REPORTE DE RECLAMOS DE CLIENTES	PP
1	REPORTE DE AVERIAS	MI
4	REPORTE DE ACCIDENTES E INCIDENTES	SI
J	REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO -SOFTWARE-HARDWARE	IS
H	LISTA DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO	TH
3	COPIA DE REPORTE DE ACIAP/OM CON LA DESCRIPCION DEL PROBLEMA	MC
3	REPORTE DE ACIAP/OM POR VERIFICAR	MC
C	OBJETIVOS DE CALIDAD CONSOLIDADOS	MC
G	DOCUMENTOS APROBADOS	MC
F	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	MC
G	INFORME DE NO CONFORMIDADES	MC

ANEXO 12



ANEXO 13





Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

La estructura de la documentación que se definirá en Tapicarpas Diseño Visual Ambato tiene como finalidad soportar el Sistema de Calidad y consta de 4 niveles de documentación:

- I. **El Manual de Calidad**, que establece la política y objetivos de calidad, y describe el Sistema de Gestión de Calidad.
- II. **Procedimientos**, que definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quienes son los responsables de los mismos. En cada procedimiento se hace referencia a Instrucciones de Trabajo y registros, según corresponda.
- III. **Las Instrucciones de Trabajo**, que definen la forma de ejecutar tareas específicas.
- IV. **Los registros** que presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas.

4.2.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad servirá de guía para entender el Sistema de Gestión de Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, describiendo además, las políticas de la empresa frente a la Norma ISO 9001:2008. Será un documento controlado, su alcance se define en el capítulo 3.

Este manual refiere en cada capítulo los procedimientos documentados que serán establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato

Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, se indica en el capítulo 4.1 de este manual.


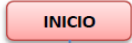
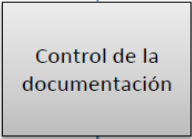
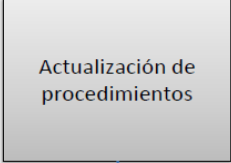
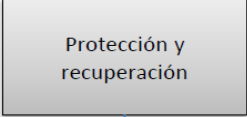
4.2.3 Control de los documentos



Tapicarpas Diseño Visual Ambato controlará los documentos del Sistema de Gestión de Calidad mediante lo indicado en el **Procedimiento de Control de Documentos PMC-**

1. Este control contempla los siguientes elementos:

- a) La aprobación antes de su emisión a fin de establecer su aplicabilidad y cumplimiento con la normativa establecida.
- b) La actualización y aprobación de las nuevas revisiones de los documentos.
- c) La identificación de los cambios realizados y el estado de revisión actual del documento.
- d) La disponibilidad de los documentos en los puntos de uso.
- e) La fácil identificación y el mantenimiento de su legibilidad.
- f) La identificación de los documentos de origen externo y el control de su distribución.
- g) La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos.

Cuadro No. 4.3. Procedimiento Control de Documentos

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
Elaborado por:		Código:	PMC-1
Carlos Vallejo Cargo: Gerente		Versión:	1
Firma:		Página:	1 de 3
Aprobado por:		Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativo	
Firma:		Firma:	
1. OBJETIVO Establecer las disposiciones para el control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato.			
2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento. Mejoramiento Continuo será el encargado del almacenamiento, la protección, la recuperación y retención de los documentos así como también de la distribución a todos los procesos			
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES			
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	La documentación puede presentarse en forma de texto continuo o de texto incluido en cuadros, vínculos, gráficos, fotos o flujos, la distribución de la documentación se realiza mediante copias controladas al personal definido en la lista maestra de documentos.		MC
	Elaborar o delegar la elaboración del documento. (según anexo 1: lineamientos para la elaboración de documentos). Revisar el documento para darle el carácter de aprobado por: posteriormente entregar a mejoramiento continuo para su correcta distribución. El documento original se archivara en un lugar seguro, para su facil recuperación y retención	Quien aprobará los documentos podrá ser GG y/o JA. Colocar el texto copia controlada, para su mejor identificación.	MC
	Si se actualizare el documento se debe retirar las copias con la anterior versión para colocar le sello de documento obsoleto y archivarlo.		MC
	Los documentos deben mantenerse en lugares de facil acceso para el personal que los utiliza y garantiza que no se incluya anotaciones extras así como tambien la protección y recuperación del documento.		MC

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código:	PMC-1												
		Versión:	1												
		Página:	2 de 3												
	para cambio de versión revisar el anexo 1.		MC												
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica MC: Mejoramiento Continuo GG: Gerente General JA: Jefe Administrativa</p> <p>5. CAMBIOS REALIZADOS</p> <p>No hay cambios realizados por ser primera versión</p> <p>6. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>NOMBRE</th> <th>ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Lineamientos para la elaboración de documentos</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>R1-PMC-1</td> <td>ACTA DE DISTRIBUCIÓN</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>R2-PMC-1</td> <td>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>				CODIGO	NOMBRE	ANEXO		Lineamientos para la elaboración de documentos	1	R1-PMC-1	ACTA DE DISTRIBUCIÓN	2	R2-PMC-1	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	3
CODIGO	NOMBRE	ANEXO													
	Lineamientos para la elaboración de documentos	1													
R1-PMC-1	ACTA DE DISTRIBUCIÓN	2													
R2-PMC-1	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	3													
<p>ANEXO 1</p> <p>CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO Los procedimientos son codificados como: XYZ, que significa: X: Código del tipo de Documento. P Procedimiento I Instructivo M Manuales YY: Código del Proceso al que corresponde el procedimiento. Z: Número consecutivo del procedimiento dentro del proceso. Ejemplo: PPP-1 Significa Procedimiento Uno del Proceso de Planificación de la Producción</p> <p>TEXTO Cada documento consta de seis secciones: 1. PROPÓSITO: Señala la razón o finalidad que persigue el procedimiento, el por qué y para qué esta escrito el documento. 2. RESPONSABILIDAD: Unidad o cargo de la organización responsable de implantar el documento para cumplir el propósito. 3. METODOLOGÍA: Una relación paso a paso de lo que se hace, cuándo, dónde y por quién. Define las actividades que se realizan.</p>															

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código:	PMC-1
		Versión:	1
		Página:	3 de 3

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS: Aclara palabras que se utilizan en el documento que no son comunes para todos. Si hay abreviaturas, se deben identificar y explicar su significado.

5. CAMBIOS REALIZADOS: Explicar el resumen de los cambios realizados cuando se ha modificado de versión, por ejemplo cuando se cambia de versión 1 a versión 2 y así sucesivamente, Ejemplo:

VERSIÓN	CAMBIOS
De 1 a 2	En el Anexo 1 Lineamientos para la elaboración de documentos se incluye el membrete para planos.
De 2 a 3	En la metodología se aclara que existirán documentos físicos y electrónicos para su distribución.

6. ANEXOS Y REGISTROS: Contiene los formatos de aquellos documentos que tienen predefinido su estructura para ser llenada. Además se incluye información adicional necesaria para la aplicación del procedimiento (ejemplo: tablas, gráficos, etc.).

ANEXO 2

ACTA DE DISTRIBUCION

Documento:
Código:
No. Versión:

Copia No.	Nombre	Cargo	Fecha de distribución	Firma

R1-PMC-1

ANEXO 3

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Versión	Responsable	Fecha de vigencia	Lista de Distribución															

Esta impresión es valida hasta actualización
Fecha de impresión: _____ Hora de impresión: _____

R2-PMC-1

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

4.2.4 Control de los registros


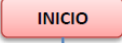
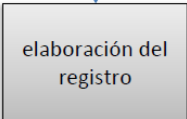
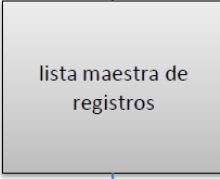
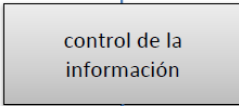
El **Procedimiento de Control de Registros PMC-2**, detalla la manera de identificar, almacenar, recuperar, proteger, retener y disponer de los registros de calidad.

Para proporcionar evidencia de conformidad con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, los registros de calidad serán archivados y conservados en el área en donde se generan o utilizan. El responsable por el mantenimiento de los registros garantiza que:

- Los registros se conservan legibles.
- Se pueden encontrar fácilmente.
- Estén disponibles para evaluaciones, si se requiere.
- Estén archivados de manera que se prevenga el daño, el deterioro y la pérdida.

Los periodos de retención de los registros se encuentran definidos en la Lista Maestra de Registros que se mantiene en cada proceso y se establecen teniendo en cuenta, según aplique, aspectos como la legislación laboral, las normas nacionales e internacionales aplicadas, las condiciones contractuales o las necesidades y experiencias propias de la empresa.

Cuadro No. 4.3. Procedimiento Control de Registros

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Código:	PMC-2
			Versión:	1
			Página:	1 de 2
Elaborado por:		Aprobado por:		
Carlos Vallejo Cargo: Gerente		Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativo		
Firma:		Firma:		
1. OBJETIVO Asegurar que los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, estén controlados y definir la forma de identificar almacenar, recuperar, proteger, establecer tiempos de retención y eliminación de los registros.				
2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección y los coordinadores de procesos serán los encargados de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.				
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES				
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable	
	Identificación de los registros. Los formatos de los registros del SGC son codificados como RX-PYY-Z en donde: R= Registro X= número de secuencia de registro PYY-Z= procedimiento al que corresponde el registro.		MC	
	El formato es libre para elaboración de los registros a utilizarse.	debe contener la siguiente información en cualquier lugar del registro: nombre único del formato. Control de la secuencia que se utilice.	TC	
	Los coordinadores de producción actualizan y mantienen la lista maestra de registros correspondiente a su proceso. El momento de recibir una nueva revisión de un documento, verificara que las LMR sean actualizadas considerando la inclusión o eliminación de los registros de la nueva versión del documento.	en caso de eliminar algun registro se deben definir las acciones a tomar con los registros existentes a ese momento.	TC	
	Todo registro debe contener la fecha, responsable y lugar donde se origina la información. El responsable de cada registro debe asegurarse que los registros se encuentren identificados, se mantienen legibles, estan clasificados y almacenados de manera que faciliten su accesibilidad, se encuentren ubicados en instalaciones para prevenir daño deterioro o pérdida.		TC	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, deberá mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad:

- Deberá comunicar al personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales, mediante la definición y el cumplimiento de las especificaciones indicadas en la Orden de trabajo
- Divulgar en todos los niveles de la organización la política y los objetivos de la calidad.
- Realizar las Reuniones de Revisión de la Dirección.
- Suministrar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, mediante:
 - a) La participación de personal competente en actividades que afectan a la calidad del producto y el suministro del entrenamiento necesario para mejorar esta competencia.
 - b) La disponibilidad de los equipos de proceso necesarios para prestar los servicios cumpliendo con los requerimientos establecidos y la ejecución de las actividades necesarias para su mantenimiento.



- c) Deberá controlar la realización de las Auditorías Internas que permitan establecer las acciones correctivas y de mejora necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Gerente realizará un seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos, mediante el **Procedimiento de postventas PPV-1**. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos.

Además realiza el seguimiento al cumplimiento de los objetivos que se relacionan con el cumplimiento al cliente.

Cuadro No. 4.4. Procedimiento Postventas

		PROCEDIMIENTO POSTVENTAS			
				Código:	PPV-1
				Versión:	1
		Página:	1 de 2		
Elaborado por:		Aprobado por:			
Franklin Morales Cargo: Asesor Comercial		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer el mecanismo que nos permita fidelizar al cliente, cumpliendo con la garantía establecida por la empresa y el cliente.					
2. RESPONSABILIDAD El Asesor Comercial será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Registrar al cliente en la base de datos (ver anexo 1) R1-PPV-1		AC		
	Contactar telefónicamente en un plazo no mayor a 5 días de la fecha de entrega, con los clientes que han retirado sus productos, para conocer sus novedades		AC		
	Registrarlos en el registro de reclamos de clientes e informar a JP y COORDINADOR correspondiente. (Ver anexo 2) R2-PPV-1	Todos los reclamos deben estar redactados en el reporte AC/AP/OM	AC		
	Tabular mensualmente los reclamos presentados por los clientes.		AC		
	Presentarlos en revisión gerencial.		AC		
4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción AC: Asesor Comercial					

Política de Calidad



“Diseñamos, producimos carpas, cubiertas para todo tipo de vehículos y publicidad para los negocios.

Tenemos como principal objetivo mejorar continuamente nuestros procesos para entregar valor agregado al cliente, satisfaciendo de esa manera sus requerimientos con carpas 100% impermeables y publicidad a gran formato, proporcionando seguridad en los recubrimientos e imagen para las empresas”

Esta Política es comunicada al personal para obtener su entendimiento, comprensión y enfoque de calidad de la empresa. La comunicación se realiza principalmente mediante explicaciones del Jefe Administrativo al personal, mediante publicación en las carteleras y colocándola en sitios seleccionados.

La política de calidad debe ser revisada para su continua adecuación una vez al año.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad son establecidos por la Gerencia, anualmente, mediante el Proceso de Planificación del SGC, en base a los cuales los Coordinadores de Procesos

establecen los indicadores de gestión para cada Proceso considerando su concordancia con los objetivos de la empresa, el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El Gerente realiza un seguimiento al avance de los indicadores a fin de establecer si se dirigen al logro de los objetivos, y definir las acciones correctivas en el caso en que se produzcan desvíos. Este seguimiento se efectúa en las Reuniones de Revisión de la Dirección.

Los objetivos de calidad se indican en el Documento **Manual de Objetivos de Calidad e indicadores de gestión MGC-3**.

VER ANEXO 1

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación del SGC queda plasmada en los siguientes documentos:

En el presente Manual de Calidad MGC-1, que describe como la organización cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en base a lo planificado.

Manual de Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión MGC-3 se indica la planificación anual que realiza Tapicarpas Diseño Visual Ambato, con el fin de implementar, mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad, considerando el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de los procesos.

Cronograma de Actividades SGC se indica las actividades relacionadas al SGC a realizarse anualmente. R1-MGC-1

Cuadro No. 4.5. Registro planificación de actividades del SGC

FECHA DE ELABORACION:		22/12/2012																								R1-MGC-1									
		ENERO 2013						FEBRERO 2013						MARZO 2013						ABRIL 2013								MAYO 2013						JUNIO 2013	
No.	ACTIVIDADES SEGUIMIENTO	SEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	RECURSOS	RESPONSABLES					
		DÍAS	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26									
1	Revisión Gerencial				14								11																Desayuno	MC y RD					
	Auditorías internas								11	11	15							15	15	19							10	14		MCI Auditor Líder					
	MANEJO NO CONFORMIDADES													18	19															MCJJA					
5	Entrega de equipos de seguridad industrial		3																											ML JP					

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION


5.5.1 Responsabilidad y Autoridad


El Organigrama, el **Manual de Funciones** y los **Procedimientos** de Tapicarpas Diseño Visual Ambato definen los niveles de autoridad y las responsabilidades del personal. Estos documentos son aprobados según el procedimiento de control de documentos para expresar su conformidad con los mismos.

En el **Manual de Funciones MTH-1** y en los procedimientos del sistema, se encuentran asignadas las responsabilidades y autoridades de los empleados para la consecución de los **Objetivos de Calidad** de **Tapicarpas Diseño Visual Ambato**

La **Jefe Administrativa** y los **Líderes de Procesos** comunican las responsabilidades y autoridades a los empleados y controlan su cumplimiento.

