

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN
EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA
RECTILABMOTOR**

ING. MARLEX CECILIA MÉNDEZ OROZCO

DIRECTOR: ING. IVÁN RUEDA FIERRO, MGTR.

QUITO, 2012

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Iván Rueda Fierro, Mgr.

INFORMANTES:

Ing. Paúl Idrobo Dávalos, MBA.

Ing. Rodrigo Saltos Mosquera, MBA.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme estar en el momento indicado,
rodeada de las personas adecuadas,

A mi esposo por su amor, apoyo y compañía,

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador,

A todos los profesores de la Maestría que se dedicaron a
formarnos como mejores profesionales,

A mis tutores por ser guías en este proceso,

A aquellos profesionales que puedan tomar éste trabajo
como referencia para investigaciones futuras.

AGRADECIMIENTO

A Dios por llenarme de salud y por acompañarme en cada paso que decido dar;

A Nena por el cariño y apoyo que siempre me ha brindado;

A Ricardo, por su interés en que yo siga mejorando profesionalmente y por demostrarme lo orgulloso que se siente por lo que hago;

A mi amiga Soraya, por los momentos compartidos durante estos años de aprendizaje y por brindarme su amistad;

A mi director de tesis, Ing. Iván Rueda, y a mis profesores informantes Ing. Paúl Idrobo e Ing. Rodrigo Saltos, por su dedicación y ayuda para desarrollar este proyecto;

A Rectilabmotor, por darme la oportunidad de realizar este trabajo especial de grado en tan prestigiosa empresa.

A todos, GRACIAS!

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
1 REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES EN RECTILABMOTOR	3
1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA	3
1.1.1 Político-Legal	3
1.1.2 Económico	4
1.1.3 De Mercado	5
1.1.4 Tecnológico.....	7
1.1.5 Ambiental	11
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	12
2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	24
2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	24
2.1.1 Origen del Sistema de Gestión de la Calidad	24
2.1.2 Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad	25
2.1.3 Ventajas y Desventajas de un Sistema de Gestión de la Calidad	26
2.2 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	27
2.2.1 Definición de Proceso.....	27
2.2.2 Etapas de un Diseño de Procesos.....	28
2.2.3 Representación de un Proceso: Diagrama de Flujo	29
2.2.4 Beneficios de la orientación a procesos.....	30
2.2.5 Indicadores de Gestión	31
2.2.6 Mejoramiento del Proceso.....	32
2.3 NORMAS ISO.....	34
2.3.1 Familia de Normas ISO 9000.....	34
2.3.2 Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008	38
2.3.2.1 Planificación del Sistema de Gestión.....	38
2.3.2.2 Documentación del Sistema de Gestión.....	39
2.3.2.3 Auditoría del Sistema de Gestión	40
3 CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	42
3.1 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	42
3.2 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	43
3.3 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	45
3.4 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	46
3.5 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	48
4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS	49
4.1 MAPA DE PROCESOS	49
4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	52

5	CAPÍTULO V. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	54
5.1	MANUAL DE LA CALIDAD.....	54
5.2	POLÍTICA DE LA CALIDAD	55
5.3	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	56
5.4	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	57
5.5	PLAN DE LA CALIDAD	60
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.1	CONCLUSIONES	62
6.2	RECOMENDACIONES.....	63
	BIBLIOGRAFÍA.....	65
	ANEXOS	68

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto fue elaborado con el fin de diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad en RECTILABMOTOR bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y proporcionar directrices para aumentar la productividad y mejorar su capacidad de suministrar servicios conforme a los requisitos de los clientes y lograr su satisfacción.

Inicialmente se investigó sobre el entorno de la empresa, analizando la realidad político-legal, económica, de mercado, tecnológica y ambiental; luego se realizó una auditoría diagnóstico para conocer la situación actual de la organización.

Luego se definieron los conceptos relacionados con la gestión de calidad y con la Norma Internacional ISO 9001:2008, debido a la necesidad de la empresa de demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos propios, de los clientes y los legales aplicables.

También se realizó una auditoría diagnóstico para verificar la conformidad con los requisitos de la norma ISO y conocer el desempeño actual de la empresa.

Después se diseñó el mapa de procesos, se elaboraron los procedimientos y registros necesarios para garantizar el eficaz funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. Finalmente, se propuso una política, objetivos y un plan de la calidad. Además se presentó el manual de la calidad donde se especifican los requisitos que establece la ISO 9001.

Este diseño le permitirá a la organización optar por la certificación de su sistema de gestión con dicha norma de calidad.

INTRODUCCIÓN

La globalización de la economía mundial hace necesario que las empresas diseñen estrategias que les permitan mejorar su competitividad. Entre los elementos diferenciadores se encuentran el servicio, el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad.

El intenso aumento del intercambio comercial internacional, el auge de las empresas transaccionales, la diversificación en la cadena de provisión han traído como una de sus consecuencias la preocupación de los mercados compradores por conocer sobre las condiciones de trabajo de los productores.

El entorno de las organizaciones impone retos cada vez más elevados lo que hace que éstas aseguren el éxito y requieran de un constante cambio y reinención para adaptarse al futuro. Existe la necesidad de lograr el compromiso del mundo empresarial frente a compromisos de mejoramiento de la calidad, ello amerita el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de calidad que tengan un alcance global. Las Normas ISO que son el reflejo de una aprobación internacional, que contiene estándares para demostrar la capacidad de la organización para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, y el aumento de la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

RECTILABMOTOR no es la excepción en querer lograr compromisos de mejoramiento de la calidad, la implantación del sistema de gestión le permitirá alcanzar posiciones de mercado, competitivas y financieras más fuertes, introduciendo la cultura de la calidad en cada área de gestión y en cada proceso de la organización.

RECTILABMOTOR es una empresa establecida en el Oriente del Ecuador desde el año 2004, dedicada a la rectificación, torneado, suelda, metalizado y mantenimiento de motores y sus partes, así como a la calibración y reparación de bombas de inyección. La empresa presenta deficiencias operativas, esta situación se debe a la falta de planes de calidad, altos costos de operación y falta de establecimiento de procesos.

Es por ello surge la necesidad de diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad en RECTILABMOTOR bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a fin de proporcionar directrices para aumentar la productividad y mejorar la eficiencia operativa y que, a su vez, le permita mejorar

su capacidad de suministrar servicios conforme a los requisitos de los clientes y lograr su satisfacción.

En este trabajo especial de grado el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en RECTILABMOTOR comprende desde el diagnóstico inicial para verificar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la elaboración de los procesos, procedimientos y registros necesarios, la determinación de los requisitos del cliente, de la organización y los legales aplicables a las operaciones de la empresa, y la definición de una política de la calidad y objetivos de la calidad en conformidad con lo establecido en la norma antes mencionada.

1 REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES EN RECTILABMOTOR

En este capítulo se presenta un diagnóstico de la situación de la empresa y su entorno, que permite examinar la realidad de la organización y es útil para analizar los factores internos y externos.

1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

Este punto ofrece un enfoque general de las empresas del sector de servicios técnicos especializados a bombas, motores y sus partes, abordando el tema desde la influencia económica, política, ambiental, tecnológica y de mercado del sector en la empresa. En este contexto se encuentra Rectilabmotor, la cual participa activamente en el mercado Ecuatoriano y en la que se basa el desarrollo de este proyecto.

1.1.1 Político-Legal

El Ecuador es considerado como un país con la alta volatilidad institucional y la carencia de un marco regulatorio objetivo, además que no ofrece estabilidad política.

Esta deteriorada imagen del país influye en la percepción de los potenciales clientes extranjeros del sector petrolero y de industrias manufactureras, y afecta, en cierta medida, la posibilidad de establecer alianzas estratégicas a largo plazo. Además de esto, también influye el riesgo país, que es el índice que mide la incertidumbre política y económica de la nación y que utilizan los inversores internacionales como un elemento más cuando toman sus decisiones. Según información del Banco Central del Ecuador (<http://www.bce.fin.ec/>), éste índice estaba por encima de los 800 puntos en el mes de abril de 2012, siendo así Ecuador uno de los tres países latinoamericanos con mayor riesgo país.

En materia legal, Ecuador tiene un amplio marco regulatorio vigente para las empresas establecidas en el país, las cuales deben cumplirlo. Iniciando con la Constitución de la República donde se establecen los deberes y derechos de los ciudadanos y del Estado Ecuatoriano, seguido por la Ley de Compañías donde se definen las disposiciones generales que deben cumplir las compañías de comercio constituidas en el territorio Ecuatoriano. Además, existe el régimen laboral que engloba el Código del Trabajo que se enfoca en la relación empleador - trabajador, ya que la fuerza laboral es la que impulsa, dinamiza y mantiene viva la economía de mercado del país; el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del medio

ambiente de trabajo, que tiene como objetivo la prevención, eliminación o disminución de los riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo; la Ley de Seguridad Social que busca el bienestar social relacionado con la cobertura de las problemáticas socialmente reconocidas, como salud, pobreza, vejez, discapacidades, vivienda, desempleo, familias con niños, y otras; la Ley de Régimen Tributario Interno que regula las relaciones jurídicas provenientes de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones especiales) que están obligados a pagar los ciudadanos al Estado por el servicio que ofrecen, dicho valor debe ser descontado del salario mensual por el empleador, los tributos sirven como política económica nacional utilizados para cubrir los gastos corrientes y financiar obras públicas. Además existe el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo que es una normativa técnica y legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de empresas que deben proveer ambientes saludables y seguros a los trabajadores. Adicionalmente a las leyes y reglamentos mencionados, aquellas empresas que ejecuten importación de maquinaria como es el caso de las empresas del sector petrolero y el sector de las industrias manufactureras deben cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Aduanas.

1.1.2 Económico

Es fundamental para cualquier sector de la economía que exista una concertación pública y privada que lleve a una complementación en todos los aspectos.

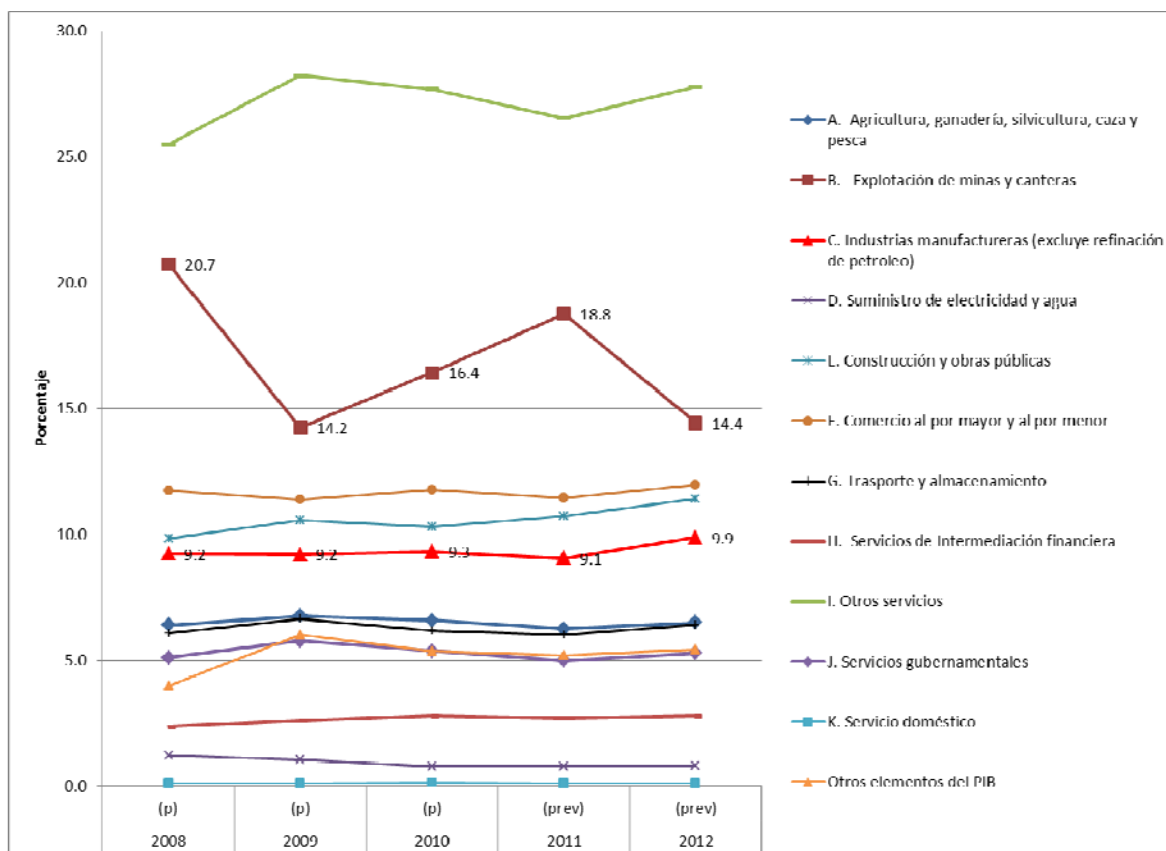
Para lograr la concertación pública y privada es necesario trabajar en conjunto, identificando primero las políticas que tiene que llevar a cabo el gobierno que no afecte al sector productivo del país. La industria no es sólo una parte de la economía del país. La industria es la parte medular del país, porque es donde se genera la producción.

Según información macroeconómica emitida por el Banco Central del Ecuador en su portal oficial (<http://www.bce.fin.ec/>), el sector de industrias manufactureras representó el 9.3% del producto interno bruto del país en el año 2010 y de acuerdo a las previsiones estiman que en el año 2012 le corresponda casi el 10%, lo que significa un aumento en la producción de dicho sector.

Por su parte el sector petrolero es uno de los más productivos, debido a las reservas hidrocarbúricas que tiene el Ecuador, aportando en el año 2010 el 16.4% a la economía del país. Sin embargo, se prevé que para el año 2012 ese porcentaje baje 2.4%, esto pudiera ser producto de las decisiones tomadas por el Estado Ecuatoriano para la extracción de dicho recurso natural, siendo una de ellas que la estatal petrolera opere y administre, con la misma cantidad de recursos, los campos que le cancelaron a empresas extranjeras privadas.

En la figura 1 se muestran datos macroeconómicos oficiales y previstos desde el año 2008 hasta el 2012.

Figura 1. Producto Interno Bruto por Clase de Actividad Económica



Fuente: Banco Central del Ecuador. <http://www.bce.fin.ec/>

Elaborado por: Banco Central del Ecuador [<http://www.bce.fin.ec/>]

Con el fin de mejorar las condiciones de producción, en diciembre de 2010 la Asamblea Nacional del Ecuador aprobó el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones el cual tiene por objeto "regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir" (Ecuador, Registro Oficial N°351, 2010, p.3). Con esta nueva normativa también se espera que las inversiones mejoren en el país, de manera que beneficie a todos los sectores productivos de Ecuador. El compromiso del gobierno y el empresario es crear empleo productivo.

También existen factores externos que no dependen del gobierno ni de los empresarios como el comportamiento del dólar y el precio del petróleo. Eso tendrá una gran influencia en las inversiones y la capacidad de presupuesto de las empresas públicas del sector petrolero.

1.1.3 De Mercado

Ecuador es uno de los países más importantes en la producción de petróleo en América Latina.

Según el informe de las “Cifras del Sector Petrolero Ecuatoriano N°61-2012” publicado por el Banco Central del Ecuador en su portal oficial (<http://www.bce.fin.ec>), en febrero de 2012 la producción total nacional de petróleo fue de 14.582,9 miles de barriles, de los cuales 10.449,2 miles de barriles fueron producidos por las empresas públicas (EP PETROECUADOR, PETROAMAZONAS y Operadora Río Napo) y 4.088,7 correspondió a las compañías privadas.

Las empresas privadas mantienen contrato con el Estado Ecuatoriano bajo la modalidad de prestación de servicio, de manera que el Estado reembolsa todos los gastos operacionales en la exploración y explotación del petróleo y la diferencia se reparte entre el Estado y la empresa, de acuerdo con lo establecido en el contrato. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Campos asignados por Contratos de Prestación de Servicios y por Contratos de Servicios Específicos

Contratos de Prestación de Servicios		
Bloque	Denominación	Compañía
2	GUSTAVO GALINDO VELASCO	PACIFPETROL
10	VILLANO	AGIP OIL ECUADOR B.V
14	NANTU	PetroOriental S.A
16	IRD	REPSOL YPF
17	HORMIGUERO	PetroOriental S.A
45	PUMA	CONSORCIO PEGASO
46	MADURO DÁVALOS CORDERO	ENAP SIPEC
47	PARAISO-BIGUNO-HUACHITO-INTERCAMPOS	ENAP SIPEC
49	BERMEJO	TECPECUADOR S.A
62	TARAPOA	ANDES PETROLEUM
64	PALANDA YUCA SUR	CONSORCIO PALANDA-YUCA SUR
65	PINDO	CONSORCIO PETROSUD-PETTORIVA
66	TIGÜINO	PETROBELL
67	TIVACUNO	REPSOL YPF
Contratos de Servicios Específicos		
20	PUNGARAYACU	EP PETROECUADOR-IVANHOE
60	SACHA	EP PETROECUADOR-RIO NAPO

Fuente: Mapa Catastral Petrolero Ecuatoriano

Elaborado por: Marlex Méndez

La distribución de los bloques en el territorio nacional está definida en el mapa catastral petrolero ecuatoriano, publicado en la página oficial de la empresa estatal (<http://www.eppetroecuador.ec>). Ver Anexo 1.

En la Provincia Francisco de Orellana, están asignados la mayoría de los campos donde operan empresas petroleras (públicas y privadas), que tienen la necesidad de contratar los servicios técnicos especializados en bombas y motores, para su continuo y eficaz funcionamiento.

Adicionalmente, se encuentran establecidas varias compañías que ofrecen servicios petroleros y que también requieren contratar dichos servicios técnicos, como lo son: Halliburton, Schlumberger, Weatherford, Baker Hughes, Triboilgas, entre otros. De manera que son muchas las empresas que se encuentran establecidas actualmente en esta Provincia, por lo tanto las oportunidades en el mercado son cada vez mayores para las empresas especializadas en rectificación de partes de bombas y motores.

En Francisco de Orellana se encuentran establecidas empresas que ofrecen servicios de reparación y rectificación de bombas y motores, tales como: Importadora Industrial Agrícola S.A (IIASA), Ecuatoriana de Petróleos Cia Ltda (ECUAPET), SERTECPET S.A y Rectilabmotor Cia Ltda. Según el Directorio Petrolero del Ecuador 2010, ECUAPET es competencia de Rectilabmotor en los trabajos de reparación de bombas y motores, mientras que IIASA y SERTECPET S.A son competidores en los trabajos de reparación de motores y reparación de bombas, respectivamente. De manera que la única empresa en el sector que realiza rectificación de motores es Rectilabmotor debido a que tienen máquinas especializadas para tal fin.

1.1.4 Tecnológico

En el sector de servicios técnicos especializados en bombas, motores y sus partes se utiliza maquinaria y equipos con la mejor tecnología. Dentro de los que se pueden destacar los siguientes: Rectificadora de cigüeñales, Rectificadora de cilindros, Rectificadora de bielas, Rectificadora de superficies planas, Rectificadora de túneles de bancada, Rectificadora de asientos y guías de válvulas, Rectificadora de cepillo puente, Metalizadora y Bancos de pruebas de bombas.

La Rectificadora es una máquina-herramienta provista de una muela para efectuar trabajo de rectificado de piezas. Una rectificadora está formada por una estructura rígida provista de una mesa por la que se fija la pieza que se debe rectificar y por la broca de la muela rectificadora. Un mecanismo de mando hidráulico efectúa el movimiento de avance del mecanismo, es decir, la translación alternativa de la pieza en relación con la muela, y el movimiento de penetración, perpendicular al anterior.

A continuación se muestran los diferentes tipos de máquinas rectificadoras utilizadas en el servicio técnico especializado en bombas, motores y sus partes:

- Rectificadora de cigüeñales: Es una máquina utilizada en la reconstrucción de motores, para trabajar el eje de cigüeñal, logrando que este eje pueda funcionar nuevamente, al ser instalado en el bloque de cilindro. En la figura 2 se muestra la máquina para rectificar cigüeñales.

Figura 2. Rectificadora de Cigüeñal

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Rectificadora de cilindros: Es una máquina utilizada para rectificar el bloque de cilindros, este rectificado puede ser mayor a la medida estándar o para poder colocar cilindros de hierro fundido, conocidas como camisas, para poder armar el motor con pistones estándar. En la figura 3 se muestra la máquina para rectificar cilindros.

Figura 3. Rectificadora de Cilindros

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Rectificadora de bielas: Es una máquina utilizada en la industria de la reconstrucción de motores, para trabajar los elementos conectores entre eje de cigüeñal y el pistón, llamadas bielas. En la figura 4 se ilustra.

Figura 4. Rectificadora de Bielas

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Rectificadora de superficies planas: Es una máquina que consiste de un cabezal provisto de una muela y un carro longitudinal que se mueve en forma de vaivén en el que se coloca la pieza a rectificar. También puede colocarse sobre una plataforma magnética. Generalmente se utiliza para rectificar matrices, calzos y ajustes con superficies planas.

Figura 5. Rectificadora de Superficies Planas

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Rectificadora de túneles de bancada: Es una máquina utilizada para afinar por amoladura la superficie del bloque de cilindros, donde asienta el eje de cigüeñal.

Figura 6. Rectificadora de Túneles de Bancadas

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Rectificadora de asientos y guías de válvulas: En este proceso se reacondicionan las válvulas de admisión y escape, utilizando un sistema de rectificado de asientos que permitan un sello completo durante la vida del motor.

Figura 7. Rectificadora de Asientos y Guías de Válvulas

Fuente: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

Elaborado por: Empresa SJMC Machine Tools [<http://www.sjmc.com.cn/en/>]

- Metalizadora: Es un equipo que permiten la deposición de una fina capa metálica (aluminio, oro, cobre, entre otros) sobre un material base como vidrio, metal y casi cualquier plástico.

Figura 8. Máquina Metalizadora

Fuente: Empresa TBA [http://www.tbaargentina.com.ar/producto_arcspray.htm]

Elaborado por: Empresa TBA [http://www.tbaargentina.com.ar/producto_arcspray.htm]

- Banco de pruebas de bombas: Es un equipo que permite revisar el comportamiento de las bombas para el manejo de líquidos y la profundización en su estudio y análisis bajo diferentes condiciones de funcionamiento.

Figura 9. Banco de pruebas de bombas

Fuente: Empresa China Nantai [<http://www.nantai-china.com>]

Elaborado por: Empresa China Nantai [<http://www.nantai-china.com>]

1.1.5 Ambiental

El sector de servicios técnicos especializados en bombas, motores y sus partes tiene un impacto en el ambiente debido a las actividades que realiza, el trabajo principal es la manipulación de bombas y motores que contienen restos de gasolina o diesel que genera desechos peligrosos como trapos y guantes contaminados. También surgen piezas dañadas que no pueden reutilizarse y restos de partes de motores; además de esto ejecutan la limpieza de las partes que el cliente necesita sean verificadas y arregladas, para ejecutar dicha limpieza se utiliza agua a presión y desengrasantes a base de solvente lo que ocasiona una generación de efluentes líquidos. Estos desechos peligrosos deben tener una disposición final adecuada, ya que las

empresas deben cumplir con la normativa legal ambiental que le aplique para evitar medidas disciplinarias por parte del Estado, además de contribuir con el mejoramiento del ecosistema.

Entre las leyes aplicables al sector petrolero se encuentra la *Ley de Gestión Ambiental* la cual constituye el cuerpo legal específico más importante referente a la protección ambiental en el país, la *Ley de Gestión Ambiental para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental* que establece los límites permisibles para la descarga en cuerpos de agua, emisiones atmosféricas incluyendo ruido, vibraciones, y otras formas de energía; disposición y vertido de efluentes líquidos y/o desechos sólidos en el suelo; así como los criterios de remediación para un recurso afectado. Y el Libro VI del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Dicho libro trata sobre la calidad ambiental, estableciendo la normativa para la calidad ambiental y de descarga de efluentes, la calidad ambiental del suelo y los criterios de remediación para suelos contaminados, las emisiones atmosféricas desde fuentes fijas de combustión, la calidad del aire, los límites permisibles de niveles de ruido para fuentes fijas y móviles, y para vibraciones, el manejo y disposición final de desechos sólidos no peligrosos, y los listados nacionales de productos químicos prohibidos, peligrosos y de uso severamente restringido que se utilicen en el Ecuador.

El Municipio Cantón de Orellana existen varias ordenanzas obligatorias para las empresas del sector petrolero, como lo son: La Ordenanza sobre la Prevención y Control de la Contaminación, que establece los requisitos mínimos de calidades del agua natural, procedimientos y orientaciones para impedir o reducir los efectos negativos en el medio ambiente del vertido de residuos en cuerpos de agua. La Ordenanza sobre la Declaración de Impacto Ambiental, que establece los requisitos técnicos, operativos y legales sobre la declaración de impacto ambiental, para impedir o reducir los efectos negativos en el medio ambiente. Y el Reglamento 303 del 21/10/99 que establece el régimen de Aseo Público y Recolección de Residuos del Municipio de Orellana.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

El análisis interno es un trabajo complejo, pues comprende una investigación profunda de todos los elementos que conforman la empresa y su desempeño. Permite identificar y explorar las áreas funcionales de Rectilabmotor como: Gerencia, Administración, Recursos Humanos, Taller, Mercadeo, Bodega y Compras, que serán examinadas a pesar de que algunas de éstas, no se encuentran plenamente identificadas en su estructura organizacional.

Historia de Rectilabmotor

En el año 2004 el Señor Fausto Sandoval decidió fundar la empresa Rectilabmotor, ubicada en el Cantón Francisco de Orellana (El Coca) en el oriente de Ecuador. Inicialmente fue registrada como persona natural con nombre comercial para prestar servicios de baja escala en rectificación

y reparación de bombas de inyección. Contaba con una máquina rectificadora de cilindros, una máquina rectificadora de cigüeñales y una rectificadora de superficies planas, y 4 personas se encargaban de ejecutar los trabajos. Entraron al mercado siendo la única rectificadora que se establece en El Coca, tenían algunos clientes de la ciudad de El Coca y pocas empresas.

En el año 2008 se constituye como compañía limitada para celebrar contratos de mayor importancia con empresas públicas y privadas que buscan contratar servicios con compañías que garanticen su trabajo.

Rectilabmotor ha crecido sostenidamente con el pasar de los años, al punto de aumentar las dimensiones de las oficinas y el taller, además de contar con más de 10 máquinas modernas y de excelente calidad y personas capacitadas para ejecutar los trabajos. La empresa tiene grandes clientes como las empresas petroleras del sector, varias empresas de servicios y clientes de la ciudad de El Coca. Adicionalmente, Rectilabmotor es miembro de AERA (Automotive Engine Builders Association) la cual es una red de constructores de motores, reconstrutores profesionales e instaladores con experiencia, capaces de suministrar toda la información técnica requerida.

El objetivo principal de Rectilabmotor seguirá siendo el mejoramiento continuo y la innovación, cumpliendo con todas las leyes y reglamentos que demanda el negocio, para así lograr la eficiencia y eficacia en el mundo globalizado de alta competitividad.

Servicios

Rectilabmotor ofrece los siguientes servicios a sus clientes:

- Rectificación de partes de motores a Gasolina y Diesel.
- Torneado, soldadura y mecanizado de partes de motores.
- Reparación, calibración y mantenimiento de bombas de inyección.
- Reparación de motores y bombas petroleras.
- Importación de repuestos.
- Trabajos de metalizado.

Clientes

Rectilabmotor ofrece sus servicios a empresas, públicas y privadas, que requieran servicios técnicos especializados a bombas y motores, que se encuentran en la Provincia Francisco de Orellana en el Oriente Ecuatoriano. Actualmente, Rectilabmotor cuenta con las siguientes empresas como clientes:

- Halliburton
- Importadora Industrial Agrícola S.A (IIASA)
- EP PETROECUADOR
- PETROAMAZONAS
- Andes Petroleum Ecuador Ltd
- PetroOriental S.A
- Enap Sipetrol S.A (ENAP SIPEC)
- Operadora Río Napo

Proveedores

La empresa Rectilabmotor, compra a sus proveedores conforme a las necesidades que se presenten durante la ejecución de sus actividades. Los proveedores de Rectilabmotor son los siguientes:

- Proveedores de repuestos.
- Proveedores de maquinaria para el taller.
- Proveedores de equipos de oficina.
- Proveedores de suministros de oficina.
- Proveedores de suministros de limpieza.
- Proveedores ocasionales.

Visión y Misión

Rectilabmotor al momento de la elaboración de este análisis no contaba con una visión y misión claramente definidas ni difundidas, la investigación pudo obtener de la Presidencia y Gerencia General las siguientes definiciones:

Visión

“Que Rectilabmotor.- logre un reconocimiento a nivel nacional, con su servicio personalizado con sus clientes manteniendo y mejorando sus aspectos con miras a ofrecer productos basados en la calidad, e implementando nuevas tecnologías que nos hacen líderes frente a nuestros competidores”.

Misión

“Prestar un servicio personalizado de rectificación y reparación de motores de combustión a Gasolina y Diesel de todas las marcas así como también la reconstrucción de los mismos y venta de repuestos”.

En vista de la falta de definición de la misión no puede identificarse certeramente si está siendo cumplida. Sin embargo, considerando la definición general proporcionada, puede decirse que se está cumpliendo como parte del trabajo diario pero no por el conocimiento ni compromiso con la misma.

Igualmente sucede con la visión, pero en este caso su ausencia ha ocasionado que la empresa se involucre exclusivamente en el corto plazo y en algunos casos en el plazo inmediato.

Plan Estratégico

Rectilabmotor no cuenta con un plan estratégico definido, que le permita determinar la dirección y el ritmo de la organización.

El plan estratégico detalla las metas y objetivos específicos que deben lograrse para cumplir la misión. Su propósito es alinear la manera en que satisfacen las necesidades de los clientes mediante actividades cotidianas de negocios, con los valores, la misión, la visión y las metas de la organización. Por esto es tan importante que la empresa desarrolle su planificación estratégica.

Infraestructura

Rectilabmotor se encuentra ubicada sobre un área de 1000 m², distribuida en oficinas, recepción, taller, laboratorio, bodega, patio y comedor. Cuentan con la oficina de la presidencia y gerencia general, y una oficina administrativa con 2 puestos de trabajo, cada una de estas oficinas está equipada con computadoras e impresoras. En el área de recepción se reciben, identifican y almacenan las bombas y motores de los clientes. En el área de taller se encuentra la maquinaria y equipos para realizar los trabajos. En el laboratorio realizan los trabajos de calibración. Y el comedor está dispuesto con todas las facilidades para que el personal se sienta confortable mientras descansa de las labores cotidianas. En la planta no existe orden y limpieza, además que no tienen identificadas las áreas. Actualmente se encuentran realizando arreglos para mejorar la infraestructura de la planta.

En las siguientes figuras se muestran varias áreas de Rectilabmotor como la recepción de equipos, el taller, bodega y oficina.

Figura 10. Recepción de Rectilabmotor



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 11. Área de Máquinas



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 12. Área de Taller

Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 13. Bodega de Rectilabmotor

Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Recursos Humanos

El Presidente y el Gerente General de Rectilabmotor son la máxima autoridad y son los encargados de dirigir y controlar el funcionamiento de la compañía. También forman parte de esta empresa 11 trabajadores con experiencia en las áreas de recepción, taller, laboratorio y bodega.

Y 5 profesionales en las oficinas administrativas. Todo el personal está comprometido con el progreso y futuro de la organización. La nómina se encuentra detallada en la tabla 2.

Tabla 2. Detalle de la nómina del personal de la empresa

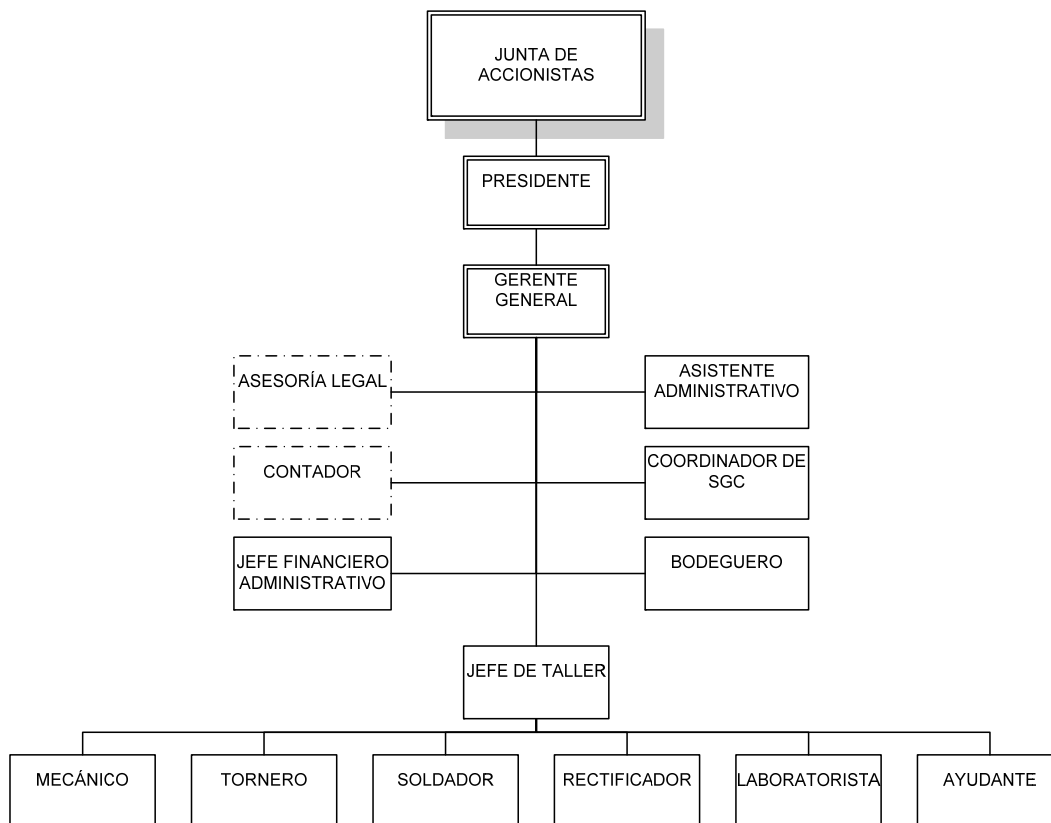
CARGO	CANTIDAD PERSONAL
Presidente	1
Gerente General	1
Jefe Financiero Administrativos	1
Asistente Administrativo	1
Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad	1
Jefe de Taller	1
Rectificador	3
Tornero	2
Soldador	1
Mecánico	1
Laboratorista	1
Ayudante	1
Bodeguero	1

Fuente: Rectilabmotor

Elaborado por: Marlex Méndez

La empresa mantiene un organigrama vertical y una estructura organizacional de tipo funcional (Figura 14).

Figura 14. Organigrama de Rectilabmotor



Fuente: Rectilabmotor

Elaborado por: Marlex Méndez

Este tipo de estructura funcional es la más empleada en pequeñas y medianas empresas por la facilidad de interpretación y seguimiento que brinda, considerando que cada puesto subordinado a otro se representa por cuadros en un nivel inferior, ligados a aquel por líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad, de manera que es adecuada para Rectilabmotor; además que los cargos definidos contemplan los procesos básicos de toda organización. Y el tipo de organigrama vertical es conveniente para la empresa debido a que se muestra objetivamente la jerarquía del personal y, aunque se forma el efecto de triangulación, no es demasiado alargada de manera que no es difícil indicar los puestos inferiores.

Recursos Financieros

Debido a la confidencialidad de la información no se pudieron obtener datos que permitieran realizar un análisis de la estructura financiera de Rectilabmotor. Sin embargo, mediante conversaciones con el Gerente General se pudo conocer que la empresa ha tenido un crecimiento constante, es un negocio rentable debido a que han reinvertido las ganancias y aumentado los servicios que ofrecen a lo largo de los 8 años de fundado, además de generar el efectivo suficiente para cubrir las obligaciones con sus proveedores, los gastos de la empresa y pagos de impuestos.

Además que han aumentado la cantidad de clientes de la industria petrolera, prestando ahora servicios a la empresa estatal PETROECUADOR, lo que representa un incremento en sus ventas.

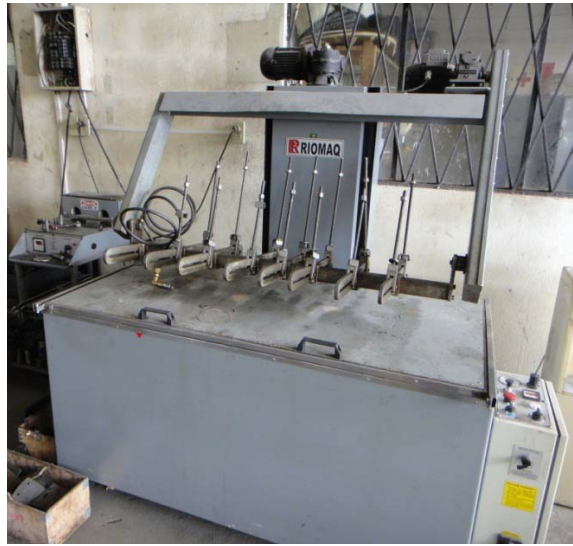
Equipos

Rectilabmotor cuenta con los siguientes equipos especializados para realizar trabajos de rectificación, torneado, suelda y metalizado de partes de bombas y motores, calibración y reparación de bombas de inyección, reparación y mantenimiento de bombas y motores:

- Máquina de Prueba Hidrostática
- Calentador de Bielas
- Rectificadora de Bocines
- Rectificadora de Asientos
- Rectificadora de Cilindros
- Rebajador de Cepos de Bancadas
- Cepilladora de Superficies Planas
- Pulidora de Cigüeñales
- Bruñidora de Cilindros
- Mandrinadora de Bancadas
- Prensa Hidráulica
- Lavadora de Partes
- Torno
- Fresadora
- Metalizadora
- Cepillo Puente
- Banco de Pruebas
- Comprobador de Inyectores

A continuación se presentan algunos de los equipos de Rectilabmotor. (Ver figuras 15, 16, 17, 18, 19 y 20)

Figura 15. Máquina de Prueba Hidrostática de Rectilabmotor



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 16. Rectificadora de Asientos de Rectilabmotor



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 17. Cepilladora de Superficies Planas de Rectilabmotor



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 18. Pulidora de Cigüeñales



Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 19. Prensa Hidráulica

Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Figura 20. Fresadora

Fuente: Rectilabmotor
Elaborado por: Marlex Méndez

Sistemas

Rectilabmotor no cuenta con sistemas informáticos que le permitan mejorar y agilizar la gestión de los procesos.

2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. El que una empresa tenga un Sistema de Gestión de la Calidad, implica que tenga internamente una cultura de calidad, por lo que es indispensable conocer que significa, lo que involucra y como ha ido desarrollándose, para que la calidad esté más allá que un sistema documental. (Summers, 2006).

2.1.1 Origen del Sistema de Gestión de la Calidad

La calidad no es un concepto nuevo, ya que desde tiempos remotos han existido argumentos y parámetros sobre calidad, el hombre al elaborar sus alimentos y fabricar sus vestidos observaba las características del producto e intentaba mejorarlas. Con el paso de los años y el desarrollo industrial y tecnológico ha sido cada vez más necesario tener en cuenta la calidad y adoptar medidas para asegurar la calidad del producto final. (Pérez, 2002).

Existen varias teorías de administración de la calidad desarrolladas por gurús como Philip B. Crosby, Edwards Deming, Joseph Juran y Armand V. Feigenbaum, entre otros. Todos ellos dieron aportes que de una u otra manera fueron de gran contribución a la filosofía de la calidad.

El Doctor Deming consideraba que la calidad debía definirse en términos de la satisfacción del cliente, que mejorar la calidad provoca disminución de costos, menos errores y retrasos, y mejor utilización de los recursos. Para el Doctor Joseph Juran la definición de calidad va más allá del producto o del momento en que se brinda el servicio, por lo tanto la calidad debe encontrarse en todos los aspectos del negocio. Y Philip Crosby definió la calidad en términos de conformidad con los requisitos, y consideraba que se debe definir la calidad para lograr administrarla. (Summers, 2006).

Estos tres gurús coinciden en que los directivos deben propiciar un ambiente organizacional que apoye la mejora continua y hacen hincapié en la necesidad de que los líderes se enfoquen en los clientes y sus requisitos. (Summers, 2006).

Summers (2006, p.35) sostiene que “los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea”.

Otra manera de definir un sistema de gestión de la calidad es descomponer cada una de sus palabras y definir las por separado de acuerdo al diccionario de la lengua española (Real Academia Española, 2010) Sistema es el “conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Y Gestión “es la acción y efecto de gestionar”. De estas dos definiciones se puede concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad, por tanto, ayuda a una organización a establecer metodologías, responsabilidades, recursos y actividades que hacen posible gestionar la calidad en forma eficaz, permitiendo obtener los objetivos establecidos. (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor, 2002).

2.1.2 Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Los elementos de un sistema de gestión de la calidad son la estructura organizacional, la planificación estratégica, los recursos, los procesos y los procedimientos (Mateo, 2009).

La estructura organizacional, según el autor (Mateo, 2009, p.1) “es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos”. La estructura organizativa es la forma como las empresas ordenan al personal, de acuerdo a sus funciones y tareas.

La planificación estratégica determina la dirección y el ritmo de toda organización, ya que según Summers (2006, p.111) su propósito “consiste en desarrollar y cumplir la misión organizacional de manera consistente con su visión y valores”. Cabe mencionar que la planeación estratégica debe crear una postura tan fuerte que la organización logre sus metas a pesar de las fuerzas externas impredecibles (Evans y Lindsay, 2006).

Los recursos es todo aquello que las organizaciones necesitan para alcanzar el logro de sus objetivos (personas, equipos, infraestructura, dinero, entre otros) (Mateo, 2009).

Los procesos son un conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en productos o servicios. La Norma ISO 9000 (2005, p.7) lo define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Los procedimientos son la “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso” (Norma ISO 9000, 2005, p.13). Es el conjunto de pasos detallados que se deben ejecutar para transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio (Mateo, 2009, p.1).

Estos cinco elementos están relacionados entre sí (de ahí a que es un **sistema**), de manera que estos todos los elementos deben estar presentes y bien gestionados para que un sistema de gestión de la calidad sea exitoso, si uno de ellos falla o es mal gestionado el sistema de gestión fallará (Mateo, 2009, p.1).

2.1.3 Ventajas y Desventajas de un Sistema de Gestión de la Calidad

Según el autor (De Arrascaeta, 2012) un buen sistema de gestión de la calidad basado en los criterios de la norma ISO 9001:2008, en los requisitos del cliente, los legales y los de la organización debería ser una nueva forma de hacer el trabajo que le permita a la empresas lograr sus objetivos, agregar valor a sus productos y servicios, satisfacer a sus clientes y con ello desarrollar y mantener ventajas competitivas, que la diferencien de sus competidores.

Las ventajas de contar con un sistema de gestión de la calidad son muchas para las organizaciones. Dentro de las cuales se pueden mencionar (De Arrascaeta, R. 2012):

- La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la empresa. Para eso es necesario que los objetivos de calidad estén alineados con los objetivos del negocio.
- El sistema de gestión permite analizar el desempeño de forma integral y, además, detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores.
- El sistema de gestión y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

A pesar de las muchas ventajas que existen al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, también se detectan las siguientes desventajas según De la Fuente (n.d):

- Se requiere de gran esfuerzo y tiempo para lograr el objetivo.

- Se genera una extensa documentación.
- Conlleva un amplio programa de capacitación, formación y conciencia de los trabajadores.
- El sistema origina cierta burocracia.
- Se necesitan suficientes recursos.
- Es costoso.

A pesar de la cantidad de desventajas mencionadas, un sistema de gestión de la calidad que satisfaga los requerimientos del cliente, los legales, los de la norma ISO y los propios de la organización siempre será una buena estrategia para que las organizaciones logren el éxito sostenido a largo plazo.

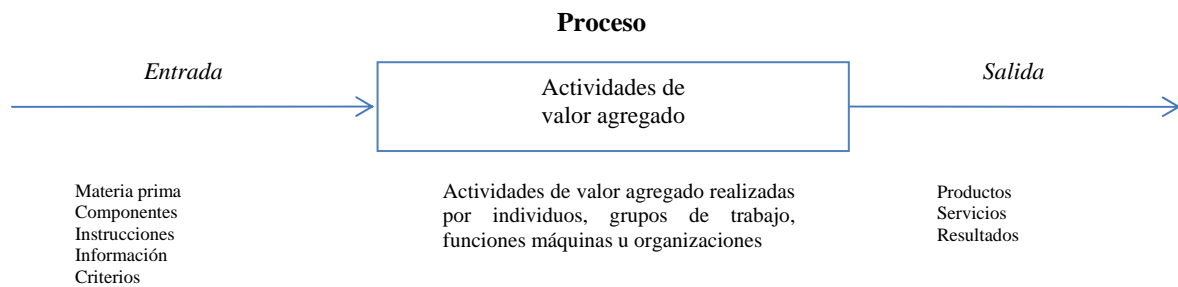
2.2 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

En la sección anterior se enfatizó en la satisfacción del cliente. Para satisfacer a sus clientes, una empresa debe contar siempre con procesos y sistemas que funcionen como lo requiere el cliente. Las organizaciones cuentan con innumerables procesos que les permiten ofrecer productos y servicios a sus clientes. Summers (2006).

2.2.1 Definición de Proceso

Summers (2006, p.202) define proceso como aquel que “recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida” (Ver Figura 21). Por lo tanto, un proceso es una secuencia de actividades con la finalidad de lograr algún resultado, y generalmente crear un valor agregado para el cliente.

Los procesos deben funcionar en conjunto dentro de una organización para cumplir la misión y los objetivos estratégicos de la misma. Summers (2006, p.202) también menciona que “si los procesos de una organización no funcionan en conjunto, o si lo hacen ineficientemente, entonces el desempeño de la organización sería menos del que pudiera alcanzar. Las organizaciones eficientes reconocen que para ofrecer lo que sus clientes necesitan, desean y esperan, deben enfocarse en mantener y mejorar los procesos que le permitan cumplir esas necesidades y expectativas”.

Figura 21. Proceso

Fuente: Donna C.S. Summers, Administración de la Calidad.

Elaborado por: Donna C.S. Summers

2.2.2 Etapas de un Diseño de Procesos

“El objetivo del diseño de procesos es desarrollar un procedimiento eficiente para satisfacer los requisitos de los clientes internos y externos” (Evans y Lindsay, 2008, p.349).

Los autores (Evans et al., 2008, p.349) también mencionan que “el diseño de un proceso debe empezar con su dueño. El dueño del proceso puede ser una persona, un equipo, un departamento o un grupo multifuncional”.

Según los autores (Evans et al., 2008), Motorola definió el siguiente enfoque básico para diseñar procesos:

1. Identificar el producto o servicio: ¿Qué trabajo hago?
2. Identificar al cliente: ¿Para quién es el trabajo?
3. Identificar al proveedor: ¿Qué necesito y de quién lo obtengo?
4. Identificar el proceso: ¿Qué pasos o tareas se realizan?, y ¿Cuáles son los insumos y productos de cada paso?
5. Hacer el proceso a prueba de errores: ¿Cómo puedo eliminar o simplificar las tareas?
6. Desarrollar medidas y controles, así como los objetivos de mejora: ¿Cómo evalúo el proceso? Y ¿Cómo lo mejoro más?

Las etapas 1 a 3 sirven para responder: ¿cuál es el propósito del proceso?, ¿de qué manera el proceso crea satisfacción en el cliente? Y ¿cuáles son los insumos y productos esenciales del proceso? La etapa 4 se concentra en el diseño real del proceso mediante la definición de las actividades específicas para transformar los insumos en productos. El paso 5 se enfoca en hacer

que el proceso sea eficiente y capaz de ofrecer alta calidad. El paso 6 asegura que el proceso se supervisa y controla en el nivel de desempeño requerido, esta supervisión comprende la medición de indicadores en el proceso o de retroalimentación continua con el cliente y en el uso de esta información para controlar y mejorar el proceso.

2.2.3 Representación de un Proceso: Diagrama de Flujo

El diseño real de un proceso es la especificación de cómo funciona el proceso. Se debe mencionar con detalle la secuencia de pasos (actividades que agregan valor y tareas específicas), que casi siempre se representan en un diagrama de flujo. (Summers, 2006).

Summers (2006, p.214) define diagrama de flujo como “una representación gráfica de todos los pasos involucrados en un proceso completo o en un segmento específico de un proceso”. A través de un diagrama de flujo es fácil identificar las actividades de un proceso que causan problemas o que no agregan valor.







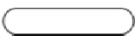


Los diagramas de flujo son poderosas herramientas de comunicación que proporcionan un claro entendimiento de la manera en que se dirigen los procesos dentro de la organización; de manera que identificar y escribir los procesos en forma gráfica ayuda a la gente a entender cómo ejecutar el trabajo. Por lo tanto, una ventaja de los diagramas de flujo es que reflejan con precisión las operaciones actuales, además pueden aprovecharse para evaluarlas y mejorarlas. (Summers, 2006).

Por su parte en la enciclopedia libre (Wikipedia, n.d) se enumeran otras ventajas del uso del diagrama de flujo, mencionadas a continuación:

- Favorecen la comprensión del proceso al mostrarlo como un dibujo.
- Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Se identifican los pasos, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión. De manera que permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.
- Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los empleados.

Los diagramas de flujo se pueden elaborar con símbolos similares a los que se muestran a continuación en la figura 22.

Figura 22. Simbología para diagramas de procesos

Símbolo	Descripción
	Entidad Externa
	Dirección del Proceso
	Documentos
	Actividad
	Decisión
	Referencia - Proceso
	Inicio y Fin de Proceso
	Base de Datos
	Conector

Fuente: Normas ANSI

Elaborado por: Marlex Méndez

2.2.4 Beneficios de la orientación a procesos

Generalmente las organizaciones están estructuradas por funciones y no por procesos. “En una organización estructurada por funciones, las actividades funcionales se agrupan y administran como entidades independientes” (Summers, 2006, p.203).

De manera que, en este tipo de estructura, los límites administrativos están bien definidos, las actividades similares se agrupan en departamentos individuales, y cada departamento tiene su propio gerente, personal, suministros, presupuesto, equipos y tareas especializadas. (Summers, 2006).

Mientras que, una organización orientada a procesos “se organiza de acuerdo con procesos o líneas de productos” (Summers, 2006, p.204). En este caso, el autor (Summers, 2006) explica que la organización se enfoca en los procesos de negocios clave que debe realizar con el propósito de

satisfacer al cliente, las fronteras departamentales no existen y el personal suma esfuerzos para completar un proceso total más que una actividad en particular.

Por lo tanto, uno de los beneficios de una orientación a procesos es que permite a una organización alcanzar su misión y objetivos con facilidad porque todos los miembros están alineados con los procesos de negocios clave que deben realizarse para que la empresa atraiga clientes y los retenga. (Summers, 2006).

Según el autor (Summers, 2006), otros grandes beneficios de una orientación a procesos son los siguientes:

- El personal está más consciente de la manera en que sus actividades contribuyen al proceso, porque entiende cómo funciona el proceso completo en el cual trabajan.
- Los miembros de la organización pueden ver con total claridad las relaciones entre las diversas actividades, por lo tanto se concentran en contribuir a estas actividades más que en sus propios campos de trabajo.
- Facilita el uso de equipos de trabajo autónomos y con capacidad de resolver problemas.
- La mejora continua es más sencilla.
- Permite realizar cambios importantes en actividades complejas.
- Optimiza la estructura orgánica de la organización
- Aumenta la capacidad de la empresa para competir. (Summers, 2006)

2.2.5 Indicadores de Gestión

Según el autor (Rojas, 2008, p.1) "los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados".

Hay que tener presente que un indicador es una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, y que por medio de estas permiten analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas previstas o ya indicadas. (Cataño, n.d).

Según el autor (Cataño, n.d) los indicadores de gestión pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas y entre otros; es decir, que es como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

Además de los indicadores de gestión, existen otros tipos de indicadores mencionados a continuación (Gestión de Indicadores, n.d):

- Indicadores de cumplimiento: Están relacionados con los índices que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplos: Cumplimiento del programa de pedidos y cumplimiento del cuello de botella
- Indicadores de evaluación: Están relacionados con los índices y/o los métodos que ayudan a identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la organización. Ejemplo: Evaluación del proceso de Gestión de pedidos.
- Indicadores de eficiencia: Están relacionados con los ratios que indican el tiempo invertido en la consecución de las tareas y/o trabajos. Ejemplos: Tiempo de fabricación de un producto y rotación del material.
- Indicadores de eficacia: Están relacionados con los índices que indican la capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

2.2.6 Mejoramiento del Proceso

“La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes”, según el autor (Fernández, 2002, p.1).

Por su parte otros autores (Evans et al., 2008, p.362) mencionan que “la mejora debe ser una tarea de administración proactiva y se debe considerar como una oportunidad y no simplemente como una reacción ante los problemas y las amenazas d la competencia”

Los procesos se mejoran mediante la elaboración de mapas de procesos de valor agregado, aislamiento de problemas, análisis de la causa raíz y resolución de problemas. Muchos procesos se desarrollan con el paso del tiempo, sin preocuparse demasiado por saber si representan la manera más eficiente de ofrecer los productos o servicios. Los procesos que proporcionan los productos y servicios deben mejorarse con la intención de evitar defectos e incrementar la

productividad al reducir el tiempo que toma un ciclo del proceso y eliminar el desperdicio. (Evans et al., 2008).

Según Miles, Auliso y Sorondo (2010), existen tres objetivos principales en la mejora de los procesos; primero, hacer más efectivos los procesos generando los resultados deseados; segundo, hacer eficientes los procesos minimizando los recursos empleados; y tercero, hacer los procesos adaptables teniendo la capacidad para adaptarse a los clientes cambiantes y a las necesidades de la empresa.

Por su parte, Harrington (1993) explica que existen varias herramientas para mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad de los procesos, entre las que se pueden mencionar:

- Eliminar la burocracia, a través de la eliminación de tareas administrativas, aprobaciones y papeleo innecesario.
- Eliminar la duplicación, suprimiendo las actividades idénticas que se realizan en sitios diferentes del proceso.
- Evaluar el valor agregado, determinando la contribución de cada actividad del proceso con la satisfacción del cliente.
- Simplificar los procesos, reduciendo la complejidad.
- Reducir el tiempo de ciclo del proceso, identificando las formas de aminorar el tiempo del ciclo para satisfacer o exceder las expectativas del cliente.
- Utilizar eficientemente los recursos, haciendo uso efectivo de los bienes de capital y del ambiente de trabajo para mejorar el desempeño general.
- Utilizar un lenguaje simple, reduciendo la complejidad de la manera como se escribe con el fin de que todas las personas puedan comprender fácilmente los documentos.
- Estandarizar las actividades, eligiendo una manera sencilla de ejecutarlas.

Existen muchos métodos y filosofías que permiten el mejoramiento de procesos, pero independientemente de cuál se escoja, para mejorar procesos de manera eficaz es crucial (Summers, 2006):

- Determinar el objetivo del proceso.

- Determinar los límites de los procesos.
- Involucrar en el esfuerzo de mejora a los representantes de cada actividad principal relacionada con el proceso.
- Identificar al dueño del proceso.
- Crear un diagrama de flujo que identifique todas las actividades del proceso.
- Separar las actividades que no agregan valor de las que sí lo agregan.
- Eliminar las actividades que no agregan valor.
- Determinar si las actividades de valor agregado restantes son en realidad la mejor práctica.
- Rediseñar el proceso con base en el conocimiento obtenido en los pasos anteriores. (Summers, 2006)

2.3 Normas ISO

Las normas ofrecen un parámetro para juzgar los sistemas de calidad implementados por las organizaciones.

2.3.1 Familia de Normas ISO 9000

Con el fin de encontrar lineamientos para establecer la estructura de su sistema de gestión de la calidad, mantener los registros y utilizar técnicas de calidad para mejorar los procesos, las empresas eficientes emplean las Normas ISO 9000 (Summers, 2006).

El autor (Camisón, 2009) explica que la primera versión de normas ISO 9000 fue publicada en el año 1987. Esta norma fue establecida a partir de la formación de un comité técnico de la denominada Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), con el objetivo de que sustituyesen a los múltiples estándares nacionales que se habían ido elaborando, avanzando hacia la armonización internacional de las normas de calidad. Se perseguía crear un sistema de gestión de la calidad basado equitativamente en requisitos internacionales, que además sirviese de guía a la práctica organizativa en la materia. Estas normas fueron actualizadas en el año 1994, debido a las insuficiencias que aquejaban al modelo original, entre ellas su énfasis en el desarrollo de un sistema burocrático que implica mucho papeleo, así como su inadecuación para organizaciones de servicios. La segunda versión de las

normas ISO 9000 introdujo cambios significativos definiendo con claridad muchos de los requisitos.

La serie ISO 9000:1994 se componía de cinco normas. Una de ellas era de carácter conceptual y servía como guía a las tres siguientes, siendo de aplicación general a cualquier organización. Por su parte, los estándares ISO 9001, 9002 y 9003 eran las normas susceptibles de ser certificadas cuando la empresa está obligada a demostrar la calidad frente a terceros. Estos estándares especificaban los requisitos mínimos para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad documentado de distinto alcance según el producto y las actividades que se desearan asegurar. Por último, la norma ISO 9004:1994 ofrecía directrices de un sistema de gestión de la calidad cuando la empresa pretendía desarrollarlo por razones internas, pues la misma no era certificable. Durante el año 2000 se revisaron las normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 y se publicó la norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Esta norma contempló un único modelo que reemplaza a los tres modelos anteriores. (Camisón, 2009).

La norma ISO 9001:2000 no solamente incorporó un cambio en su nombre sino un cambio radical haciendo mucho énfasis en la efectividad del sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento del desempeño de las organizaciones. (Camisón, 2009).

La norma ISO 9001:2000 fue revisada en el año 2008 y se publicó la cuarta edición. Según la Asociación Española (AENOR, 2008) la ISO 9001:2008 no contiene nuevos requisitos ni cambia la intención de la ISO 9001:2000, sólo proporciona aclaraciones de los requisitos existentes en la norma ISO 9001:2000 y mejora la compatibilidad con la norma ISO 14001: 2004.

Actualmente, estas normas están conformadas por la Norma ISO 9000:2005 que contiene la terminología y fundamentos en los que se basa la familia de Normas ISO 9000; la Norma ISO 9001:2008 proporciona los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Calidad para poder ser certificado; la norma ISO 9004:2009 contiene directrices para la mejora del desempeño de los Sistemas de Gestión de Calidad y la Norma ISO 19011:2011 contiene las directrices para realizar auditorías a los Sistemas de Gestión de Calidad. Las normas ISO 9000:2005, la ISO 9004:2000 y la ISO 19011:2002 no son certificables sino consideradas como guías. (ISO, 2012).

Los requisitos de las normas son genéricos y están diseñadas para que sean aplicadas a todo tipo de organización sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. (ISO 9001, 2008).

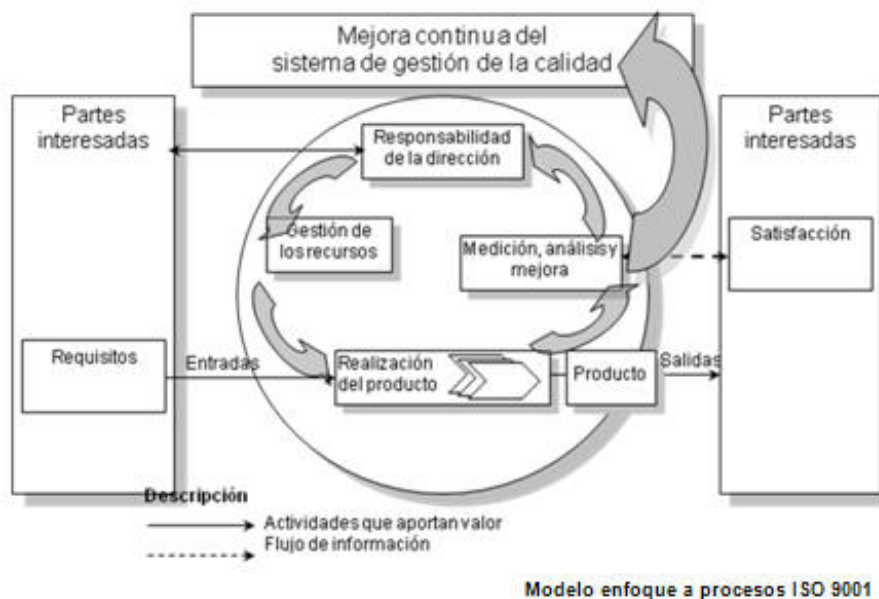
En el modelo de sistema de gestión de la calidad propuesto por la ISO 9001 latan ocho principios que reflejan las mejores prácticas de gestión, y que fueron elaborados como directrices para que la dirección pudiese conducir a su organización hacia mejoras del desempeño. (Camisón, 2009).

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

1. Enfoque al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes” (ISO 9000, 2005, p. vi).
2. Liderazgo: “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (ISO 9000, 2005, p. vi).
3. Participación del personal: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización” (ISO 9000, 2005, p. vi).
4. Enfoque en los procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO 9000, 2005, p. vi).

Todas las actividades y funciones intervienen, no sólo porque influyen directa o indirectamente en la satisfacción del cliente externo, sino además porque desempeñan un papel como proveedor interno para otras funciones. (Ver Figura 23)

Figura 23. Enfoque por procesos según la Norma ISO 9001:2008



Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Norma ISO 9001:2008

5. Enfoque de sistema para la gestión: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos” (ISO 9000, 2005, p. vi).
6. Mejora continua: “La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (ISO 9000, 2005, p. vii).
7. Toma de decisiones en base a hechos: “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información” (ISO 9000, 2005, p. vii).
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (ISO 9000, 2005, p. vii).

Adicionalmente, como parte de la implementación del sistema de gestión de la calidad, las organizaciones deben responder conforme a las siguientes secciones de la Norma ISO 9001:2008:

La sección 4 corresponde a los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad, en este apartado la norma requiere que la organización determine los procesos necesarios para su sistema de gestión incluyendo los procesos externos, controlar los documentos y registros, y establecer un manual de la calidad que incluya, entre otras cosas, el alcance del sistema de gestión y los procedimientos establecidos para su eficaz funcionamiento.

La Responsabilidad de la dirección es la sección 5 de la norma, y se ocupa de lo que la alta dirección debe hacer en la organización para garantizar un sistema de gestión de la calidad eficaz, se busca información sobre la manera en que la dirección establece las políticas de calidad, ejecuta la planificación, alcanza los objetivos trazados y transmite los requerimientos al cliente.

En la sección 6 de la norma se encuentra la gestión de los recursos, que asegura que la organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, personal competente, infraestructura el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La sección 7 plantea los requisitos relativos al desarrollo y la documentación de procedimientos para planificar, desarrollar y controlar los procesos necesarios para la realización del producto.

Por último, la sección 8 trata sobre la medición, análisis y mejora y se enfoca en los métodos de control para asegurar la calidad en los productos/servicios y procesos, el análisis de los datos relacionados con la corrección, prevención y mejora de las actividades de planeación; además de realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente relacionada con el cumplimiento de sus requisitos.

2.3.2 Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008

Los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 son pautas genéricas que cada empresa debe adoptar de acuerdo a su naturaleza, alcance, tamaño, objetivos, actividades y procesos. Además que proporcionan una estructura básica para el sistema de gestión de la calidad. (ISO 9001, 2008).

2.3.2.1 Planificación del Sistema de Gestión

La norma ISO 9000 (2005, p.10) refiere que la planificación de la calidad es “parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad, a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad”.

Por su parte la norma ISO 9004 (2009, p.13) establece que “se deberían planificar los procesos para que estén de acuerdo con la estrategia de la organización, y deberían tratar las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto, y las actividades de seguimiento, medición y revisión”.

Se pueden definir dos niveles de planificación, estratégicos y operativos. La planificación estratégica está relacionada con el establecimiento de los objetivos a largo plazo de la organización, su visión, misión, valores y medios para alcanzar esos objetivos, mientras que la planificación operacional se refiere a establecer metas de producto y los medios para alcanzar esos objetivos.

De acuerdo a la norma (ISO 9004, 2009, p.13) “la planificación de los procesos puede determinar la necesidad de que la organización desarrolle o adquiera nuevas tecnologías, desarrolle nuevos productos o difunda nuevas características del producto para añadir valor”.

Una planificación bien estructurada define los métodos que se emplearán en la organización para tomar ventaja a la competencia existente en el mercado, explotando las oportunidades de negocio, maximizando sus fortalezas aprovechando las debilidades de sus competidores. (Summers, 2006).

2.3.2.2 Documentación del Sistema de Gestión

Un sistema de gestión tiene que ser concebido, implementado y puesto a disposición de las personas correspondientes, para ellos se requiere de una documentación por escrito. Si no se documentan las reglas y formas de comportamiento desarrolladas, pierden rápidamente importancia, se olvidan o se pierden en el proceso de cambio organizativo. Las reglas documentadas por escrito sirven para la conservación del conocimiento, a partir de las cuales se pueden desarrollar mejoras para la organización (Miles et al., 2010).

La Norma ISO 9000 (2005, p.4) define que la “documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción”. El uso de los documentos contribuye, entre otras cosas, a lograr la conformidad con los requisitos del cliente, a proveer la formación apropiada, a proporcionar evidencia objetiva y a lograr la trazabilidad.

Summers (2006, p.37) explica que “es preciso que las empresas que siguen los criterios de ISO 9000 registren cualquier información que resulte útil para una operación o para la organización en general”, esto debido a que gran parte de del interés de dicha norma se centra en la necesidad de mantener un excelente control de datos.

Existen varios tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad, según el autor (De Arrascaeta, 2012), como lo son:

- Manual de la Calidad, documento que proporciona información coherente sobre el sistema de gestión de la calidad.
- Plan de la Calidad, que es el documento que explica cómo se aplica el sistema de gestión a un producto o proyecto.
- Procedimientos documentados, Instrucciones de Trabajo y Planos, que son documentos que proporcionan información sobre cómo ejecutar los procesos.
- Registros, documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas.

Adicionalmente, “los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse” tal como lo indica la Norma ISO 9001 (2008, p.3) en su literal 4.2.3. De manera que se deben definir controles para la aprobación de los documentos antes de su emisión, la revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, la identificación de los cambios realizados en cada documento, la disponibilidad de los documentos en los puntos de uso, la legibilidad de los documentos, y la documentación de origen externo.