Cuadro No. 4.6. Manual de Funciones

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1																																				
		Versión:	1																																				
		Página:	1 de 13																																				
Elaborado por: Carlos Vallejo Cargo: Gerente General	Aprobado por: Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativa																																						
Firma:	Firma:																																						
<p>1. OBJETIVO Definir para cada uno de los cargos de la organización, requisitos de competencia, descripción de funciones, responsabilidades y autoridades.</p> <p>2. RESPONSABILIDAD El gerente general será el responsable de la elaboración y difusión del presente manual.</p> <p>3. METODOLOGÍA En el presente manual se detalla de cada cargo los requisitos de competencias, descripciones y responsabilidades según el siguiente formato R1-MTH-1. La estructura de cargos y autoridad se detalla en el organigrama Estructural (ver Anexo 1).</p> <p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS</p> <p>5. CAMBIOS REALIZADOS No hay cambios realizados por ser primera versión</p> <p>6. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>R-MTH-1</td><td>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</td><td>Anexo 1</td></tr> <tr><td>R-MTH-2</td><td>GERENTE GENERAL</td><td>Anexo 2</td></tr> <tr><td>R-MTH-3</td><td>JEFE ADMINISTRATIVO</td><td>Anexo 3</td></tr> <tr><td>R-MTH-4</td><td>JEFE DE PRODUCCION</td><td>Anexo 4</td></tr> <tr><td>R-MTH-5</td><td>CONTADOR</td><td>Anexo 5</td></tr> <tr><td>R-MTH-6</td><td>ASESOR COMERCIAL</td><td>Anexo 6</td></tr> <tr><td>R-MTH-7</td><td>COORDINADOR DE COMPRAS</td><td>Anexo 7</td></tr> <tr><td>R-MTH-8</td><td>BODEGUERO</td><td>Anexo 8</td></tr> <tr><td>R-MTH-9</td><td>COORDINADOR DE PRODUCCION</td><td>Anexo 9</td></tr> <tr><td>R-MTH-10</td><td>COORDINADOR DE MANTENIMIENTO INTERNO</td><td>Anexo 10</td></tr> <tr><td>R-MTH-11</td><td>COORDINADOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL</td><td>Anexo 11</td></tr> <tr><td>R-MTH-12</td><td>OBROS DE PRODUCCION EN GENERAL</td><td>Anexo 12</td></tr> </table>				R-MTH-1	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	Anexo 1	R-MTH-2	GERENTE GENERAL	Anexo 2	R-MTH-3	JEFE ADMINISTRATIVO	Anexo 3	R-MTH-4	JEFE DE PRODUCCION	Anexo 4	R-MTH-5	CONTADOR	Anexo 5	R-MTH-6	ASESOR COMERCIAL	Anexo 6	R-MTH-7	COORDINADOR DE COMPRAS	Anexo 7	R-MTH-8	BODEGUERO	Anexo 8	R-MTH-9	COORDINADOR DE PRODUCCION	Anexo 9	R-MTH-10	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO INTERNO	Anexo 10	R-MTH-11	COORDINADOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	Anexo 11	R-MTH-12	OBROS DE PRODUCCION EN GENERAL	Anexo 12
R-MTH-1	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	Anexo 1																																					
R-MTH-2	GERENTE GENERAL	Anexo 2																																					
R-MTH-3	JEFE ADMINISTRATIVO	Anexo 3																																					
R-MTH-4	JEFE DE PRODUCCION	Anexo 4																																					
R-MTH-5	CONTADOR	Anexo 5																																					
R-MTH-6	ASESOR COMERCIAL	Anexo 6																																					
R-MTH-7	COORDINADOR DE COMPRAS	Anexo 7																																					
R-MTH-8	BODEGUERO	Anexo 8																																					
R-MTH-9	COORDINADOR DE PRODUCCION	Anexo 9																																					
R-MTH-10	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO INTERNO	Anexo 10																																					
R-MTH-11	COORDINADOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	Anexo 11																																					
R-MTH-12	OBROS DE PRODUCCION EN GENERAL	Anexo 12																																					

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	2 de 13

PRESENTACION:

"Ventajas físicas, mentales y morales vienen del trabajo manual... El hombre crece con el trabajo que sale de sus manos..."

El presente manual permite conocer la estructura organizacional de la empresa profundizando en sus Funciones Principales y Responsabilidades

La organización documentada de la empresa permite constituir un sistema coherente y acorde con los propósitos de una organización moderna, así como describir las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo de acuerdo a las competencias de personal.

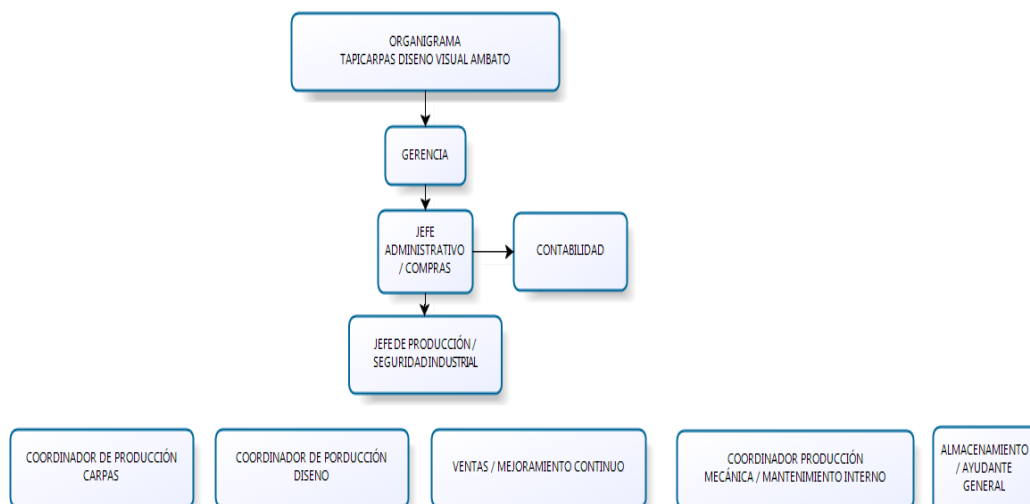
Objetivo:


- Definir claramente las Funciones Principales y Responsabilidades de los cargos del personal de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO.


Alcance

- Este documento abarca todos los cargos y funciones existentes en la empresa.

ANEXO 1



	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	3 de 13
ANEXO 2			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u> GERENTE GENERAL			
Área: Reporta a:	Administrativa y Producción Accionistas		
REQUISITOS DE COMPETENCIAS			
Estudios (Educación): Experiencia: Habilidades:	Instrucción Superior en Administración de Empresas 3 años Liderazgo Orientación al resultado Orientación de Servicio al cliente		
Entrenamiento (Formación):	Jornadas Gerenciales Innovación, desarrollo y Competitividad en la empresa		
RESPONSABILIDADES: Responsable de conocer y verificar que en la gestión de la Empresa se cumpla con la aplicación de las normas, políticas y procedimientos vigentes para el logro de una administración eficiente de todas las operaciones de la Empresa determinando si los procedimientos y normas contables, administrativas y de control interno establecidos en la entidad se cumplen y si son efectivos. Desarrollar programas de auditoría, analizar los resultados y hacer las recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias o para mejorar los procedimientos en las diferentes áreas de la empresa			
FUNCIONES PRINCIPALES <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión de Calidad. • Detectar oportunidades de mercado, valorar el potencial de venta de los diferentes productos que se ofertan • Informar permanentemente sobre los avances y problemas detectados a Accionistas. • Intervenir en todo acto o contrato relativo a operaciones crediticias y Otorgamiento de fianzas, garantías y avales. • Dirigir el movimiento económico y financiero de la Empresa hallándose habilitado para abrir cuentas bancarias y girar contra ellas. • Aprobar planos de acuerdo a las medidas establecidas por las normas del transporte. • Coordinar con el jefe de producción sobre las necesidades o inquietudes que tengan en cuestión del diseño. • Analizar, desarrollar y monitorear que los procesos sean eficaces en cada área de Producción. • Elaborar y gestionar objetivos de Ventas y procurar los recursos necesarios para alcanzarlos. • Dirigir, controlar y evaluar el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008 • Planificar y Coordinar el Proceso de Diseño y Desarrollo. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	4 de 13

ANEXO 3

<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>	
JEFE ADMINISTRATIVO	
Área:	Administrativa
Reporta a:	Gerente General
Supervisa a:	Contador, Asesor Comercial, Bodegueros,


REQUISITOS DE COMPETENCIA	
Estudios (Educación):	Administración de Empresas o Experiencia mayor de 10 años en cargos afines
Experiencia:	Mínimo 5 años para administradores
Habilidades:	Orientación a resultados Orden, calidad y precisión en el trabajo Planificación Orientación de servicio al cliente Juicio y toma de decisiones
Entrenamiento (Formación):	Jornadas Gerenciales Gestión de calidad Medición de la Productividad

RESPONSABILIDADES:


Coordina con el Gerente General en la administración, especialmente en la gestión operativa diaria y en la coordinación interna entre las diferentes áreas de las Funciones de la Empresa. Evalúa políticas de seguros, ventas, precios, remuneraciones, etc. Es responsable por el mantenimiento de un adecuado sistema de información y registro. Cómo dirigir las operaciones de compra de materias primas, materiales, insumos, repuestos, tanto administrativa como operativa


FUNCIONES PRINCIPALES:

- Elaborar cronogramas de actividades para el cumplimiento de objetivos junto con los Coordinadores de Producción
- Consolidar información sobre pagos ya sea a proveedores en relación a otros meses e informar todas las novedades al gerente general.
- Será el encargado de asistir a reuniones con instituciones financieras, clientes o proveedores en representación del gerente general cuando este lo solicite.
- Realizar los trámites necesarios y oportunos para la adquisición de los materiales e insumos para el normal funcionamiento de la producción, de la Administración, mantenimiento y en general de la empresa.
- Entregar los originales y copias de la documentación a Contabilidad para su control y registro.
- Realizar otras funciones y asumir otras responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de su puesto.
- Analizar los presupuestos de administración y finanzas.
- Reemplazo del gerente en su ausencia para la toma de decisiones, consultas y atención al cliente.
- Dirigir, controlar y evaluar el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	5 de 13

ANEXO 4	
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>	
JEFE DE PRODUCCION	
Área:	Producción
Reporta a:	Jefe Administrativa
Supervisa a:	Coordinador de Producción Carpas, Publicidad, Mecánica. Coordinador de Mantenimiento Interno, Coordinador de Seguridad Industrial.
REQUISITOS DE COMPETENCIA	
Estudios (Educación):	Ingeniero Mecánico/Industrial () o
Experiencia:	5 años
Habilidades:	Planificación Trabajo en Equipo Orden y Calidad en el Trabajo Jucio y toma de decisiones
Entrenamiento: (Formación):	Planificación Estratégica Computación
RESPONSABILIDADES	
Coordinar, planificar, dirigir, controlar los procesos productivos de Empresa,	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la producción, en base a las Ventas realizadas y a los Requerimientos de los clientes. • Controlar la producción para evitar desperdicios, reprocesos y retrasos en La Planificación de la Producción. • Tomar decisiones inmediatas cuando se presenten problemas en la planta o en cualquiera de las dependencias de producción. • Realizar la evaluación al desempeño del personal de la planta. • Informar periódicamente o cuando lo solicite la gerencia, sobre la Producción y Cumplimiento de la Planificación • Medir la eficiencia de cada uno de los procesos productivos 	


	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	6 de 13
ANEXO 5			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>			
CONTADOR/A			
Área: Reporta a:	Administrativa Jefe Administrativo		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación): Experiencia: Habilidades:	Título Superior en Contabilidad y Auditoria CPA 4 años Planificación Trabajo en Equipo Orden y Calidad en el Trabajo Destreza Matemáticas Manejo de recursos Financieros		
Entrenamiento (Formación):	Tributación Gestión Financiera Contabilidad y Auditoria		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Es el responsable de organizar, dirigir y supervisar todas las actividades, operaciones y procesos contables relacionadas con la contabilidad general y contabilidad de costos de la Empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.</p>			
DESCRIPCION DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar todas las actividades que intervienen directa o indirectamente en el proceso contable. • Presentar mensualmente informes sobre el Estado de Situación Financiera de la empresa a la Gerencia. • Realizar oportunamente el cálculo para el pago de las obligaciones tributarias de la empresa y sueldos del personal. • Elaborar balances anuales y presentar a la gerencia para su aprobación. • Contabilizar y registrar en el sistema contable todos los movimientos y transacciones que se originan en la empresa. • Registrar las novedades del personal en el IESS. • Responsable de realizar los pagos de impuesto al patrimonio, patentes y contribuciones que por ley la empresa esta obligada a realizar. • Elaborar y controlar contratos, letras de cambio, facturas, etc. 			


	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	7 de 13
ANEXO 6			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>			
ASESOR COMERCIAL			
Área:	Administrativa		
Reporta a:	Jefe Administrativo		
Supervisa:	N/A		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación):	Título de tercer Nivel Administración de Empresas, Marketing, Economía		
Experiencia:	2 años		
Habilidades:	Negociación Orientación a Resultados Jucio y toma de decisiones		
Entrenamiento (formación)	Gerencia del Servicio y Medición de la Satisfacción		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Responsable de la atención al cliente en la venta así como posterior a la venta, con la finalidad de proporcionarle información sobre las bondades de los productos de la Empresa y atender a los diferentes requerimientos que pueda tener.</p>			
FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información sobre todos los productos de la Empresa, sus características, precios, condiciones de venta, asistencia técnica que proporciona la Empresa. • Promociona los productos de la Empresa directamente o a través de otros medios que se consideren adecuados. • Realiza el seguimiento a los clientes que han adquirido productos de la Empresa, para determinar la satisfacción con el producto adquirido. • Coordina la asistencia técnica que se brinda a los clientes, tanto en la fase de pre-venta, de venta como de postventa y realiza seguimiento. • Mantiene un registro de todos los clientes de la Empresa, razón social, dirección, RUC y teléfonos • Contribuye a propiciar y mantener la buena imagen de la Empresa y de sus productos. • Participa en el Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y Productividad, asistiendo a las reuniones informativas y de entrenamiento 			