Según Summers (2006, p.38) las ventajas de contar con un sistema de gestión de la calidad totalmente documentado son muchas. “La documentación describe como debe realizarse el trabajo. Cuando se le estructura de la manera correcta, la documentación se aplicará a una

diversidad de situaciones, no sólo a productos específicos. La documentación precisa puede contribuir a determinar y corregir las causas de la mala calidad; además, la documentación define los métodos de trabajo existentes, y constituye un punto de referencia para su mejora”.

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 exige mucha documentación. Si la organización no comprende de qué manera contribuirá la nueva información recopilada a la toma de decisiones y a la mejora, entonces toda la carga adicional de papeleo se convertirá en un problema. Según Summers (2006, p.40) “la mejora de los procedimientos, el perfeccionamiento del control de registros y la eliminación de operaciones redundantes contribuyen también a optimizar la eficiencia de la organización”.

2.3.2.3 Auditoría del Sistema de Gestión

Según la Norma ISO 9000 (2005, p.5) “las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora”.

Summers (2006, p.327) explica que “las auditorías están diseñadas para evaluar las actividades, prácticas, registros o políticas de una organización; determinan si una compañía tiene la capacidad de cumplir o superar un estándar”.

Realizar una auditoría permite que la organización se dé cuenta de lo que realmente está ocurriendo, y la ayuda a tomar acciones antes de que los problemas potenciales se conviertan en amenazas graves. (Summers, 2006).

Diversas circunstancias pueden dar origen a una auditoría, de manera que éstas pueden clasificarse en auditoría de primera parte, segunda parte y tercera parte. La auditoría de primera parte aquella realizada con fines internos por la organización. La auditoría de segunda parte es realizada por los clientes de la organización o por otra persona en nombre del cliente. Y la auditoría de tercera parte es realizada por organizaciones externas independientes acreditadas, éste tipo de auditoría se realiza con fines de certificación del sistema de gestión de la calidad. (Summers, 2006).

El autor, Summers (2006, p.328), también indica que “cualquiera que sea la razón por las que se realicen, las auditorías proporcionan a las compañías información referente a su desempeño”.

Las auditorías deben ser una experiencia positiva, destinadas a mejorar el sistema de gestión de la calidad. De manera que cuando existan diferencias que no se hayan cubierto, deben

considerarse como oportunidades para buscar soluciones, no para culpar a alguien (Summers, 2006).

La norma ISO 19011 (2002, p.3) explica que “la auditoría se caracteriza por depender de varios principios, y la adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares”. Dichos principios son conducta ética, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, independencia y enfoque basado en la evidencia.

Si una organización requiere la acreditación de su sistema de gestión de la calidad debe solicitar a un auditor externo que observe cómo lleva a cabo sus operaciones para determinar su nivel de cumplimiento con la norma. La organización será certificada si su sistema de gestión de la calidad cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Según Summers (2006, p.38) “las empresas que han conseguido la certificación citan el incremento de ingresos como una de sus mayores ventajas”. Además la certificación permite ampliar a estas compañías ampliar sus mercados y brindar sus servicios a clientes que exigen a sus proveedores que cumplan con la norma ISO 9000.

3 CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Un paso importante y necesario antes de iniciar el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en la organización es analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma, con el fin de obtener un punto de partida para la implementación y conocer la brecha que existe entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto por la ISO 9001:2008.

Mediante la realización del diagnóstico previo, la organización puede conocer el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que cuenta para ejecutar su labor. Además le permite detectar los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de dicha norma internacional.

Para desarrollar el diagnóstico se utilizó como base la norma ISO 9001:2008, auditando a toda la organización en cuanto a los requisitos expuestos en la referida norma y verificando la conformidad o no, o la no aplicabilidad de cada cláusula. Esta fase se realiza mediante entrevistas personales, revisión de documentos, observaciones y chequeo de evidencias.

Los resultados obtenidos de la auditoría diagnóstico a la empresa Rectilabmotor se describen a continuación en una matriz que incluye los requisitos de la norma ISO 9001:2008, el estatus de cada requerimiento y las observaciones pertinentes. Con el fin de definir el estado actual de cada cláusula se estableció la siguiente nomenclatura:

C = Conforme: Aplica a las cláusulas con las que Rectilabmotor cumple totalmente.

EP = En Proceso: Aplica a las cláusulas con las que Rectilabmotor cumple parcialmente.

NC = No Conforme: Aplica a las cláusulas con las que Rectilabmotor no cumple.

NA = No Aplica: Cláusula que se excluyen del sistema de gestión de la calidad de Rectilabmotor.

3.1 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta sección de la norma contiene los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad y los requisitos para generar la documentación.

Según Summers (2006, p.37) "la documentación y el mantenimiento de registros constituyen aspectos importantes de la ISO 9001:2008. La norma exige llevar un control de muchas actividades que se realizan en la empresa, incluyendo procedimientos, políticas e instrucciones de

trabajo, registros de capacitación de empleados, registros de compras, datos relativos a pruebas y medición de confiabilidad, auditorías, información sobre inspecciones realizadas, y registros de calibración de maquinaria”.

En el diagnóstico realizado a Rectilabmotor se obtuvo la siguiente información sobre la conformidad con la cláusula 4 de la norma (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Matriz Diagnóstico de Conformidad con la cláusula 4 de la ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito de la norma	Estado actual	Observaciones
4.1	Requisitos generales	NC	En Rectilabmotor no hay un enfoque por procesos debido a que no ha determinado los procesos internos y externos necesarios para sus operaciones. De manera que no se ha establecido e implementado un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
4.2.1	Generalidades	EP	Se evidenció que se encuentra elaborado sólo un procedimiento para el proceso de compras y unas instrucciones de trabajo para las actividades realizadas en el taller, pero no cumplen con lo descritos en dichos documentos.
4.2.2	Manual de la calidad	NC	No se ha establecido ni se mantiene un manual de la calidad.
4.2.3	Control de los documentos	NC	No se ha establecido el procedimiento documentado.
4.2.4	Control de los registros	NC	No se ha establecido el procedimiento documentado.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

3.2 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Esta cláusula busca información de lo que la alta dirección debe hacer para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz, como promover la importancia de la calidad en la organización, identificar y satisfacer los requisitos del cliente, establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad, llevar a cabo su planificación y definir las responsabilidades para la calidad (Evans et al., 2006).

Según la norma INTE/ISO 9004 (2009, p.2) “el término “alta dirección” se refiere al nivel más alto de autoridad en la toma de decisiones de una organización y el término “organización” cubre a todas las personas en una organización”.

En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos de la auditoría diagnóstico al apartado 5 de la norma.

Tabla 4. Matriz Diagnóstico de Conformidad con la cláusula 5 de la ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito de la norma	Estado actual	Observaciones
5.1	Compromiso de la dirección	NC	No se comunican los requisitos del cliente ni los legales y reglamentarios, no se ha establecido la política de la calidad, ni los objetivos de la calidad y no se llevan a cabo revisiones por la dirección.
5.2	Enfoque al cliente	C	Determinan los requisitos de los clientes ya que se encuentran especificados en el formato de Orden de trabajo y en los Contratos.
5.3	Política de la calidad	NC	No cuentan con una política de la calidad dentro de la organización.
5.4.1	Objetivos de la calidad	NC	No se han definido los objetivos de la calidad.
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	NC	No se evidenció la planificación del sistema de gestión.
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	EP	Están definidas las responsabilidades de algunos cargos, sin embargo no están definidas las autoridades ni han sido comunicadas.
5.5.2	Representante de la dirección	NC	No se ha designado al representante de la dirección.
5.5.3	Comunicación interna	NC	No se ha definido un proceso de comunicación interna. No mantienen registro de las comunicaciones con el personal.
5.6	Revisión por la dirección	NC	No se evidenció revisiones por la dirección.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

3.3 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

“Los requerimientos que forman parte de esta sección piden detalles respecto a la disponibilidad y extensión de los recursos. Tales recursos incluyen información, instalaciones, comunicación, personal y entorno laboral” (Summers, 2006, p.36).

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos durante la auditoría diagnóstica a Rectilabmotor, en cuanto a su cumplimiento con las cláusulas del apartado 6 de la norma.

Tabla 5. Matriz Diagnóstico de Conformidad con la cláusula 6 de la ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito de la norma	Estado actual	Observaciones
6.1	Provisión de recursos	EP	La organización no cuenta con un presupuesto que permita definir los recursos necesarios para cada proceso
6.2.1	Generalidades	EP	Se evidenció que los empleados tienen experiencia y habilidades apropiada en las actividades que realizan, sin embargo no se comprobó la competencia en base a educación y formación.
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	EP	En la descripción de funciones que tienen definidas se determina la competencia necesaria para el personal. Cuentan con una planificación de capacitación para el personal, pero no se ha ejecutado. No se evaluó la eficacia de los cursos realizados.
6.3	Infraestructura	EP	No mantiene una infraestructura adecuada con orden y limpieza para la prestación del servicio. Cuentan con equipos para los procesos y servicio de apoyo de comunicación y sistema de información (internet, correo electrónico).
6.4	Ambiente de trabajo	NC	No se realiza inspección y control de riesgos laborales que permita gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

3.4 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Esta cláusula “se refiere al control de producción y prestación de servicios desde que se recibe un pedido o se entrega una cotización hasta el diseño, la adquisición de material, la manufactura o prestación del servicio, la distribución y el servicio posterior en el campo” (Evans et al., 2006, p. 129).

Los resultados de la auditoría diagnóstico a esta cláusula en Rectilabmotor se muestran a continuación (Ver tabla 6).

Tabla 6. Matriz Diagnóstico de Conformidad con la cláusula 7 de la ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito de la norma	Estado actual	Observaciones
7.1	Planificación de la realización del producto	NC	La organización no planifica la realización del producto. Se presta el servicio a medida que llegan los clientes con sus requerimientos. No se han identificado las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo así como los criterios de aceptación del producto.
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	EP	Los requisitos del cliente se especifican en el contrato o en la orden de trabajo. No se registran los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios, los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	NC	No se evidenció la revisión de los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a ejecutar el servicio.
7.2.3	Comunicación con el cliente	EP	No han determinado el manejo de quejas de los clientes.
7.3	Diseño y Desarrollo	NA	No aplica esta cláusula debido a que la empresa no realiza diseño y desarrollo.
7.4.1	Proceso de compras	EP	Tienen definido un procedimiento para la contratación de servicio y compra de insumos. Utilizan un formato de Orden de compra/servicio a través del cual registran este proceso. Cuentan con un programa de contabilidad (Micro Xsystem) donde mantienen los datos de todos los proveedores de materiales o servicios. No se evidenció la calificación de

			proveedores.
7.4.2	Información de las compras	C	La información de las compras se registra en el formato de Orden de compra/servicio.
7.4.3	Verificación de los productos comprados	NC	Todo el material que compran lo ingresan a bodega sin dejar registro de la verificación o inspección.
7.5.1	Control de la Producción y Prestación del Servicio	EP	Mantiene disponibilidad de información que describe las características del producto a través del manual del fabricante de las diferentes máquinas/equipos, la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición. No cuentan con un plan de mantenimiento preventivo para garantizar el uso apropiado de los equipos. No implementan actividades de liberación y entrega del servicio. Cuentan con procedimientos e instrucciones de trabajo que establecen el paso a paso de algunas actividades del taller, sin embargo no están aprobadas ni divulgadas.
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	NA	Esta cláusula no aplica debido a que en la organización no hay nada que no pueda inspeccionarse antes de entregarlo al cliente.
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	EP	Se identifica el equipo, máquina o herramienta del cliente a través de una nomenclatura que le colocan durante la recepción. Pero no se mantienen registros con la trazabilidad de esa identificación.
7.5.4	Propiedad del Cliente	C	Los equipos, máquinas o herramientas propiedad del cliente se identifican con una numeración, se protegen envolviéndolas en un material plástico y se resguardan en estantes mientras se encuentran bajo el control de Rectilabmotor.
7.5.5	Preservación del Producto	C	Durante el proceso interno el producto se identifica, manipula, embala, almacena y protege hasta que es entregado al cliente.
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	NC	No se evidenció la calibración de los dispositivos de seguimiento y medición. No tienen establecido un programa de calibración ni un inventario de equipos e instrumentos de medición.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

3.5 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Según los autores (Evans et al., 2006, p. 129) esta sección “se enfoca hacia los procedimientos de control para asegurar la calidad en los productos y procesos, el análisis de los datos relacionados con la calidad y la corrección, prevención y mejora de las actividades de planeación”.

En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos durante la auditoría diagnóstica a Rectilabmotor, en cuanto a su cumplimiento con las cláusulas del apartado 8 de la norma.

Tabla 7. Matriz Diagnóstico de Conformidad con la cláusula 8 de la ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito de la norma	Estado actual	Observaciones
8.1	Generalidades	NC	No planifican ni han implementado los procesos para el seguimiento, medición, análisis y mejora.
8.2.1	Satisfacción del cliente	NC	No se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.
8.2.2	Auditoría interna	NC	No se evidencia un programa de auditorías internas. No existe el procedimiento documentado.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	NC	No se ha definido el método para la medición de los procesos.
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	EP	A través de la observación se realiza la medición y el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos, sin dejar registro.
8.3	Control del producto no conforme	NC	No existe el procedimiento documentado.
8.4	Análisis de datos	NC	No se recopilan datos para demostrar la idoneidad y la eficacia de los procesos.
8.5.1	Mejora continua	NC	La organización no ejecuta acciones continuas de mejora.
8.5.2	Acción correctiva	NC	No existe el procedimiento documentado.
8.5.3	Acción preventiva	NC	No existe el procedimiento documentado.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es, hoy en día, uno de los conceptos administrativos más relevantes dentro de las organizaciones, debido a que al dirigir y controlar los procesos de acuerdo a los requisitos establecidos lograrán sus metas.

En la publicación (Gerencia de Procesos, 2008, p.1) “la razón de ser de toda empresa es la de incrementar su valor para beneficio de sus dueños o accionistas, esto se logra si se satisfacen y exceden las expectativas de sus clientes ofreciéndoles productos y/o servicios con calidad, oportunidad, seguridad y precios que éstos estén dispuestos a adquirir en contraste de otros similares ofrecidos por la competencia”.

Para que los objetivos definidos por la alta dirección se logren, la organización debe contar con el personal idóneo y debidamente capacitado y con un buen clima laboral, que propenda por el bienestar de los empleados; además mantener un ambiente de productividad, es decir, que los procesos que generan los productos y servicios se produzcan con el máximo aprovechamiento de los recursos, con la calidad esperada y con la oportunidad prometida a los clientes, con el fin de satisfacer y exceder sus necesidades.

De manera que los procesos constituyen el factor fundamental para asegurar que las empresas alcancen sus metas, por lo tanto se deben gerenciar para que consistentemente se obtengan los productos y servicios deseados.

La gerencia de procesos según los autores (Evans et al., 2006, p.314) “comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocios clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente”.

4.1 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es una forma fácil de entender el gerenciamiento de los procesos de la empresa, debido a que es una representación gráfica que permite identificar los procesos y conocer su estructura, reflejando las interacciones entre los mismos.

Según los autores (Evans et al., 2006, p. 316) “las principales empresas identifican los procesos importantes que afectan la satisfacción del cliente en toda la cadena de valor. Por lo regular, estos

procesos se dividen en dos categorías: procesos para la creación de valor y procesos de apoyo”. Los procesos para la creación de valor son los más importantes para manejar el negocio, en ocasiones se conocen como procesos centrales; éstos dan lugar a la creación de productos o servicios, son críticos para la satisfacción del cliente y tienen un impacto significativo en los objetivos estratégicos de la organización.

Los procesos de apoyo son los necesarios para el funcionamiento de la organización como soporte de los procesos centrales. También deben incluirse los procesos estratégicos que son aquellos que proporcionan dirección y lineamientos a los demás procesos, sus objetivos van dirigidos a mejorar la gestión y el control, definir la estrategia y planear el cambio organizacional.

Para diseñar el mapa de procesos de Rectilabmotor primero se identificaron las necesidades del cliente, a través de los contratos y las ordenes de servicio.

Luego se identificaron los procesos y subprocesos, considerando que los primeros son aquellos que permiten agrupar los subprocesos y a los que se les debe caracterizar, y los subprocesos son aquellos que identifican las actividades detalladas a través de un procedimiento.

También se identificó cada proceso y subproceso con un código con la siguiente estructura:

PXX, donde:

- P significa Proceso.
- XX son dos dígitos consecutivos que indican el número del proceso.

SPXX-YY, donde:

- SP significa Subproceso.
- XX son dos dígitos consecutivos que indican el número del proceso.
- YY son dos dígitos consecutivos que indican el número del subproceso.

Y por último, se clasificaron según el tipo de proceso: estratégico, central y de apoyo. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Inventario de Procesos

Código	Nombre	Nivel	Tipo
P01	Gestión de Estratégica y de Calidad	PROCESO	ESTRATÉGICO
SP01-01	Control de Documentos	SUBPROCESO	
SP01-02	Control de Registros		
SP01-03	Planificación Estratégica y Operativa		
SP01-04	Revisión por la Dirección		
SP01-05	Comunicación		
SP01-06	Auditoría Interna		
SP01-07	Acciones Correctivas		
SP01-08	Acciones Preventivas		
P02	Provisión	PROCESO	CENTRAL
SP02-01	Compra de Materiales y/o Repuestos	SUBPROCESO	
SP02-02	Control de Bodega		
SP02-03	Evaluación de Proveedores		
P03	Operación	PROCESO	CENTRAL
SP03-01	Rectificación de Partes	SUBPROCESO	
SP03-02	Torneado, Suelda y Metalizado de Partes		
SP03-03	Calibración y Reparación de bombas de inyección		
SP03-04	Reparación y Mantenimiento de bombas y motores		
SP03-05	Control de Servicio No Conforme		
P04	Comercial	PROCESO	CENTRAL
SP04-01	Ventas	SUBPROCESO	
SP04-02	Facturación y Cobranza		
P05	Gestión Financiera	PROCESO	CENTRAL
SP05-01	Presupuesto	SUBPROCESO	
SP05-02	Pagos		
SP05-03	Contabilidad (Externo)		
P06	Gestión de Talento Humano	PROCESO	APOYO
SP06-01	Selección y Contratación de Personal	SUBPROCESO	
SP06-02	Capacitación		
SP06-03	Remuneraciones		
SP06-04	Evaluación del Desempeño		
P07	Servicio al Cliente	PROCESO	APOYO
SP07-01	Monitoreo de la Satisfacción del cliente	SUBPROCESO	
SP07-02	Gestión de Reclamos		
P08	Gestión Administrativa	PROCESO	APOYO
SP08-01	Contro de Activos	SUBPROCESO	
SP08-02	Mantenimiento de Equipos Propios		
SP08-03	Calibración de Equipos (Externo)		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Marlex Méndez

En el Anexo 2 se presenta el Mapa de Procesos de Rectilabmotor.

4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El procedimiento es un documento que está orientado a establecer las distintas actividades o pasos de los procesos requeridos para alcanzar los objetivos y requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Según la Corporación de Investigación Tecnológica de Chile INTEC (Cómo escribir procedimientos, n.d., p.11) un buen procedimiento debe responder las siguientes preguntas:

- Quién: ¿Quién es responsable de ejecutar la actividad o paso?
- Qué: ¿Qué hay que hacer y cuál es su propósito?
- Cuándo: ¿Cuándo debe realizarse? ¿En qué paso de una secuencia de pasos, con qué frecuencia?
- Dónde: ¿Dónde ocurre y se ejecuta la tarea? (Incluir sólo cuando sea necesario)
- Cómo: ¿Cómo se registra? ¿Qué documentos/registros se usarán para verificar que la tarea se ha ejecutado correctamente?

La norma ISO 9001:2008 exige tener documentados los siguientes procedimientos:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Control del producto no conforme
- Auditoría interna
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

Sin embargo, las organizaciones no limitan la documentación de su sistema de gestión de la calidad a la mínima exigida por esta norma, debido a que los procedimientos permiten que las empresas mantengan consistencia en la ejecución de sus actividades y procesos.

La norma ISO 9001:2008 no exige una estructura única para los procedimientos, de manera que los procedimientos de Rectilabmotor se fundamentan en el siguiente contenido:

- Propósito: Se refiere a la intención y enfoque del procedimiento, es decir para qué sirve o aplica.
- Alcance: Describe las áreas funcionales, personal y otros aspectos organizacionales cubiertos y afectados por el procedimiento.
- Responsable: Corresponde al nombre del cargo responsable de cumplir y hacer cumplir todas las actividades del proceso.
- Definiciones: Son explicaciones de los términos, siglas, abreviaturas o palabras en otro idioma incluidos en el procedimiento que requieren una descripción específica.
- Políticas: Son normas de cumplimiento obligatorio que se deben aplicar para las operaciones descritas en el procedimiento.
- Indicadores Son los mecanismos de medición del desempeño del proceso
- Referencias: Es una lista de documentos que intervienen en el proceso.
- Diagrama de Flujo: Es la representación esquemática o dibujo que muestra todos los pasos o actividades de un proceso.

El Manual de Procedimientos de Rectilabmotor se encuentra en el Anexo 3.

5 CAPÍTULO V. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

Las empresas deben de creer firmemente que la implantación de un sistema de es una oportunidad para mejorar su competitividad en el entorno actual, permitiendo alcanzar un alto grado de diferenciación, a la vez que satisface las necesidades de los clientes y refuerza la imagen, permitiendo reducir costes al evitar errores y pérdidas de tiempo, y por último lograr mejoras en sus procesos.

La norma ISO 9001:2008 es un documento que establece los requisitos necesarios para implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad, está dirigida a aquellas organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

5.1 MANUAL DE LA CALIDAD

Uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 establece que la documentación del sistema de gestión de calidad de una organización debe incluir un manual de la calidad.

El Manual de Calidad es el documento que detalla la estructura del sistema de gestión de calidad, sus procesos, la secuencia e interacción de dichos procesos, y los procedimientos documentados establecidos para el eficaz funcionamiento del sistema de gestión de la organización.

La norma ISO 9001:2008 no especifica el formato, contenido o medio de presentación que se debe utilizar en el manual de la calidad, por lo tanto es una decisión de la organización y dependerán de su tamaño y complejidad. De manera que, tomando en consideración los elementos de la norma ISO 9001:2008, el contenido del manual de la calidad de Rectilabmotor es el siguiente:

- Portada
- Índice
- Introducción
 1. Objeto y Campo de Aplicación
 2. Referencias Normativas
 3. Términos y Definiciones

4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de los Recursos
7. Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora

Esta estructura permitirá identificar los elementos requeridos por la norma ISO 9001:2008, describir e implementar un sistema de gestión de la calidad eficaz, comunicar la política de la calidad, suministrar las bases documentales para las auditorías, y referenciar los documentos y registros de la organización evitando su descripción dentro del manual de la calidad.

La elaboración del manual de la calidad es responsabilidad del Coordinador del SGI, y la verificación recae en el Gerente General quien debe asegurar que la continuidad y contenido del esquema sea adecuado y completo. Finalmente, el manual debe ser revisado por el Presidente de la organización para su claridad y exactitud.

El Manual de la Calidad de Rectilabmotor se presenta en el Anexo 4.

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La declaración documentada de una política de la calidad es uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Además, ésta debe ser establecida por la Alta Dirección como evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad.

La norma también establece que la política de la calidad debe ser adecuada al propósito de la organización, revisada, incluir el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente, adicionalmente debe ser comunicada y entendida en toda la organización y proporcionar una referencia para establecer los objetivos de la calidad.

Para definir una política de la calidad para Rectilabmotor, se determinaron los requisitos de los clientes a través de la revisión de los contratos y ordenes de trabajo que mantiene la empresa con organizaciones petroleras, obteniendo como resultado que los clientes requieren:

- Cumplimiento con sus especificaciones
- Cumplimiento en los tiempos de entrega
- Asistencia técnica permanente
- Trabajos garantizados
- Buen precio en la prestación del servicio
- Atención ágil y cordial

También se sostuvo una reunión con el Presidente y el Gerente General de Rectilabmotor donde se determinó que las estrategias de la empresa para cumplir con los requisitos de los clientes con las que se mencionan a continuación:

- Rentabilidad
- Máquinas y herramientas especializadas y disponibles
- Personal con experiencia y conocimientos técnicos
- Servicio post venta
- Ambiente de trabajo seguro y saludable

Además se realizó una investigación documental para determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a Rectilabmotor. Dichos requerimientos se presentan en el anexo 5.

Luego se realizó una lluvia de ideas, con la directiva de la empresa y responsables de los procesos, y se revisaron los requisitos del cliente, las directrices de Rectilabmotor, los requisitos legales y lo establecido en el requisito 5.3 de la norma ISO 9001:2008 con el fin de construir la Política de la Calidad, definiéndose de la siguiente manera:

“Ofrecer al sector petrolero servicios de reparación y mantenimiento de bombas y motores, rectificación de partes y calibración de bombas de inyección, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes para lograr su satisfacción, mediante la disponibilidad de equipos especializados, el apoyo de personal con experiencia, con el compromiso de la mejora continua y cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables”

5.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad son metas que la organización define a partir de la política de la calidad y deben ser establecidos por la alta dirección. Uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 es que objetivos de la calidad deben ser medibles y establecidos en niveles pertinentes.

Continuando con la metodología participativa del punto anterior y utilizando como base la política de la calidad definida, se acordaron como objetivos de la calidad los especificados en la tabla 9. Donde además se detallan los indicadores, las metas, las fechas máximas de ejecución y los procesos pertinentes.

Tabla 9. Matriz de Objetivos de la Calidad para Rectilabmotor

Objetivo de Calidad	Indicador	Meta	Frecuencia	Proceso
Aumentar la satisfacción de los cliente	Encuesta de satisfacción	90%	Trimestral	Servicio al Cliente
Disminuir el tiempo de mantenimiento correctivo	Tiempo promedio para la reparación de los equipos	60 minutos	Mensual	Gestión Administrativa
Mejorar el desempeño del personal	Evaluación del desempeño	90%	Semestral	Gestión de Recursos Humanos
Aumentar la productividad de la maquinaria	Producción por día-máquina trabajadas	1 servicios/día	Mensual	Operación
Aumentar las ventas	Utilidad neta en relación a las ventas	10%	Anual	Comercial

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Marlex Méndez

5.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización es una excelente manera de planificar los procesos, además que permite identificar los factores que intervienen en ellos y que se deben controlar, por lo tanto es la base para gerenciarlos. (Córdoba, 2008).

La información que define la caracterización de procesos depende de la organización, la norma ISO 9001:2008 no plantea un modelo único para tal fin, lo importante es que ésta sea coherente y consistente.

La caracterización de los procesos de Rectilabmotor consta de los siguientes elementos:

- **Objetivo:** Describir para qué existe el proceso dentro de la organización.
- **Líder:** Es la persona que tiene la responsabilidad y autoridad de gerenciar el proceso.
- **Proveedores:** Son las entidades o personas, internas y externas, que entregan los insumos.
- **Insumos:** Son las entradas (materias primas o materiales directos) que el proceso necesita para obtener sus productos.
- **Controles:** Son documentos internos o externos (criterios, métodos, registros y requisitos legales) que se deben tener en cuenta durante la ejecución del proceso.

- Clientes: Son procesos, entidades o personas (internos y externos) que reciben directamente los productos y/o servicios que genera el proceso.
- Servicios/Productos: Son los resultados del proceso que no serán objeto de otra transformación por parte del proceso que lo genera y que son entregados al cliente.
- Proceso: Actividades que se requieren realizar para transformar los insumos en productos o servicios. Dichas actividades facilitan la identificación de oportunidades de mejora.
- Recursos: Son las personas, las finanzas, infraestructura y tecnología con que cuenta la organización y que el proceso requiere para obtener los productos y servicios.
- Indicadores: Son parámetros necesarios para la ejecución del proceso, se deben diseñar para asegurar los resultados y para controlar el proceso en sí.

Para elaborar las caracterizaciones en Rectilabmotor se utilizó como guía la metodología investigada en una publicación (Córdoba, 2008, p.5) fundamentada en el principio de Enfoque de Procesos. El formato utilizado para registrar la información fue elaboración propia. Ver tabla 10.

Tabla 10. Esquema de Caracterización de Procesos para Rectilabmotor

NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO: ①		LÍDER: ②
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
⑦ ↓		⑧ ↓		④ ↑
INSUMOS		PROCESO		SERVICIOS/PRODUCTOS
⑥ →		⑤ →		③
RECURSOS ⑨ ↑				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	⑩

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

Primero se definió el objetivo (1) y el líder (2) del proceso, luego se identificó uno de los productos (3) que genera el proceso. Se identifica una de las salidas del proceso, tal vez la más representativa. Después se completaron los pasos hasta llegar al 10. Esta secuencia se realizó hasta que se consideró que se habían identificado todas las salidas de cada proceso.

Los insumos, proveedores, clientes, controles, recursos e indicadores para varios productos de un mismo proceso fueron los mismos del primer producto o ciclo efectuado, de manera que esto agilizó completar el resto de la caracterización.

Al definir la caracterización de los procesos es importante, que al identificar cada uno de los elementos, éstos mantengan una coherencia entre sí.

Las caracterizaciones de procesos de Rectilabmotor se encuentran en el Anexo 6.

5.5 PLAN DE LA CALIDAD

Según la norma internacional (ISO 10005, 2005) el plan de la calidad es el “documento que especifica cuales procesos, procedimientos y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de un proyecto, producto, proceso o contrato específico”. La norma también refiere que el plan de la calidad a menudo hace referencia a partes del manual de la calidad o a documentos de procedimiento, y generalmente es uno de los resultados de la planificación de la calidad.

La norma ISO 9001:2008 no exige el uso de un formato específico para el plan de la calidad. Por su parte, la ISO 10005:2005 en su anexo A proporciona algunos ejemplos de formatos como una guía. La presentación de los planes de la calidad puede estar en cualquier formato que la organización considere adecuado para cumplir los requisitos acordados.

El formato diseñado para registrar el plan de la calidad de Rectilabmotor es el que se presenta en la tabla 11.

Tabla 11. Formato del Plan de la Calidad

SERVICIO:				REVISIÓN N°:		FECHA:
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Marlex Méndez

En el formato se debe llenar como a continuación se menciona:

- Servicio: Especificar el servicio que ofrece, englobando toda la realización del producto.
- Revisión N°: Definir el número de revisión del plan.
- Fecha: Fecha de revisión del plan.
- N° Describir el número de actividad, conforme al diagrama de flujo de la prestación del servicio.
- Actividad: Describir las actividades necesarias para la prestación del servicio.

- Cláusula de la norma ISO 9001: Mencionar el apartado de la norma que corresponde con la actividad.
- Responsable(s): Es el(los) responsable(s) de hacer la actividad y/o verificarla así como de la obtención de los registros.
- Procedimiento: Escribir el nombre y código del procedimiento que se ocupará para llevar a cabo la actividad.
- Registro: Escribir el registro que servirá de evidencia de que esa actividad fue realizada y/o verificada.
- Criterio de Aceptación: Definir los establecidos por la organización para la aceptación del producto o servicio.

El plan de la calidad de Rectilabmotor se presenta en el anexo 7.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- A través del diagnóstico realizado a RECTILABMOTOR se pudo conocer que la empresa fue fundada por un grupo de accionistas con experiencia y conocimientos técnicos pero poco enfoque administrativo y de gestión, razón principal por la que en 8 años de operación la empresa no contaba con el establecimiento de procesos e indicadores apropiados para la prestación de los servicios.
- Al mantener un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión de la calidad, la empresa obtendrá resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y le permitirá mejorar continuamente con base en mediciones objetivas.
- El interés y compromiso de la Alta Dirección es vital para el sistema de gestión, haciendo énfasis en la fase de implementación para promover la cultura de calidad que repercutirá en el resto de la organización.
- Las caracterizaciones de procesos y el plan de la calidad permiten obtener una percepción global de las actividades claves de la compañía, reforzando el trabajo en equipo y la comunicación interna.
- Para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad es indispensable mantener una comunicación directa con el cliente a fin de conocer regularmente sus necesidades y expectativas, para estar en la capacidad de responder eficazmente a sus solicitudes.
- El diseño es solo una de las etapas para tener un sistema de gestión de la calidad eficaz, tanto la implementación como la certificación y mantenimiento son pasos que RECTILABMOTOR debe realizar para mejorar su gestión. Cada una de estas etapas conlleva a una serie de recursos asociados o necesidades de recursos, como son: tiempo, dinero, personas, infraestructura, etc. Es importante resaltar que actualmente la inversión económica para este proyecto no se encuentra presupuestada por la organización.
- Con la elaboración de este proyecto se cumple el diseño del sistema de gestión de la calidad de RECTILABMOTOR basado en el estándar ISO 9001:2008. Esto constituye un avance hacia el proceso de certificación de la empresa bajo dicha norma.

- RECTILABMOTOR no cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo todas las actividades administrativas de manera eficiente y esto puede ocasionar problemas que perjudican el desempeño de la organización.

6.2 RECOMENDACIONES

- Comunicar los resultados de este proyecto a la junta de accionistas, haciendo énfasis en los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios y en los propios de la empresa, además de los procesos diseñados y el plan de la calidad propuesto, con el fin de obtener su participación y aprobación.
- Diseñar y aplicar un plan de concienciación para todo el personal de la compañía, con el fin de enseñar la importancia de la nueva filosofía de calidad y para que trabajen en equipo por el logro de la misión de la organización.
- Aplicar el plan de comunicación propuesto para lograr que el personal conozca las intenciones de gestión de calidad de la organización, y de esa manera contribuyan con el cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Cuantificar los recursos necesarios para la implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad, considerando los costos necesarios para las distintas actividades y presentarlos a la junta de accionistas para obtener su aprobación e iniciar el desarrollo del sistema de gestión.
- Mantener una comunicación directa y estrecha con los clientes, para conocer sus expectativas y grado de satisfacción con el servicio prestado, incluyendo sus quejas, ya que ellos son parte vital del sistema de gestión de la organización.
- Implementar el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, haciendo énfasis en los resultados de la auditoría diagnóstico y en el diseño propuesto en este trabajo, con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización.
- Al momento de iniciar la implementación, es conveniente contratar a dos personas en el área administrativa, para que se encarguen de la gestión del recurso humano y compras, y así obtener mejores resultados.
- Una vez que el sistema de gestión se encuentre implementado, es imprescindible que sea monitoreado frecuentemente por el representante de la dirección y los líderes de los procesos, con el fin de detectar correcciones, prevenir no conformidades y observar mejoras que puedan realizarse.

- Luego de implementado el sistema de gestión y cuando la empresa tenga la confianza de que la prestación de su servicio es conforme con los requisitos especificados en su sistema, RECTILABMOTOR debe buscar un organismo independiente y autorizado para la certificación de su sistema de gestión de la calidad. Lo que le permitirá ser reconocidos nacional e internacionalmente.

BIBLIOGRAFÍA

1. AENOR. (2008). Orientación para la Implementación de la Norma ISO 9001:2008. Obtenida el 19 de mayo de 2012 de http://www.aenor.es/aenor/especial/iso9000/documentacion/ISO_TC%20176_SC%202_N%20836.pdf.
2. American National Standards Institute –ANSI. Obtenida el 27 de febrero de 2012 de <http://www.ansi.org/>.
3. Banco Central del Ecuador. Cifras del sector petrolero Ecuatoriano. Obtenida el 25 de abril de 2012, página web del Banco Central del Ecuador: <http://www.bce.fin.ec>.
4. Banco Central del Ecuador. Información Macroeconómica. Obtenida el 25 de abril de 2012, página web del Banco Central del Ecuador: <http://www.bce.fin.ec>.
5. Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Ricas, M., y Tejedor, F. (2002). Guía para una gestión basada en procesos. España: Berekintza.
6. Camisón, C. (2009). La familia de normas ISO 9000: Evolución y Características. Obtenido el 19 de mayo de 2012, de <http://www.emagister.com/curso-modelos-normativos-gestion-calidad/familia-normas-iso-9000-evolucion-caracteristicas>.
7. Cataño, G. (n.d). Seminario de Teoría Administrativa. Consultado el 18 de mayo de 2012, Universidad Nacional de Colombia, página web de la Universidad Nacional:http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo4/Pages/4.18/418Diseno_sistema_gestion_continuacion1.htm.
8. China Nantai. (2004). Products. Consultado el 27 de febrero de 2012, de <http://www.nantai-china.com>.
9. Córdoba, C. (2008). Gerencia de Procesos. Obtenida el 20 de marzo de 2012, de <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog>.
10. Corporación de Investigación Tecnológica de Chile INTEC. (nd). Cómo escribir procedimientos. Obtenida el 27 de marzo de 2012, de <http://grupos.emagister.com/ficheros/vcruzada?idGrupo=1036&idFichero=39127>.
11. De Arrascaeta, R. (2012). Ventajas y Beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Obtenida el 27 de febrero de 2012, de <http://rafaelarrascaeta.wordpress.com/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-ii-1hedinjhs1mt-6/>.
12. De Arrascaeta, R. (2012). ISO 9001 – Documentación del SGC. Obtenida el 27 de febrero de 2012, de <http://rafaelarrascaeta.wordpress.com/article/iso-9001-documentacion-del-sgc-1hedinjhs1mt-23/>.
13. De la Fuente, F. (n.d.). ISO 9002:1994 - Costos de implementación. Ventajas y desventajas. Obtenida el 16 de mayo de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos16/calidad-iso/calidad-iso.shtml#VENTAJAS>.

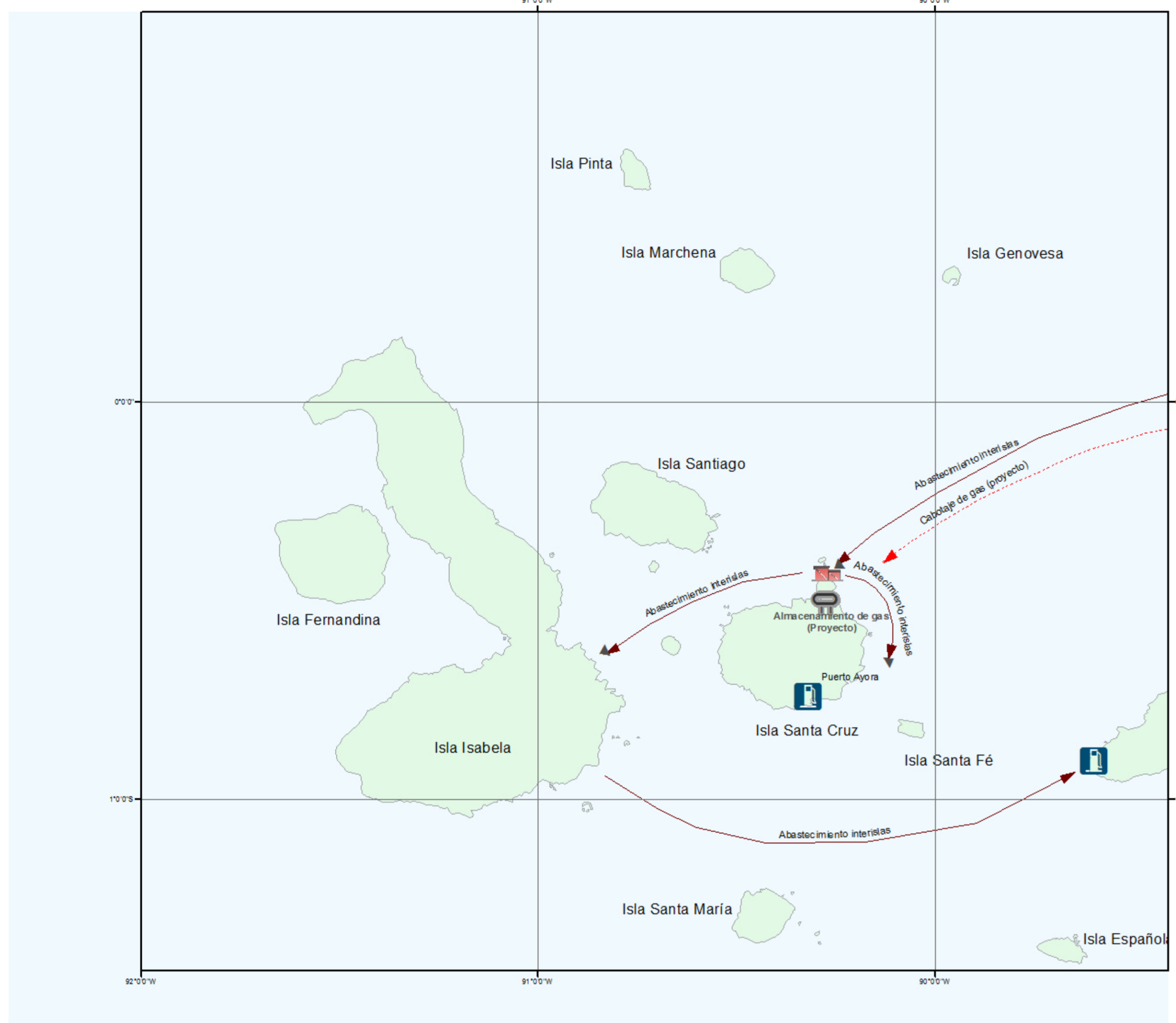
14. Ecuador. Asamblea Nacional. (2010). Registro Oficial N° 351 suplemento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Ecuador: Editorial Nacional.
15. Ecuador. Directorio Petrolero (2010). Grupo de proveedores del sector petrolero/energético del Ecuador.
16. Evans, J.R., Lindsay, W.M. (2008). Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Learning.
17. Evans, J.R., Lindsay, W.M. (2006). Administración y Control de la Calidad. México: International Thomson Editores, S.A.
18. EP PETROECUADOR. (2011). Mapa Catastral Petrolero Ecuatoriano. Consultado el 25 de abril de 2012, página web de EP PETROECUADOR: <http://www.eppetroecuador.ec/index.htm>.
19. Fernández, F. (2002). Mejora e Innovación de Procesos. Obtenida el 17 de mayo de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/44/mejinnoproceso.htm>.
20. Gestión de indicadores. (n.d). Consultado el 14 de marzo de 2012, de http://web.jet.es/amosarrain/gestion_indicadores.htm.
21. Gryna, F. (2007). Análisis y planeación de la calidad. Método Juran. México: McGraw Hill.
22. Harrington, H.J. (1993). Mejoramiento de los procesos en la empresa. Colombia: McGraw Hill.
23. Herbas, B. (n.d.). Sistemas de Gestión de Calidad. Obtenida el 16 de mayo de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos52/gestion-calidad/gestion-calidad2.shtml>.
24. ISO. (2012). Standards. Consultado el 19 de mayo de 2012, página web de ISO: <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>.
25. Mateo, R. (2009). Sistemas de gestión de la Calidad - Un camino hacia la satisfacción del cliente Parte I. Obtenida el 07 de marzo de 2012, de <http://qualitytrends.squalitas.com/articulos/articulos-gestion-de-la-calidad/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>.
26. Miles, J., Auliso, R., Sorondo, A. (2010). Herramientas para la Gestión de la Calidad y la Innovación. Uruguay: Universidad Católica.
27. Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2012). Consultado el 25 de abril de 2012, página web del Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/>.
28. Ministerio de Recursos Naturales No Renovables del Ecuador. (2012). Consultado el 25 de abril de 2012, página web del Ministerio de Recursos Naturales No Renovables: <http://www.mrnrr.gob.ec/>.
29. Norma Internacional ISO 9000. (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario. Suiza: ISO.
30. Norma Internacional ISO 9001. (2008). Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. Suiza: ISO.
31. Norma Internacional ISO 9004. (2009). Gestión para el éxito sostenido de una organización. Suiza: ISO.
32. Norma Internacional ISO 10005. (2005). Sistema de Gestión de la Calidad-Directrices para los planes de la calidad. Suiza: ISO.

33. Norma Internacional ISO 19011. (2002). Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Suiza: ISO.
34. Pérez, M. (2002). Calidad Total. Obtenida el 17 de mayo de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm#mas-autor>.
35. Real Academia Española. (n.d). Diccionario de la Lengua Española. Obtenida el 17 de mayo de 2010, de <http://www.rae.es>.
36. Rojas, F. (2008). Indicadores de Gestión. Obtenida el 18 de mayo de 2012, de http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion.
37. SJMC Machine Tools. (2011). Product List. Consultado el 27 de febrero de 2012, de <http://www.sjmc.com.cn/en/>.
38. Summers, D. (2006). Administración de la Calidad. México: Pearson Education S.A.
39. TBA. (n.d). Productos. Consultado el 27 de febrero de 2012, de http://www.tbaargentina.com.ar/producto_arcspray.htm.
40. Wikipedia. (n.d). Diagrama de Flujo. Obtenida el 27 de febrero de 2012, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo.

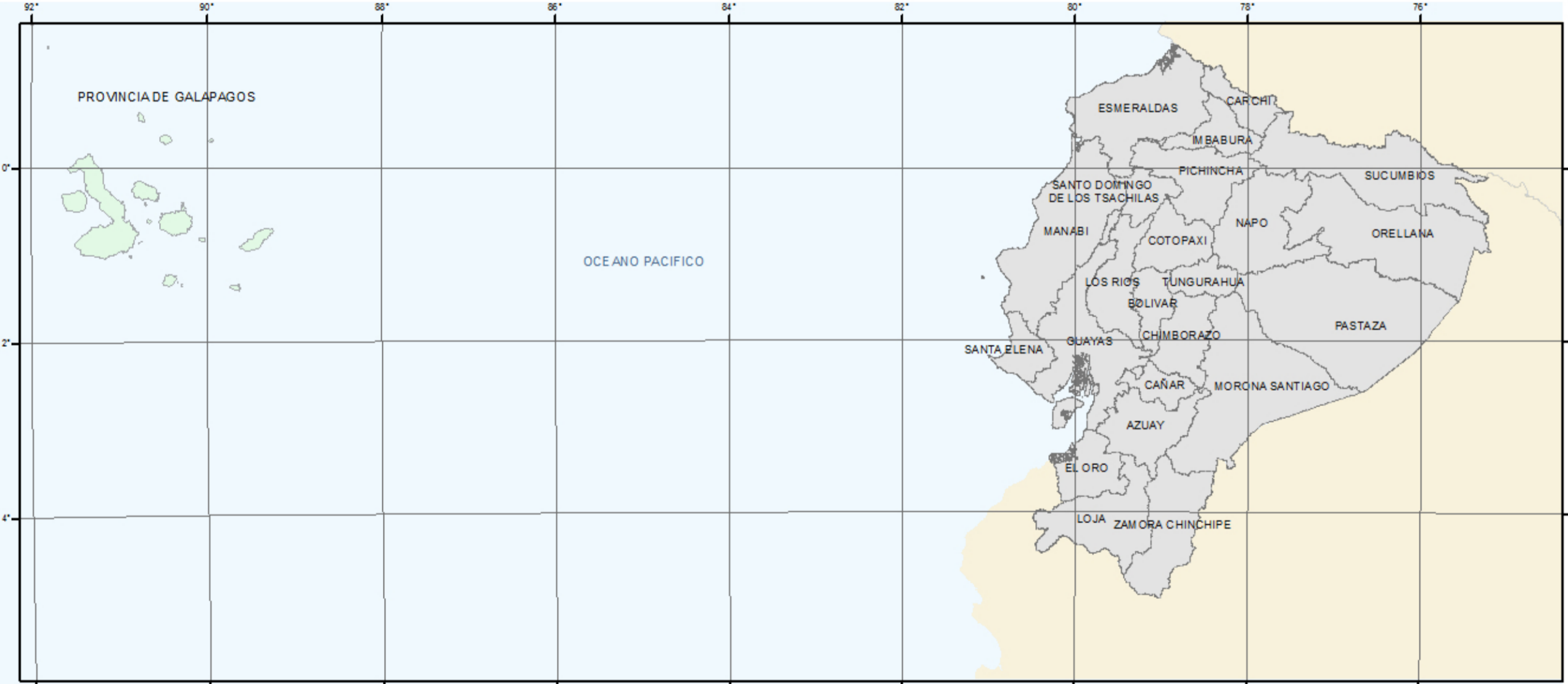
ANEXOS

ANEXO 1
MAPA CATASTRAL

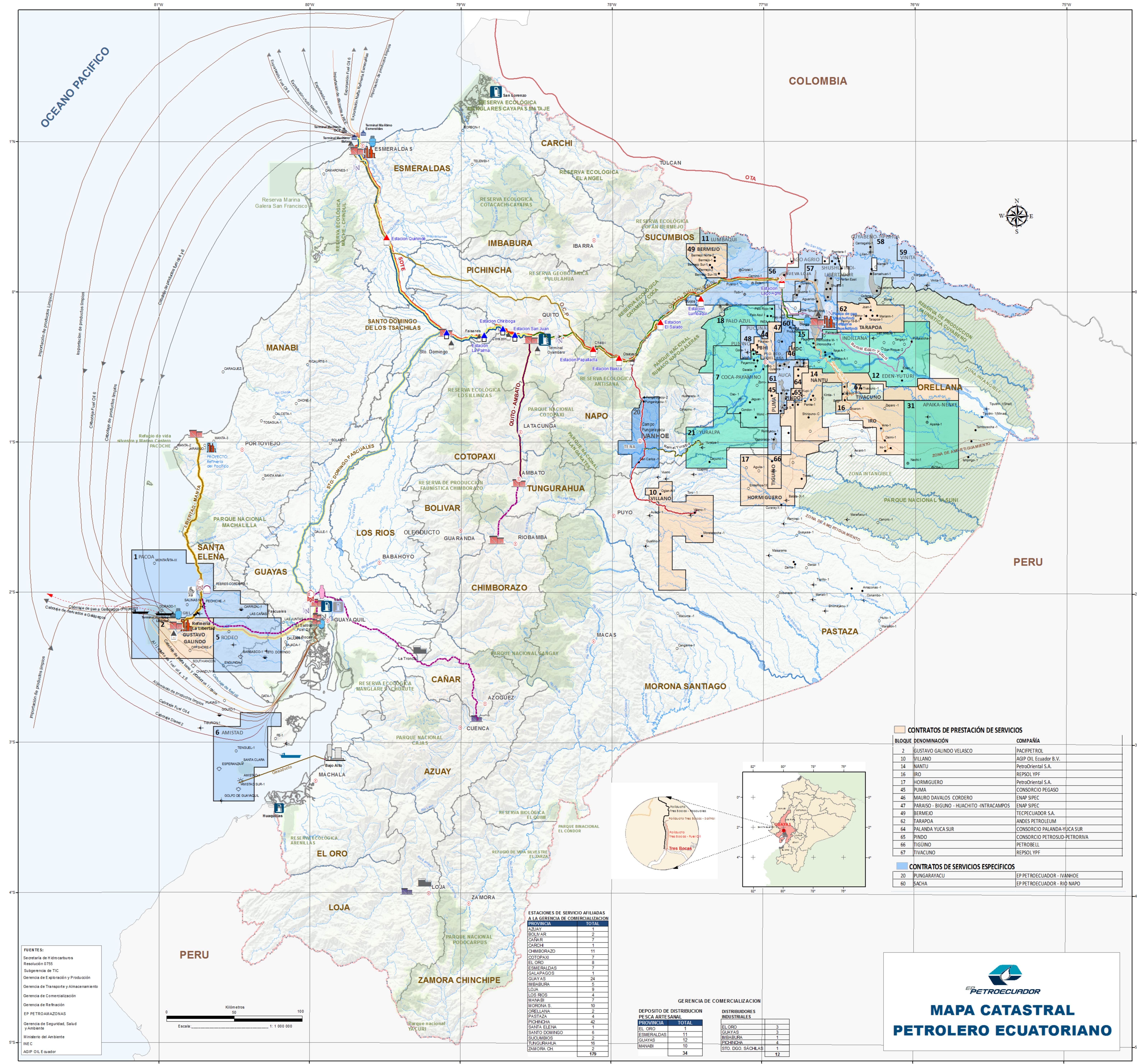
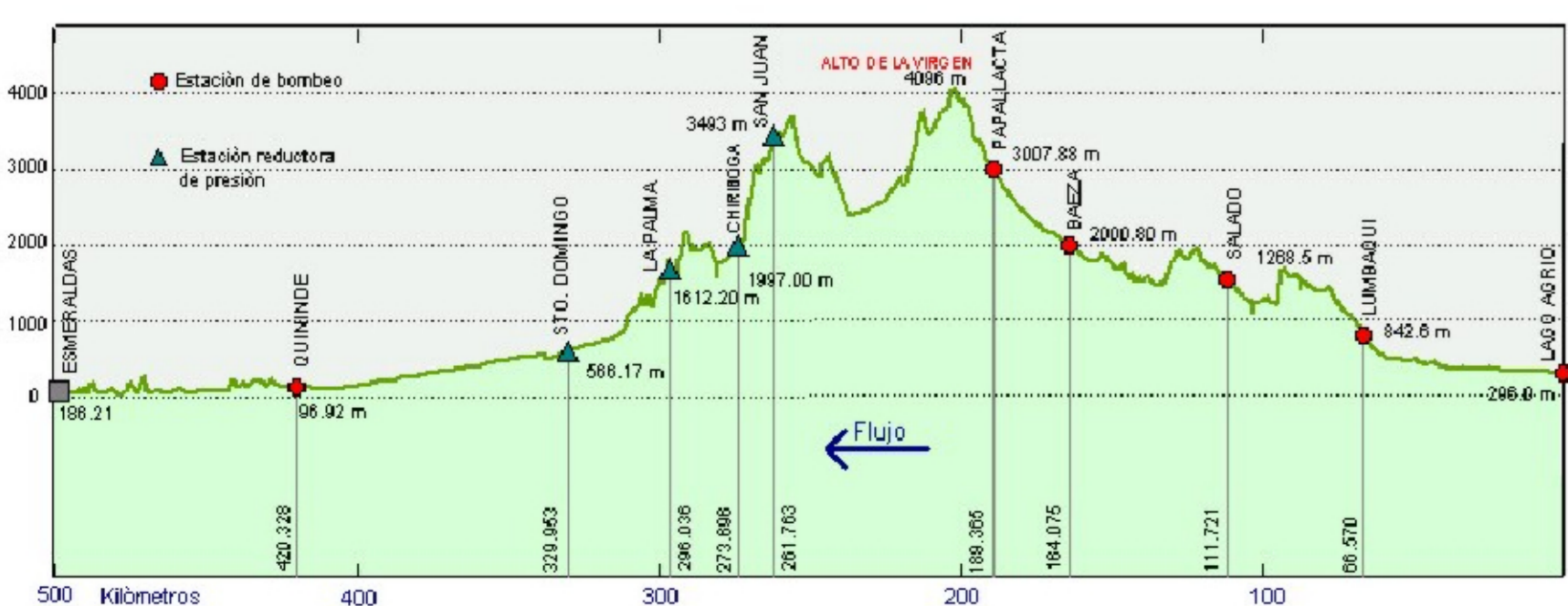
PROVINCIA DE GALAPAGOS
Escala 1:1 000 000



SITUACIÓN DE LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS
CON RELACIÓN AL TERRITORIO CONTINENTAL



PERFIL DEL SOTE



BLOQUES

EP PETROECUADOR
1, 5, 6, 11, 20, 44, 48, 56, 57, 58, 59, 60, 61

CONTRATOS DE SERVICIOS ESPECIFICOS
20, 60

PETROAMAZONAS
7, 12, 15, 18, 21, 31

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2, 10, 14, 16, 17, 45, 46, 47, 49, 62, 64, 65, 66, 67

GERENCIA DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

- Estaciones de Poliducto
- Terminales
- Depósitos
- Estaciones de Oleoducto
 - Estación de bombeo
 - Estación reductora
 - Almacenamiento de GLP
 - Terminal marítimo

POLIDUCTOS

- ESMERALDAS-QUITO
- SHUSHUFINDI - QUITO
- QUITO - AMBATO
- LIBERTAD - MANTA
- LIBERTAD-PASCUALES
- STO. DOMINGO PASCUALES
- TRES BOCAS - FUEL OIL
- TRES BOCAS - PASCUALES
- TRES BOCAS - SALITRAL

OLEODUCTO

- S.O.T.E.

GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

- Estaciones de Servicio
- Envasadoras de gas
- GLP
- Distribuidora de GLP (Taxis)
- Almacenamiento flotante de GLP

GERENCIA DE REFINACIÓN

- Refinerías

PROYECTOS DE EP PETROECUADOR

- Almacenamiento criogénico de GLP en tierra (Monteverde)
- Almacenamiento de GLP (Chorrillo)
- Envasadora de gas (Chorrillo)
- Poliductos proyecto:
 - Monteverde - Chorrillo
 - Pascuales - Cuenca
 - Ambato - Riobamba
- Terminal
- Planta de licuefacción de gas natural
- Refinería del Pacífico (Ubicación referencial)
- Almacenamiento de gas
- Cabotaje de gas
- Almacenamiento de GLP (FLOPEC)
- Terminal Marítimo (FLOPEC)

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

BLOQUE	DENOMINACIÓN	COMPAÑÍA
2	GUSTAVO GALINDO VELASCO	PACIPETROL
10	VILLANO	AGP OIL Ecuador B.V.
14	NANTU	PetroOriental S.A.
16	IRO	REPSOL YPF
17	HORMIGUERO	PetroOriental S.A.
45	PIUMA	CONSORCIO PEGASO
46	MAURO DAVALOS CORDERO	ENAP SPEC
47	PARAISO - BIGUNO - HUACHTO - INTRACAMPOS	ENAP SPEC
49	BERMEJO	TECPECUADOR S.A.
62	TARAPUA	ANDÉS PETROLEUM
64	PALANCA YUCA SUR	CONSORCIO PALANCA-YUCA SUR
65	PINDO	CONSORCIO PETROSUD-PETROBNA
66	TIVACUNO	PETROBELL
67	TIVACUNO	REPSOL YPF

CONTRATOS DE SERVICIOS ESPECIFICOS

20	TUNGURAHUO	EP PETROECUADOR - IVANHOE
60	SACHA	EP PETROECUADOR - RIO NAPO

ESTACIONES DE SERVICIO AFILIADAS A LA GERENCIA DE COMERCIALIZACION

PROVINCIA	TOTAL
AMBAATO	1
ASUAY	2
BOLIVAR	1
CAÑAR	1
COTOPAXI	7
CHIMBORAZO	7
EL ORO	1
ESMERALDAS	1
GALAPAGOS	24
GUAYAS	5
IMBABURA	9
LOJA	4
LOS RIOS	4
MORONA S	10
MORONA S	4
PASTAZA	2
PICHINCHA	42
EL ORO	1
SANTA ELENA	1
SANTO DOMINGO	2
SUCUMBIOS	2
TUNGURAHUO	10
ZAMORA CH	1
ZAMORA CH	178

GERENCIA DE COMERCIALIZACION

PROVINCIA	TOTAL
EL ORO	3
GUAYAS	3
IMBABURA	1
PICHINCHA	4
STO. DOMINGO	12
TUNGURAHUO	10
MORONA S	12

DEPOSITO DE DISTRIBUCION PESCA ARTESANAL

PROVINCIA	TOTAL
EL ORO	3
GUAYAS	3
IMBABURA	1
PICHINCHA	4
STO. DOMINGO	12
TUNGURAHUO	10
MORONA S	12

GERENCIA DE COMERCIALIZACION

- OCP
- OTA
- Ramial Yurupa
- Oleoducto Bloque 16
- Ramial Villano
- Línea de recolección para Pañacocha

LEGENDA

- Áreas protegidas
- Zona intangible
- Zona de amortiguamiento
- Capital de provincia

ANEXO 2

MAPA DE PROCESOS



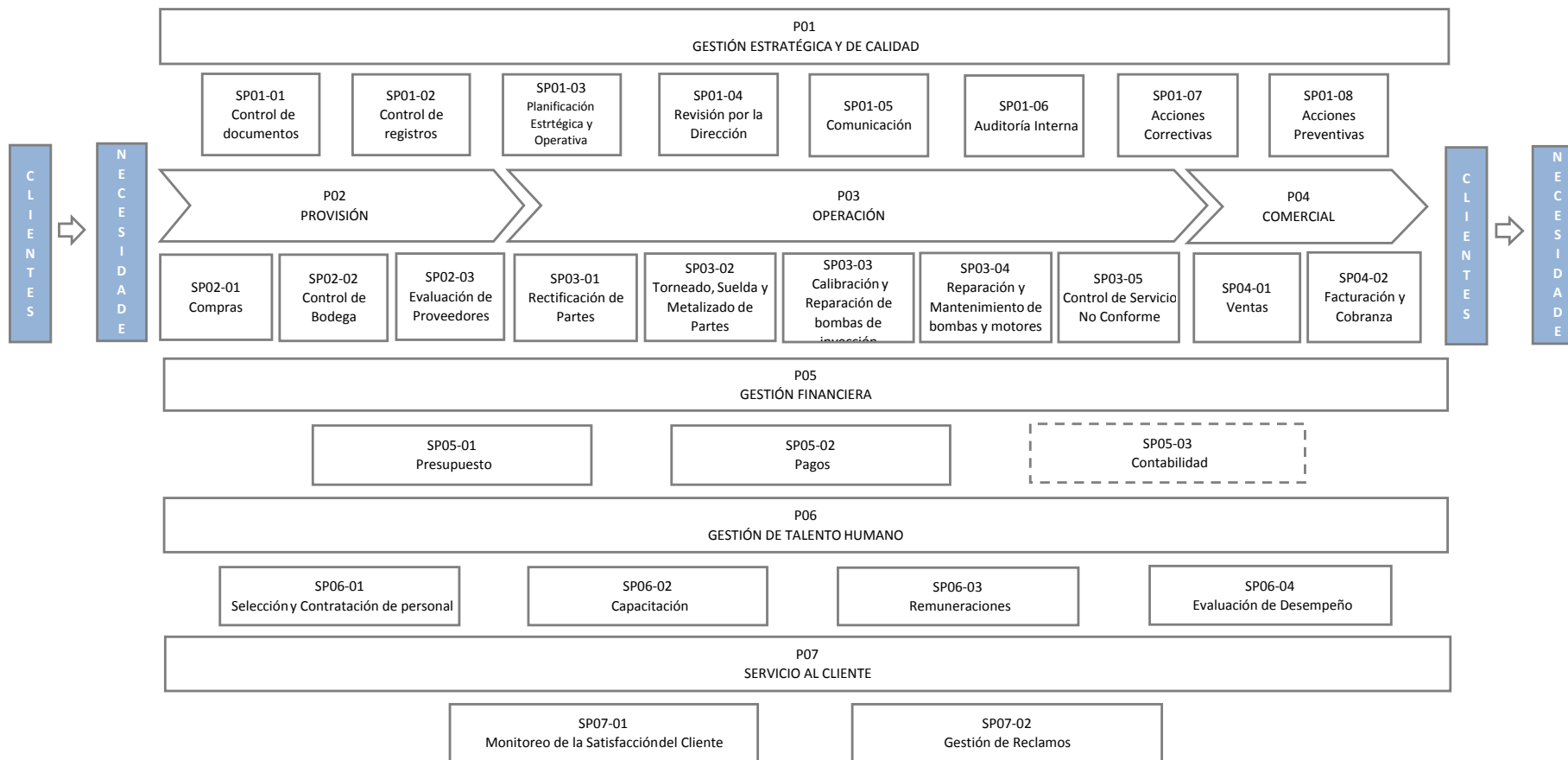
MAPA DE PROCESOS DE RECTILABMOTOR

CÓDIGO: RM-MP-01

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12



ANEXO 3

MANUAL

DE PROCEDIMIENTOS


DE RECTILABMOTOR

	SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SP01-01	PÁG.: 1 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SP01-01	PÁG.: 2 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Este procedimiento define las actividades o tareas que permiten controlar los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLES

El Representante de la dirección es responsable de revisar este procedimiento y tiene la autoridad para hacer cumplir lo establecido.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento

Todos los colaboradores de la organización son responsables de cumplir con este procedimiento.

El responsable de mantener actualizada la lista maestra de documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad es el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.

4. DEFINICIONES

4.1. *Documento*: Información y sus medios de soporte

4.2. *Documento Interno*: Es considerado todo documento que se genera en la compañía.

4.3. *Documento Externo*: Es considerado todo documento que no se genera en la compañía, pero que se necesita para el Sistema de Gestión de la Calidad.


4.4. *Registro*: Documento que presenta resultados obtenidos o proveen evidencia de las actividades desarrolladas.

4.5. *Procedimiento*: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso, estos pueden estar documentados o no.

4.6. *Instructivo*: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso específico, estos pueden estar documentados o no.

4.7. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

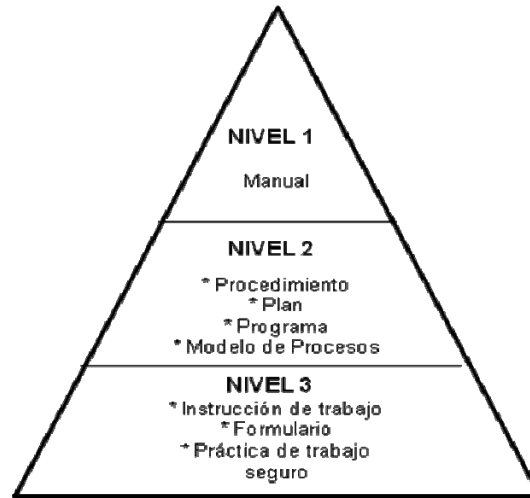
	SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SP01-01	PÁG.: 3 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

5. POLÍTICAS

- Todos los documentos que se generen para cumplir con los requerimientos del SGC, serán incluidos dentro de la lista maestra de documentos controlados.
- La codificación de los documentos está definida de la siguiente manera: XX-YY-ZZ; donde XX significa RM = RECTILABMOTOR; YY denota el tipo de documento (ejemplo: RG = Registro; PL = Plan; MN = Manual, MP = Mapa de Proceso, PC=Perfil de Cargo) y ZZ define el número consecutivo.
- Los procesos se identifican PXX, donde P denota Proceso y luego se coloca el número consecutivo. Por su parte los subprocesos se codifican SPXX-YY, donde YY identifica el número del subproceso perteneciente a un proceso XX. Los procesos se encuentran en el nivel 1 y tienen como documento de respaldo su caracterización, mientras que los subprocesos están en el nivel 2 y su documento es un procedimiento.
- Todos los documentos del SGC se encuentran publicados en la red interna de RECTILABMOTOR para su consulta, por lo tanto cualquier documento impreso se considera un documento no controlado.
- Los documentos controlados que necesiten ser entregados en físico, el Coordinador de SGC debe reproducirlo, colocarle el sello de copia controlada, entregarlo al usuario final y actualizar la Lista Maestra de Documentos Controlados (RM-RG-01).
- Aquellos documentos físicos que por cualquier motivo después de su actualización se decidan mantener, serán sellados como "Obsoleto" por el Coordinador de SGC y el documento electrónico será guardado en una carpeta con la identificación de Documentos Obsoletos.
- La actualización de los documentos de origen externo se mantiene mediante la verificación en las páginas web oficiales y/o en las oficinas de los organismos pertinentes. Esto debe ser realizado por el Coordinador de SGC con la frecuencia estimada dependiendo del tipo de documento.
- En caso de que el documento externo necesite ser distribuido, el custodio debe notificar al Coordinador de SGC para que lo selle como Controlado y actualice la Lista Maestra de Documentos Controlados (RM-RG-01).
- La documentación del SGC se subdivide en los tres niveles siguientes:

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SP01-01	PÁG.: 4 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12



- Los procedimientos del SGC se estructuran de la siguiente forma:
 1. Propósito
 2. Alcance
 3. Definiciones
 4. Responsable
 5. Políticas
 6. Indicadores
 7. Referencias
 8. Diagrama de Flujo
- El Coordinador de SGC se asegura que los documentos permanecen vigentes, legibles y fácilmente identificables, mediante la verificación semestral de los documentos (electrónicos y físicos) y registra la revisión en la contraportada del documento original.
- El líder del proceso es el responsable de la comunicación de sus documentos a todo el personal involucrado.