	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	8 de 13


ANEXO 7


<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>	
COORDINADOR DE COMPRAS	
Área:	Administrativa
Reporta a:	Gerente General
Supervisa:	N/A
REQUISITOS DE COMPETENCIA	
Estudios (Educación):	Administración de Empresas
Experiencia:	Cinco años
Habilidades:	Orientación al Resultado Orden, Calidad en el Trabajo Manejo de sistemas operativos Juicio y toma de decisiones Alta comprensión oral y escrita
Entrenamiento (formación):	Jornadas Gerenciales Gestión de calidad Medición de la Productividad
RESPONSABILIDADES	
Responsable de planificar, coordinar, controlar todo el proceso de compras desde el pedido hasta la liquidación del mismo. Responsable de realizar todas las negociaciones buscando el proveedor que mejor servicio nos brinde al mejor precio.	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los trámites necesarios y oportunos para la adquisición de los materiales e insumos para el normal funcionamiento de la producción, de la administración, mantenimiento y en general de la empresa. • Pedir cotizaciones de los productos a comprarse, para garantizar que la calidad y precio de los mismos son los que convienen a los intereses de la empresa. • Documentar toda compra con detalle y firma de responsabilidad. • Entregar los originales y copias de la documentación a Contabilidad para su control y registro. • Coordinar con producción y bodega acerca de las necesidades de materiales para cumplir con los pedidos oportunamente. • Realizar la selección, evaluación y reevaluación de proveedores • Mantener buenas relaciones de trabajo con proveedores de productos o servicios para la empresa. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	9 de 13
<u>ANEXO 8</u>			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>			
BODEGUERO			
Área:	Administrativa		
Reporta a:	Jefe de Administrativo		
Supervisa:	n/a		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación)	Bachiller Técnico (x) o Educación Básica () experiencia mayor de 5 años ()		
Experiencia	2 años		
Habilidades:	Orden, Calidad y Precisión Trabajo en equipo Orientación a resultados		
Entrenamiento (Formación)	Administración de Bodegas		
RESPONSABILIDADES			
<p>Responsable de la organización y supervisión de las actividades de recepción, almacenamiento, control ingresos y egresos de existencias y despacho de insumos, repuestos o materiales destinados al área de producción.</p> <p>Organizar, controlar y supervisar toda la materia prima, suministros y herramientas desde el pedido hasta el uso de los mismos.</p>			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener controladas las existencias de materiales. • Atiende los requerimientos de materiales, productos e insumos, despachando y/o entregando a las diferentes áreas de producción, en base a la solicitud de Materiales y/o suministros • Reporta los requerimientos de productos, insumos y materiales de las diferentes áreas y verifica con las existencias de Almacenamiento para solicitar al Coordinador de Compras la provisión. • Verificar el producto, calidad, cantidad según la Nota de Pedido y registrar la conformidad en la factura mediante la firma de Recibí Conforme. Para que la factura y nota de pedido se entreguen a contabilidad • Responsabilizarse por la integridad de las existencias, una vez que han entrado a formar parte del inventario de bodega. • Organizar la bodega en cuanto a ubicación de productos para facilitar el ingreso y salida de los mismos. • Informar al Coordinador de Compras la existencia de productos no Conformes para su devolución o reposición. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	10 de 13
ANEXO 9			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>			
COORDINADOR DE PRODUCCION			
Área: Reporta a: Supervisa a:	Producción Jefe de Producción Obreros		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación): Experiencia: Habilidades:	Bachiller técnico () Ingeniero Mecánico/Industrial() 2 años. Planificación Dirección de Personas Trabajo en Equipo Jucio y tomas de deciciones Alta Comprension Oral y Escrita Relaciones Humanas		
Entrenamiento (Formación):	Manejo paquetes Informáticos en diseño industrial		
RESPONSABILIDADES:			
Verificar y dirigir las operaciones del departamento de producción a fin de que se cumpla las especificaciones técnicas y normas de seguridad establecidas.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y Evaluar diaria o semanalmente la producción con el Jefe de Producción. • Entregar y coordinar el cronograma de trabajo de cada área. • Verificar la asistencia diaria del personal en cada área. • Revisar que todas las áreas dispongan de los materiales y herramientas necesarias. • Supervisar las actividades en los diferentes procesos de producción. • Verificar los procedimientos empleados. • Realizar Control de Calidad de todos los Proceso Productivos • Controlar la utilización adecuada de materiales. • Controlar la instalación de los productos • Comprobar las medidas de las piezas. • Verificar el orden y la limpieza de los puestos de trabajo. • Realizar diferentes funciones conjuntamente con el personal que tiene a Cargo. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	11 de 13
ANEXO 10			
<u>DESCRIPCION DE FUNCIONES</u>			
MANTENIMIENTO INTERNO			
Área:	Producción		
Reporta:	Jefe de Producción		
Supervisa a:	N/A		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación):	Tecnólogo en Mecánica Automotriz		
Experiencia:	No indispensable		
Habilidades:	Orientación al Resultado Planificación Trabajo en equipo		
Entrenamiento: (Formación):	Computación Instalaciones Eléctricas		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Ejecutar todas las labores de mantenimiento preventivo de los equipos, maquinarias, instalaciones y servicios en general, observando estrictamente las normas de Seguridad, con el objeto de mantener en buen estado de funcionamiento las máquinas, equipos, instalaciones y más servicios de la Empresa.</p>			
FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable personal y pecuniariamente por el buen manejo y conservación de las máquinas, materiales, insumos, productos, equipos y otros elementos entregados a su cargo en razón de su función, debiendo reportar a su Jefe de Producción cualquier novedad que se presentare sobre los bienes bajo su responsabilidad. • Elabora un plan de mantenimiento preventivo del área de Producción, con fechas de revisiones de los diferentes elementos. Máquinas y equipo, de herramientas • Controla que los materiales y repuestos solicitados para las diferentes áreas de Producción, se mantengan en bodega sobre los stocks mínimos necesarios, con la finalidad de evitar contratiempos en el mantenimiento preventivo y en las reparaciones • Revisar periódicamente el estado de la maquinaria • Revisar permanentemente el correcto funcionamiento del sistema eléctrico en todas las áreas de operación de la Empresa. • Se encarga de la limpieza y arreglo del área donde ejecuta sus labores. • Se encarga del mantenimiento general de la Planta de Producción. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	12 de 13
ANEXO 11			
DESCRIPCION DE FUNCIONES COORDINADOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Área: Reporta: Supervisa a:	Producción Jefe de Producción N/A		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios (Educación): Experiencia: Habilidades: Entrenamiento: (Formación):	Tecnólogo o mínimo Sexto Semestre en alguna Ingeniería 3 años Orientación a resultados Liderazgo Planificación Juicio y tomas de decisiones Relaciones Humanas Alta comprensión oral y escrita Seguridad Industrial		
RESPONSABILIDADES:			
Responsable por la planificación, supervisión, coordinación, evaluación e implementación de las políticas, procedimiento, normas y programas que aseguren buenas condiciones de seguridad Personal. Cumplir las normas nacionales e Internacionales referente a Seguridad Industrial, física, salud ocupacional y calidad			
FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y controlar con los Coordinadores de Producción y Bodegueros las medidas de seguridad Industrial • Coordinar los planes de entrenamiento, inspecciones, acerca de la seguridad de cada miembro de la producción • Planificar, coordinar, establecer y hacer seguimiento de programas para mejorar la confiabilidad, disponibilidad y mantenimiento de los equipos del sistema contra incendios de las plantas. • Coordinar con la administración de la empresa la realización del programa de capacitación y entrenamiento de precaución del personal de acuerdo a necesidades de la empresa. • Elaborar y actualizar planes de emergencia en la empresa. • Solicitar a la administración los requerimientos del área de seguridad industrial 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MTH-1
		Versión:	1
		Página:	13 de 13
ANEXO 12			
DESCRIPCION DE FUNCIONES OBRERO EN GENERAL DE PRODUCCION			
Área: Reporta a: Supervisa a:	Producción Coordinadores de Producción N/A		
REQUISITOS DE COMPETENCIA			
Estudios: (Educación): Experiencia: Habilidades: Entrenamiento: (Formación)	Educación Básica o Bachiller Técnico No indispensable Trabajo en Equipo Orden y Calidad en el Trabajo Manejo de máquinas-herramientas		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Realizar la ayuda necesaria para termosellar las carpas, templado de lonas e instalaciones y para la colocación de rollos de material en el plotter de impresión, cumpliendo con los requerimientos de calidad especificados, aplicando criterios de seguridad e higiene de cada uno.</p>			
FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos o indicados por su Jefe inmediato, evitando el reproceso en las operaciones. • Comprobar las condiciones de los equipos, dispositivos, máquinas, herramientas, materiales y condiciones del puesto de trabajo al inicio de la operación, notificando en caso de anomalías • Trabajar con el equipo de seguridad adecuado previniendo accidentes de trabajo. • Revisar el estado físico de maquinaria, herramientas y equipo a utilizarse. • Acatar ordenes de trabajo de acuerdo a cada uno de los Coordinadores de Producción. • Terminar las tareas preservando el orden y la limpieza en el espacio de Trabajo • Reemplazar o Ayudar en cualquiera de los puestos que sean asignados por su Jefe Inmediato 			


Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

5.5.2 Representante de la Dirección

El representante de la dirección se designa según lo indica el **Manual de Responsabilidades MGC-1**, quien es un miembro de la dirección de la organización e independientemente de otras responsabilidades debe asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, e informa a la dirección sobre su desempeño, necesidades de mejora, y asegura de que se promueva la toma de conciencia en la organización de los requisitos del cliente.

Cuadro No. 4.7. Manual de Responsabilidades


		MANUAL DE RESPONSABILIDADES			
				Código:	MGC-1
				Versión:	1
Elaborado por:		Aprobado por:			
Anabel Quiroga Cargo: Representante de la Dirección		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer y mantener un manual de responsabilidades de los coordinadores de procesos de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO					
2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección es el responsable de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este manual Los coordinadores de procesos son responsables del cumplimiento del manual de calidad de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, especialmente de las cláusulas indicadas en la tabla de metodología.					
3. METODOLOGÍA					
PROCESOS	LIDER DE PROCESO	RESPONSABILIDAD			
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (GC)	Carlos Vallejo	4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 requisitos generales 5. Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección 5.5.3 Comunicación Interna 5.6 Revisión por la Dirección 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información de entrega para la revisión 5.6.3 resultados de la Revisión 6. Gestión de los recursos 6.1 provisión de recursos			





**MANUAL
DE RESPONSABILIDADES**

Código: **MGC-1**Versión: **1**Página: **2 de 5**

PROCESOS	LIDER DE PROCESO	RESPONSABILIDAD
Ventas (VE)	Franklin Morales	7. Realización de Producto 7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8 Medición, análisis y mejora 8.2.1 Satisfacción de cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos
Compras (CO)	Janeth Cabezas	7. Realización de Producto 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información de las compras 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos
Almacenamiento (AL)	José Toapanta	7. Realización de Producto 7.4.3 Verificación de los Productos comprados 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del Cliente 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos
Planificación de la Producción (PP)	David Vallejo	7 Realización del Producto 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del Producto no Conforme 8.4 Análisis de Datos

		MANUAL DE RESPONSABILIDADES	
		Código:	MGC-1
		Versión:	1
		Página:	3 de 5
PROCESOS	LIDER DE PROCESO	RESPONSABILIDAD	
Coordinador de Carpas (CC)	Francisco Quinatoa	7. Realización de Producto 7.5.1 Control 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 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del Producto no Conforme 8.4 Análisis de Datos	
Coordinador de Publicidad (CP) Representante de la Dirección	Anabel Quiroga	4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de los Documentos 4.2.4 Control de los Registros 5 Responsabilidad de la Dirección 5.5.2 Representante de la Dirección 7. Realización de Producto 7.5.1 Control 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 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del Producto no Conforme 8.4 Análisis de Datos	
Coordinador Mecánica (CM)	Luis Villalba	7. Realización de Producto 7.4.3 Verificación de los Productos comprados 7.5.1 Control 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 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del Producto no Conforme 8.4 Análisis de Datos	

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES	Código:	MGC-1
		Versión:	1
		Página:	4 de 5
PROCESOS	LIDER DE PROCESO	RESPONSABILIDAD	
Entrega (EN)	David Vallejo	7. Realización de Producto 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.5 Preservación del Producto 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.3 Control del Producto no Conforme 8.4 Análisis de Datos	
Servicio Post-Venta (PV)	Franklin Morales	4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de los Documentos 4.2.4 Control de los Registros 7. Realización de Producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 8 Medición, análisis y mejora 8.1 Generalidades 8.2.1 Satisfacción de cliente 8.2.2 Auditoria Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción Preventiva	
Diseño y Desarrollo (DD)	Carlos Vallejo	7. Realización de Producto 7.3.1 Planificación de diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación de diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos	

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES	Código:	MGC-1
		Versión:	1
		Página:	5 de 5
PROCESOS	LIDER DE PROCESO	RESPONSABILIDAD	
Gestión del Talento Humano (TH)	Carlos Vallejo	5 Responsabilidad de la Dirección 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.3 Comunicación Interna 6 Gestión de los Recursos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia 6.4 Ambiente de Trabajo 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos	
Contabilidad (CT)	Mónica Mayorga	8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos	
Seguridad Industrial (SI)	David Vallejo	6 Gestión de los Recursos 6.4 Ambiente de Trabajo 8 Medición, análisis y mejora 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos	
Mantenimiento Interno (MI)	Luis Villaba	6 Gestión de los Recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo 7 Realización del Producto 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición 8 Medición, análisis y mejora 8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos	
5. CAMBIOS REALIZADOS:			
No hay cambios realizados por ser primera versión			
6. ANEXOS Y REGISTROS:			
No tiene anexos.			

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

5.5.3 Comunicación Interna


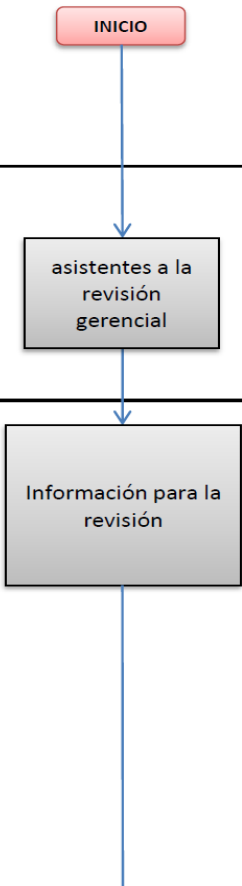
La comunicación en Tapicarpas Diseño Visual Ambato es un componente básico de su estructura interna que se genera en todos los niveles de la organización para permitirnos el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos.


Algunos elementos que nos permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: las reuniones de revisión de la dirección, reuniones cliente interno-proveedor interno, carteleras.

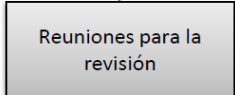
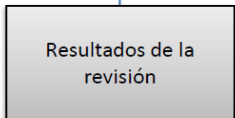

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, mediante reuniones con el Representante de la Dirección y con los Líderes de Procesos, revisa en forma periódica el Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de establecer las acciones necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento y eficacia. También para evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad según lo establece el **Procedimiento de revisión Gerencial PGC-2**.

Cuadro No. 4.8. Procedimiento Revisión Gerencial

		PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL			
				Código:	PGC-2
				Versión:	1
		Página:	1 de 3		
Elaborado por:		Aprobado por:			
Anabel Quiroga Cargo: Representante de la Dirección		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Indicar la manera como la Gerencia General de Tapicarpas Diseño Visual Ambato, realizará la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su convivencia, adecuación y eficacia.					
2. RESPONSABILIDAD El Gerente General es responsable de que se realicen las reuniones de revisión gerencial. Los coordinadores de procesos y el representante de la dirección informan sobre el avance del Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	El Gerente General lidera las reuniones de revisión por la dirección		GG		
	1) Gerente General 2) representante de la dirección 3) coordinadores de procesos	se debe firmar el registro de asistencia (ver anexo 1), por todos los participantes de la reunión.	RD		
	temas a analizarse: 1) acciones y resultados de revisiones Gerenciales Anteriores. 2) Avances en planes o cronogramas de actividades relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. 3) Estado de las Acciones Correctivas, preventivas y mejoras 4) retroalimentación del cliente. 5) Avance en indicadores y objetivos de calidad 6) desempeño de los procesos y conformidad del producto. 7) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. 8) Recomendaciones para la Mejora.		GG, RD, TC		

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL		Código: PGC-2
			Versión: 1
			Página: 2 de 3

	se realizan en las fechas establecidas en el plan de actividades del Sistema de la Calidad.	La frecuencia de las reuniones de revisión puede ser modificada por el Gerente General.	GG
	1) Incluirá acciones a tomar con relación al cumplimiento de los planes o cronogramas establecidos, a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, a la mejora de procesos o productos o a las necesidades de recursos. 2) Como resultados de la reunión de Revisión Gerencial se genera el registro Acta de Revisión Gerencial R2-PGC-1 (ver anexo 2)		RD
	dar seguimiento a los planes propuestos en las fechas indicadas		RD

4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción
 CC: coordinador Carpas
 CP: Coordinador Publicidad
 CM: coordinador Mecánica

TC: Todos lo Coordinadores
 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
 LRM: Lista maestra de registros

5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

5. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PMC-2	Registro de asistencia	1
R1-PMC-2	Acta de revisión gerencial	2


Anexo 1

SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001
 REUNION DE REVISION GERENCIAL No. ____
 REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA: _____ HORA: _____

NOMBRE	CARGO	CODIGO	FIRMA

R1-PGC-1

 <p>Tapicarpas DISEÑO VISUAL AMBATO</p>	<p>PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL</p>	Código:	PGC-2
		Versión:	1
		Página:	3 de 3

Anexo 2

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001
ACTA DE REVISION GERENCIAL

FECHA: _____ HORA: _____ No. _____

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	FECHA LIMITE	CUMPLIMIENTO
RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS					
RETROALIMENTACION DEL CLIENTE					
OBJETIVOS DE CALIDAD, DESEMPEÑO DE PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (INDICADORES)					
ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORA					
AVANCES EN CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES					
PROVISION DE RECURSOS					

R2-PGC-1

GERENCIA GENERAL

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Gerente a través de las reuniones de Revisión por la Dirección y de otras reuniones con los Líderes de Procesos, determina y proporciona en forma oportuna los recursos humanos (personal técnico y operativo), técnicos (equipos y maquinaria) y materiales (insumos) requeridos para asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente, el detalle de los recursos incurridos anualmente se registra en el acta de revisión gerencial.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que ocupa cargos de responsabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad es competente respecto a los criterios definidos por el Gerente y Jefe Administrativo. Los criterios están basados en requisitos de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia, y se encuentran descritos en el **Manual de Funciones PTH-**

1.

6.2.2 Competencia, Formación y toma de conciencia.

Tapicarpas Diseño Visual Ambato se asegura de la competencia de su personal mediante:

- Establecimiento de procesos de selección de personal adecuados a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones.
- Entrenamiento e inducción necesarios para el desempeño de los diferentes cargos, al momento de la incorporación del personal a la empresa y durante su permanencia en ella.
- Evaluación de la competencia del personal que forma parte de la empresa, con base en los requisitos establecidos en el Manual de Funciones.

Los resultados de la evaluación de la competencia, además de otros elementos como el desempeño y objetivos de cada área, sirven de fundamento para establecer las necesidades de entrenamiento adicional del personal. El entrenamiento proporcionado es evaluado posteriormente a fin de establecer su eficacia.

VER ANEXO 2, Registro de educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Jefe Administrativo identifica la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos fabricados y comercializados por Tapicarpas Diseño Visual Ambato, siendo el Gerente responsable de proveer estos recursos. El Responsable de Mantenimiento Interno establece y ejecuta las acciones necesarias para su mantenimiento.