6. INDICADORES

Nombre	No conformidades del proceso					
Descripción	Determinar la cantidad de no conformidades detectadas en el control de documentos					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
N° de No Conformidades	Según auditoría interna	Negativo	2	5	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SP01-01	PÁG.: 5 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

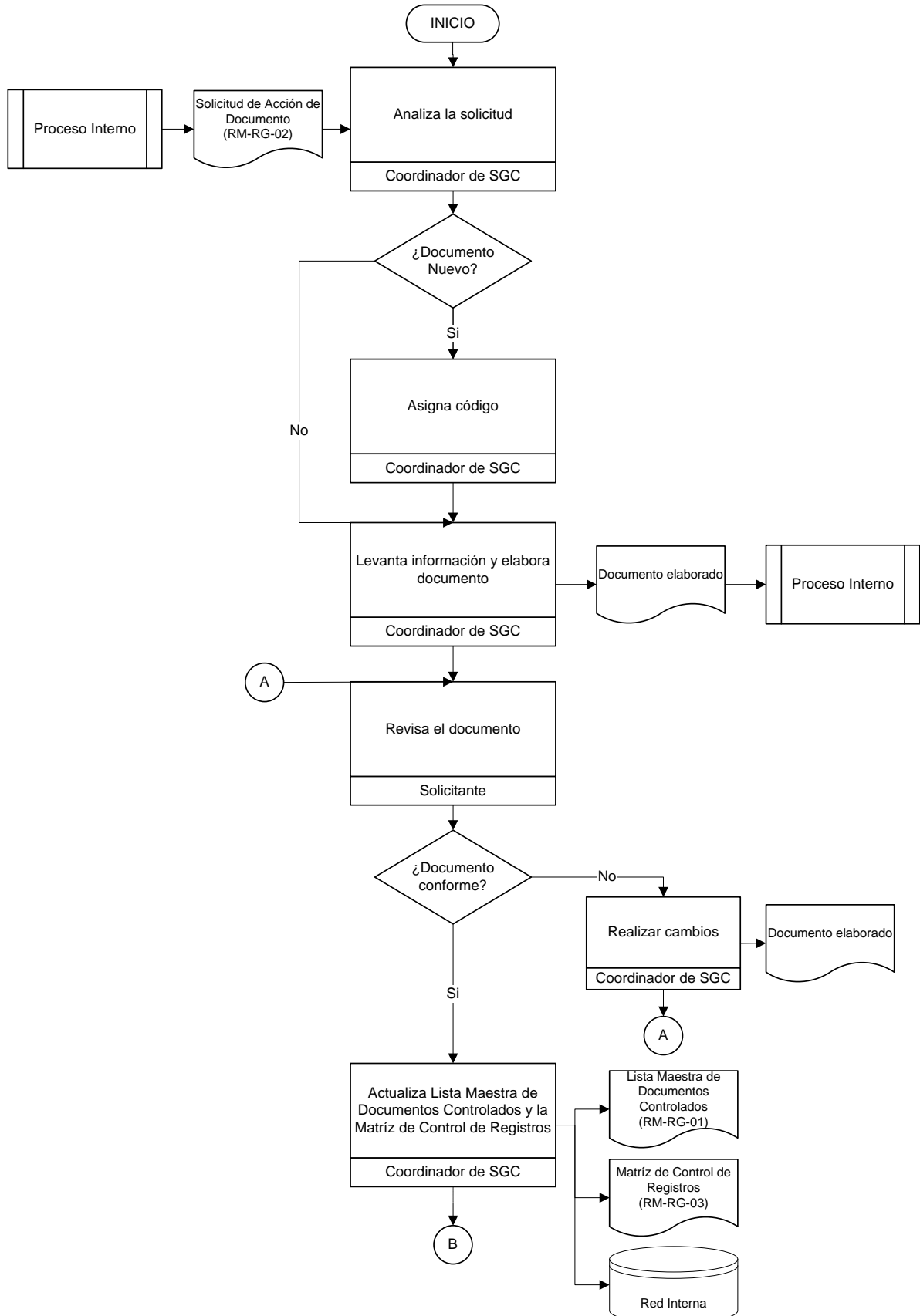
Nombre	Conocimiento del proceso					
Descripción	Determinar el nivel de conocimiento de este proceso en la empresa					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad de auditados que conocen el proceso/Total de auditados) x100	Según auditoría interna	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

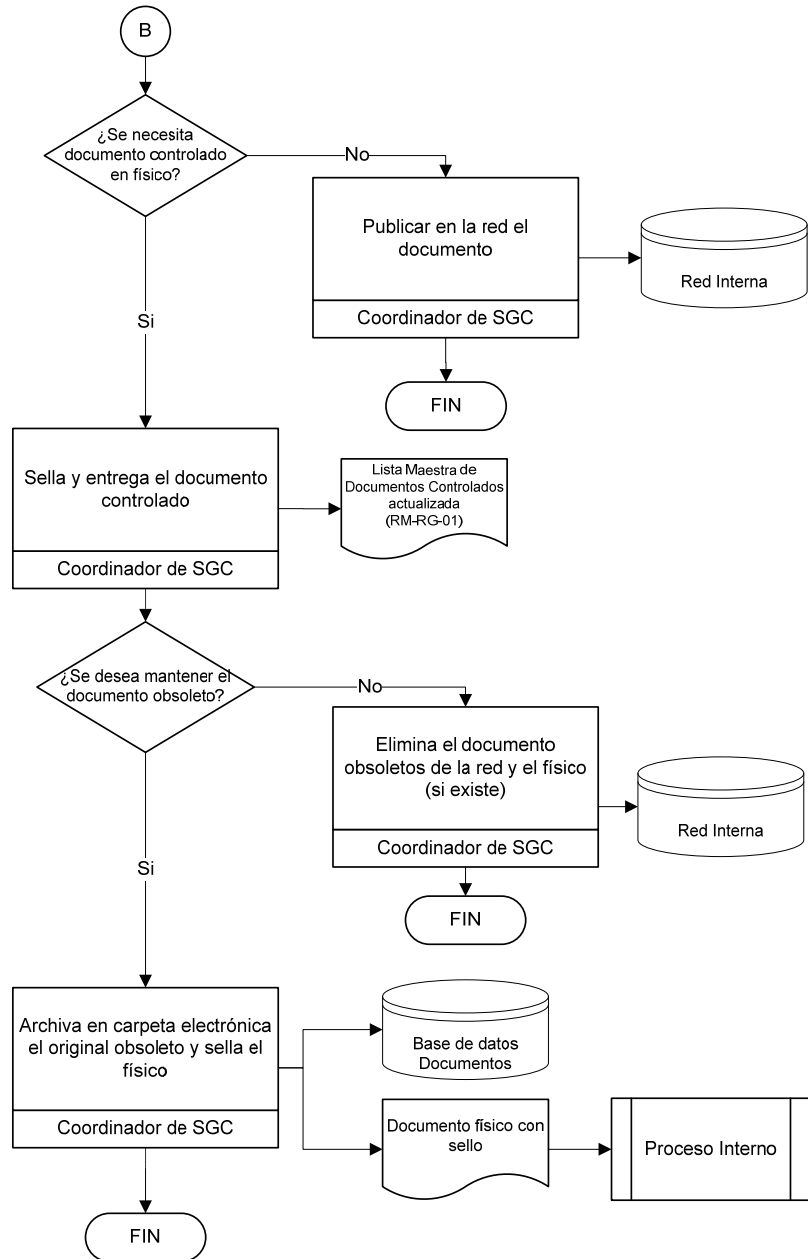
7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-01	Lista maestra de documentos controlados	Analista de Calidad/Coordinador de Calidad	Coordinador de SGC
RM-RG-02	Solicitud de Acción de Documentos	Líder del proceso	Coordinador de SGC
RM-RG-03	Matriz de Control de Registros	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
RM-MN-01	Manual de Gestión de la Calidad	Coordinador de SGC/Gerente General/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 4.1, 4.2.1, 4.2.3	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO





	SUBPROCESO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	CÓDIGO: SP01-02	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	CÓDIGO: SP01-02	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Definir los controles necesarios para establecer y mantener los registros requeridos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad demostrando los resultados logrados.

2. ALCANCE

Se aplica para todos los registros electrónicos y/o físicos derivados de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLES

El custodio de cada unidad es la persona responsable por la aplicación de este procedimiento.

Todo el personal de RECTILABMOTOR, es responsable de generar, archivar y mantener los registros del SGC legibles, fácilmente identificables, recuperables y garantizar la información registrada en ellos.

El responsable de mantener actualizada la Matriz de Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad es el Coordinador de SGC.

4. DEFINICIONES

4.1. *Archivo Activo*: Contiene los documentos vigentes, o que están siendo utilizados en los distintos procesos.

4.2. *Archivo Inactivo*: Contienen los documentos y/o registros que están disponibles pero no vigentes, sirven como evidencia ante cualquier consulta, auditoría o respaldo de una actividad ya realizada.

4.3. *Custodio*: Persona designada para la conservación y resguardo de los registros generados de las actividades relativas al SGC.

4.4. *Emisor*: Persona que genera el registro correspondiente a la actividad efectuada o de los resultados obtenidos.

4.5. *Formulario*: Documento utilizado para registrar los datos requeridos para el SGC. Un formulario se transforma en registro cuando se incorporan datos.

4.6. *Registro*: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	CÓDIGO: SP01-02	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

4.7. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- La identificación de los registros se realiza por el código asignado, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (RM-PR-01). Existen registros como facturas, retenciones, documentos contables, entre otros que se identifican a través del nombre asignado.
- Los registros del SGC son de libre estructuración.
- El Custodio debe archivar y mantener los registros ya clasificados a fin de almacenarlos y protegerlos para asegurar su legibilidad.
- La integridad de los datos transferidos por medios electrónicos se asegura a través de la protección de las páginas donde se contempla dicha información, evitando modificaciones o alteraciones por personas no autorizadas.
- Se establece como lineamiento dos (2) años como el lapso de tiempo para considerar “activo” un registro.
- El lapso de tiempo para considerar un registro como “inactivo” es de dos (2) años, a menos que, por razones de tipo legal sea de obligatorio cumplimiento conservarlo por un periodo de tiempo mayor.
- La disposición final de los registros luego de cumplirse el tiempo como archivo inactivo será su destrucción.
- Para la recuperación de los registros cualquier usuario tiene acceso a sus registros activos e inactivos.
- El control de los registros en cuanto al medio de soporte, custodio y tiempo de retención se encuentra establecido en la Matriz de Control de Registros (RM-RG-03).

6. INDICADORES

Nombre	No conformidades del proceso					
Descripción	Determinar la cantidad de no conformidades detectadas en el control de registros					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
N° de No Conformidades	Según auditoría interna	Negativo	2	5	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

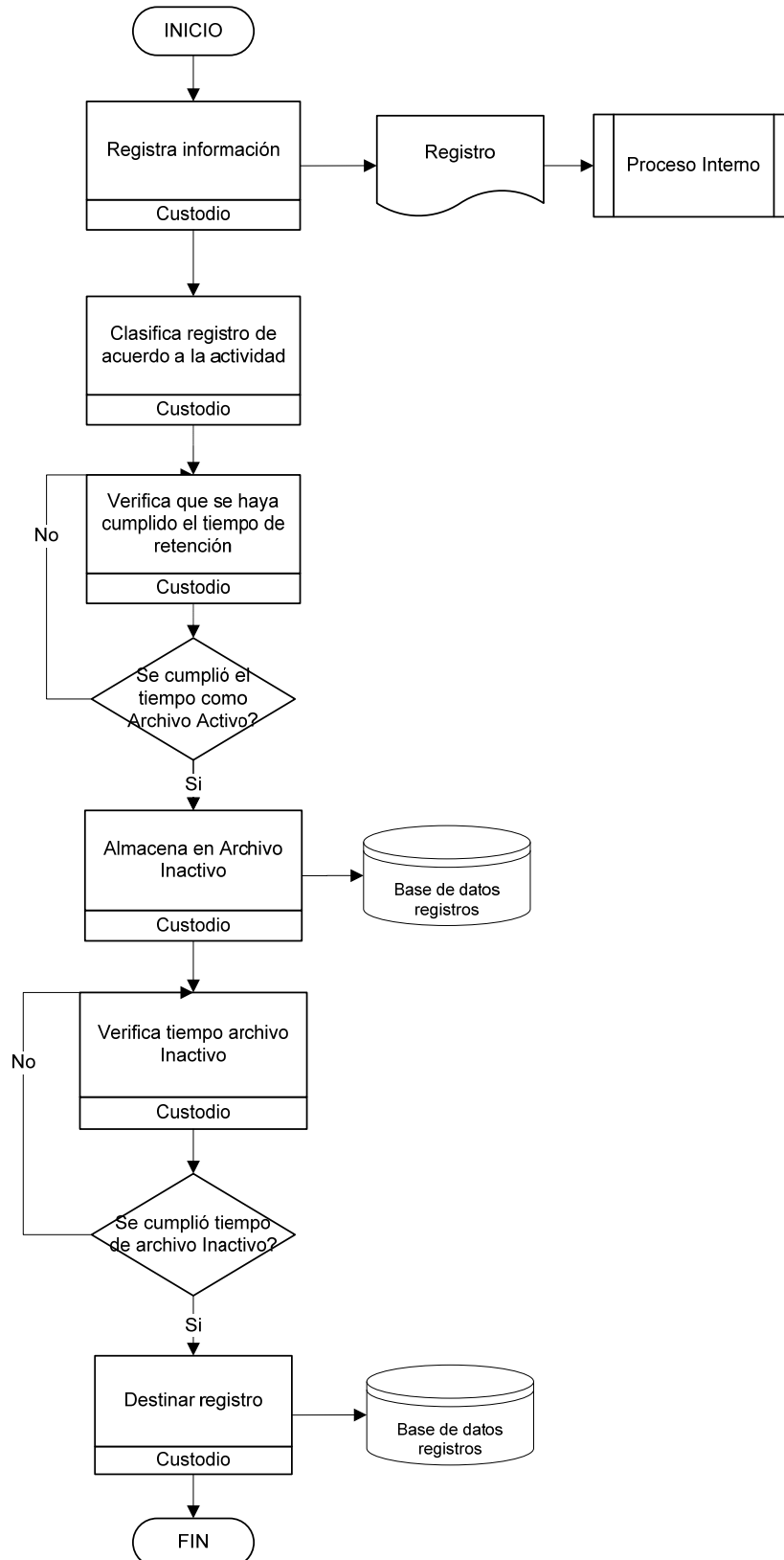
	SUBPROCESO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	CÓDIGO: SP01-02	PÁG.: 4 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12


7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-PR-01	Subproceso de Control de los Documentos	Todo el personal	Coordinador de SGC
RM-RG-03	Matriz de Control de Registros	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
RM-MN-01	Manual de Gestión de la Calidad	Coordinador de SGC/Gerente General/ Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 4.1, 4.2.1, 4.2.4	Líder del proceso/ Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	CÓDIGO: SP01-03	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	CÓDIGO: SP01-03	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Generar el direccionamiento estratégico y operativo, para garantizar la ejecución y mejora del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

Se aplica para la elaboración y seguimiento del plan estratégico y operativo de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Junta de Accionistas, el Presidente y el Gerente General elaborar el plan estratégico y operativo de RECTILABMOTOR.

El Gerente General tiene la responsabilidad de hacerle seguimiento a la ejecución del plan estratégico y operativo de la empresa y controlarlo.

4. DEFINICIONES

4.1. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad


5. POLÍTICAS

- La Junta de Accionistas, el Presidente y el Gerente General se deben reunir al inicio del año para revisar el cumplimiento con el plan estratégico y operativo del año anterior. Adicionalmente, deben reunirse mensualmente para revisar el avance del cumplimiento del plan estratégico y operativo vigente.

6. INDICADORES

Nombre	Avance de los objetivos estratégicos					
Descripción	Verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Objetivos logrados/ Objetivos definidos) x100	Trimestral	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Gerente General

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

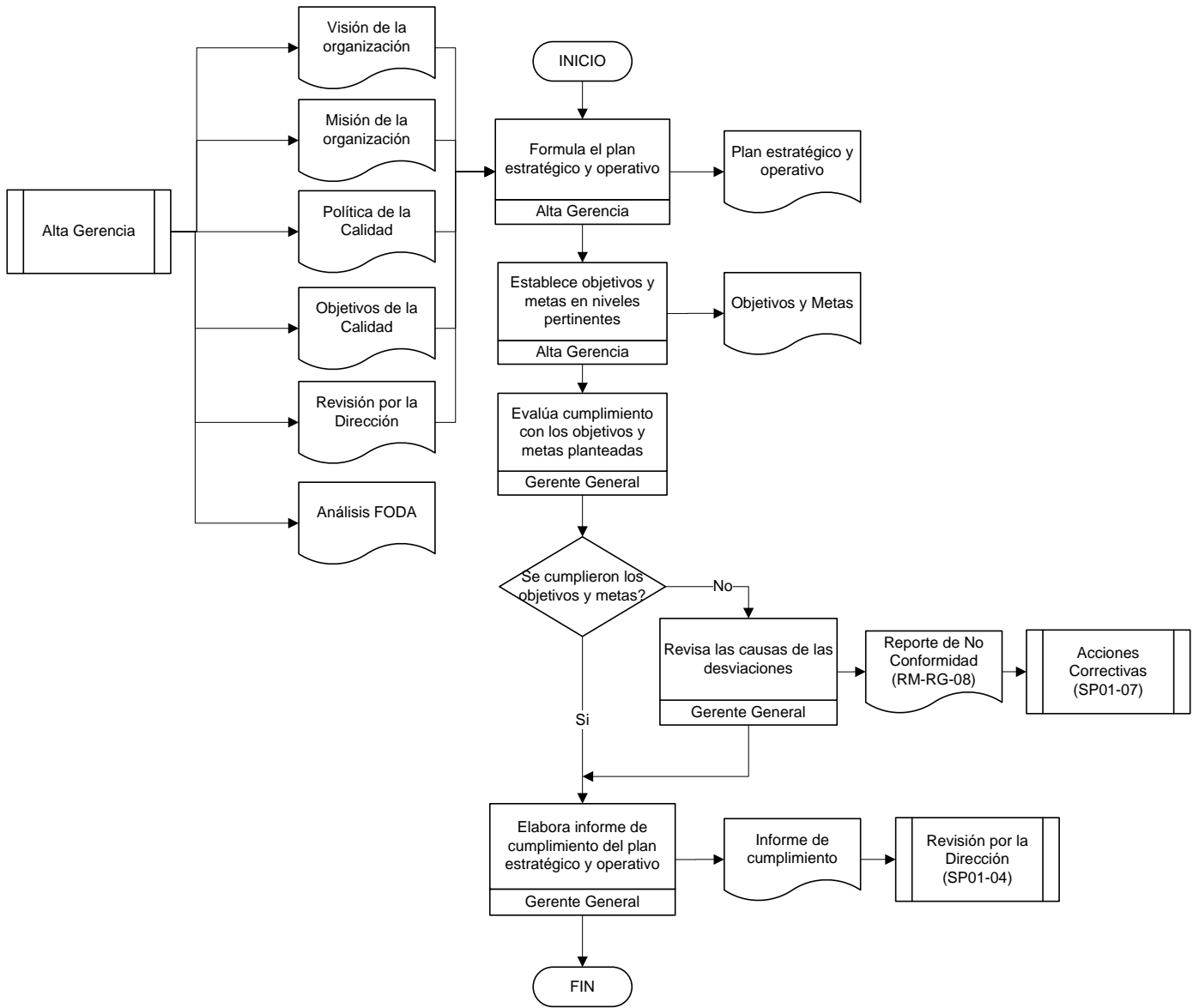
	SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	CÓDIGO: SP01-03	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-MN-01	Manual de Gestión de la Calidad	Coordinador SGC/Gerente General/Representante Dirección	Coordinador de SGC
--	Misión, Visión de la organización	Gerente General/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
--	Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad	Gerente General/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 4, 4.2.1, 5.1, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.6, 8, 8.2.3, 8.2.4, 8.4.	Líder del proceso/ Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO





**SUBPROCESO DE REVISIÓN POR
LA DIRECCIÓN**

CÓDIGO: SP01-04

PÁG.: 1 DE 4

VERSIÓN N°: 1


FECHA:15/08/12

SUBPROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL

	SUBPROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: SP01-04	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

1. PROPOSITO

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia, mediante la ejecución de reuniones de revisión por la dirección.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las revisiones de la dirección realizadas al sistema de gestión de la calidad de la organización.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Gerente General la aprobación y ejecución del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

4.1. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad


5. POLITICAS

- El Representante de la Dirección será el Coordinador de SGC.
- La Revisión por la Dirección debe realizarse semestralmente.
- La Revisión por la Dirección se ejecutará a través de reuniones donde intervienen el Representante de la Dirección, el Gerente General y el Presidente.
- Se debe considerar para la revisión por la dirección lo establecido en la cláusula 5.6.2 y 5.6.3 de la Norma ISO 9001:2008.

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de planificación de la revisión por la dirección					
Descripción	Verificar el cumplimiento de la ejecución de la planificación de las revisiones por la dirección					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Revisiones realizadas/ Revisiones planificadas) x100	Semestral	Positivo	85%	95%	Representante de la dirección	Representante de la dirección

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: SP01-04	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

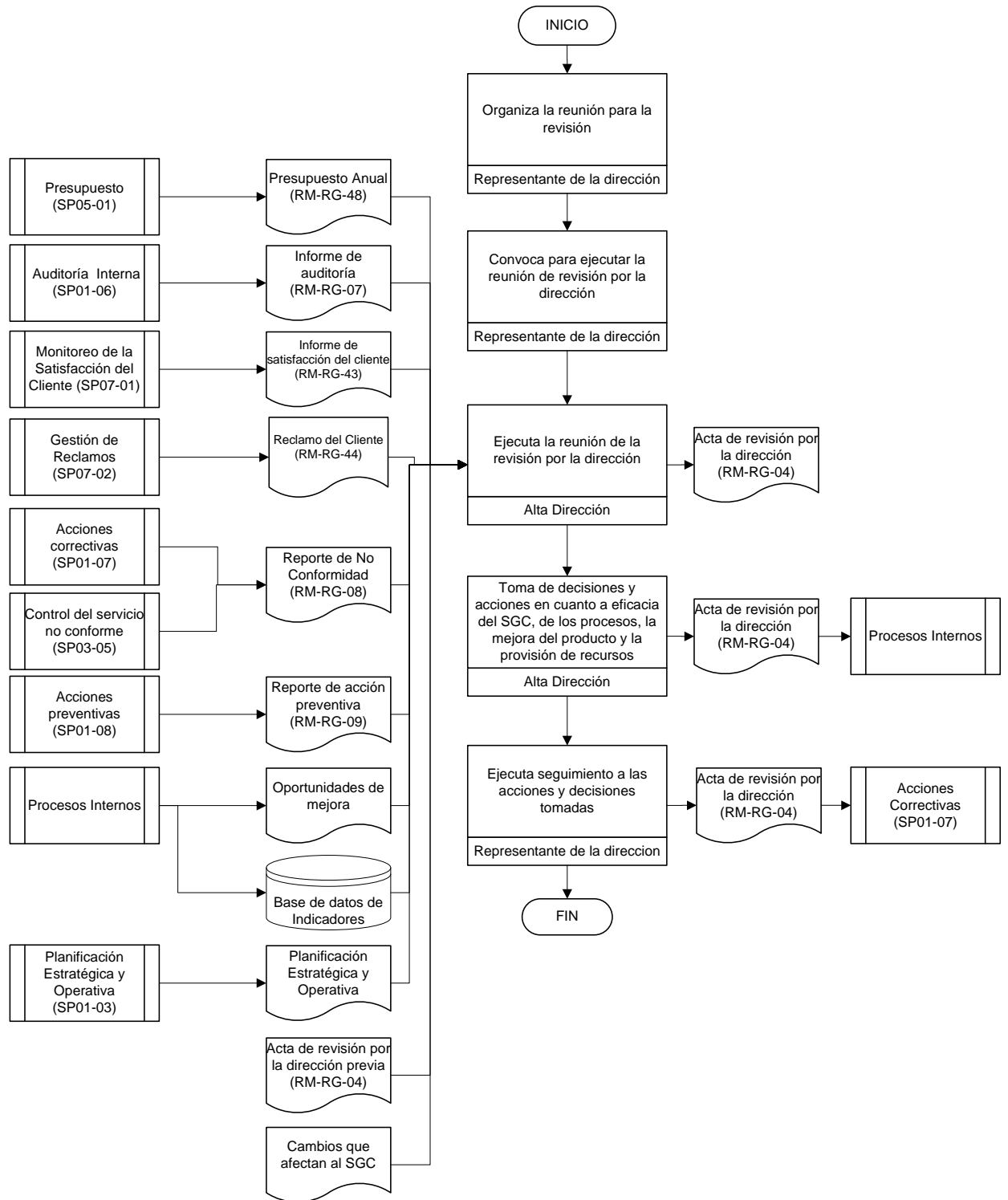
Nombre	Acciones tomadas en la revisión por la dirección					
Descripción	Verificar la ejecución de las acciones decididas en la revisión por la dirección					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Acciones ejecutadas/ Decisiones tomadas) x100	Semestral	Positivo	85%	95%	Representante de la dirección	Representante de la dirección

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-MN-01	Manual de la Calidad	Líder del proceso	Coordinador de SGC
RM-RG-04	Acta de revisión por la Dirección	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
RM-RG-06	Informe de Auditoría	Auditor Líder	Coordinador de SGC
RM-RG-08	Reporte de Acción Correctiva	Todos los procesos	Coordinador de SGC
RM-RG-09	Reporte de Acción Preventiva	Todos los procesos	Coordinador de SGC
RM-RG-43	Informe de Satisfacción del Cliente	Coordinador de SGC/ Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
--	Base de datos indicadores de gestión	Todos los procesos	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 5.1, 5.5.2, 5.6	Representante de la Dirección/ Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Crear la metodología para definir mecanismos de comunicación, consulta, participación interna y comunicaciones externas para asegurar que la comunicación se efectúa eficazmente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la comunicación interna y externa realizada por RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Todo el personal es responsable de cumplir con lo establecido en este procedimiento.

El Representante de la Dirección, es responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es el responsable de aprobar el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

4.1. *Partes interesadas*: Individuos y otras entidades que aportan valor a la organización, o que de otro modo están interesados en las actividades de la organización o afectados por ella.

4.2. *SGC*: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- Las comunicaciones internas son transmitidas a través de Memorandum (RM-RG-13), Correo electrónico, Cartelera, Charla, Reunión e Informe. Y las comunicaciones externas se realizan mediante Oficio (RM-RG-14), Correo electrónico o Informe.
- Cuando se realicen reuniones se deja constancia en el Acta de Reunión (RM-RG-10).
- Cuando se refiera a cartas de origen externo, la Asistente Administrativo la recibe, le coloca sello y fecha, luego la entrega al Gerente General o al Presidente para su revisión.
- Las comunicaciones técnicas son enviadas únicamente por el Gerente General.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de la comunicación interna – Correo electrónico					
Descripción	Porcentaje de personas a las que le llega la información – Correo electrónico					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad de personas que les llega la información/ Cantidad total de personas a las que se envió información) x100	Mensual	Positivo	60%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

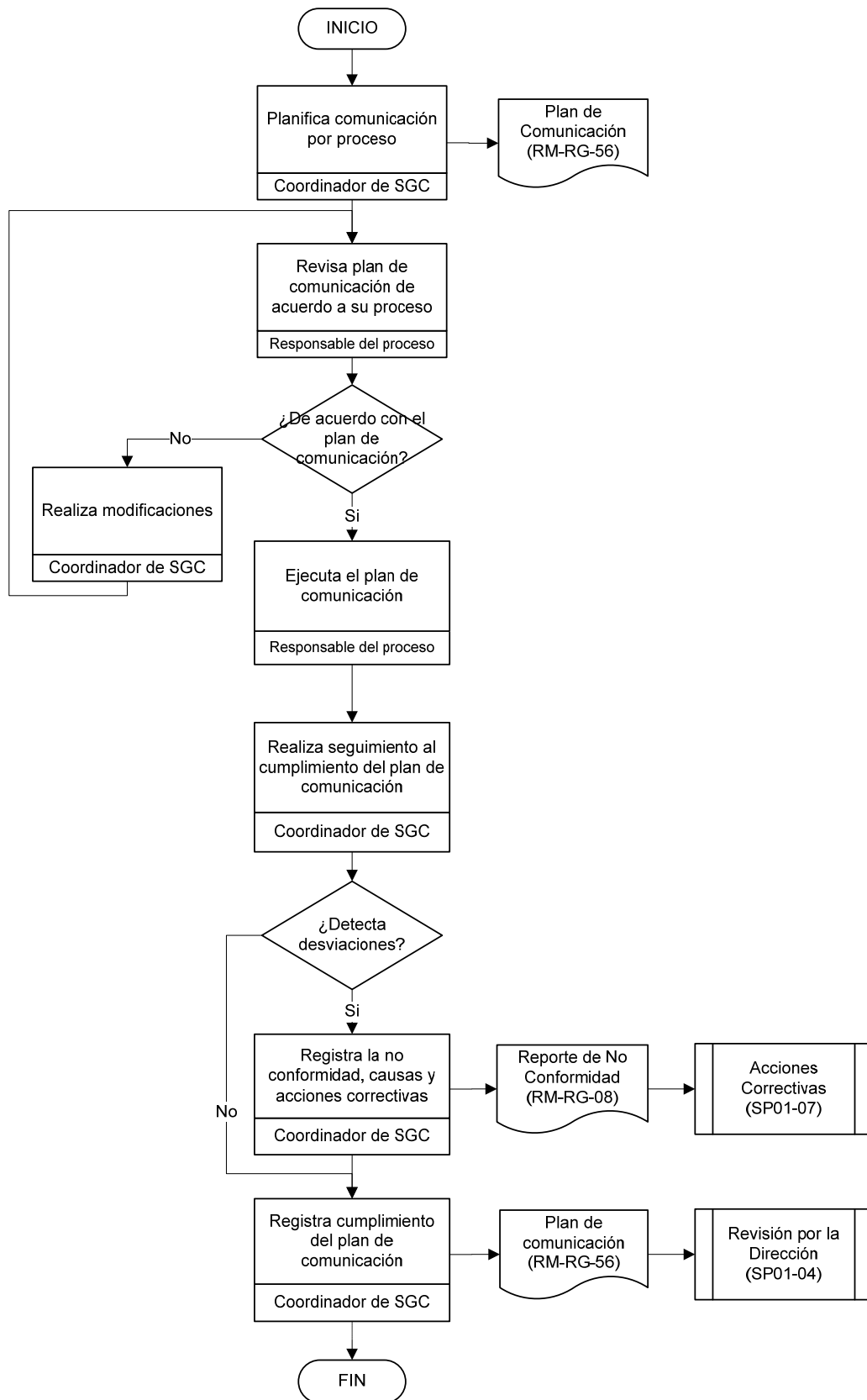
Nombre	Eficacia de la comunicación interna – Cartelera					
Descripción	Porcentaje de personas a las que le llega la información – Cartelera					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad de personas tienen acceso a las carteleras/ Cantidad total de personas de la empresa) x100	Mensual	Positivo	60%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-10	Acta de Reunión	Todo el Personal	Cada Usuario
RM-RG-13	Memorándum	Todo el Personal	Cada Usuario
RM-RG-15	Control Numérico	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo
RM-RG-56	Plan de Comunicación	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
SP01-02	Subproceso de Control de los Registros	Todo el Personal	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 5.5.3, 7.2.3	Líder del proceso/ Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO





**SUBPROCESO DE
AUDITORÍA INTERNA**

CÓDIGO: SP01-05

PÁG.: 1 DE 6

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL

	SUBPROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 2 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Establecer los pasos para ejecutar las auditorías internas, con el fin de determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión, con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente y con los requisitos del SGC establecidos por la organización, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la ejecución de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLES

El Coordinador de SGC se encarga de programar las auditorías, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos que conforman el SGC, las áreas a auditar y los resultados de auditorías previas.