La infraestructura necesaria incluye las áreas de trabajo, el equipo para los procesos y los servicios de apoyo.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Jefe Administrativa de Tapicarpas Diseño Visual Ambato considera que el personal es un elemento vital en su Sistema de Gestión de Calidad, por lo que ha delegado al jefe de producción, el liderazgo en la definición y ejecución de normas de seguridad industrial que permitan mantener un ambiente de trabajo seguro y confortable, que aporte efectivamente al cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto.


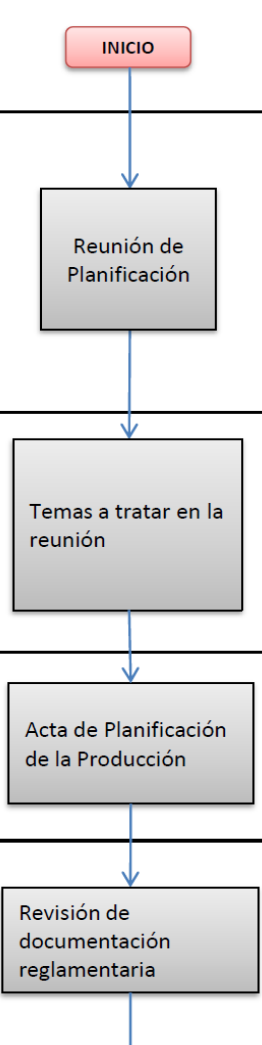
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO


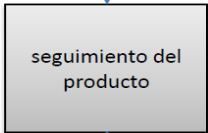


7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En Tapicarpas Diseño Visual Ambato la planificación de la realización del producto esta detallada en el **Procedimiento Planificación de la Producción PPP-1** el cual es consistente con los otros requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la prestación de los servicios, El Gerente y los Líderes de Procesos, según corresponda, determinan los objetivos de calidad y especificaciones para el producto; los procesos, documentos y recursos necesarios; las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, y los criterios de aceptación; además de los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto. Según se establece en el numeral 7.5. del presente manual

Cuadro No. 4.9. Procedimiento Planificación de la Producción

		PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN		Código:	PPP-1
				Versión:	1
				Página:	1 de 3
Elaborado por:		Aprobado por:			
David Vallejo Cargo: Jefe de Producción		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Definir en función de tiempo y calidad a los requerimientos comprometidos con los clientes en la negociación, optimizando todos los recursos y elevando los niveles de productividad de la empresa.					
2. RESPONSABILIDAD Es responsable de la implantación y control de este procedimiento el Jefe de Producción.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Recibir de ventas la Orden de trabajo con las especificaciones técnicas del trabajo ver anexo 1 (R -PVE-1)		AC		
	Las reuniones de planificación se realizara para cada trabajo y debe estar presente las siguiente personas: VE, JA, CC, CP, CM, JP, GG.		TC		
	Coordinar tiempos y especificaciones técnicas de los trabajos. Requerimientos extras para los trabajos Informe de novedades de trabajos anteriores.		JP		
	Realizar una por semana. Registrar todas las decisiones de las reuniones en el acta de planificación de la producción.		JP		
	Revisar planos de los trabajos.	en caso tenerlo o coordinar la elaboración del mismo	JP		


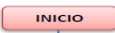
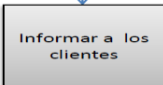



	PROCEDIMIENTO		Código:	PPP-1												
	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN		Versión:	1												
			Página:	2 de 3												
	<p>Identificar correctamente los trabajos por número de OP. Revisar el cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los trabajos.</p>			JP												
	<p>Mantener informado a la Gerencia todas las novedades presentadas en los trabajos.</p>			JP												
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica</p>																
<p>5. CAMBIOS REALIZADOS No hay cambios realizados por ser primera versión</p>																
<p>6. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">NOMBRE</th> <th style="width: 25%;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1-PVE-1</td> <td>Orden de trabajo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>R2-PVE-1</td> <td>Orden de Producción</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>R1-PPP-1</td> <td>Acta Planificación de la Producción</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>					CODIGO	NOMBRE	ANEXO	R1-PVE-1	Orden de trabajo	1	R2-PVE-1	Orden de Producción	2	R1-PPP-1	Acta Planificación de la Producción	3
CODIGO	NOMBRE	ANEXO														
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1														
R2-PVE-1	Orden de Producción	2														
R1-PPP-1	Acta Planificación de la Producción	3														
ANEXO 1																
																


7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El **Procedimiento de Ventas PVE-1**, detalla la forma en que se determinan las necesidades del cliente, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso del producto.

Cuadro No. 4.10. Procedimiento Ventas

		PROCEDIMIENTO VENTAS		Código:	PVE-1
				Versión:	1
				Página:	1 de 4
Elaborado por: Franklin Morales Cargo: Asesor Comercial			Aprobado por: Carlos Vallejo Cargo: Gerente General		
Firma:			Firma:		
1. OBJETIVO Establecer la metodología que nos permita definir clientes potenciales, asegurando la contratación de nuevos productos y servicios y de esta manera generar trabajo continuo y permanente en la empresa					
2. RESPONSABILIDAD El Asesor Comercial será el encargado de la implantación y de asegurarse del cumplimiento de este procedimiento.					
2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Programar visitas a las diferentes Cooperativas de transporte pesado y clientes que se han definido como clientes potenciales		AC		
	Informar a los clientes potenciales y a los que solicitan información sobre costos, productos y servicios mediante pro forma (Ver Anexo 2) R3-PVE-1 (formato impreso o digital)		AC		
	Definir todos los requisitos de los productos que se van a producir.		AC		
	Realizar la negociación, preparar la orden de trabajo (Ver Anexo 2) R1-PVE-1, indicar los adicionales si los hubiere anotandolo en el campo observaciones y legalizarlo con las firmas autorizadas de la empresa y el cliente.	si es un producto con un diseño especial adjuntar la aprobación del mismo	AC		
	Entregar la información y documentación en la planificación de la producción para ese producto, asignar la orden de producción, ver anexo 3 (R2-PVE-1)	la numeración de la orden de trabajo debe ser la misma en la orden de producción	AC		

	PROCEDIMIENTO VENTAS		Código: PVE-1
			Versión: 1
			Página: 2 de 4

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">comprobar especificaciones técnicas</div>	Comprobar que todos los requerimientos solicitados por el cliente se cumplan para la liberación del producto. Y registrar en el check list de entrega que lo realizara el jefe de producción.	AC
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">entregar orden de producción a contabilidad</div>	El Asesor Comercial deberá entregar a contabilidad la orden de producción en donde constan las materias primas e insumos para el respectivo costeo. Solicitar la realización de la factura.	AC
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #f08080;">FIN</div>	Entregar al cliente la factura y ponerlo en contacto con Jefe de Producción para la entrega final del producto.	AC


4. DEFINICIÓN DE TERMINOS
 JP: Jefe de Producción AC: Asesor Comercial
 CC: coordinador Carpas
 CP: Coordinador Publicidad
 CM: coordinador Mecánica

5. CAMBIOS REALIZADOS
 No hay cambios realizados por ser primera versión

6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PVE-1	Orden de Trabajo	1
R3-PVE-1	Proforma	2
R2-PVE-1	Orden de Trabajo	3

ANEXO 1



Tapicarpas
CARPAS Y PUBLICIDAD


MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indioamérica (Ingahturo)
 SUICURSAL: Av. Bolívar y calle 8 (Entrada al Barrio Universal)
 TELEFOS: 032521660 - 032521570 / 005887938 - 098723092 - 091586384

ORDEN DE TRABAJO R1-PVE-1 **002342**

FECHA: _____
 CLIENTE: _____
 DIRECCIÓN: _____
 TEL/FAX: _____

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES: _____ TOTAL: _____
 ABONO: _____
 SALDO: _____

	PROCEDIMIENTO VENTAS	Código:	PVE-1
		Versión:	1
		Página:	3 de 4

ANEXO 2





Ambato, 05 de Octubre del 2012

Señores:
Club Tungurahua.
Atención
Ing. Marco Aurelio Cardon

R3-PVE-1

Por medio de la presente, TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, le hace llegar un cordial y afectuoso saludo al mismo tiempo ponemos a vuestra disposición la profonna solicitada.



1.
PRODUCTO: Carpa tipo feria 4 Aguas
MEDIDAS: 3.00 x 4.00 x 2.00 de alto
MATERIAL: Lona de carpa colombiana *concord, impermeable 100% , solidez al color, (para exteriores). Estructura en tubo galvanizado 1 1/2" en 1mm totalmente desarmable, mas logotipo troquelado y termosellado.

VALOR UNITARIO NETO	S 540.00
IVA	S 64.80
VALOR TOTAL	S 604.80

TIEMPO DE ENTREGA.
El tiempo de entrega de este trabajo es de 2 días laborables a partir de la aprobación de la profonna.

FORMA DE PAGO.
50% anticipo 50% contra entrega.

Por la favorable atención que sepa dar a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente, APROBADO POR

Sr. CARLOS VALLEJO CABEZAS
GERENTE GENERAL

MATRIZ: Ambato - Av. Las Américas e Indoamérica (Ingahurco)
 Telfs: 032521400 / 032521579 / 095887936 / 098723092
SUCURSAL: Dir. Av. Bolívariana y Calle 9

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Previo a comprometerse a suministrar un producto, Tapicarpas Diseño Visual Ambato se asegura que se han revisado los requerimientos del cliente. **Procedimiento de Ventas PVE-1**, detalla la manera en que la organización se asegura que:

- Los requisitos del producto están claramente definidos.
- Las diferencias entre los requisitos del pedido y los expresados previamente, han sido resueltas.
- La organización establezca si tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Se registran los resultados de la revisión de los requisitos del producto.

En caso de existir cambios en los requisitos del producto, el Gerente o el Jefe Administrativo, acuerda con los clientes los detalles de la modificación en el pedido y comunica al personal pertinente sobre los cambios.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Tapicarpas Diseño Visual Ambato identifica y pone en práctica disposiciones para la comunicación con los clientes en aspectos como:


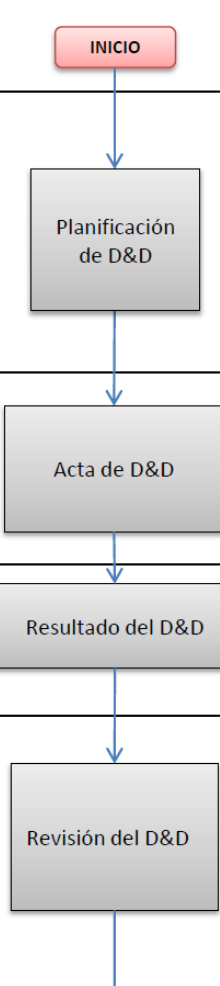
- Información del producto a través de fotografías, catálogos, web
- Atención de consultas o pedidos, incluyendo modificaciones, según lo indicado en el **Procedimiento de venta PVE-1**
- Retroalimentación de información del cliente mediante encuestas de satisfacción y atención a reclamos.


Los medios de comunicación utilizados son aquellos que nos permiten tener una comunicación oportuna y pueden ser: teléfono, fax, e-mail, correo u otros.



7.3 DISEÑO

La organización realiza las actividades de Diseño y Desarrollo según lo establece el **Procedimiento de Diseño y Desarrollo PDD-1.**

Cuadro No. 4.11. Procedimiento Diseño & Desarrollo

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO			
				Código:	PDD-1
				Versión:	1
		Página:	1 de 3		
Elaborado por:		Aprobado por:			
David Vallejo Cargo: Jefe de Producción		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer la Metodología para realizar la planificación, ejecución y control del diseño y desarrollo. Se procede a ejecutar el Diseño y Desarrollo cuando se presenten nuevos modelos de carpas y nuevos productos publicitarios.					
2. RESPONSABILIDAD El responsable de la implantación y de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento será el Jefe de Producción.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Nuevos requerimientos de los clientes.		AC		
	GG debe coordinar la reunión de planificación de D&D. Definir los participantes. Definir los elementos de entrada	los elementos de entrada son aquellos requisitos del cliente o los investigados para el nuevo modelo de carpa o publicidad a realizarse	GG		
	JP sera el encargado de realizar el Acta de D&D y la ficha técnica del nuevo producto. Se plasman las etapas del D&D los mismos que se encontrarán con los responsables y fechas de cumplimiento.		JP		
	Se registrarán en la ficha técnica		JP		
	Los cambios durante las etapas de D&D serán controlados mediante el formato control de cambios de D&D		JP		

	PROCEDIMIENTO		Código:	PDD-1
	DISEÑO Y DESARROLLO		Versión:	1
			Página:	2 de 3

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> Verificación y Validación de D&D </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Se verifica que las etapas planteadas en el acta de D&D se cumplan en las fechas establecidas y se validan las mismas. Verificando el funcionamiento del producto.	Si el producto cumple con los requisitos del cliente se procede con la aprobación y construcción del producto nuevo.	GG
	Archivar el acta y la ficha técnica de D&D		JP

4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

JP: Jefe de Producción GG: Gerente General
 CC: coordinador Carpas
 CP: Coordinador Publicidad
 CM: coordinador Mecánica


5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PDD-1	Acta de Planificación de D&D	1
R2-PDD-1	Control de cambios de D&D	2
R3-PDD-1	Ficha Técnica	3

ANEXO 1



ACTA DE PLANIFICACION DE DISEÑO Y DESARROLLO

R1-PDD-1

FECHA: _____

TIPO DE PRODUCTO: _____

ELEMENTOS DE ENTRADA: COLOR: _____ MATERIAL: _____

DISEÑO: _____


a. Planificación del nuevo diseño.
 (Describir en que consiste el nuevo diseño).
 Determinar los materiales necesarios para este tipo de producto responsable

ETAPA DEL D&D	RESPONSABLE	FECHA PLAN	FECHA REAL
a. Elaboración de Ficha Técnica.			
b. Elaboración de Planos.			
c. Realización del Cálculo Estructural, para diseños que lo necesiten.			
d. Pruebas de materiales			
e. Control de calidad del producto terminado.			
f. Presentación del producto al mercado. (Opcional para innovaciones)			


OBSERVACIONES: _____

ANEXOS: NA


PARTICIPANTES: _____

	PROCEDIMIENTO	Código:	PDD-1
	DISEÑO Y DESARROLLO	Versión:	1
		Página:	3 de 3

ANEXO 2

	CONTROL DE CAMBIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	R2-PDD-1		
TIPO DE PRODUCTO:				
DESCRIPCIÓN:				
INNOVACIÓN:				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REQUERIMIENTOS / OBSERVACIONES	SOLICITADO POR:	APROBADO POR:

ANEXO 3

	FICHA TECNICA	R3-PDD-1
TIPO DE PRODUCTO:	USO ESPECIFICO:	
TIPO DE AMBIENTE:	INSTALACIÓN SOBRE:	
REQUISITOS DE MATERIAL CUBIERTA		
REQUISITOS DE MATERIAL ESTRUCTURAL		
OTROS REQUISITOS ESENCIALES		
DIAGRAMA, PLANO Y/O FOTOGRAFIA		
CARACTERISTICAS		
DESCRIPCIÓN	MATERIALES ESPECIFICOS	
REVISADO POR:	APROBADO POR:	

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

7.3.1 Planificación del Diseño

Tapicarpas Diseño Visual Ambato, planifica y controla el diseño de productos según lo indicado en el **Procedimiento de Diseño y Desarrollo PDD-1**, en donde se establece las etapas necesarias y su correspondiente revisión, verificación y validación, además de las responsabilidades asignadas.

7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño

Para efectuar el proceso de Diseño se determina los elementos de entrada necesarios y que están relacionados con los requisitos del producto mismos que se reportan en la Ficha Técnica .y durante el proceso se verifica el cumplimiento de estos elementos.

7.3.3 Resultados del Diseño

Se establecen los resultados del proceso de Diseño y se verifican respecto a los elementos de entrada. Estos resultados además proporcionan información para el proceso de planificación.

7.3.4 Revisión del Diseño

Se realizan revisiones de las diferentes etapas a fin de confirmar el cumplimiento de las fases establecidas por Tapicarpas Diseño Visual Ambato. para el diseño de productos, a fin de identificar cualquier problema y establecer acciones necesarias.

7.3.5 Verificación del Diseño

Se realiza la verificación a fin de confirmar internamente que el diseño cumple con los requisitos establecidos por los elementos de entrada, manteniendo los registros necesarios de los resultados de la verificación.

7.3.6 Validación del Diseño

Se realiza la validación del diseño de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto.

7.3.7 Control de los cambios del Diseño

Cuando es necesario realizar cambios durante el Diseño se identifican estos cambios y se registran en el formato Control de Cambios del Procedimiento de Diseño y Desarrollo.