El Gerente General es el responsable de hacerle seguimiento a la ejecución de las auditorías programadas.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Auditoría*: Proceso sistemático, independiente documentado para obtener evidencia de la industria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- 4.2. *Auditor*: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 4.3. *Auditor Líder*: Persona que participa liderando las auditorías internas y responsable de la ejecución y presentación de los resultados.
- 4.4. *Conclusiones de la Auditoría*: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y sus hallazgos.
- 4.5. *Criterio de la Auditoría*: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 4.6. *Hallazgos de la Auditoría*: Resultado de las evaluaciones de las evidencias de la auditoría recopilados frente a los criterios de la auditoría.
- 4.7. *No Conformidad*: Incumplimiento de un requisito.
- 4.8. *SGC*: Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 3 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

5. POLÍTICAS

- La planificación anual de auditorías se encuentra indicada en el Programa de Auditorías (RM-RG-05).
- Para la planificación de las auditorías internas se considera: la importancia de los procesos y las áreas, los resultados de auditorías anteriores, las cláusulas que han sido auditadas previamente y las acciones correctivas y preventivas. El resultado de esta planificación debe asegurar que todo el SGC sea revisado en el plazo de un año, y como mínimo se deben realizar dos auditorías internas anuales; sin contar aquellas de segunda o tercera parte.
- El líder del equipo auditor debe elaborar el Plan de Auditoría (RM-RG-06), indicando número de la auditoría, fecha de ejecución, lugar donde se realizará, tipo de auditoría, alcance, criterios de la auditoría, metodología de la auditoría y la asignación de los auditores, quienes no auditan su propio trabajo, a fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso.
- El tratamiento a las no conformidades detectadas se realiza según lo indicado en el Subproceso de Acciones Correctivas (RM-PR-05).

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías Internas					
Descripción	Verificar el cumplimiento del Programa de Auditorías Internas					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Auditorías anuales realizadas a tiempo/Auditorías programadas) x100	Semestral	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

Nombre	No Conformidades por Auditoría Interna					
Descripción	Determinar la cantidad de no conformidades detectadas en cada auditoría interna					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Cantidad de no conformidades detectadas en auditoría interna	Según Auditoría Interna	Negativo	10	20	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 4 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

7. REFERENCIAS

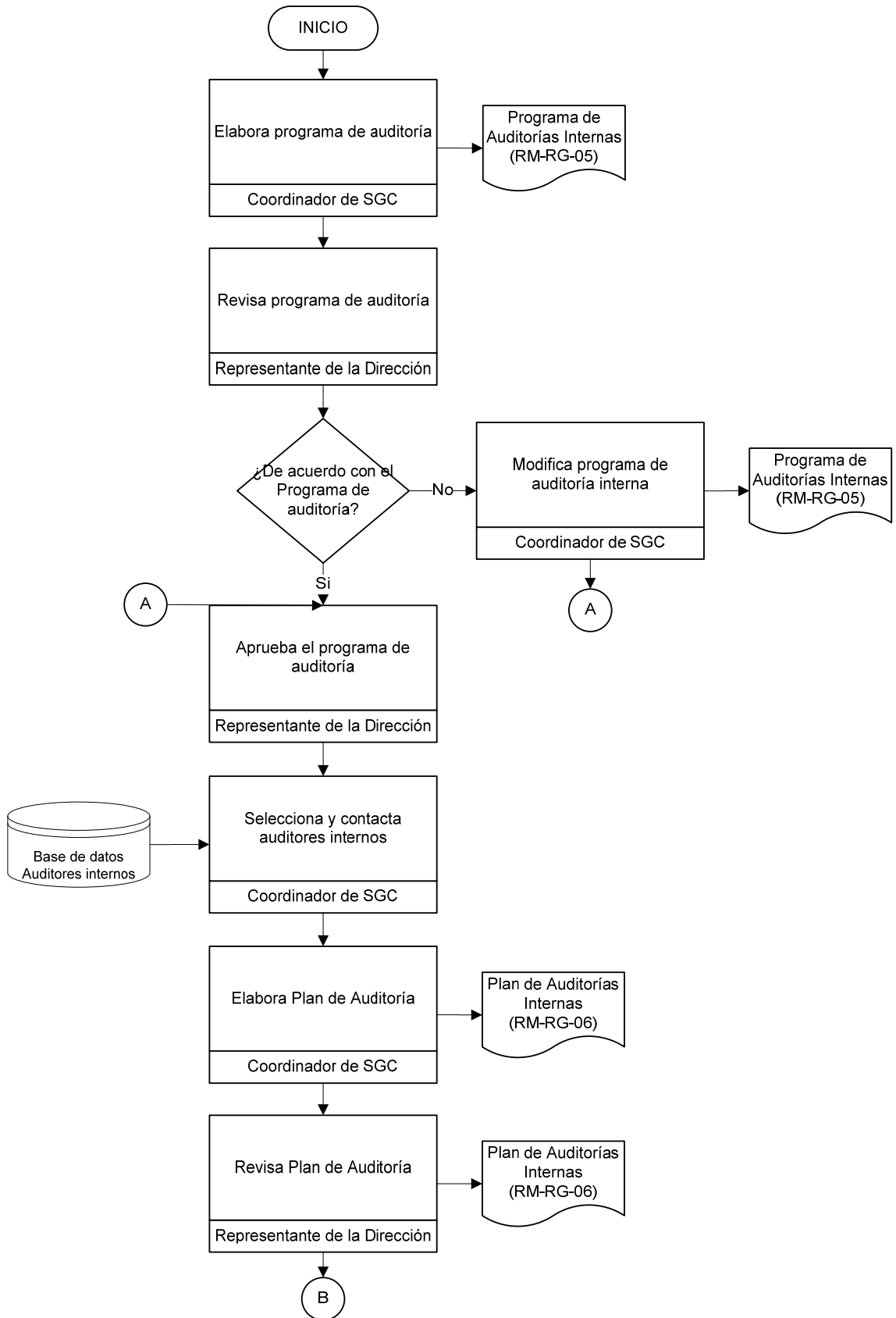
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-10	Acta de Reunión	Auditor Líder	Coordinador de SGC
RM-RG-05	Programa de auditorías	Coordinador de SGC / Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-06	Plan de auditoría	Auditor Líder/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-07	Informe de auditoría	Auditor Líder/ Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-08	Reporte de No Conformidad	Audidores/Auditados	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acción Correctiva	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 8.2.2, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	Líder del proceso/ Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

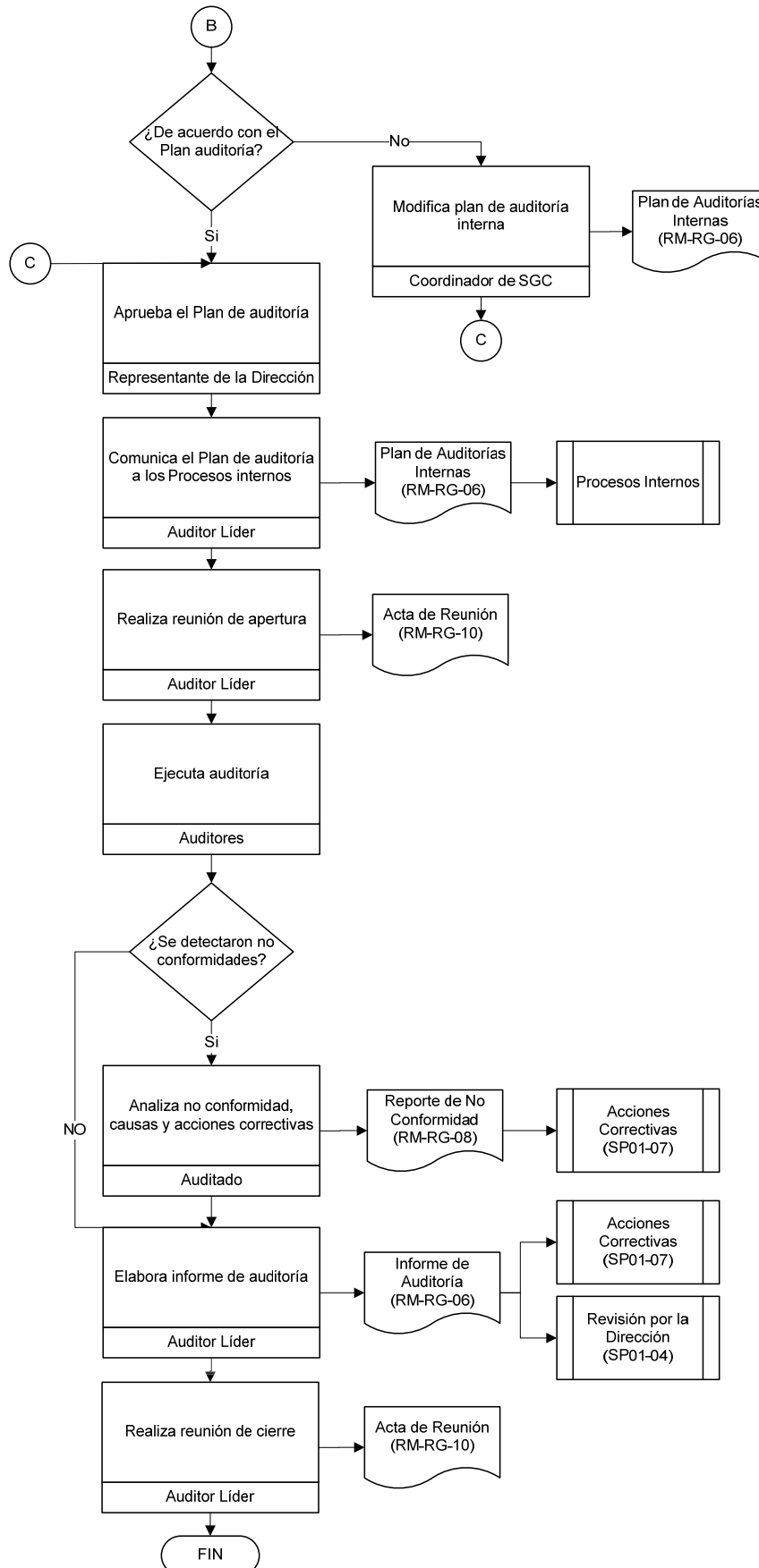
ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: SP01-05	PÁG.: 5 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

8. DIAGRAMA DE FLUJO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------





	SUBPROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SP01-07	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

SUBPROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SP01-07	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

1. PROPÓSITO

Establecer los pasos que permitan tratar las No Conformidades reales y tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de prevenir su repetición, asegurando que las acciones propuestas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del SGC de RECTILABMOTOR en cuanto a la determinación e implantación de acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

3. RESPONSABLES

El Coordinador de SGC se encarga de hacerle seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y de vigilar que toda acción propuesta sea proporcional a la magnitud del problema, a los impactos sobre los procesos y al riesgo asociado de la misma.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Acción Correctiva*: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 4.2. *Defecto*: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- 4.3. *Eficacia*: Grado en el que se realizaran las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 4.4. *Eficiencia*: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 4.5. *No Conformidad*: Incumplimiento de un requisito.
- 4.6. *SGC*: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- Una No Conformidad se registra en el formato Reporte de No Conformidad (RM-RG-08) por un Auditor Interno, por el Coordinador de SGC o por el Líder de un proceso.
- El responsable del área determina las causas de la no conformidad definiendo los principales tres Porqué.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SP01-07	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- El Coordinador de SGC debe realizar una auditoría de seguimiento para verificar la eficacia de las acciones tomadas.
- En caso de que surja alguna situación que origine un retraso justificado o si el resultado de la implantación no es eficaz, el Coordinador de SGC convoca una reunión con el Líder del proceso y el Representante de la Dirección para establecer nuevas acciones correctivas.
- Una vez ejecutadas las acciones correctivas, el Coordinador de SGC se asegura que cualquier cambio se incorpore a la documentación del SGC.

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de las acciones correctivas tomadas					
Descripción	Verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Acciones correctivas eficaces/Total de Acciones Correctivas Tomadas) x100	Mensual	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

Nombre	Cantidad de acciones correctivas cerradas por auditoría					
Descripción	Número de acciones correctivas cerradas por cada auditoría					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de acciones correctivas cerradas/Total de acciones correctivas propuestas) x100	Según auditorías realizadas	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

7. REFERENCIAS

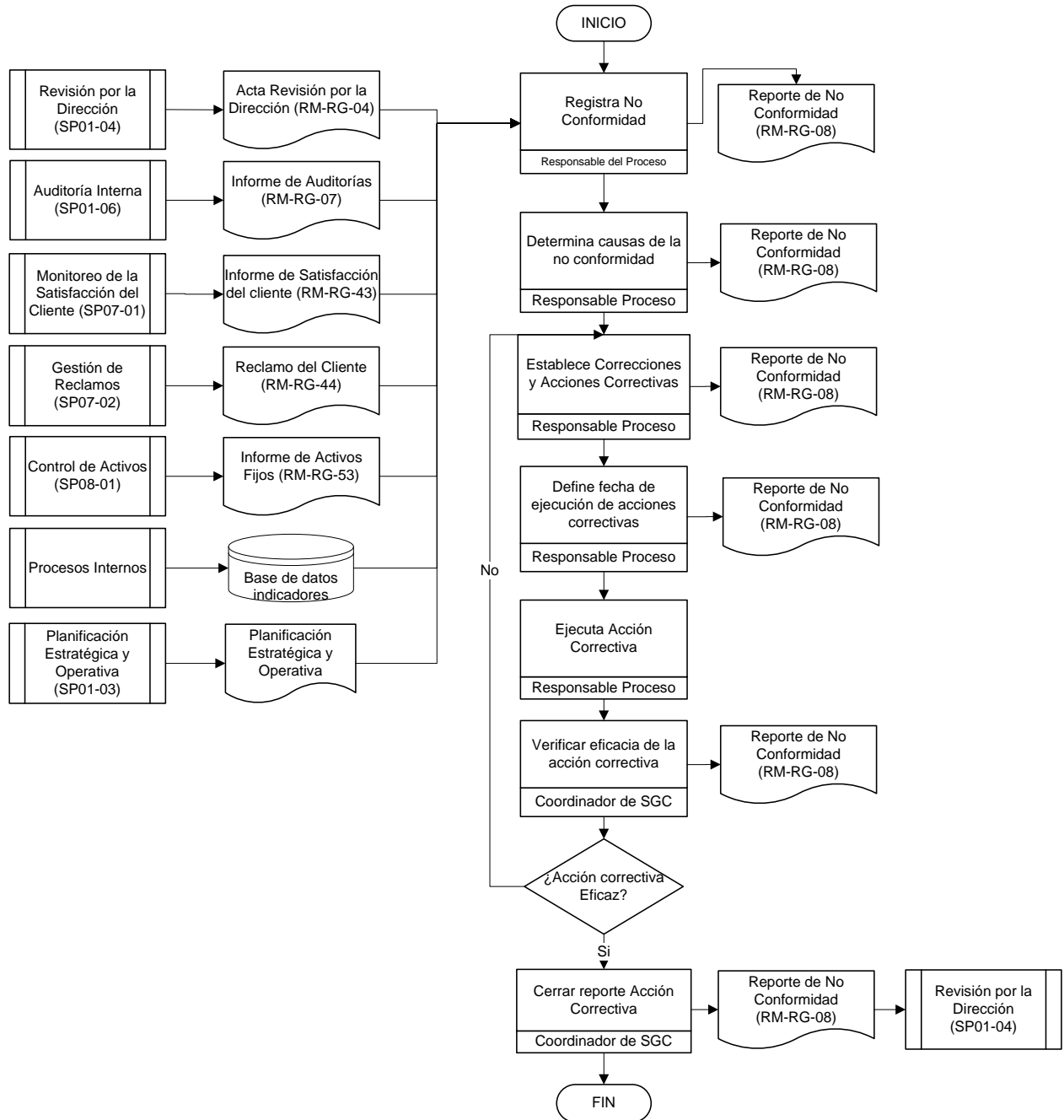
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-10	Acta de Reunión	Auditor Líder	Coordinador de SGC
RM-RG-07	Informe de auditoría	Auditor Líder/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-08	Reporte de No Conformidad	Audidores/Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
SP01-06	Subproceso de Auditoría Interna	Audidores/Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
RM-RG-43	Informe de Satisfacción del Cliente	Coordinador de SGC/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-04	Acta de revisión por la Dirección	Coordinador de GC	Coordinador de SGC
RM-RG-47	Bitácora de Acciones Correctivas y Preventivas	Coordinador de GC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SP01-07	PÁG.: 4 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

--	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 8.5.2	Líder del proceso/ Coordinador de GC	Coordinador de SGC
--	Base de Datos de Indicadores	Todos los procesos	Coordinador de SGC

8. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO: SP01-08	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

SUBPROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO: SP01-08	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Establecer las actividades para tratar las No Conformidades Potenciales que pudieran afectar el SGC, a fin de aplicar acciones preventivas para eliminar sus causas y prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del SGC de RECTILABMOTOR en cuanto a la determinación e implantación de acciones preventivas apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del personal de RECTILABMOTOR detectar las No Conformidades Potenciales e informar al Supervisor Inmediato para determinar e implementar las acciones necesarias.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que las acciones preventivas tomadas sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

4. DEFINICIONES

4.1. *Acción Preventiva*: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseable.

4.2. *Defecto*: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

4.3. *No Conformidad*: Incumplimiento de un requisito especificado.

4.4. *SGC*: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- El personal detecta una No Conformidad Potencial u otra situación potencialmente indeseable en los procesos, instalaciones, equipos o en el servicio, analiza su magnitud y la causa. Las No Conformidades Potenciales pueden surgir de la revisión por la dirección, auditorías internas, acciones correctivas, documentación, control de la gestión, procesos, entre otros factores.
- El Coordinador de SGC debe realizar una auditoría de seguimiento para verificar la eficacia de las acciones tomadas.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO: SP01-08	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- En caso de que surja alguna situación que origine un retraso justificado o si el resultado de la implantación no es eficaz, el Coordinador de SGC convoca una reunión con el Líder del proceso y el Representante de la Dirección para establecer nuevas acciones preventivas.
- Una vez ejecutadas las acciones preventivas, el Coordinador de SGC se asegura que cualquier cambio se incorpore a la documentación del SGC.

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de las acciones preventivas tomadas					
Descripción	Verificar la eficacia de las acciones preventivas tomadas					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Acciones preventivas eficaces/Total de Preventivas Tomadas) x100	Mensual	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

Nombre	Cantidad de acciones preventivas cerradas por auditoría					
Descripción	Número de acciones preventivas cerradas por cada auditoría					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de acciones preventivas cerradas/Total de acciones preventivas propuestas) x100	Según auditorías realizadas	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Representante de la Dirección

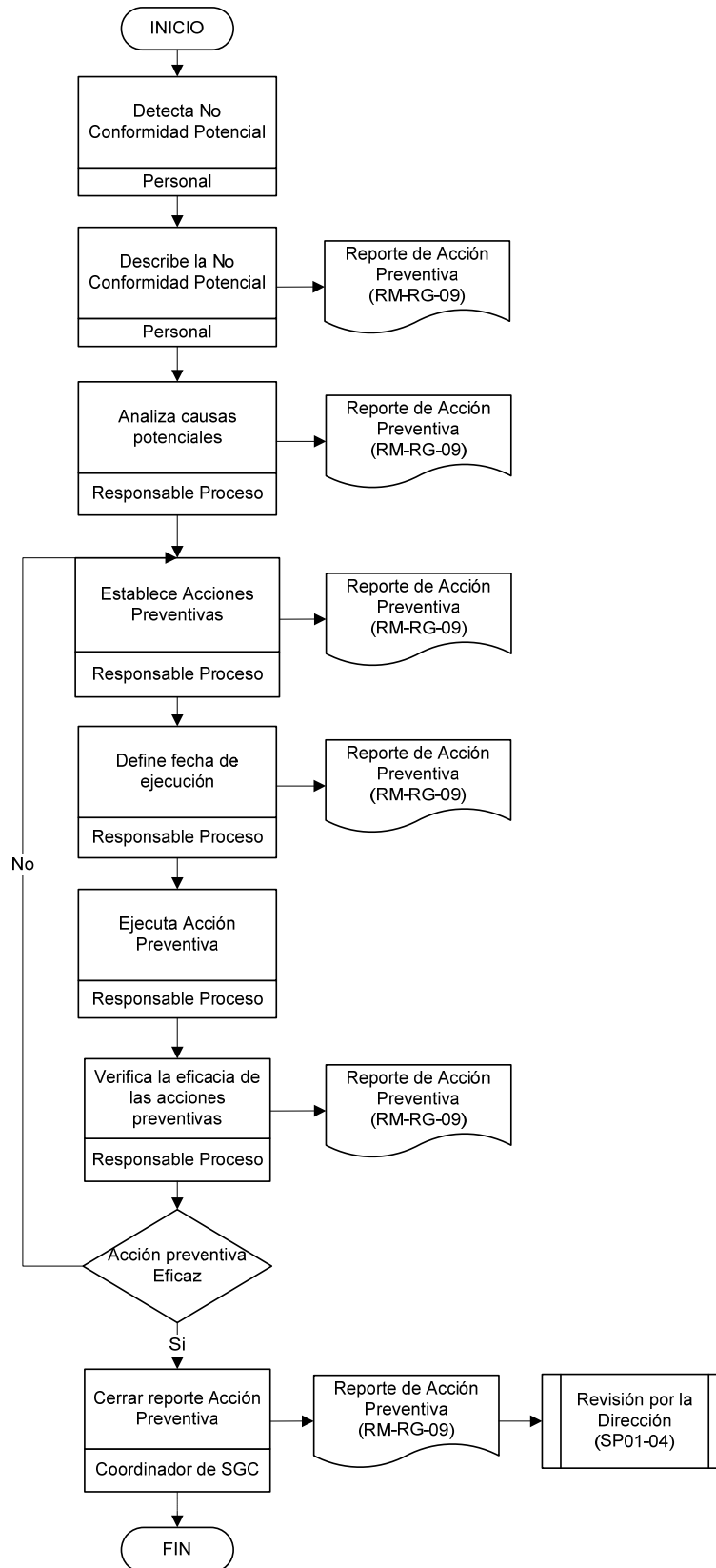
7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-10	Acta de Reunión	Auditor Líder	Coordinador de SGC
RM-RG-07	Informe de auditoría	Auditor Líder/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-08	Reporte de Acción Correctiva	Audidores/Auditados	Coordinador de SGC
SP01-06	Subproceso de Auditoría Interna	Audidores/Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acción Correctiva	Auditor Líder/Líder de Proceso/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-42	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Coordinador de SGC/Representante de la Dirección	Coordinador de SGC
RM-RG-47	Bitácora de Acciones Correctivas y Preventivas	Coordinador de GC	Coordinador de SGC
RM-RG-04	Acta de revisión por la Dirección	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 8.5.3	Líder del proceso/Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
--	Base de Datos de Indicadores	Todos los procesos	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE COMPRAS	CÓDIGO: SP02-01	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE COMPRAS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE COMPRAS	CÓDIGO: SP02-01	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir dentro del proceso de compras y contrataciones que afecta a la calidad del producto y servicio prestado por RECTILABMOTOR.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las compras de materiales y repuestos, y contrataciones de servicios realizadas en RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

La Asistente Administrativo es el responsable de elaborar, implementar, mantener y controlar este procedimiento.

El Gerente General, es responsable de aprobar este procedimiento.

4. DEFINICIONES

N/A

5. POLÍTICAS

- La Asistente Administrativo elige al proveedor usando como referencia los siguientes criterios de selección: precio, calidad, tiempo de entrega y forma de pago.
- Para la recepción del material o repuesto en bodega se cumple con lo establecido en el Subproceso de Control de Bodega (SP02-02).
- Para procesar el pago al proveedor se cumple con lo definido en el Subproceso de Pagos (SP05-02).

6. INDICADORES

Nombre	Productos comprados no conformes					
Descripción	% de productos rechazados por no cumplir con especificaciones de compra					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Productos rechazados/Total de productos comprados) x100	Mensual	Negativo	5%	15%	Asistente Administrativo	Jefe Financiero Administrativo

Nombre	Productos comprados a tiempo					
Descripción	Orden de compra emitida en un tiempo no mayor de 2 días hábiles después de recibir la solicitud					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Ordenes de compra emitidas a tiempo/Total de Ordenes de compra emitidas) x100	Mensual	Positivo	85%	95%	Asistente Administrativo	Jefe Financiero Administrativo

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

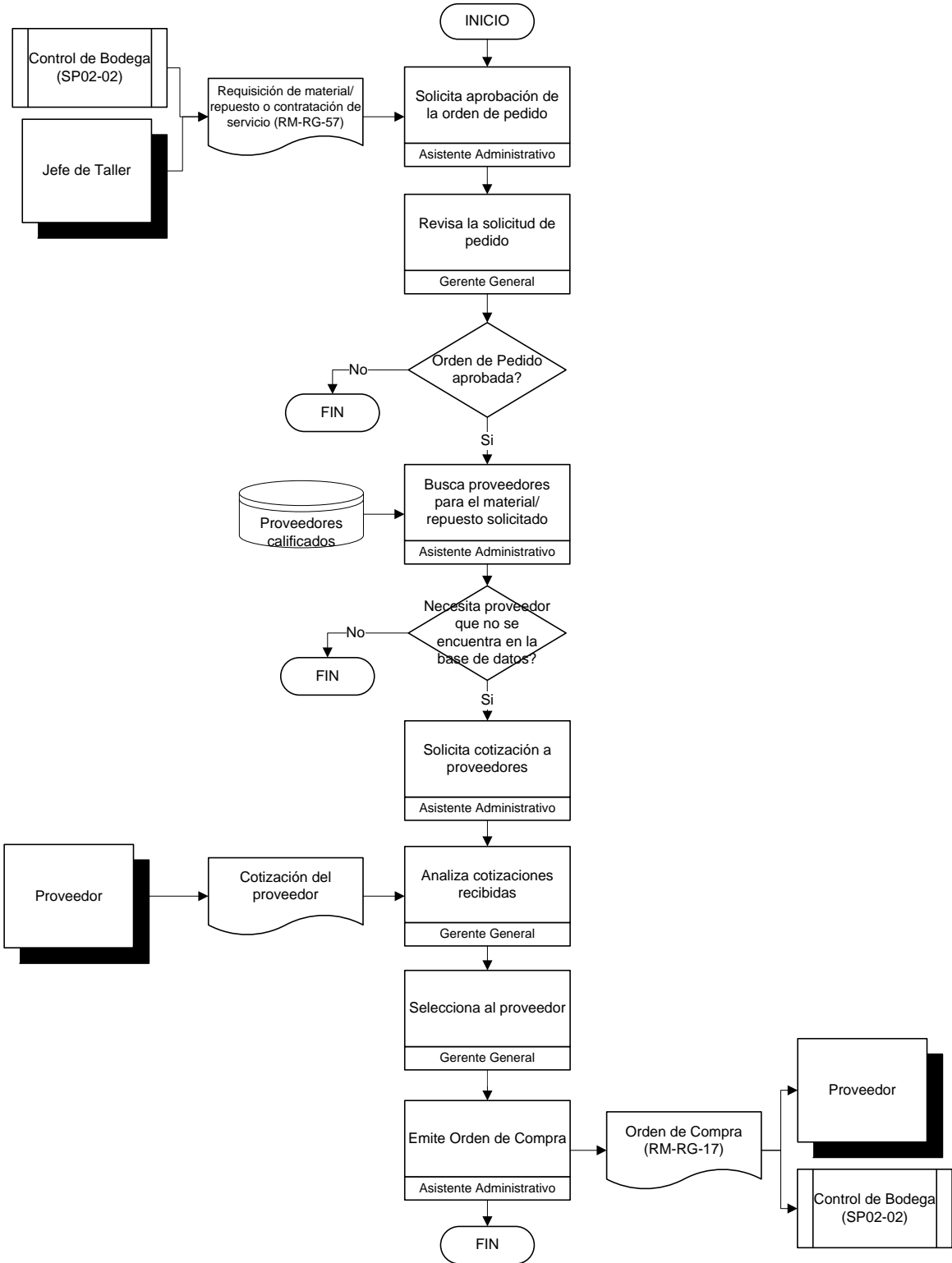
	SUBPROCESO DE COMPRAS	CÓDIGO: SP02-01	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-17	Orden de Compra	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo
RM-RG-57	Requisición de material/repuesto o contratación de servicio	Bodeguero/Jefe de Taller	Asistente Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.4	Líder del proceso	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE CONTROL DE BODEGA	CÓDIGO: SP02-02	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

SUBPROCESO DE CONTROL DE BODEGA

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE BODEGA	CÓDIGO: SP02-02	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer las herramientas para optimizar el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de materiales, insumos y repuestos, con el fin de garantizar el correcto registro y control del inventario.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de bienes de la bodega así como el control del inventario en RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su aplicación del Bodeguero y del Jefe de Taller.

La responsabilidad de la aprobación de este procedimiento, del seguimiento y control de su ejecución del Gerente General.


4. DEFINICIONES

- 4.1. *Almacenamiento*: Ordenar de manera sistemática, las herramientas, materiales y equipos, mantenerlos inventariados y resguardados en lugares adecuados para su protección.
- 4.2. *MSDS (Material Safety Data Sheet, siglas en inglés)*: Documento que elabora el fabricante o el transformador de una sustancia que incluye información a cerca de su utilización y manipulación. Incluye efectos toxicológicos, nivel de inflamabilidad y de descomposición del producto.
- 4.3. *Orden de Compra*: Instrumento legal que constituye un acuerdo entre la compañía y el suplidor de bienes, que debe incluir los términos y condiciones estándar. Este documento obliga al suplidor a enviar y facturar por el bien adquirido y el valor de la Orden de Compra se constituye en un compromiso de pago para la compañía, siempre y cuando el bien adquirido se ajuste a las condiciones de la Orden de Compra.

5. POLÍTICAS

- El Bodeguero recibe el material o repuesto, acompañado de la Factura, de la copia de la Orden de Compra (RM-RG-17); y los Certificados de Calidad o MSDS (en caso de tratarse de productos químicos) y Catálogos (si aplica).
- El Bodeguero rechaza el material o repuesto en caso de que el bien entregado no corresponda con las especificaciones de la Orden de Compra, o si presenta defectos. En cualquier caso debe informar al Gerente General para la gestión de reclamo correspondiente con el proveedor.

ELABORADO POR: BODEGUERO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE BODEGA	CÓDIGO: SP02-02	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- En cualquiera de las situaciones de rechazo el Bodeguero llena el formato de Reporte de No Conformidad (RM-RG-19) y lo entrega al Coordinador de SGC para su seguimiento.
- El Bodeguero valida que el material almacenado en los casilleros se encuentra debidamente identificado.
- Cada vez que se realice un ingreso o salida de material o repuesto de bodega, el Bodeguero actualiza el Inventario (RM-RG-23) para mantener actualizada las cantidades de cada bien que se encuentre almacenado.

6. INDICADORES

Nombre	Disponibilidad de Inventario					
Descripción	Existencia de material y repuesto en bodega cuando es requerido					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Material o repuesto en stock/Total de material o repuesto requerido) x100	Mensual	Positivo	80%	90%	Bodeguero	Gerente General

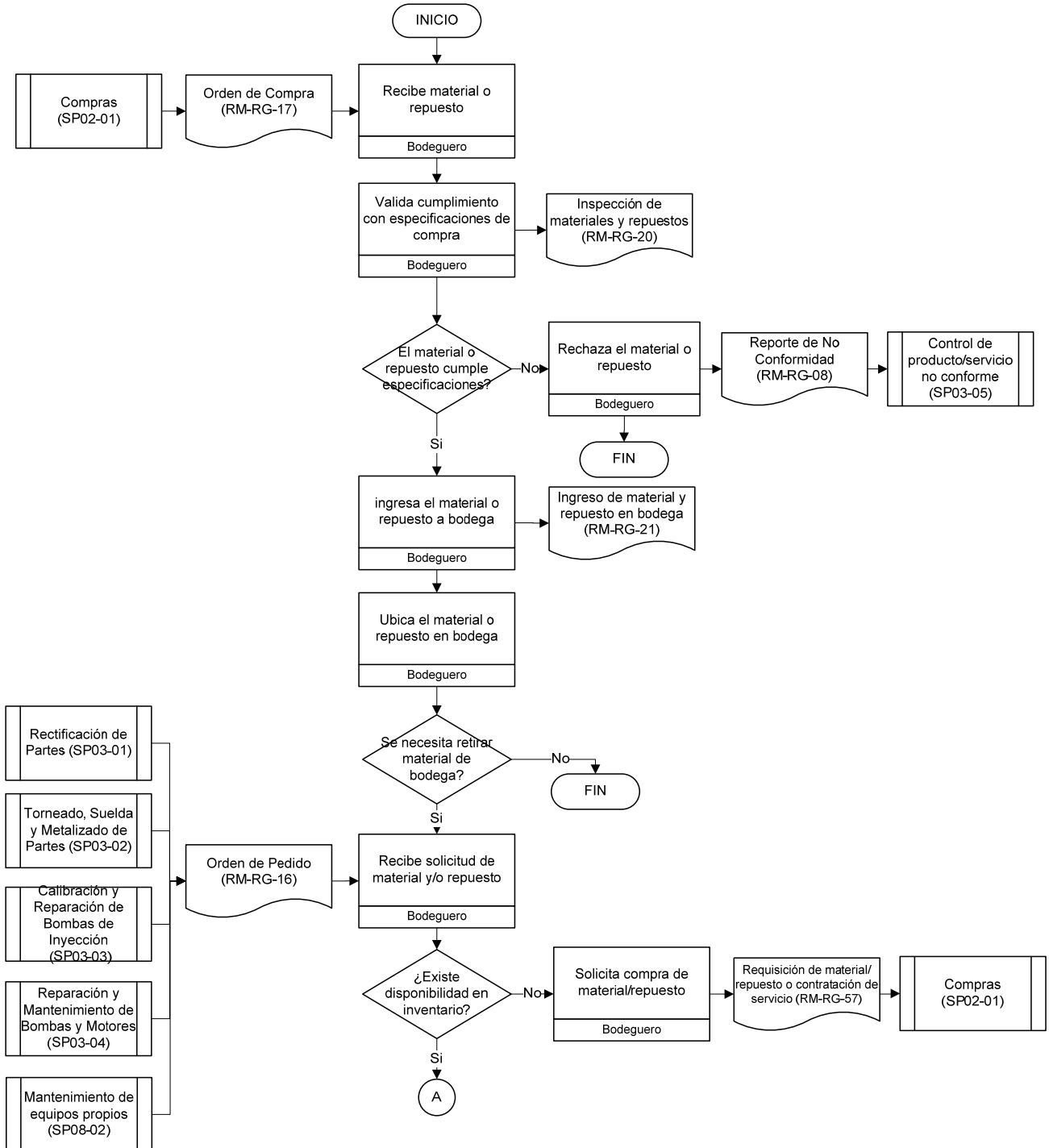
Nombre	Productos no conformes por proveedor					
Descripción	% de productos rechazados del mismo proveedor					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total productos rechazados por proveedor/Total productos comprados por proveedor) x100	Trimestral	Negativo	10%	25%	Bodeguero	Gerente General

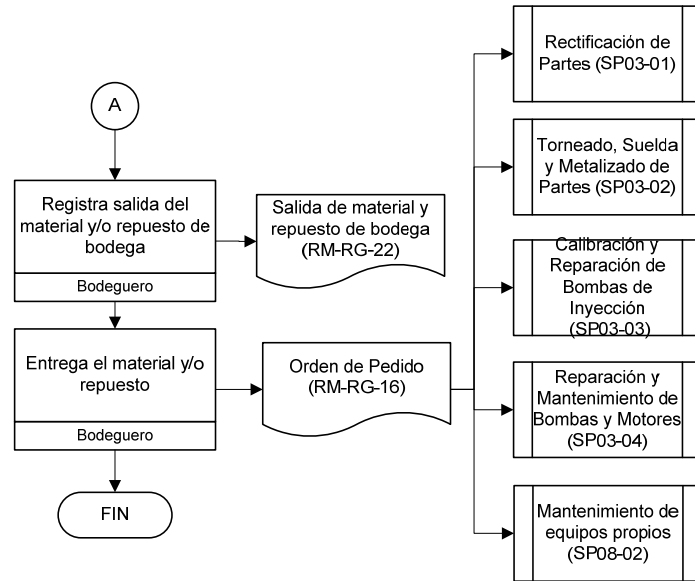
7. REFERENCIAS


Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-17	Orden de Compra	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
RM-RG-08	Reporte de No Conformidad	Bodeguero	Coordinador de SGC
RM-RG-20	Inspección de materiales y repuestos	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-21	Ingreso de material y repuesto en bodega	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-22	Salida de material y/o repuesto de bodega	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-23	Inventario en Bodega	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-57	Requisición de material/repuesto o contratación de servicio	Bodeguero	Asistente Administrativo
RM-PR-09	Subproceso de Compras	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.4.3	Líder del proceso	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: BODEGUERO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---------------------------------	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO






	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: SP02-03	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: SP02-03	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Evaluar, el comportamiento de las empresas proveedoras de materiales o repuestos, que tienen relaciones comerciales con RECTILABMOTOR.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las empresas que proveen materiales o repuestos a RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

La Asistente Administrativo es el responsable de elaborar, implementar, mantener y controlar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento y de revisar y aprobar las evaluaciones de proveedores.


4. DEFINICIONES

N/A

5. POLÍTICAS

- El Asistente Administrativo, al inicio del último trimestre del año, se encarga de evaluar a los proveedores activos a través del formato Evaluación de Proveedores (RM-RG-18) en la que se valoran 7 aspectos fundamentales: Tiempo de entrega, Disponibilidad, Precio, Calidad del producto, Entrega de certificados de calidad, Asistencias técnicas y Confiabilidad.
- Si el Asistente Administrativo en el proceso de evaluación requiere la información de apoyo con otra unidad para completar su gestión hace la respectiva solicitud.
- Al momento de aplicar el formato de evaluación se identifica al proveedor y se valora mediante puntuación en la escala del 1 al 5 el desempeño obtenido en el año, considerando 1 cuando no cumple el ítem evaluado, 2 cuando cumple parcialmente, 3 cuando cumple, 4 cuando supera la expectativa y 5 que excede la expectativa del ítem evaluado.
- Una vez asignado los puntos se totaliza y se registra el puntaje total. Se debe calificar el proveedor de acuerdo a la siguiente escala:
 - Tipo A entre 28 – 35 puntos.
 - Tipo B entre 20 – 27 puntos.
 - Tipo C entre 10 – 19 puntos.
 - Tipo D entre 0 – 9 puntos.
- Las empresas consideradas A y B continúan como proveedoras, las tipo D no deben continuar como proveedoras, y las tipo C podrán continuar condicionados a mejorar en cuanto a su desempeño.

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: SP02-03	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- El resultado de las evaluaciones se les informará a los proveedores a través de un Oficio (RM-RG-14) destacando que si el resultado obtenido fue C se le solicitará que envíe las acciones correctivas que apliquen a cada observación y en caso de ser D se les informará que no podrán ser considerados en próximas compras.
- Aquellos proveedores que hayan obtenido una calificación tipo C al momento de requerir colocar una Orden de Compra (RM-RG-17) se deben re-evaluar, considerando si tomaron las acciones correctivas necesarias debido a la evaluación anterior, y de ser positivo se le aplica una nueva planilla de evaluación RM-RG-18 a fin de constatar su calificación definitiva.
- En caso de que haya transcurrido un período de tiempo mayor o igual a 6 meses sin solicitarle servicios a un proveedor se le debe aplicar una nueva planilla de evaluación (RM-RG-18) a fin de calificarlo y colocarle la nueva Orden de Compra.
- En caso de que el proveedor se encuentre certificado bajo la Norma ISO 9001 vigente se le solicitará copia del certificado y no se evaluará su desempeño.

6. INDICADORES

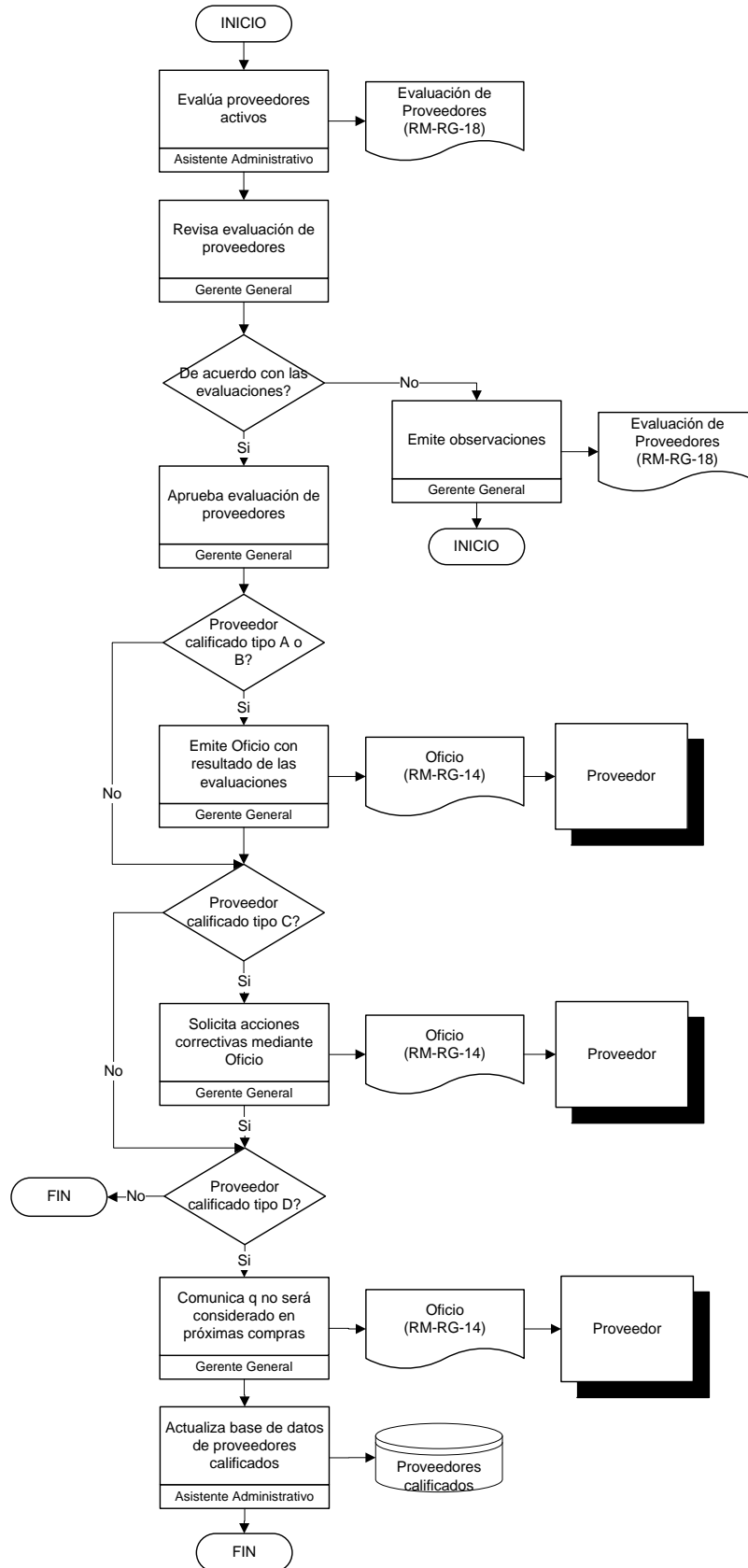
Nombre	Calificación de proveedores de alto desempeño					
Descripción	Evaluar a los proveedores					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Proveedores contratados calificados de alto desempeño/Total de empresas contratadas) x100	Semestral	Positivo	80%	95%	Asistente Administrativo	Representante de la Dirección

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-17	Orden de Compra	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
RM-RG-18	Evaluación de proveedores	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
RM-RG-14	Oficio	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
RM-PR-09	Subproceso de Compra de Materiales y Repuestos	Asistente Administrativo/Gerente General	Asistente Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.4.1	Líder del proceso	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	SUBPROCESO DE RECTIFICACIÓN DE PARTES	CÓDIGO: SP03-01	PÁG.: 1 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE RECTIFICACIÓN DE PARTES

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE RECTIFICACIÓN DE PARTES	CÓDIGO: SP03-01	PÁG.: 2 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar la prestación del servicio de rectificación de motores y/o sus partes constitutivas.

2. ALCANCE

Aplica para el servicio de rectificación de motores y/o sus partes constitutivas entregado por RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe de Taller. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General. El cumplimiento es responsabilidad del personal del Taller.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Equipo*: Colección de instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado.
- 4.2. *Herramienta*: Objeto o aparato, normalmente artificial, que se emplea para facilitar o posibilitar un trabajo, ampliando las capacidades naturales del cuerpo humano.
- 4.3. *Máquina*: Conjunto de piezas o elementos móviles y fijos, cuyo funcionamiento posibilita aprovechar, dirigir, regular o transformar energía o realizar un trabajo con un fin determinado.
- 4.4. *Rectificado*: Es un proceso de mecanizado por abrasión con alta precisión.
- 4.5. *Repuesto*: Piezas o equipos que sirven para sustituir en las máquinas cuando las originales se han deteriorado por su uso habitual o como consecuencia de una avería en la máquina.

5. POLÍTICAS

- La Orden de Trabajo (RM-RG-24) es un talonario con número consecutivo.
- En la Orden de Trabajo (RM-RG-24) se especifican las actividades a ejecutar, los materiales y/o repuestos necesarios y los costos.
- El Jefe de Taller identifica el motor y sus partes a través de toda la prestación del servicio con el número de orden de trabajo para lograr así la trazabilidad.
- La Asistente Administrativo archiva el original de la Orden de Pedido (RM-RG-16) y la copia de la Orden de Trabajo (RM-RG-24). Por su parte el Bodeguero mantiene en archivo la copia de la Orden de Trabajo y de la Orden de Pedido. El cliente mantiene el original de la Orden de Trabajo.
- Cuando el cliente sea PETROPRODUCCIÓN o PETROAMAZONAS, al final de la prestación del servicio se le debe entregar la Hoja de Servicio

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE RECTIFICACIÓN DE PARTES	CÓDIGO: SP03-01	PÁG.: 3 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

(RM-RG-26). La cual contiene información relacionada con el servicio prestado, las horas trabajadas y el código vinculado con la lista de precios de dichas empresas.

6. INDICADORES

Nombre	Productividad de la maquinaria					
Descripción	Calcular la producción de la rectificadora por día trabajado (1 día = 8 horas)					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Producción/Día trabajado	Mensual	Positivo	1 servicio/día	3 servicios/día	Rectificador	Jefe de Taller

Nombre	Tiempo promedio para rectificar motores					
Descripción	Calcular el tiempo invertido para realizar trabajos de rectificación de motores					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\sum(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio})}{\text{Total de pedidos}}$	Mensual	Negativo	3 hrs/pedido	8hrs/pedido	Rectificador	Jefe de Taller

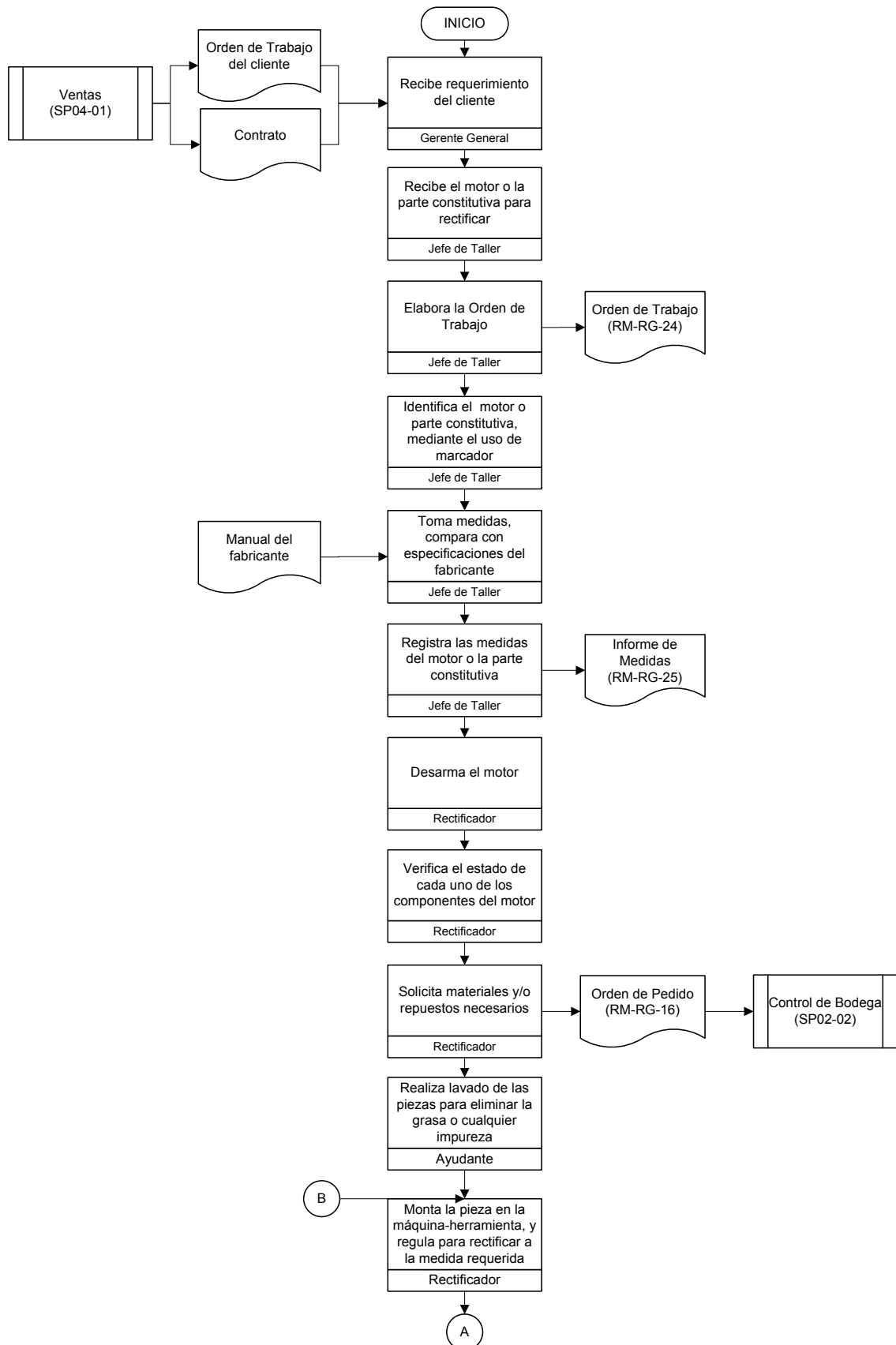
Nombre	Calidad en los servicios generados					
Descripción	Porcentaje de pedidos solucionados sin retraso o reproceso					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Pedidos solucionados sin problema/Total de pedidos recibidos)} \times 100}{}$	Mensual	Positivo	80%	95%	Jefe de Taller	Gerente General

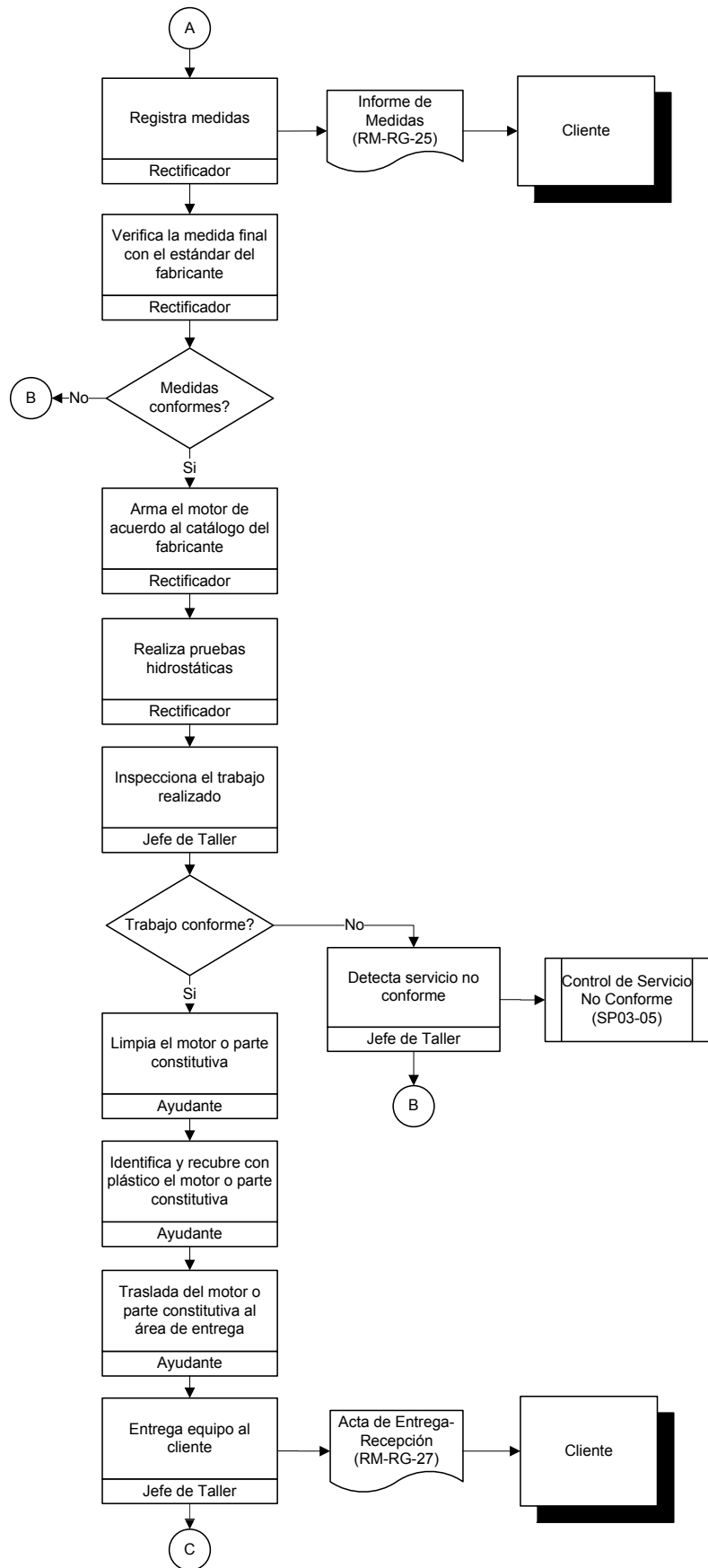
7. REFERENCIAS

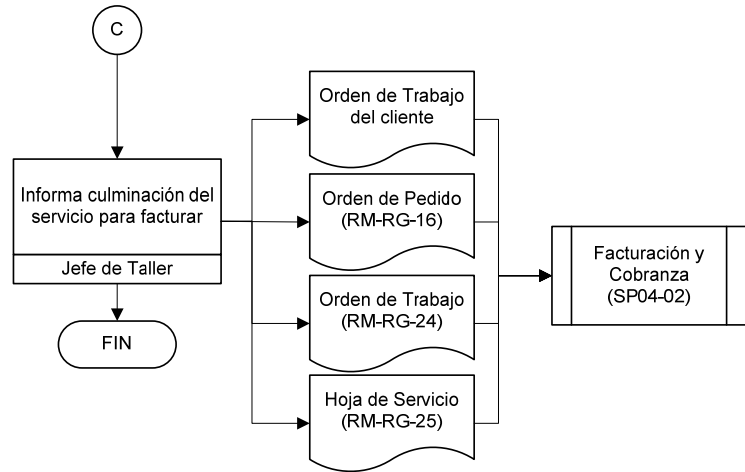
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-25	Informe de Medidas	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-27	Acta de Entrega-Recepción	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-55	Control de Actividades en el Taller	Técnicos del Taller	Jefe de Taller
SP03-05	Subproceso de Control de Servicio No Conforme	Jefe de Taller	Coordinador de SGC
S/C	Manuales de Fabricantes	Personal de Taller	Jefe de Taller
S/C	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.5.1	Jefe de Taller	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO







	SUBPROCESO DE TORNEADO, SUELDA Y METALIZADO DE PARTES	CÓDIGO: SP03-02	PÁG.: 1 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE TORNEADO, SUELDA Y METALIZADO DE PARTES

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE TORNEADO, SUELDA Y METALIZADO DE PARTES	CÓDIGO: SP03-02	PÁG.: 2 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para ejecutar los trabajos de torneado, suelda y metalización de partes de acuerdo a los requerimientos y preferencias de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los trabajos de torneado, suelda y metalización de partes realizados RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

La responsabilidad por la aplicación de este procedimiento es del Jefe de Taller, de los Técnicos, del Coordinador de SGC y del Bodeguero. Mientras que la responsabilidad por la coordinación y seguimiento de este procedimiento es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Insumos*: Es un bien consumible utilizado en el proceso productivo de otro bien, este término, equivalente en ocasiones al de materia prima.
- 4.2. *Máquinas*: Es un conjunto de piezas o elementos móviles y fijos, cuyo funcionamiento posibilita aprovechar, dirigir, regular o transformar energía o realizar un trabajo con un fin determinado.
- 4.3. *Metalizar*: Hacer que un cuerpo adquiera propiedades metálicas/recubrir de metal un objeto.
- 4.4. *Parte o Componente*: Piezas de un equipo o unidad.
- 4.5. *Procedimiento*: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 4.6. *Soldar*: Unir sólidamente dos cosas fundiendo sus bordes o, alguna sustancia igual o semejante a las que se quiere unir.
- 4.7. *Tornear*: Operación de mecanizado que se realiza en cualquiera de los tipos de torno que existen.

5. POLÍTICAS

- La parte en el Torno se ensambla según el modelo (Torno 1mt Entre Puntos/Torno marca Tadu 1.5mt Entre Puntos), tomando en cuenta el Manual del Fabricante.
- La mecanización y calibración de la parte o componente se realiza en el Torno correspondiente con las herramientas de medición ya sea Calibradores o Micrómetros.
- La Orden de Trabajo (RM-RG-24) es un talonario con número consecutivo.

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE TORNEADO, SUELDA Y METALIZADO DE PARTES	CÓDIGO: SP03-02	PÁG.: 3 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- En la Orden de Trabajo (RM-RG-24) se especifican las actividades a ejecutar, los materiales y/o repuestos necesarios y los costos.
- El Jefe de Taller identifica la parte o componente a través de toda la prestación del servicio con el número de orden de trabajo para lograr así la trazabilidad.
- La Asistente Administrativo archiva el original de la Orden de Pedido (RM-RG-16) y la copia de la Orden de Trabajo (RM-RG-24). Por su parte el Bodeguero mantiene en archivo la copia de la Orden de Trabajo y de la Orden de Pedido. El cliente mantiene el original de la Orden de Trabajo.
- Cuando el cliente sea PETROPRODUCCIÓN o PETROAMAZONAS, al final de la prestación del servicio se le debe entregar la Hoja de Servicio (RM-RG-26). La cual contiene información relacionada con el servicio prestado, las horas trabajadas y el código vinculado con la lista de precios de dichas empresas.

6. INDICADORES

Nombre	Productividad de la maquinaria					
Descripción	Calcular la producción del torno					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Producción/Día trabajado	Mensual	Positivo	1 servicio/día	6 servicios/día	Tornero	Jefe de Taller

Nombre	Tiempo promedio para tornear parte o componente					
Descripción	Calcular el tiempo invertido para realizar trabajos en el torno					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\sum(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio})}{\text{Total de pedidos}}$	Mensual	Negativo	1 hr/ pedido	8 hrs/ pedido	Tornero	Jefe de Taller

Nombre	Tiempo promedio para metalizar parte o componente					
Descripción	Calcular el tiempo invertido para realizar metalizado de parte o componente					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\sum(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio})}{\text{Total de pedidos}}$	Mensual	Negativo	2 hrs/ pedido	6 hrs/ pedido	Soldador	Jefe de Taller

Nombre	Calidad en los servicios generados					
Descripción	Porcentaje de pedidos solucionados sin retraso o reproceso					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Pedidos solucionados sin problema}}{\text{Total de pedidos recibidos}} \times 100$	Mensual	Positivo	80%	95%	Jefe de Taller	Gerente General

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

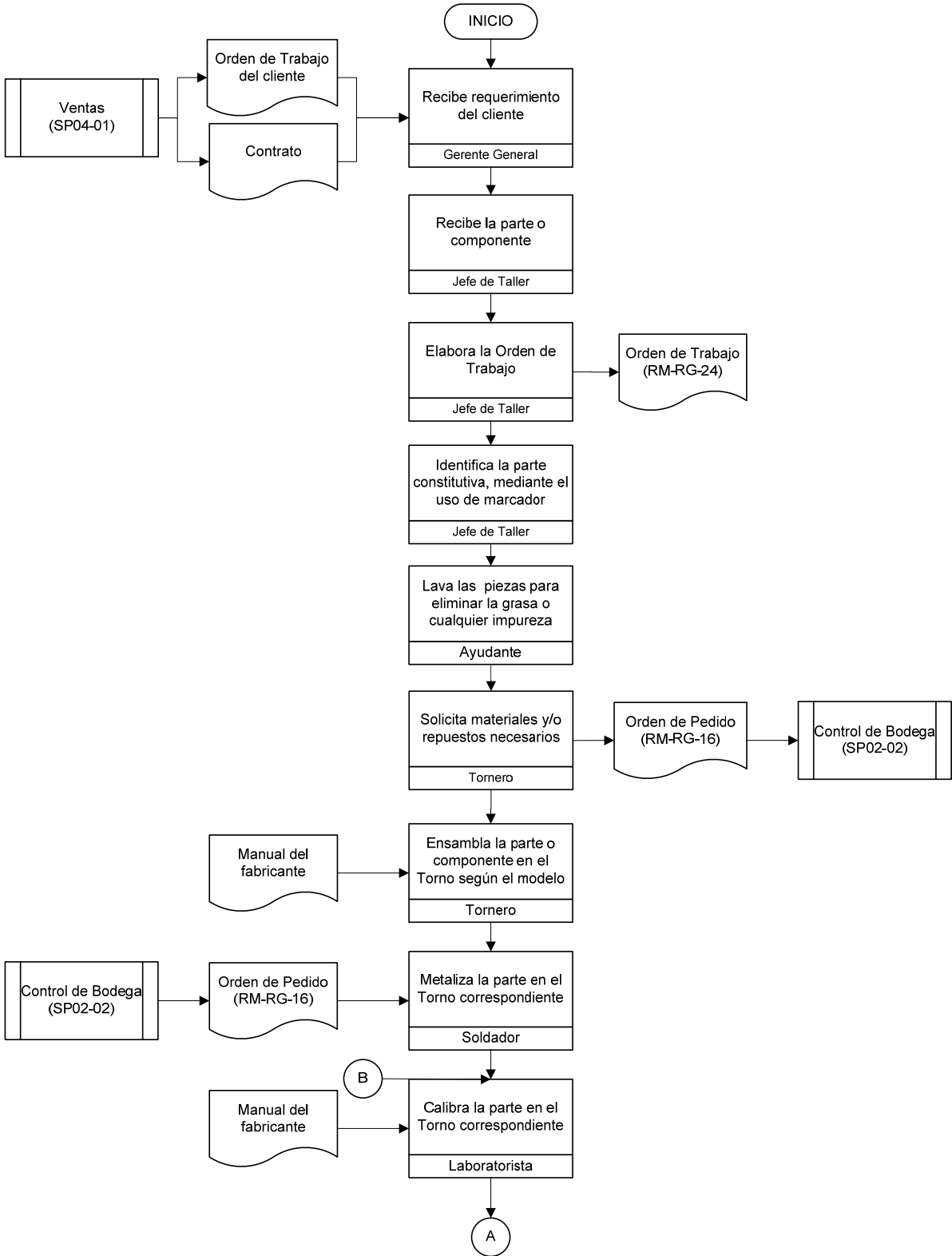
	SUBPROCESO DE TORNEADO, SUELDA Y METALIZADO DE PARTES	CÓDIGO: SP03-02	PÁG.: 4 DE 7
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

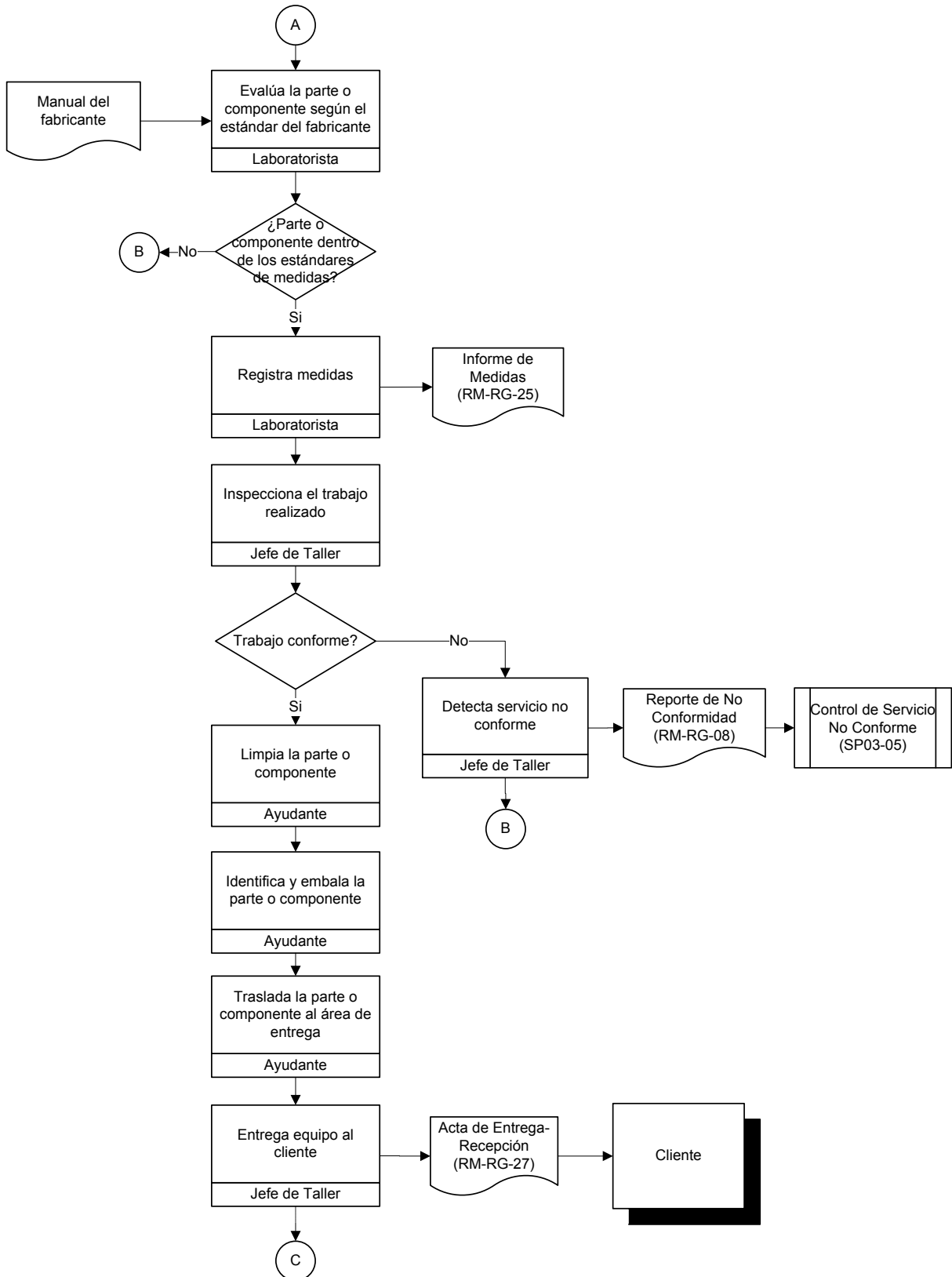
7. REFERENCIAS

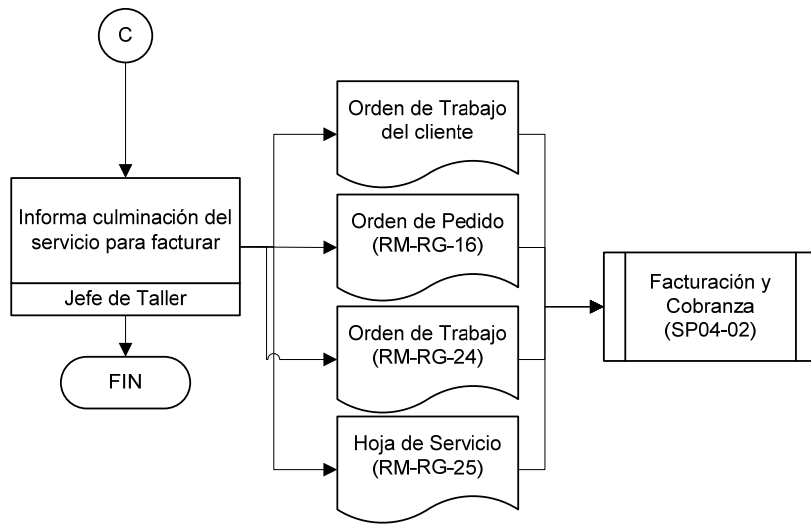
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-25	Informe de Medidas	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-27	Acta de Entrega-Recepción	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-55	Control de Actividades en el Taller	Técnicos del Taller	Jefe de Taller
SP03-05	Subproceso de Control de Servicio No Conforme	Jefe de Taller	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acción Correctiva	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
S/C	Manuales de Fabricantes	Personal de Taller	Jefe de Taller
S/C	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.5.1	Jefe de Taller	Coordinador de SGC


ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO








	SUBPROCESO DE CALIBRACIÓN Y REPARACIÓN DE BOMBAS DE INYECCIÓN	CÓDIGO: SP03-03	PÁG.: 1 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CALIBRACIÓN Y REPARACIÓN DE BOMBAS DE INYECCIÓN

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CALIBRACIÓN Y REPARACIÓN DE BOMBAS DE INYECCIÓN	CÓDIGO: SP03-03	PÁG.: 2 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar la prestación del servicio de calibración y reparación de bombas de inyección.