7.4 COMPRAS



7.4.1 Proceso de compras


Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha establecido un procedimiento para asegurarse de que los materiales y servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados y aporten al desarrollo normal de sus procesos productivos. Este procedimiento es el de **Procedimiento de Compras PCO-1**.

La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores en función de su aptitud para cumplir con los requisitos relativos a la calidad, así como también en términos de precio y de marca, los criterios para la selección y evaluación periódica se encuentran definidos en el **Procedimiento de Compras PCO-1**


Los proveedores de Tapicarpas Diseño Visual Ambato son aquellos que suministran materiales e insumos o servicios necesarios para la realización de sus actividades.

Cuadro No. 4.12. Procedimiento Compras

	PROCEDIMIENTO COMPRAS	Código:	PCO-1
		Versión:	1
		Página:	1 de 4
Elaborado por:		Aprobado por:	
Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativo		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General	
Firma:		Firma:	
1. OBJETIVO Establecer el mecanismo para tener todos los requerimientos de la empresa en el menor tiempo, con productos y servicios de calidad, asegurando de esta manera un flujo de producción continuo			
2. RESPONSABILIDAD Establecer el mecanismo para tener todos los requerimientos de la empresa en el menor tiempo, con productos y servicios de calidad, asegurando de esta manera un flujo de producción continuo			
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES			
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	Recibir semanalmente de AL la requisición de material prima e insumos ver anexo 1 (R1-PAL-1)		AL
	Se debe calificar a los proveedores nuevos seleccionados y se debe evaluar a los antiguos. Ver anexo 2 (R2-PCO-1) En caso de proveedores condicionados se debiera enviar por escrito su condición. Una vez aprobados se debiera elaborar la lista de proveedores aprobados ver anexo 3 (R3-PCO-1)		CO
	Deben analizar las cotizaciones en función de calidad, precio y cumplimiento de entrega,		CO
	En el caso de nuevos productos o materias primas se deberán solicitar muestras, realizar la pruebas conjuntamente con el proveedor en el proceso que corresponda y emitir las observaciones del mismo. Realizar una valoración comparativa con el producto que se estaba utilizando para determinar ventajas y desventajas económicas		CO
	Realizar las notas de pedido ver anexo 4 (R1-PCO-1) enviar al proveedor con copia a almacenamiento para que el momento de recibir el material lo haga dentro de los terminos negociados.		CO

	PROCEDIMIENTO COMPRAS	Código:	PCO-1
		Versión:	1
		Página:	4 de 4

ANEXO 4

	PEDIDO TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO	R1-PCO-1
ECUADOR		

FECHA:

Por medio de la presente le hacemos llegar un cordial y afectuoso saludo de quienes conformamos TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, y a demás el pedido de material en lona 1000 con los siguientes colores y metros, detallados a continuación:

Lona 1000 COLOR	METROS
AZUL/ATLANTICO	1000
AZUL/REY	500
NEGRO	800
ROJO	300
VERDE	300
TOTAL	2900

Por favor espero su respuesta a este pedido.

Atentamente

Janeth Cabezas Cantos
JEFE ADMINISTRATIVA
TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato


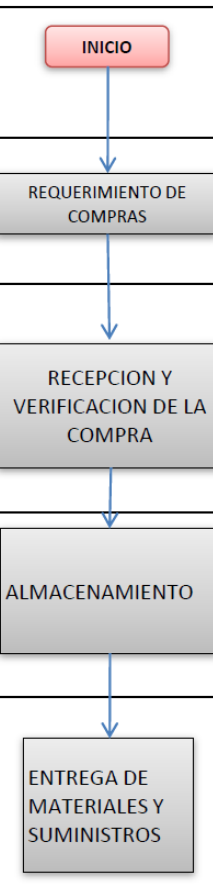
7.4.2 Información de las compras


Los documentos de compras contienen los datos que describen en forma clara el material solicitado. Estos son revisados y aprobados previo al envío al proveedor, según lo indicado en el **Procedimiento de Compras PCO-1**

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En Tapicarpas Diseño Visual Ambato se verifican los materiales, insumos y servicios comprados para asegurar el cumplimiento con los requisitos de compra especificados, siguiendo lo indicado en el **Procedimiento de Almacenamiento PAL-1**

Cuadro No. 4.13. Procedimiento Almacenamiento

		PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO		Código:	PAL-1
				Versión:	3
				Página:	1 de 3
Elaborado por:		Aprobado por:			
José Toapanta Cargo: Almacenamiento		Carlos Vallejo Cargo: Gerente General			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Tener registros establecidos, procedimientos de ingreso y salida de materiales y/o suministros. Métodos de distribución por producto. Conciencia de la responsabilidad del trabajo.					
2. RESPONSABILIDAD Será responsabilidad de almacenamiento recibir materiales y/o suministros para custodiar y protegerlos, controlando los stocks y poder asegurar un abastecimiento fluido y oportuno					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	responsab		
	Revisar semanalmente los saldos de existencia de materiales físicamente y en kardex *Revisar las especificaciones de la op.	Recibir de VENTAS las especificaciones técnicas con su respectivo N° OP	AL		
	*Realizar la requisición de materiales el primer día laborable de cada semana *Recibir de compras la copia de la nota de pedido via Mail.	Según los requerimientos del cliente por OP. Y saldos de inventario	BO		
	*Recibir el producto conjuntamente con la factura y verificar con la nota de pedido.	Si el producto no cumple con las especificaciones de calidad, cantidad será devuelto. *Si la factura no cumple con las condiciones legales se comunicará a compras.	BO		
	*Ubicar los productos en el lugar determinado. *Registrar el producto en el inventario y control de materiales ver anexo 2 (R1-PAL-1) *Ingresar al sistema contable *Entregar las facturas registradas a contabilidad		BO		
	*Preparar los kit de materiales según las ordenes de producción. *Entregar a los coordinadores los materiales para elaborar el respectivo producto *Verificar el uso y destino de materiales y/o Suministros *Entregar los consumibles, y equipos de seguridad al personal según su necesidad. *Registrar el egreso de materiales en el sistema contable y los kardex.	Firmas de responsabilidad. Recibir los consumibles terminados Recibir los EPP deteriorados para reposición	BO		

	PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO	Código:	PAL-1
		Versión:	3
		Página:	2 de 3

4. DEFINICIÓN DE TERMINOS
 OP: Ordenes de producción
 AL: almacenamiento
 JA: Jefe Administrativo
 CD: Código

5. CAMBIOS REALIZADOS
 No hay cambios realizados por ser primera versión


6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R2-PAL-1	Requisición de materiales	1
R1-PAL-1	Inventario y control de materiales	2

ANEXO 1

**REQUISICION DE MATERIALES
R2-PAL-1**



DE:
 PARA:
 FECHA:



NOMBRE DEL MATERIAL	CANT.	PROVEEDOR	UNIDAD MEDIDA	POR UNIDAD	SALDO

OBSRVACIONES:

Elaborado por: Revisado por: Aprobado por:

		PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO				Código:	PAL-1			
						Versión:	3			
						Página:	3 de 3			
ANEXO 2										
		INVENTARIO Y CONTROL DE MATERIALES								R1-PAL-1
		PLASTEXTIL 367								
No.	LOTE	NUMERO ROLLO	METROS INGRESO	ORDEN DE PRODUCCIÓN	METROS CONSUMIDOS	METROS SOBANTES	ALCANCE	METROS CONSUMIDOS	METROS SOBANTES	
1	13322-6	21	50	2042	31,18	18,82	2033	16,16	2,66	
2			50		50	0				
3			50		50	0				
4			50		18,72	31,28				
5			50			50				
6			50			50				
7			50			50				
8			50			50				
9			50			50				
10			50			50				
11			50			50				
12			50			50				

Elaborado por: VALLEJO, Carlos


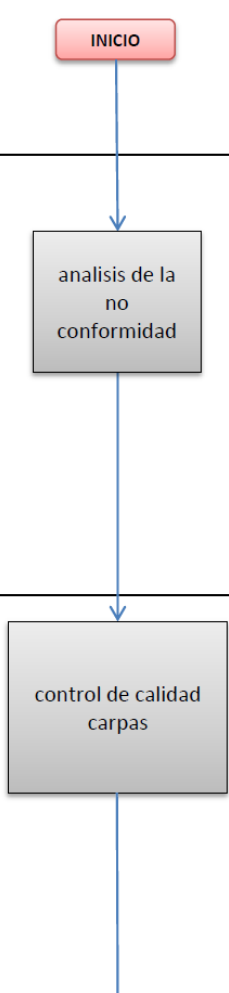
Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato


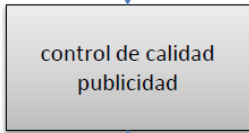
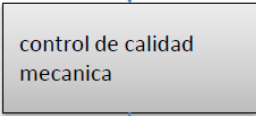

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción

En Tapicarpas Diseño Visual Ambato el control de la producción se realiza según el **procedimiento de control de calidad PCC-1**

Cuadro No. 4.14. Procedimiento Control de Calidad

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Código:	PCC-1
				Versión:	1
				Página:	1 de 4
Elaborado por:		Aprobado por:			
David Vallejo Cargo: Jefe de Producción		Carlos Vallejo Cargo: Gerente			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO establecer los mecanismos de control de calidad en la producción de carpas, publicidad y mecánica. Establecer el mecanismo para tratar el producto no conforme					
2. RESPONSABILIDAD Es responsabilidad del Jefe de Producción y de los Coordinadores de producción controlar y verificar el correcto funcionamiento de los productos					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Cualquier producto no conforme que se presente en la producción ya sea de carpas, publicidad o mecánica debe ser anotado en el Registro control de calidad o de no conformidad ver anexo 1 (R1-PCC-1)	el coordinador es el responsable de definir el tipo de no conformidad y el tratamiento que se le de al mismo	CT		
	El tratamiento de las no conformidades se la debe realizar en conjunto con JP y GG entre las que pueden estar: tomar acciones para eliminar la no conformidad. Autorizar su uso o liberación, registrando la fecha de verificación. Tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.	si la no conformidad se detecta despues de la entrega del producto se debe tomar acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad y debe ser notificada mediante reporte de AC/AP/OM ver anexo 2 (R1-PMC-3)	JP		
	El control de calidad se lo realiza en cada trabajo, principalmente después de termoselladas las hojas verificando las medidas requeridas por el cliente, despues de cosidas ya que debe haberse tomado en cuenta el espacio para el doblez con el filo de sogá o ribeteado. verificar que los materiales utilizados no tengan ningun problema como: no se termosellen, rasgados, huecos, malos acabados, Para cada material se utiliza diferente frecuencia de la maquina para que no haga chispas Verificar que la maquina este realizada el	verificar los requerimientos solicitados por el cliente segun las especificaciones tecnicas. * Mientras mas delgado el material menor es la frecuencia utilizada en la maquina	CC		

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Código:	PCC-1												
			Versión:	1												
			Página:	2 de 4												
	<p>Se debe realizar el control de calidad cada cierto tiempo (depende del tipo de material) en lona cada 3 min, vinil cada 6 min, Que no se esten haciendo olas en el material y que pueda rozar los cabezales con el material. Que se tapen los cabezales por colores. que pierda absorción las planchas o que no calienten las planchas pre y post impresión, ventiladores funcionando totalmente para que el producto salga seco de la maquina.</p>	<p>Al ir imprimiendo se debe verificar las medidas de las impresiones</p>		CP												
	<p>Verificar medidas según las especificaciones técnicas emitidas. Realizar el tratamiento anticorrosivo en la tubería. Verificar que las soldaduras se encuentren sin porosidades. Controlar que las vallas, marcos templados esten bien templado y sin rayones. para las instalaciones deben quedar bien colocados e instalados los trabajos para que no sufran caidas ni desprendimientos del lugar de instalación.</p>	<p>usar los materiales correctos para la correcta sujeción e instalación de los trabajos</p>		CM												
	<p> Pasar el reporte de control de calidad a jefe de producción para que verifique las repeticiones y realizar un analisis mas profunto para eliminar los problemas presentados</p>			JP												
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica</p> <p style="text-align: right;">AC: Asesor Comercial</p>																
<p>5. CAMBIOS REALIZADOS</p> <p>No hay cambios realizados por ser primera versión</p>																
<p>6. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">NOMBRE</th> <th style="width: 25%;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1-PCC-1</td> <td>Registro de No Conformidades</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>R1-PMC-3</td> <td>Reporte AC/AP/OM</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					CODIGO	NOMBRE	ANEXO	R1-PCC-1	Registro de No Conformidades	1	R1-PMC-3	Reporte AC/AP/OM	2			
CODIGO	NOMBRE	ANEXO														
R1-PCC-1	Registro de No Conformidades	1														
R1-PMC-3	Reporte AC/AP/OM	2														

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	Código: PCC-1
		Versión: 1
		Página: 3 de 4

ANEXO 1

De OP: **REGISTRO DE NO CONFORMIDADES**
 Cliente:
 Fecha:
 Responsable de Proceso:



Proceso	Especificaciones a controlar	Conformidad (si)	No Conformidad	Causa	# de Fallas	Observaciones

ANEXO 2

REPORTE DE AC/AP/OM
R1-PMC-3

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	Nº: _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Reportado por: _____ Fecha: _____
1 - Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora: _____ _____ _____ _____ _____ _____ Proceso: _____ Líder del Proceso: _____ (firma)		
2 - Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario). _____ _____ _____ _____		
3 - Descripción de la Solución: _____ _____ _____ _____ Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____ (nombre y firma)		
4 - Verificación de la Solución Implantada: _____ _____ _____ _____ Verificado por: _____ Fecha: _____ nombre y firma)		

7.5.2 Validación de los procesos de la producción.

Tapicarpas Diseño Visual Ambato, realiza la validación del producto, mediante las siguientes actividades:

- a) Definición e implantación de criterios para la revisión y aprobación de los procesos de producción, mediante los controles de calidad que se realizan desde la materia prima hasta el producto terminado, según se ha definido en los procedimientos de control de calidad, procedimiento de entrega del producto, procedimiento de almacenamiento.
- b) Uso de los equipos apropiados en producción.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La empresa mantiene identificados los materiales, con el propósito de establecer su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos en el

Procedimiento de Almacenamiento PAL-1.

La trazabilidad es un elemento que Tapicarpas Diseño Visual Ambato contempla a partir del número OP con el nombre del propietario,

La trazabilidad del producto se puede realizar mediante la identificación que se colocan en el producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

Tapicarpas Diseño Visual Ambato ocasionalmente recibe de sus clientes materia prima y arreglos para una prestación de servicio, que son de su propiedad. Su identificación y preservación se lo realiza colocando el producto en el lugar determinado como propiedad del cliente.

7.5.5 Preservación del producto

Para la Preservación del Producto se debe tomar en cuenta las acciones para identificar, manipular, transportar, empaquetar y almacenar los materiales y el producto con el propósito de mantener su conformidad con los requisitos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tapicarpas Diseño Visual Ambato dispone de dispositivos de seguimiento y medición. Como son el calibrador y flexómetros los mismos que deberán cumplir con un tiempo

limitado de uso para evitar los errores en las mediciones y también verificar que los materiales vengan con el espesor negociado en la compra.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Tapicarpas Diseño Visual Ambato planificará e implementará la medición y análisis en todos los procesos del SGC y controlará la mejora mediante el Proceso de Mejoramiento Continuo, actividades necesarias para:

- Demostrar la conformidad del producto, a través de los controles de su proceso productivo.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, mediante el seguimiento a sus objetivos e indicadores de calidad y al establecimiento de acciones para su mejora.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Tapicarpas Diseño Visual Ambato realiza un seguimiento a la satisfacción de sus clientes mediante la realización de llamadas definidas en el **Procedimiento de Post Venta PPV-1**. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos.

Además ha establecido el mecanismo necesario para proporcionar una atención oportuna a los reclamos de los clientes, según lo indicado en el **Procedimiento de Post Venta PPV-1**.

8.2.2 Auditoria Interna


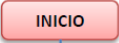
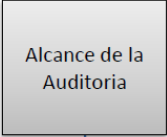
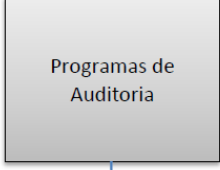
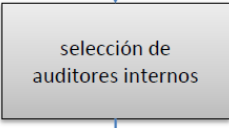
Tapicarpas Diseño Visual Ambato realizará auditorias internas de su Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conformidad con la Norma ISO 9001:2008, y su implementación y mantenimiento eficaz.


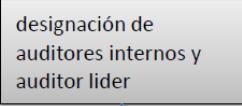
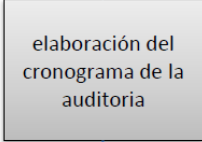
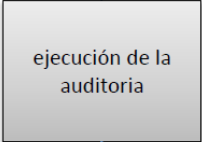
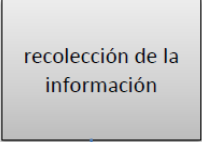
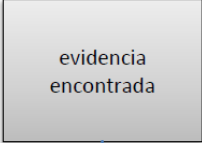
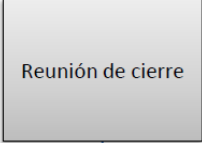
Estas auditorías se realizan en forma periódica, según lo establecido en el Documento Cronograma de actividades del SGC. Las fechas establecidas son tentativas y pueden ser adelantadas o postergadas por decisión del Gerente y comunicadas verbalmente al Representante de la Dirección para que proceda a su ejecución.


En el **Procedimiento para Auditorias Internas del Sistema de Gestión de Calidad PMC-4**, se indicarán las responsabilidades y la manera de conducir las auditorias, asegurando su independencia, registrando los resultados e informando al Gerente.


La Jefe Administrativa y los Líderes de Procesos implementan en forma oportuna las acciones correctivas, a fin de solucionar las no conformidades encontradas. Las actividades de seguimiento a las auditorias realizadas, incluyen la verificación de las acciones tomadas y los respectivos informes de resultados.

Cuadro No. 4.15. Procedimiento Auditorias Internas

		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		Código:	PMC-3
				Versión:	1
				Página:	1 de 6
Elaborado por:		Aprobado por:			
Carlos Vallejo Cargo: Gerente		Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativa			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer los lineamientos para planificar y realizar las Auditorias Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.					
2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección será el responsable de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Definición de Auditoria Interna: Es un examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información), y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos utilizados en el sistema de Gestión de la Calidad.	la auditoria la debe realizar un auditor interno calificado, cuando la empresa los tenga.	GG		
	Representante de la dirección definirá los procesos y los procedimientos y otros documentos que serán auditados durante la auditoria interna correspondiente.		MC		
	Las auditorias del SGC se efectuarán de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades del SGC. Y se elaborarán de acuerdo al estado e importancia de los procesos y se tomará muy en cuenta el análisis en el informe del auditor de la auditoria transcurrida.	este programa podra ser modificado con la aprobación de Gerente General.	RD		
	Los auditores para Tapicarpas Diseño Visual Ambato, serán seleccionados de acuerdo al cumplimiento de los siguientes requisitos: Educación: Nivel mínimo Bachiller. Formación: curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente por la empresa.	los auditores pueden ser de nivel externo que tengan el curso de formación de auditores.	GG		

		PROCEDIMIENTO	
		AUDITORIAS INTERNAS	
		Código:	PMC-3
		Versión:	1
		Página:	2 de 6
	<p>Previo a la ejecución de la auditoria al sistema de gestión de la calidad, el representante de la dirección , designará al auditor líder y a los auditores internos requeridos a partir del grupo de auditores calificados internos o externos de la empresa.</p>	los auditores no podran auditar su propio trabajo.	RD
	<p>El representante de la dirección y/o auditor líder elaborarán un programa para la ejecución de la auditoria.</p> <p>Lo enviarán con anticipación a los auditores y auditados del SGC.</p> <p>Los auditores deberán realizar las listas de verificación en el formato indicado y enviado.</p>		RD
	<p>Reunión Inicial: si el auditor líder considera necesario, se reunirá con la gerencia y los coordinadores de procesos que se auditarán, a fin de explicar o aclarar detalles del programa de auditoria.</p>		RD
	<p>el auditor o equipo de auditores recogerán información a través de entrevistas, examen de procedimientos u otros documentos y observaciones de las actividades en las funciones auditadas.</p> <p>Esta información será comparada con los requisitos especificados en la NORMA ISO 9001, con el manual de calidad o con los procedimientos, con el proposito de verificar su cumplimiento</p>	toda la información u observación debe ser una evidencia objetiva	RD
	<p>todo evidencia objetivo deberá ser catalogada como No Conformidad menor o No conformidad Mayor, Observación o mejora.</p> <p>Deben redactarse en el reporte de AC/AP/OM, en este registro se deben incluir las firmas de responsabilidad.</p>	las evidencias deben ser indicadas al auditado para su total conocimiento.	RD
	<p>Al final de la auditoria, el auditor líder mantendrá una reunión con el gerente y los coordinadores de procesos.</p> <p>El propósito de esta reunión es presentar un informe preliminar de las no conformidades detectadas y aclarar cualquier duda respecto a la auditoria y su resultado, el contenido de este informe lo definira el auditor líder.</p>	el auditor líder entregará un informe final al representante de la dirección, este informe de resultados debe contener lo especificado en el anexo 5	RD

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		Código:	PMC-3															
			Versión:	1															
			Página:	3 de 6															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">implantación de las AC/AP/OM</div>	<p>El Gerente General y el Líder de cada Proceso implementarán las acciones correctivas definidas, a fin de corregir las No Conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorías. Esta implementación deberá estar documentada en el Reporte de AC/AP/OM (R1-PMC-3, ver anexo 4).</p>		RD																
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">seguimiento de las AC/AP/OM</div>	<p>Los Auditores deberán verificar la implementación de la acción correctiva propuesta en las fechas establecidas en el informe de no conformidades Reporte de AC/AP/OM, y la registrarán en el mismo la verificación realizada.</p>	<p>Toda No Conformidad cerrada deberá ser comunicada al Auditor Líder, a fin de que éste realice el informe correspondiente.</p>	TC																
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">verificación de la efectividad de las AC/AP/OM</div>	<p>El auditor líder y/o representante de la dirección verificarán que las acciones correctivas implementadas en cada proceso sean eficaces.</p>	<p>la verificación de la eficacia debe ser cuantitativa</p>	RD																
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #f8d7da;">FIN</div>	<p>Archivar todas los Reportes de AC/AP/OM como historial de las auditorías.</p>		RD																
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS</p> <p>JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica</p> <p style="text-align: right;">AC: Asesor Comercial</p> <p>5. CAMBIOS REALIZADOS</p> <p>No hay cambios realizados por ser primera versión</p> <p>6. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CODIGO</th> <th style="text-align: center;">NOMBRE</th> <th style="text-align: center;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">R2-PMC-3</td> <td style="text-align: center;">Programa de Auditoria</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">R3-PMC-3</td> <td style="text-align: center;">Lista de verificación</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">R1-PMC-3</td> <td style="text-align: center;">Reporte de AC/AP/OM</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">R4-PMC-3</td> <td style="text-align: center;">Informe de Resultados</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>					CODIGO	NOMBRE	ANEXO	R2-PMC-3	Programa de Auditoria	1	R3-PMC-3	Lista de verificación	2	R1-PMC-3	Reporte de AC/AP/OM	3	R4-PMC-3	Informe de Resultados	4
CODIGO	NOMBRE	ANEXO																	
R2-PMC-3	Programa de Auditoria	1																	
R3-PMC-3	Lista de verificación	2																	
R1-PMC-3	Reporte de AC/AP/OM	3																	
R4-PMC-3	Informe de Resultados	4																	

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:	PMC-3
		Versión:	1
		Página:	5 de 6

ANEXO 3

REPORTE DE AC/AP/OM
RI-PMC-3

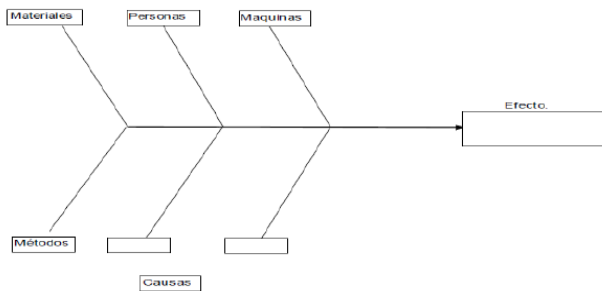
<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva/NC <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	N°: _____	<input type="checkbox"/> PROCESO <input type="checkbox"/> AUDITORIA <input type="checkbox"/> INTERNA	Reportado por: _____
		Fecha: _____	
1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora: _____ _____ _____ _____ _____ Proceso: _____ Líder del Proceso: _____ (firma)			
2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario). _____ _____ _____			
3.- Descripción de la Solución: _____ _____ _____ _____ Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____ (nombre y firma)			
4.- Verificación de la Solución implantada: _____ _____ _____ Verificado por: _____ Fecha: _____ nombre y firma)			

(Reverso)

Identificación de causa raíz del problema

Lluvia de Ideas


Diagrama Causa - Efecto




Causas	Prioridad

ACCION

Actividades	Fecha limite	Responsable

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:	PMC-3
		Versión:	1
		Página:	6 de 6

ANEXO 4


AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CALIDAD No. __
INFORME DE RESULTADOS

1. Fecha de realización de la auditoría
2. Fecha de presentación del informe
3. Objetivos de la auditoría
4. Programa de la Auditoría (R2-PMC-4)
5. Resultados (a)
6. Conclusiones y Recomendaciones (b)
7. Anexos
 - 7.1 Informes de No Conformidades (c)
 - 7.2 Listas de verificación utilizadas (d)

Notas:

- a. Informe detallado de los resultados obtenidos
- b. Conclusiones y recomendaciones planteadas por el grupo de auditores
- c. Se adjunta los informes de no conformidades que se llenaron en el transcurso de la auditoría
- d. Se adjunta las listas de verificación utilizadas por los auditores internos

R4-PMC-3

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La medición y seguimiento de los procesos se realiza mediante los indicadores establecidos en el Documento Manual Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión. Estos indicadores permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados dentro de la fecha meta, el Gerente debe levantar una acción correctiva a los Líderes de Procesos quienes deben identificar y ejecutar las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

En las distintas etapas del proceso de producción, se realiza el seguimiento y de medición de las características del producto, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y la verificación del producto terminado


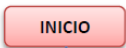
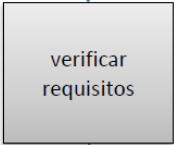
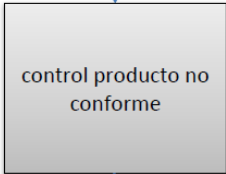
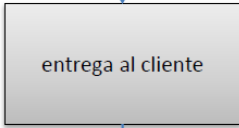
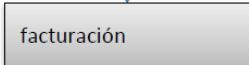
Las responsabilidades y la metodología a seguir se indican en el **Procedimiento de Control de Calidad, Procedimiento de Entrega PEN-1 y Procedimiento Almacenamiento PAL-1**, incluye los registros necesarios para evidenciar la




conformidad del producto con los criterios de aceptación establecidos, y las personas responsables de la liberación (aprobación) del producto.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El Procedimiento de Control de Calidad, Procedimiento de Entrega PEN-1 y Procedimiento Almacenamiento PAL-1, definen en el numeral Control de Producto no Conforme, la manera en que Tapicarpas Diseño Visual Ambato identifica y controla los productos que no cumplen con los requerimientos establecidos a fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

Cuadro No. 4.16. Procedimiento Entrega

		PROCEDIMIENTO ENTREGA			
				Código:	PEN-1
				Versión:	1
		Página:	1 de 2		
Elaborado por:		Aprobado por:			
David Vallejo Cargo: Jefe de Producción		Carlos Vallejo Cargo: Gerente			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer la metodología para realizar la verificación de cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente					
2. RESPONSABILIDAD El Jefe de Producción será el responsable de la implantación y cumplimiento de este procedimiento.					
3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Recibir el producto terminado ya sea de Coordinador de Producción Carpas, Publicidad o Mecánica		JP		
	Verificar que el producto terminado cumplan con todos los requisitos solicitados por los clientes establecidos en la orden de trabajo y en las especificaciones técnicas.		JP		
	Se debe verificar principalmente en las uniones entre hoja y hoja que este unidas en base a calor y presión. Todas las chapetas se encuentren con sus respectivas argollas y/u ojales. Los acabados de la carpa cumplan con lo solicitado por el cliente las impresiones se encuentren si ningun rayon o despintado.	si el producto cumple con todos los requisitos del cliente, se procede a la identificación y colocación en la estanteria de entrega, cuidando la propiedad del cliente	JP		
	Se entrega al cliente el producto con la orden de trabajo ver anexo 1 (R1-PVE-1) Si es aceptada se procede con el embalaje del producto y la firma del documento.	Si tiene alguna observación se lo registra en el reporte AC/AP/OM y se da solución inmediatamente.	JP		
	al cliente se le pone en contacto con Contabilidad para la facturación y tipos de pago	en caso de dar plazo para el pago se lo debe indicar en el acta de entrega recepción y las fechas de cobro.	JP		

	PROCEDIMIENTO ENTREGA	Código:	PEN-1
		Versión:	1
		Página:	2 de 2
	archivar los documentos en las carpetas correspondientes. (cuentas por cobrar, entregados y cancelados.)		JP
4. DEFINICIÓN DE TERMINOS JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica			
5. CAMBIOS REALIZADOS No hay cambios realizados por ser primera versión			
5. ANEXOS Y REGISTROS			
CODIGO	NOMBRE	ANEXO	
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1	
Anexo 1			
			

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

8.4 ANALISIS DE DATOS

Tapicarpas Diseño Visual Ambato determina, recoge y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad y para determinar los elementos en los cuales puede realizarse la mejora continua.

Para el efecto se analiza los indicadores con la información relacionada con la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las tendencias de los procesos y productos, y la información de los proveedores.

Los Líderes de Procesos presentan en la Reunión de Revisión de la Dirección la información correspondiente a sus respectivos procesos.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

Tapicarpas Diseño Visual Ambato desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las Revisiones de la Dirección, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas y externas, el análisis de datos del proceso productivo y la ejecución de acciones correctivas y preventivas, principalmente.

8.5.2 Acción correctiva

Tapicarpas Diseño Visual Ambato toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades presentadas con objeto de evitar su repetición. El **Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras PMC-3** indica la metodología a seguir para:

- Determinar las no conformidades (incluyendo las quejas del cliente).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de establecer acciones correctivas para evitar su repetición.
- Determinar y poner en práctica las acciones correctivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones correctivas tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.


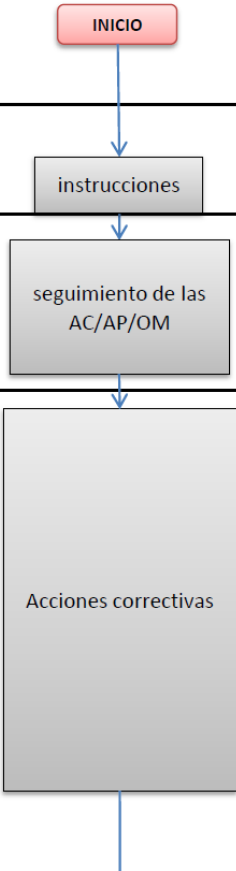
8.5.3 Acción preventiva


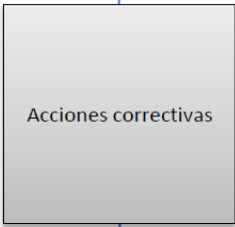
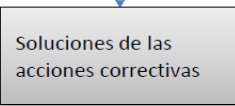
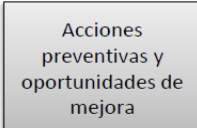

Tapicarpas Diseño Visual Ambato identifica los problemas potenciales y define las acciones preventivas necesarias para evitar su ocurrencia, basándose en la información obtenida en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad.


El **Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras PMC-3** indica la metodología a seguir para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Determinar y aplicar las acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.

Cuadro No. 4.17. Procedimiento Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Acciones de Mejora

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA		Código:	PMC-4
				Versión:	1
				Página:	1 de 5
Elaborado por:		Aprobado por:			
Carlos Vallejo Cargo: Gerente		Janeth Cabezas Cargo: Jefe Administrativa			
Firma:		Firma:			
<p>1. OBJETIVO Establecer el método para identificar las causas de las No Conformidades existentes o potenciales e identificar, implantar y verificar las soluciones, así como establecer las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>2. RESPONSABILIDAD El representante de la dirección es el encargado de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento, los coordinadores de procesos son los encargados del análisis de las no conformidades y de la implementación efectiva de las AC/AP/OM establecidas</p> <p>2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</p>					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	<p>Cualquier funcionario de la empresa puede identificar problemas existente, potenciales u oportunidades de mejora utilizando el reporte de AC/AP/OM R1-PMC-3(ver anexo1)</p>	la auditoria la debe realizar un auditor interno calificado	AC		
	en el anexo 2 se encuentra la Guia para el desarrollo de las acciones correctivas, preventivas o mejora.		RD		
	el representante de la dirección deberá ingresar todos los reportes de AC/AP/OM para controlar el estado de las mismas y pueda emitir los informes necesarios para indicarlos en las reuniones de revisión gerencial.		RD		
	<p>Algunos de los casos en que se aplica son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No conformidades del SGC: si se presentan incumplimientos a lo establecido en los documentos del SGC (manual de calidad, procedimientos, IT). Si el incumplimiento se detecta en una Auditoría Interna se documentará en el Reporte de AC/AP/OM señalando en el casillero respectivo. • Reclamos del cliente: Cada reclamo de clientes debe tener una acción correctiva. • Devolución de Productos y Documentos por defectos y/o incumplimiento. Cada devolución debe tener una acción correctiva. 		RD		

	PROCEDIMIENTO		Código:	PMC-4
	ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA		Versión:	1
			Página:	2 de 5
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación inadecuada: si se considera que lo establecido en los documentos del SGC no refleja las condiciones de operación actuales de los procesos o actividades. las causas de las No conformidades pueden ser encontradas en : <ul style="list-style-type: none"> • Los registros específicos del área en donde se presenta el problema no son de utilidad. • Las observaciones y experiencia del personal • Las mediciones relacionadas con el problema. 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar nueva documentación o cambiar la documentación existente. • Realizar cambios en la planificación de las actividades. • Ejecutar actividades de entrenamiento o reentrenamiento del personal. • Modificar equipos o materiales. 			RD
	<p>Las fuentes de información detectoras de no conformidades potenciales y que también permiten establecer oportunidades de mejora, pueden ser las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de las tendencias de la información correspondiente a registros de producción, calidad y los demás registros del Sistema de Gestión de Calidad. • El análisis de las tendencias de los indicadores utilizados para evidenciar el cumplimiento de los objetivos de calidad. <ul style="list-style-type: none"> • La aplicación de una acción correctiva que determina un problema potencial para otros productos o procesos similares o relacionados. • La información proporcionada por los clientes sobre los productos suministrados. • Las observaciones del proceso de producción. <ul style="list-style-type: none"> • Las recomendaciones u observaciones presentadas en los informes de Auditorías Internas de Calidad. • Los resultados de las reuniones de Revisión por la Dirección. • El seguimiento al entendimiento y cumplimiento de la Política de Calidad. 			RD
	<p>archivar todos los Reportes de AC/API/OM</p>			RD
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS</p> <p>JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica</p> <p style="text-align: right;">AC: Asesor Comercial RD: Representante de la Dirección</p>				

	PROCEDIMIENTO	Código:	PMC-4
	ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	3 de 5

5. CAMBIOS REALIZADOS

No hay cambios realizados por ser primera versión

6. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PMC-3	Reporte de AC/AP/OM	1
R3-PMC-3	Instrucciones de llenado AC/AP/OM	2
R1-PMC-3	Registro y Seguimiento de AC/AP/OM	3

ANEXO 1**REPORTE DE AC/AP/OM**

R1-PMC-3

<input type="checkbox"/>	Ac. Correctiva	N°: _____	<input type="checkbox"/>	Reportado por: _____
<input type="checkbox"/>	Ac. Preventiva			Fecha: _____
<input type="checkbox"/>	Op. Mejora		<input type="checkbox"/>	

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

Proceso: _____

Lider del Proceso: _____

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:


Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

Verificado por: _____ Fecha: _____

(nombre y firma)

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA	Código:	PMC-4
		Versión:	1
		Página:	5 de 5

ANEXO 2

Instrucciones para llenar el Reporte de AC/AP/OM

Información general

El denunciante escribe su nombre y/o cargo en el campo de "Reportado por" e indica la fecha en que genera el reporte.

El Líder del Proceso marca el reporte como: acción correctiva, preventiva u oportunidad de mejora, si se levanto en Auditoría Interna o Proceso; a demás en auditorías internas se asignará el número consecutivo en base al total de reportes levantados al proceso.

1. Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora

Para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, el denunciante describe el problema en TRES partes:

- 1) HECHO: describe de manera concisa y clara el problema existente o potencial, resumiendo en un máximo de tres palabras
- 2) DETALLE: describe la evidencia objetiva del problema.
- 3) REQUISITO: coloca el literal de la norma ISO 9001-2008, que parte del procedimiento, instructivo o manual incumple.

Para las Oportunidades de Mejora el denunciante describe la mejora solo con la descripción.

El denunciante entrega el reporte al Líder del Proceso.

El Líder del Proceso a la que aplica el problema u opción de mejora, coloca su firma y fecha, se queda con la original para que gestione la misma y la copia entregan a MC el mismo día de realizado el reporte.

2. Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial

Se detalla(n) la(s) causa(s) raíz (ces) del problema denunciado. Se recomienda aplicar los métodos y herramientas sugeridos para identificar las causas: que pueden ser lluvia de ideas, diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto (reverso del reporte), y establece un cuadro de acciones, responsables y plazos. (reverso del reporte)

Cuando se trata de una oportunidad de mejora, no se requiere llenar esta sección

3. Definición de la Solución

Se establecen alternativas de solución para eliminar las causas identificadas y definidas como prioritarias.

El responsable de la implantación coloca su nombre y/o cargo, su firma y fecha máxima en la que se procederá a la implantación.

Definida la solución o plan de acción de soluciones, si se requiere, se solicita la autorización y asignación de recursos.

Se procede a la implantación de la solución.

Para realizar el paso 2 y 3 tienen un plazo de 48 horas de entregado el reporte para realizar e informar a MC el plan de acción y la fecha de implantación y que se pueda verificar el cumplimiento.

ANEXO 3

REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS										
N°	FECHAS (dd-mm-aa)			13-jul-12		13-jul-12		NO CONFORMIDAD (1 + 2 + 3)		
	Apertura	Plazo	plan	Estado	Estado Eficacia	TIPO	Origen	Departamento	Hallazgo y Detalle de Evidencia (1+2)	Identificación Causa Raiz
452	27-oct-11	29-oct-11	28-nov-11	Verificada	Eficaz	AC	Auditoría Interna			
455	29-oct-11	31-oct-11	29-nov-11	Verificada	Eficaz	AC	Auditoría Interna			

Elaborado por: VALLEJO, Carlos

Fuente: Tapicarpas Diseño Visual Ambato

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

➤ TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, ha demostrado ser una empresa innovadora, con personal que están abiertos al cambio y que tienen miras de crecimiento con la empresa. La colaboración de la Dirección de la entidad en el proceso de investigación ratificó el compromiso de mejora continua que mantiene la empresa con sus clientes tanto internos como externos.

➤ Al enfocarse en un desarrollo de procesos basado en una norma internacional ISO 9001 – 2008 hace que la empresa se fortalezca en las actividades diarias, se estandariza los procesos y principalmente todo registro o procesos tiene interacción entre los demás procesos, es decir que todo documento utilizado en la empresa demostraría su utilidad brindando información valiosa para que la dirección tome acciones basados en datos reales.

➤ El desarrollo de un manual de Calidad en la empresa Tapicarpas Diseño Visual Ambato ha permitido establecer y describir documentalmente todas las actividades que la

empresa desarrolla para cumplir con los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008.

- Se elaboro un manual de funciones por medio del cual cada empleado de Tapicarpas Diseño Visual Ambato conocerá sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa y principalmente en relación con los literales de la norma, estos manuales servirán de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.
- El Aseguramiento de la calidad comprende principalmente la revisión del contrato o la orden de trabajo con sus especificaciones del trabajo, la documentación de los procesos productivos y administrativos hace que la revisión de los requisitos del cliente estén en primer plano, desde la negociación hasta la entrega del mismo, además de brindar un oportuno servicio postventa, para asegurarnos que los clientes estén satisfechos con el producto adquirido.
- Las Auditorias de Calidad son exámenes metódicos, que se deben enfocar a la mejora continua de los procesos, y que deben medir si las actividades y los resultados presentados cumplen los objetivos previamente establecidos, al formar parte principal de un Sistema de Gestión de la Calidad para su mejora, tiene un carácter eminente preventivo y se constituye en una herramienta fundamenta en todos los procesos de detección de oportunidades de mejora.

5.2. Recomendaciones.

- Debe existir el compromiso de la dirección y la capacitación al personal de la empresa para poder llevar a cabo la implementación exitosa de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Motivar el uso del manual de calidad evitando que se convierta en un documento de archivo, para esto se debe estudiar, aplicar, actualizar y realizar los cambios necesarios ajustados a las nuevas revisiones que se den en la norma o a los cambios que se den en tecnologías o en los métodos de realización de los productos.
- Se debe velar el buen ambiente de trabajo, lo que conlleva al mejoramiento de los productos y servicios reflejando la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Ampliar la cartera de clientes de TAPICARPAS DISEÑO VISUAL AMBATO, pues su capacidad operativa está siendo sub-utilizada con cierta maquinaria que no está trabajando al total de su capacidad.
- Deberá implementar todos los procedimientos presentados y realizar una auditoría interna de la calidad para verificar que los procedimientos documentados están siendo útiles y están brindando información valiosa para la dirección y principalmente enfocados a la mejora continua como la Norma ISO 9001-2008 lo solicita.

BIBLIOGRAFIA

1. Norma Internacional Sistemas de gestión de la calidad Requisitos ISO 9001-2008, aprobada en Noviembre 2008
2. Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad (S.R.O. 26 FR 22 de Febrero del 2007) TITULO III del Desarrollo y la promoción de la calidad, pag.18
3. Norma UNE-EN-ISO 9000 publicada el 15 de diciembre del 2000, se refiere a los “fundamentos y vocabulario” de los sistemas de gestión de la calidad
4. GRYNA, Frank M. Método Juran análisis y planeación de la calidad. Quinta edición. México. Editorial McGraw Hill, 2007
5. CERESO, Andrés Berlinches. Calidad. Sexta edición. Editorial Paraninfo. España 2008.
6. SAN MIGUEL, Pablo Alcalde. Calidad. Sexta edición. Editorial Thomson - Paraninfo. España 2008.
7. ROURE. La gestión por Procesos. Barcelona. Printed Industria Gráfica, 1997.

LINKOGRAFIA

1. Herrera, William, 20 de febrero del 2009, Mapeo de procesos, Slideshire, <<http://www.slideshire.net/Willy256/mapeo-de-procesos-1052895>.>
2. Cordoba, Carlos. 10 de Abril del 2008. Gerencia Procesos. <<http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?categories/4-4-Mapeo-de-Procesos>>
3. Saavedra, Gustavo. Diplomado Gestión Estratégica U de Chile. “Gestión, calidad y agregación de valor de información”. <<http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>>

ANEXOS

ANEXO 1

Manual de Objetivos e Indicadores de calidad



Anexo 1

MANUAL DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD

MGC-3

PROCESO:	ORIENTACIÓN A LA POLÍTICA DE CALIDAD	Nº	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO	UNIDAD	RESPONSABLE
PLANIFICACION DEL SGC	Mejorar continuamente nuestros procesos	1	Mejorar continuamente nuestros procesos	% de indicadores de gestión de los procesos que cumplen con la meta de calidad.	%	JA

PROCESO:	ORIENTACIÓN A LA POLÍTICA DE CALIDAD	Nº	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	UNIDAD	RESPONSABLE
1 VENTAS	Satisfacción del cliente	1	INCREMENTO MENSUAL DE VENTAS	VALOR DE VENTAS	OP	AS
2 COMPRAS	Mejora Continua Satisfacción del cliente	1	nivel de cumplimiento de proveedores	% de cumplimiento de pedidos	%	JA
3 ALMACENAMIENTO	Mejora Continua	1	entregas a tiempo	% de cumplimiento	%	AL
4 PLANIFICACION DE LA PRODUCCION	Cumplimiento de especificaciones de los productos y calendarios de entrega	1	incrementar el nivel de cumplimiento con la fecha de entrega establecida	% de cumplimiento de fechas de entrega	%	pp
5 CARPAS	Mejora Continua	.	Reducir el porcentaje de defectos	% DE NO CALIDAD	%	CC
8 PUBLICIDAD	Mejora continua	1	Reducir el porcentaje de defectos	% DE NO CALIDAD	%	CP
11 MECANICA	Mejora continua	2	reducir el porcentaje de defectos en instalaciones	% DE NO CALIDAD	%	CM
13 ENTREGA	Cumplimiento de especificaciones de los productos Servicio ágil	1	Disminuir reclamos de clientes	Reclamos de clientes	# reclamos	PP
14 POST-VENTA	Satisfacción del cliente		RECOPIRAR INFORMACION DEL CLIENTE PARA LA INNOVACION DEL PRODUCTO	SUGERNCIAS INNOVADORAS REPORTADAS POR EL CLIENTE	# DE SUGERENCIAS	AC
18 MEJORAMIENTO CONTINUO	Mejorar continuamente	1	Conseguir el 60% del cumplimiento de AC/API/OM en el tiempo planificado	Cumplimiento de planes de acción de reportes de AC/API/OM	%	MC
20 CONTABILIDAD	Mejoramiento Continuo	1	Realizar los registros eficientemente	errores en registros	%	CT

FORMULA
$\frac{\# \text{ indicadores de gestion de los procesos del SGC cumplen con la meta } * 100}{\# \text{ indicadores de gestión de los procesos del SGC}}$

INDICADORES DE GESTION DE LOS PROCESOS


FORMULA
$\frac{\text{Valor venta actual} \times 100}{\text{Valor venta mes anterior}}$
$\frac{\# \text{ Pedidos Cumplidos} \times 100}{\# \text{ Pedidos Solicitados}}$
$\frac{\# \text{ de pedido entregados a tiempo a los clientes internos}}{\# \text{ de pedidos totales}}$
$\frac{\# \text{ cumplimientos con la fecha de entrega}}{\# \text{ de trabajos entregados.}}$
$\frac{\# \text{ defectos totales al mes} * 100}{\# \text{ de metros producidos al mes}}$
$\frac{\text{metros impresos defectuosos al mes} * 100}{\# \text{ de metros impresos al mes}}$
$\frac{\text{metros instalados defectuosos al mes} * 100}{\text{metros impresos para instalar al mes}}$
$\frac{\# \text{ reclamos solucionados}}{\# \text{ reclamos totales}}$
No. SUGERENCIAS INNOVADORAS RECOPIADAS AL MES
$\frac{\# \text{ acciones emitidas} * 100}{\# \text{ de acciones cerradas}}$
$\frac{\# \text{ de registros erroneos}}{\# \text{t. de regist contabiliz.}}$

FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR	ENERO	OBSERVACIONES
Registro objetivos de calidad e indicadores de gestion de los procesos consolidado	Mensual	0,00	


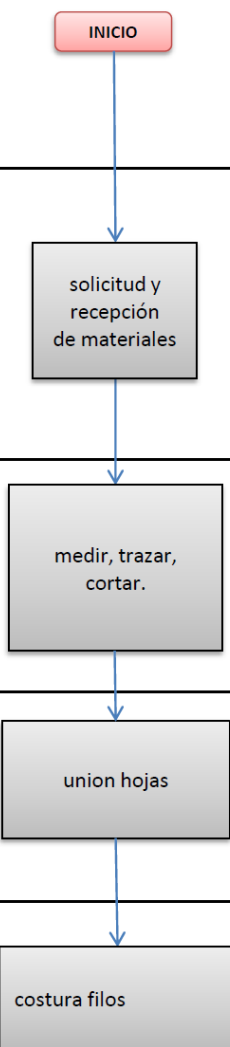
FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR	ENERO	OBSERVACIONES
reporte de ventas	MENSUAL	0,00	
Notas de pedido	MENSUAL	0,00	
Solicitud de Materiales	MENSUAL	0,00	
orden de trabajo (fecha establecida con el cliente)	Mensual	0,00	
Registro de control de calidad	MENSUAL	0,00	
Registro Control de Calidad	MENSUAL	0	
Registro Control de Calidad	MENSUAL	0,00	
Registros de reclamos Reporte AC/AP/OM	Mensual	0,00	
MERCADO	MENSUAL	0,00	
Registro AC/AP/OM	Mensual	0,00	
documentos contables	Mensual	0,00	


ANEXO 2


REGISTRO DE CALIFICACION DE PERSONAL

REQUISITOS DEL CARGO:		DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	FORMA CALIFICACION	CALIFICACION OBTENIDA
FECHA	NOMBRE DE EVALUADORES:			
CARGO:	Prueba de Habilidades:			
NOMBRE:	Prueba Técnica: Entrevista:			
EDUCACION			Si cumple = 10 1 nivel menos = 5 2 niveles menos = 1	
FORMACION			Cumple = 10 Cumple la mitad =5 menos de la mitad = 1 No cumple = 0	
HABILIDADES			Lo realiza y evalúa sobre 10 el Jefe Inmediato	
EXPERIENCIA			Cumple = 10 Cumple la mitad =5 menos de la mitad = 1	
PRUEBA TECNICA			Lo realiza y evalúa sobre 10 el Jefe Inmediato	
ENTREVISTA			Lo realiza y Evalúa el Jefe Administrativo.	
OBSERVACIONES:			CALIFICACION TOTAL	


ANEXO 3

		INSTRUCTIVO	
		PRODUCCIÓN CARPAS	
		Código:	IPC-1
		Versión:	1
		Página:	1 de 4
Elaborado por:		Aprobado por:	
Francisco Quinatoa Cargo: Coordinador Producción Carpas		Carlos Vallejo Cargo: Gerente	
Firma:		Firma:	
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Establecer el mecanismo para tener toda la secuencia de actividades para la fabricación de los productos en carpa con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.</p> <p>2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</p>			
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable
	Asistir a la reunión de planificación y solicitar la orden de producción conjuntamente con las especificaciones técnicas del producto a realizarse.	En caso de necesitar diseños impresos para los acabados solicitar a coordinador de publicidad por el mismo.	JP, TC
solicitud y recepción de materiales	Llenar la orden de producción con los materiales e insumos necesarios para la elaboración de la carpa y solicitarlos a almacenamiento.	Recibir los materiales con la firma de recepción	CC
medir, trazar, cortar.	Según la dimensión y tipo de carpa se procede a medir el largo de cada hoja necesaria para el producto por el número de hoja que necesitamos	instructivo de corte carpa	CC, AYUDANTE
union hojas	Se procede a termosellar las hojas para tener las medidas necesarias de la carpa		CC, AYUDANTE
costura filis	En la maquina de coser se procede a realizar el cosido de la sog a todo el filo de la carpa	Antes de coser verificar medidas de la carpa	AYUDANTE

		INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN CARPAS		Código:	IPC-1										
				Versión:	1										
				Página:	2 de 4										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ribeteado y colocación de chapetas</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Colocar los ribetes de acuerdo al diseño solicitado por el cliente.</p> <p>En caso de las carpas tipo ferias o para camionetas se realiza el ribereado con un material diferente</p> <p>Medir las distancias entre chapetas y termosellarlas.</p>	Las distancia entre chapetas son cada media hoja de material.	CC, AYUDANTE												
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">colocar cueros, remaches, ojales y/o argollas</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se comienza con la realización del hueco con el sacabocados, se coloca el cuero con la argolla y se remacha.</p> <p>O se coloca solo el hoja en las parte frontal y posterior de la carpa.</p>		AYUDANTE												
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">acabados</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se reciben de coordinador de publicidad los respectivos diseños para los termosellarlos y dar los acabado finales.</p>		CC												
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #f8d7da;">FIN</div>	<p>Se entrega a jefe de producción el trabajo para que revisen los requerimientos del cliente y se doblan para su respectiva entrega.</p>		CC												
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS</p> <p>JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica TC: Todos los coordinadores</p> <p>5. CAMBIOS REALIZADOS</p> <p>No hay cambios realizados por ser primera versión</p> <p>5. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>NOMBRE</th> <th>ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1-PVE-1</td> <td>Orden de trabajo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>R2-PVE-1</td> <td>Orden de producción</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>R1-IPC-1</td> <td>Control hojas a cortar</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>				CODIGO	NOMBRE	ANEXO	R1-PVE-1	Orden de trabajo	1	R2-PVE-1	Orden de producción	2	R1-IPC-1	Control hojas a cortar	3
CODIGO	NOMBRE	ANEXO													
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1													
R2-PVE-1	Orden de producción	2													
R1-IPC-1	Control hojas a cortar	3													

	INSTRUCTIVO	Código: IPC-1
	PRODUCCIÓN CARPAS	Versión: 1
		Página: 3 de 4

Anexo 1




MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Ingahurco)
 SUCURSAL: Av. Bolivariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal)
 TELEFOS: 032521660 - 032521579 / 095887938 - 098723092 - 051586384

ORDEN DE TRABAJO	R1-PVE-1	002342
FECHA: _____		
CLIENTE: _____		
DIRECCIÓN: _____		
TELF/FAX: _____		

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES:	TOTAL: _____
	ARONO: _____
	SALDO: _____

Anexo 2



032521660
R2-PVE-1
002323

ORDEN DE PRODUCCIÓN N°: _____ FECHA: _____ RESPONSABLE: _____ FECHA DE ENTREGA: _____ MATERIAL: _____ LOTE: _____ MEDIDA: _____ COLOR: _____	DETALLE CARPAS: _____ IMPRESIONES: _____ ROTULOS: _____ PLANAS: <input type="checkbox"/> LONA: <input type="checkbox"/> LUMINOSO: <input type="checkbox"/> FERIAL: <input type="checkbox"/> VINIL: <input type="checkbox"/> TEMPLADO: <input type="checkbox"/> CARAVANA: <input type="checkbox"/> VLAMINADO: <input type="checkbox"/> VISERA: <input type="checkbox"/> CASETA: <input type="checkbox"/> PLAYERA: <input type="checkbox"/> TEMPLADA: <input type="checkbox"/> ARREGLO: <input type="checkbox"/>
--	--

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES: _____	
----------------------	--


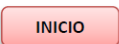
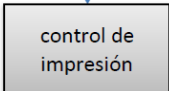
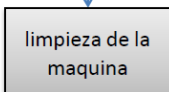

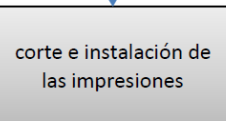
RESPONSABLE: _____ APROBADO: _____



	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN CARPAS										Código: IPC-1
											Versión: 1
											Página: 4 de 4

Anexo 3

ANCHO NECESARIO PASADO 20 cm		3		6		9		12		15		16,5																								
		1,5		1,5		1,5		1,5		1,5		1,5																								
	0,50	1,00	1,50	2,00	2,50	3,00	3,50	4,00	4,50	5,00	5,50	6,00	6,50	7,00	7,50	8,00	8,50	9,00	9,50	10,00	10,50	11,00	11,50	12,00	12,50	13,00	13,50	14,00	14,50	15,00	15,50	16,00	16,50			
	100																																			
	200																																			
	300																																			
	400																																			
	500																																			
	600																																			
	700																																			
	800																																			
	900																																			
as a cortar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																									

ANEXO 4

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN PUBLICIDAD		Código:	IPP-1
			Versión:	1
			Página:	1 de 3
Elaborado por: Anabel Quiroga Cargo: Coordinador Producción Publicidad		Aprobado por: Carlos Vallejo Cargo: Gerente		
Firma:		Firma:		
<p>1. OBJETIVO publicitarios digitales y en gran formato con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.</p> <p>2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</p>				
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable	
 ↓	Asistir a la reunión de planificación y solicitar la orden de producción conjuntamente con las especificaciones técnicas del producto a realizarse.	en caso de nuevos clientes hacer firmar la prueba de color del respectivo trabajo	JP, TC	
 ↓	Llenar la orden de producción con los materiales necesarios para la elaboración del trabajo llenar el registro de control de impresión en donde constan fecha, cliente, material, tiempo de impresión condiciones de impresión y operador	Estar pendientes del tiempo de impresión que indica el programa de impresión para poder registrarlo.	CP	
 ↓	Antes de cada impresión se debe purgar la maquina para que los cabezales se limpien y se destapen.	Se debe realizar un test de cabezales.	CP	
 ↓	Verificar en el programa que comanda la maquina todos los parametros ofrecidos al cliente en este caso es el número de pases y a que resolución se va a imprimir verificando con las pruebas de color aprobadas por el cliente. Envío de la impresión desde el computador.	Si se verifica que existe algun taponamiento de los cabezales revisar la temperatura de los mismos que se encuentren dentro del rango de 25 a 29 grados	CP	
 ↓	Informar de las medidas de los trabajos al coordinador de la mecanica para que continúe con la fabricación de los marcos, rotulos u otros trabajos mecánicos. Dependiendo de los acabados y los requerimientos de los clientes se envía al termosellado para que una las impresiones se realicen bolsillos o colocación de refuerzos o enviar la impresión al coordinador de mecanica directamente para que termine el trabajo, caso contrario enrollarlo para su entrega	Verificar que las impresiones estén totalmente secar para enviar a la instalación.	CP	

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN PUBLICIDAD		Código:	IPP-1
			Versión:	1
			Página:	2 de 3
	Se entrega a jefe de producción el trabajo para que revise los requerimientos del cliente y se proceda con la respectiva entrega.			CP

4. DEFINICIÓN DE TERMINOS
 JP: Jefe de Producción
 CC: coordinador Carpas
 CP: Coordinador Publicidad
 CM: coordinador Mecánica

5. CAMBIOS REALIZADOS
 No hay cambios realizados por ser primera versión

5. ANEXOS Y REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ANEXO
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1
R2-PVE-1	Orden de producción	2
R1-IPP-1	Registro control de impresión	3

Anexo 1



CARPAS Y PUBLICIDAD

MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Inghurco)
 SUCURSAL: Av. Bolivariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal)
 TELEFOS: 032521860 - 032521579 / 095887936 - 098723092 - 091586384

ORDEN DE TRABAJO	R1-PVE-1	002342
-------------------------	----------	--------


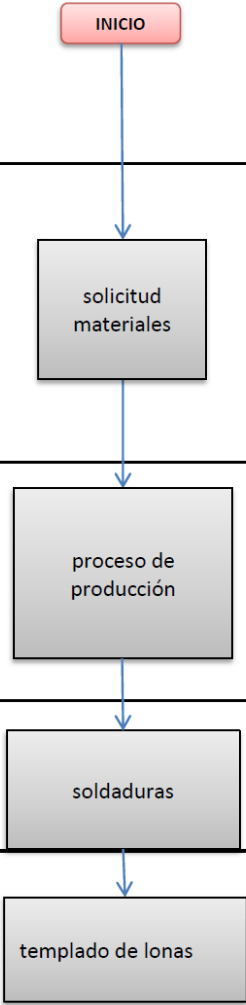
FECHA: _____
 CLIENTE: _____
 DIRECCIÓN: _____
 TEL/FAX: _____


CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL


OBSERVACIONES:

TOTAL: _____
 ABONO: _____
 SALDO: _____


ANEXO 5

		INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN MECÁNICA		Código:	IPM-1
				Versión:	1
				Página:	1 de 3
Elaborado por:		Aprobado por:			
Luis Villaba Cargo: Coordinador Producción Mecánica		Carlos Vallejo Cargo: Gerente			
Firma:		Firma:			
1. OBJETIVO Establecer el mecanismo para completar los productos finales con calidad, asegurando de esta manera un producto que cumpla todos los requisitos del cliente.					
2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
PASOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Condiciones de operación	Responsable		
	Recibir de CC y CP las especificaciones técnicas para comenzar con la elaboración de las partes complementarias mecánicas para los productos finales	Deben indicar si los productos se los entregara con instalación.	JP, TC		
	Llenar la orden de producción con los materiales e insumos necesarios para la elaboración de las estructuras o colocación de vinilos y solicitarlos a almacenamiento.	Recibir los materiales con la firma de recepción	CM		
	Según la dimensión y tipo de carpa se procede a medir el largo de los tubos necesarios para la estructuración. Cortar los tubos limpiar los tubos y separarlos por medidas.	Planos de carpas tipo feria	CM		
	Soldar los tubos que necesitan de uniones como los codos, marcos y trabajos especiales. Esmerilar, limpiar y pintar.	Verificar la soldadora que se encuentre en el amperaje correcto para el tipo de tubería a soldar.	CM		
	Colocar las lonas en los marcos justo en los fillos marcados en la impresión. Aplicación de pegante industrial en la tubería y en el respaldo de la lona. Templado con playos de presión primero en las cuatro esquinas, luego en los lados mas largos y finalmente los lado mas cortos. cortar fillos sobrante y asegurar las esquinas con remaches pop up.	Verificar que la lona se encuentre bien templada.	CM		

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN MECÁNICA		Código:	IPM-1									
			Versión:	1									
			Página:	2 de 3									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">inspección para instalaciones externas de los trabajos.</div>	<p>Inspeccionar el lugar de instalación, para preparar las herramientas, materiales e insumos necesarios para su colocación</p> <p>Verificar el estado de los arneses de seguridad, escaleras y andamios y colocarlos en el camión o medio de transporte..</p> <p>Solicitar a JP la autorización para el embalado posterior a la verificación de que cumpla con todos los requisitos solicitados por el cliente.</p> <p>Embalaje y aseguramiento del trabajo en el camión o medio de transporte.</p>	<p>El chofer deberá verificar necesariamente el estado del camión en general antes de salir a la instalación de los trabajos.</p>	CM										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">instalación del trabajo</div>	<p>Asegurar la zona de trabajo con conos de seguridad.</p> <p>Comenzar con la preparación del lugar de instalación del trabajo con los equipos necesarios.</p>	<p>Asegurarse de la instalación con pernos de sujeción correctos y sobre bases fijas.</p>	CM										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verificación de la instalación</div>	<p>Fotografías la instalación.</p> <p>Entrega de trabajo al cliente.</p>	<p>Si el trabajo esta pendiente de cobrar el saldo realizarlo con la revisión de la orden de trabajo.</p>	CM										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #f8d7da;">FIN</div>	<p>Regreso a la empresa.</p> <p>Entregar fotografías de instalación para registros de funcionamiento e instalación</p>		CM										
<p>4. DEFINICIÓN DE TERMINOS</p> <p>JP: Jefe de Producción CC: coordinador Carpas CP: Coordinador Publicidad CM: coordinador Mecánica</p> <p>5. CAMBIOS REALIZADOS</p> <p>No hay cambios realizados por ser primera versión</p> <p>5. ANEXOS Y REGISTROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">NOMBRE</th> <th style="width: 25%;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1-PVE-1</td> <td>Orden de trabajo</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>R2-PVE-1</td> <td>Orden de producción</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>					CODIGO	NOMBRE	ANEXO	R1-PVE-1	Orden de trabajo	1	R2-PVE-1	Orden de producción	2
CODIGO	NOMBRE	ANEXO											
R1-PVE-1	Orden de trabajo	1											
R2-PVE-1	Orden de producción	2											

 <p>Tapicarpas DISEÑO VISUAL AMBATO</p>	<p>INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN MECÁNICA</p>	Código:	IPM-1
		Versión:	1
		Página:	3 de 3

Anexo 1



Tapicarpas DISEÑO VISUAL AMBATO

MATRIZ: Av. Las Américas 19-07 y Av. Indoamérica (Inga Hurco)
 SUCURSAL: Av. Bolívariana y calle 8 (Entrada al Barrio Universal)
 TELEFOS: 032521660 - 032521579 / 095887936 - 098723092 - 091588384


ORDEN DE TRABAJO	R1-PVE-1	002342
FECHA:	_____	
CLIENTE:	_____	
DIRECCIÓN:	_____	
TELF/FAX:	_____	

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES:	TOTAL: _____
	ARONO: _____
	SALDO: _____

Anexo 2

R2-PVE-1



Tapicarpas DISEÑO VISUAL AMBATO

032521660 002323

ORDEN DE PRODUCCIÓN N°:	DETALLE
FECHA: _____	CARPAS: _____
RESPONSABLE: _____	FLANA: <input type="checkbox"/>
FECHA DE ENTREGA: _____	FRISA: <input type="checkbox"/>
MATERIAL: _____	CARMINA: <input type="checkbox"/>
MEDIDA: _____	VIDERA: <input type="checkbox"/>
	CAJERA: <input type="checkbox"/>
	FLAYERA: <input type="checkbox"/>
	TEMPERADA: <input type="checkbox"/>
	APREGLO: <input type="checkbox"/>

	IMPRESIONES:	ROTULOS:	
	LOHA: <input type="checkbox"/>	LUMINOSO: <input type="checkbox"/>	
	VERA: <input type="checkbox"/>	TEMPLADO: <input type="checkbox"/>	
	VILAMINADO: <input type="checkbox"/>		

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES:	

RESPONSABLE: _____ APROBADO: _____