2. ALCANCE

Aplica para el servicio de calibración y reparación de bombas de inyección realizado por RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe de Taller. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General. El cumplimiento es responsabilidad del personal del Taller.


4. DEFINICIONES

- 4.1. *Equipo*: Colección de instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado.
- 4.2. *Herramienta*: Objeto o aparato, normalmente artificial, que se emplea para facilitar o posibilitar un trabajo, ampliando las capacidades naturales del cuerpo humano.
- 4.3. *Máquina*: Conjunto de piezas o elementos móviles y fijos, cuyo funcionamiento posibilita aprovechar, dirigir, regular o transformar energía o realizar un trabajo con un fin determinado.
- 4.4. *Repuesto*: Piezas o equipos que sirven para sustituir en las máquinas cuando las originales se han deteriorado por su uso habitual o como consecuencia de una avería en la máquina.

5. POLÍTICAS

- La Orden de Trabajo (RM-RG-24) es un talonario con número consecutivo.
- En la Orden de Trabajo (RM-RG-24) se especifican las actividades a ejecutar, los materiales y/o repuestos necesarios y los costos.
- El Jefe de Taller identifica la bomba a través de toda la prestación del servicio con el número de orden de trabajo para lograr así la trazabilidad.
- La Asistente Administrativo archiva el original de la Orden de Pedido (RM-RG-16) y la copia de la Orden de Trabajo (RM-RG-24). Por su parte el Bodeguero mantiene en archivo la copia de la Orden de Trabajo y de la Orden de Pedido. El cliente mantiene el original de la Orden de Trabajo.
- Cuando el cliente sea PETROPRODUCCIÓN o PETROAMAZONAS, al final de la prestación del servicio se le debe entregar la Hoja de Servicio (RM-RG-26). La cual contiene información relacionada con el servicio prestado,

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE CALIBRACIÓN Y REPARACIÓN DE BOMBAS DE INYECCIÓN	CÓDIGO: SP03-03	PÁG.: 3 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

las horas trabajadas y el código vinculado con la lista de precios de dichas empresas.

6. INDICADORES

Nombre	Productividad de la maquinaria					
Descripción	Calcular la producción de la máquina para calibrar bombas de inyección por día trabajado (1 día = 8 horas)					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Producción/Día trabajado	Mensual	Positivo	4 servicios/día	6 servicios/día	Laboratorista	Jefe de Taller

Nombre	Tiempo promedio para calibrar bombas de inyección					
Descripción	Calcular el tiempo invertido para calibrar bombas de inyección					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\Sigma(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio}) / \text{Total de pedidos}$	Mensual	Negativo	2 hrs/pedido	3 hrs/pedido	Laboratorista	Jefe de Taller

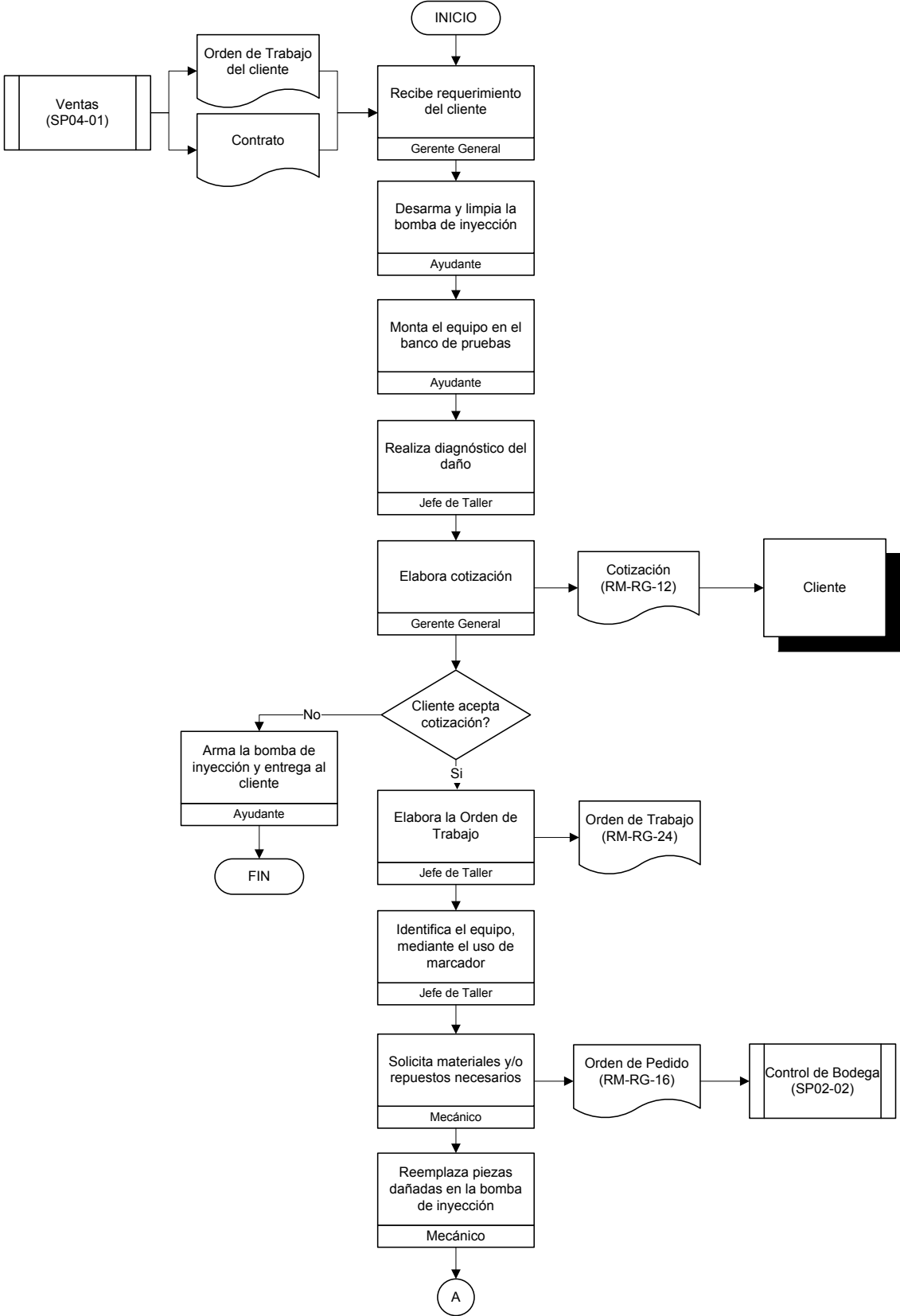
Nombre	Calidad en los servicios generados					
Descripción	Porcentaje de pedidos solucionados sin retraso o reproceso					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$(\text{Pedidos solucionados sin problema} / \text{Total de pedidos recibidos}) \times 100$	Mensual	Positivo	80%	95%	Jefe de Taller	Gerente General

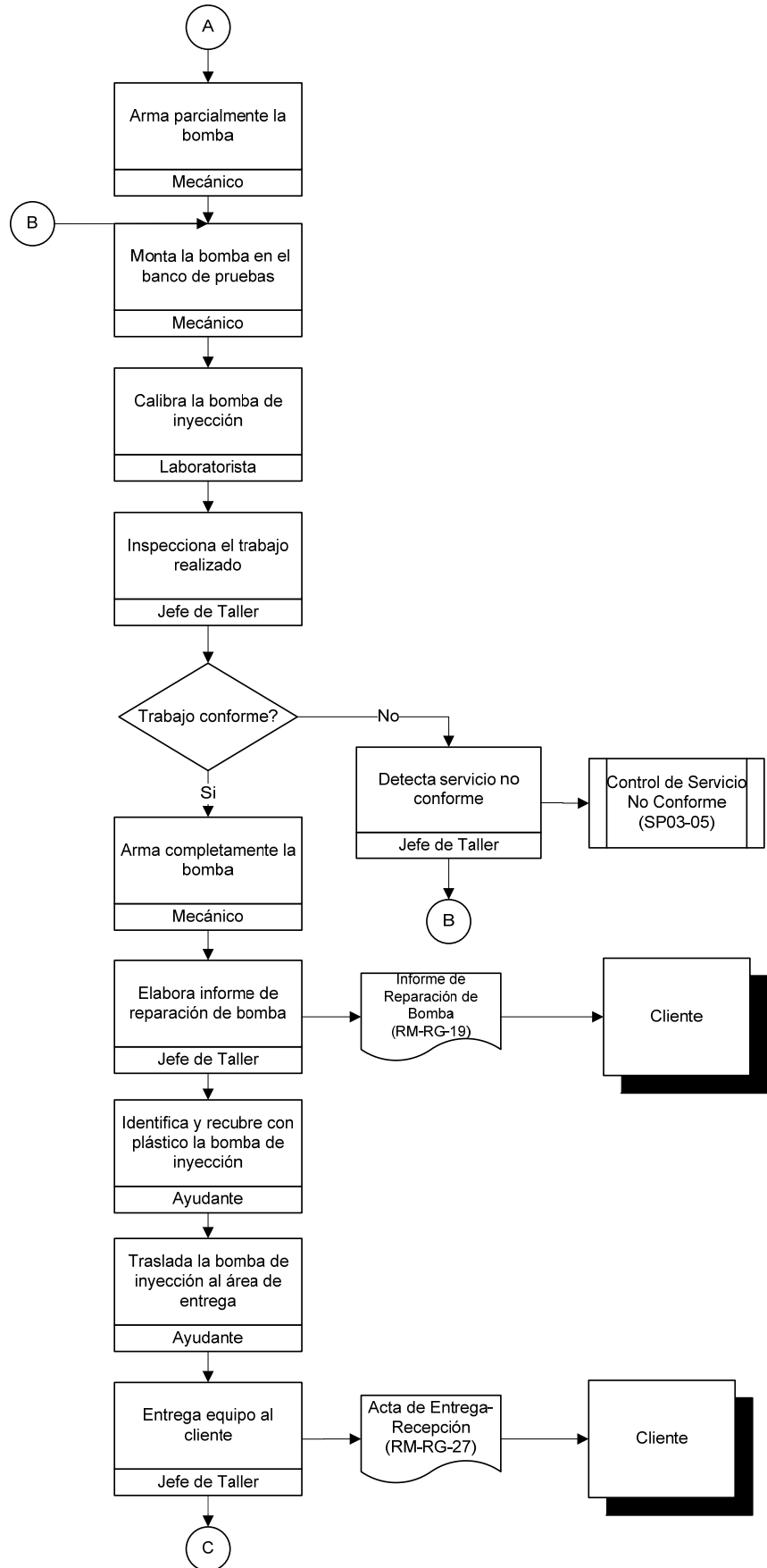
7. REFERENCIAS

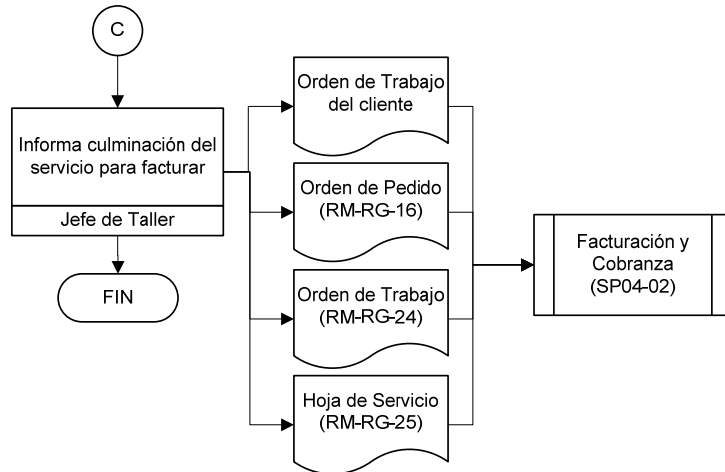
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-12	Cotización	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-19	Informe de Reparación de Bomba	Jefe de Taller	Jefe de Taller
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-27	Acta de Entrega-Recepción	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
SP03-05	Subproceso de Control de Servicio No Conforme	Jefe de Taller	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.5.1	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO







	SUBPROCESO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y MOTORES	CÓDIGO: SP03-04	PÁG.: 1 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

**SUBPROCESO DE CALIBRACIÓN Y REPARACIÓN DE BOMBAS DE
INYECCIÓN**

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y MOTORES	CÓDIGO: SP03-04	PÁG.: 2 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para ejecutar los trabajos de reparación y mantenimiento de Bombas y Motores de acuerdo a los requerimientos y preferencias de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los trabajos de reparación y mantenimiento de Bombas y Motores realizados en RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

La responsabilidad por la aplicación de este procedimiento es del Jefe de Taller, de los Técnicos, del Coordinador de SGC y del Bodeguero. Mientras que la responsabilidad por la coordinación y seguimiento de este procedimiento es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Insumos*: Es un bien consumible utilizado en el proceso productivo de otro bien, este término, equivalente en ocasiones al de materia prima.
- 4.2. *Mantenimiento*: Ejecución de los trabajos requeridos que tienen como objetivo mantener una parte o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo sus funciones definidas.
- 4.3. *Máquinas*: Es un conjunto de piezas o elementos móviles y fijos, cuyo funcionamiento posibilita aprovechar, dirigir, regular o transformar energía o realizar un trabajo con un fin determinado.
- 4.4. *Parte o Componente*: Piezas de un equipo o unidad.
- 4.5. *Procedimiento*: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 4.6. *Reparar*: Reemplazo de partes defectuosas de equipos que se encuentran fuera de servicio.

5. POLÍTICAS

- La Orden de Trabajo (RM-RG-24) es un talonario con número consecutivo.
- En la Orden de Trabajo (RM-RG-24) se especifican las actividades a ejecutar, los materiales y/o repuestos necesarios y los costos.
- El Jefe de Taller identifica la bomba o motor a través de toda la prestación del servicio con el número de orden de trabajo para lograr así la trazabilidad.
- La Asistente Administrativo archiva el original de la Orden de Pedido (RM-RG-16) y la copia de la Orden de Trabajo (RM-RG-24). Por su parte el Bodeguero mantiene en archivo la copia de la Orden de Trabajo y de la Orden de Pedido. El cliente mantiene el original de la Orden de Trabajo.

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y MOTORES	CÓDIGO: SP03-04	PÁG.: 3 DE 6
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- Cuando el cliente sea PETROPRODUCCIÓN o PETROAMAZONAS, al final de la prestación del servicio se le debe entregar la Hoja de Servicio (RM-RG-26). La cual contiene información relacionada con el servicio prestado, las horas trabajadas y el código vinculado con la lista de precios de dichas empresas.

6. INDICADORES

Nombre						
Tiempo promedio para reparar bombas						
Descripción						
Calcular el tiempo invertido para reparar bombas						
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\Sigma(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio}) / \text{Total de pedidos}$	Mensual	Negativo	6 hrs/ reparación	8 hrs/ reparación	Mecánico	Jefe de Taller

Nombre						
Tiempo promedio para reparar motores						
Descripción						
Calcular el tiempo invertido para reparar motores						
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\Sigma(\text{fecha de fin del trabajo} - \text{fecha de inicio}) / \text{Total de pedidos}$	Mensual	Negativo	4 hrs/ reparación	6 hrs/ reparación	Mecánico	Jefe de Taller

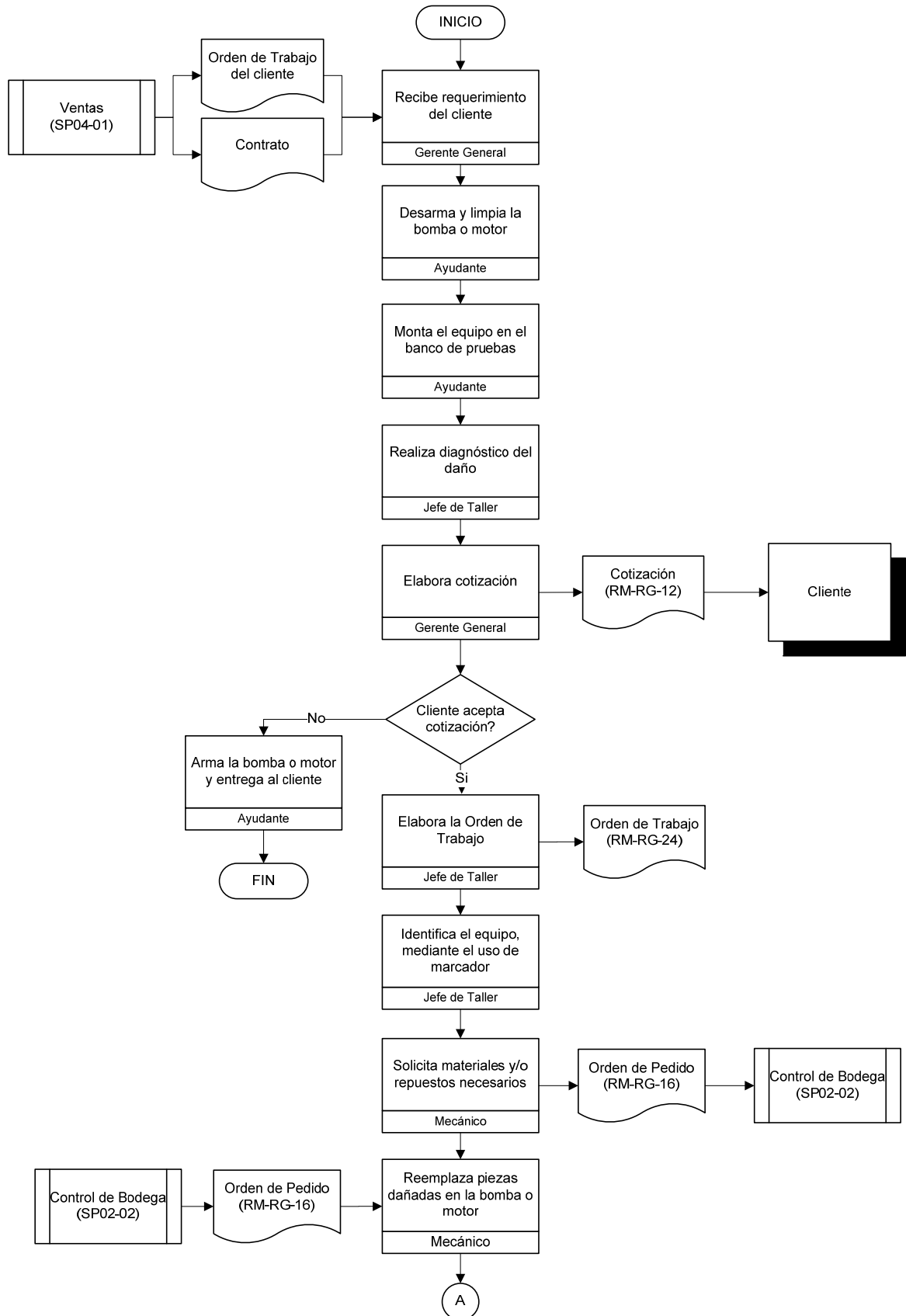
Nombre						
Calidad en los servicios generados						
Descripción						
Porcentaje de pedidos solucionados sin retraso o reproceso						
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$(\text{Pedidos solucionados sin problema} / \text{Total de pedidos recibidos}) \times 100$	Mensual	Positivo	80%	95%	Jefe de Taller	Gerente General

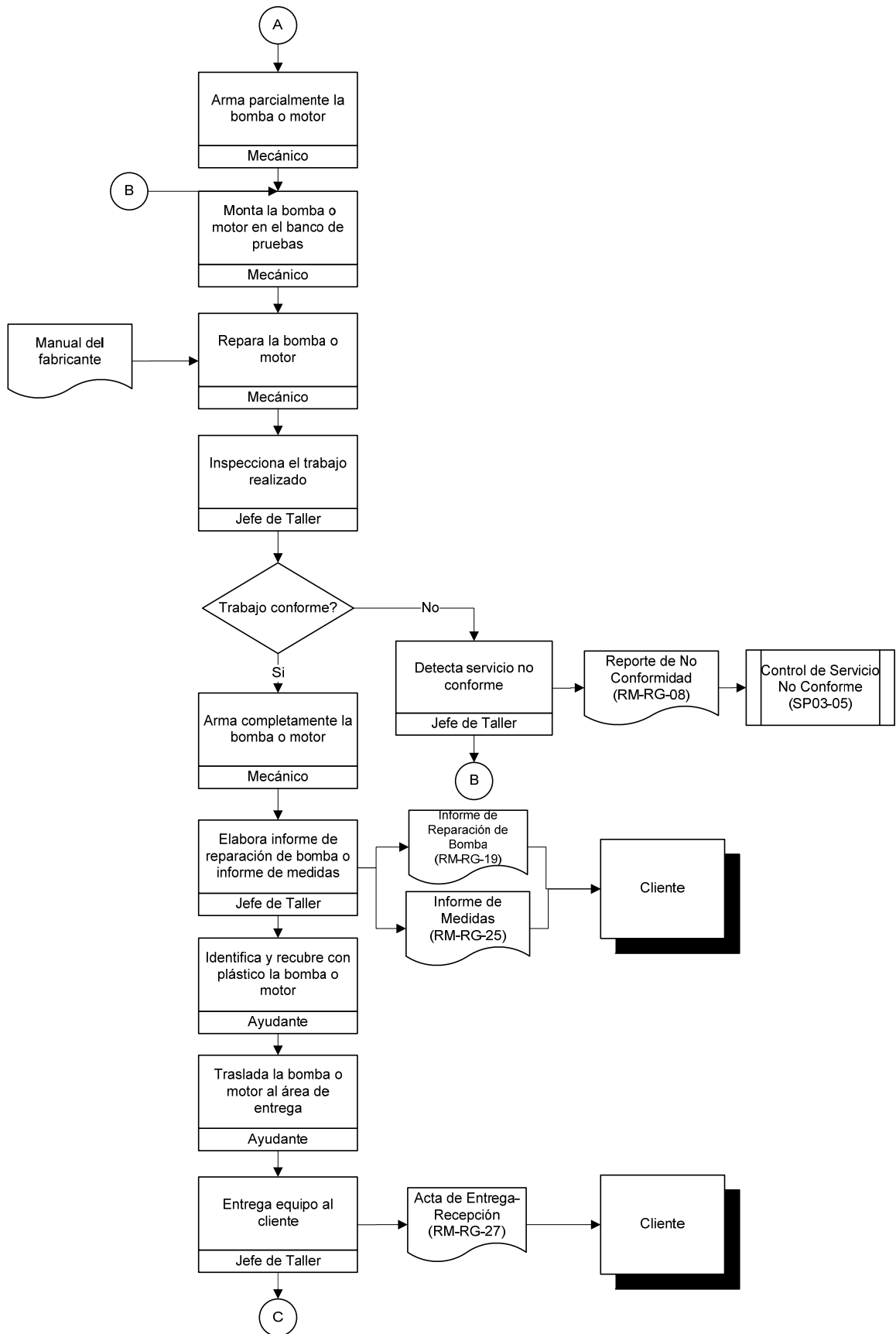
7. REFERENCIAS

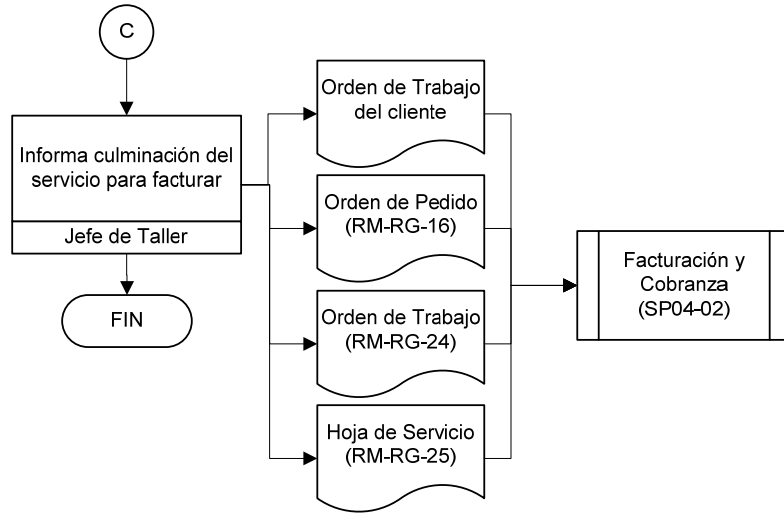
Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-12	Cotización	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-19	Informe de Reparación de Bomba	Jefe de Taller	Jefe de Taller
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-25	Informe de Medidas	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-27	Acta de Entrega-Recepción	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
SP03-05	Subproceso de Control de Servicio No Conforme	Jefe de Taller	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acción Correctiva	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.5.1	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC


ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO








	SUBPROCESO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: SP03-05	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: SP03-05	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para el tratamiento del servicio no conforme, con el fin de garantizar su control.

2. ALCANCE

Aplica para todo servicio entregado por RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Coordinador de SGC. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General. El cumplimiento es responsabilidad del personal del Taller.

4. DEFINICIONES

4.1. *Concesión*: Autorización interna o externa para la liberación de un servicio no conforme.

4.2. *Servicio No Conforme*: Servicio que no cumple con un requisito especificado.

4.3. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- Los criterios para la identificación del servicio no conforme son los siguientes:

IDENTIFICADO EN PROCESOS	CRITERIO DE IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICADO POR	DECISIÓN	RESPONSABLE DE DECISIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Rectificación de partes - Torneado, suelda y Metalizado de partes - Calibración y reparación de bombas de inyección - Reparación y mantenimiento de bombas y motores 	Servicio que no cumplió con: <ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones del cliente - Especificaciones del fabricante 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Taller - Gerente General - Personal de Taller 	<ul style="list-style-type: none"> - Reproceso - Concesión interna - Impedir su uso previsto 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General

- Cuando se realiza un reproceso, el servicio se ejecuta con las metodologías de trabajo establecidas.
- En el caso en que un servicio no conforme sea identificado cuando se ha iniciado su uso, ya sea por el cliente o por personal de la empresa, el Gerente General es el responsable de definir las acciones a seguir, registrando su decisión en el Reporte de No Conformidad (RM-RG-08).

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
-----------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: SP03-05	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

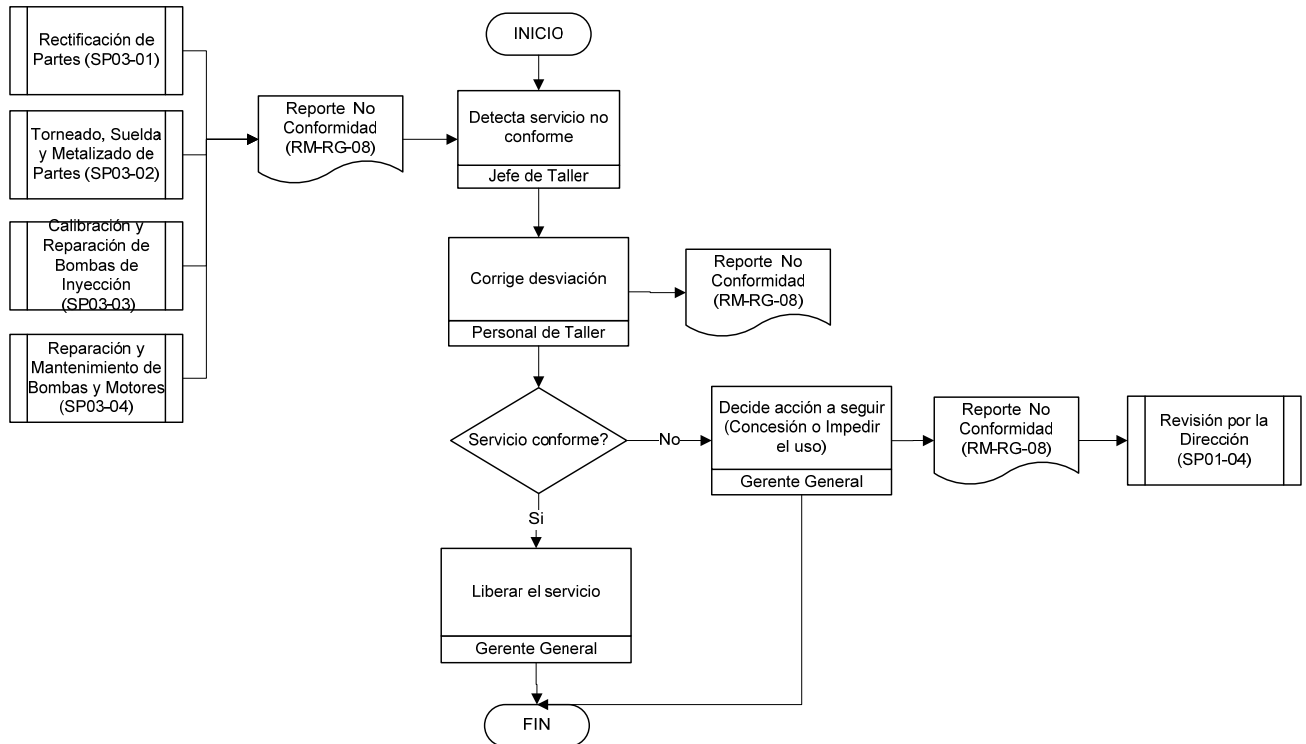
6. INDICADORES

Nombre	Control del servicio no conforme					
Descripción	Disminuir la cantidad de servicios que no cumplen con especificaciones					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(No conformidades detectadas en los servicios/Total de servicios realizados)x100	Mensual	Negativo	5%	20%	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-08	Reporte de No Conformidad	Gerente General/Jefe de Taller	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acción Correctiva	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 8.3	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------


8. DIAGRAMA DE FLUJO

	SUBPROCESO DE VENTAS	CÓDIGO: SP04-01	PÁG.: 1 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE VENTAS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE VENTAS	CÓDIGO: SP04-01	PÁG.: 2 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para vender los servicios de RECTILABMOTOR, cumpliendo con las exigencias del cliente.

2. ALCANCE

Aplica para todo servicio entregado por RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe Financiero Administrativo. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

No Aplica

5. POLÍTICAS

En este subproceso se determinan los requisitos del cliente, y se concluye cuando los requisitos queden claramente determinados, tantos los especificados por el cliente como los no especificados pero necesarios para el uso previsto.

6. INDICADORES

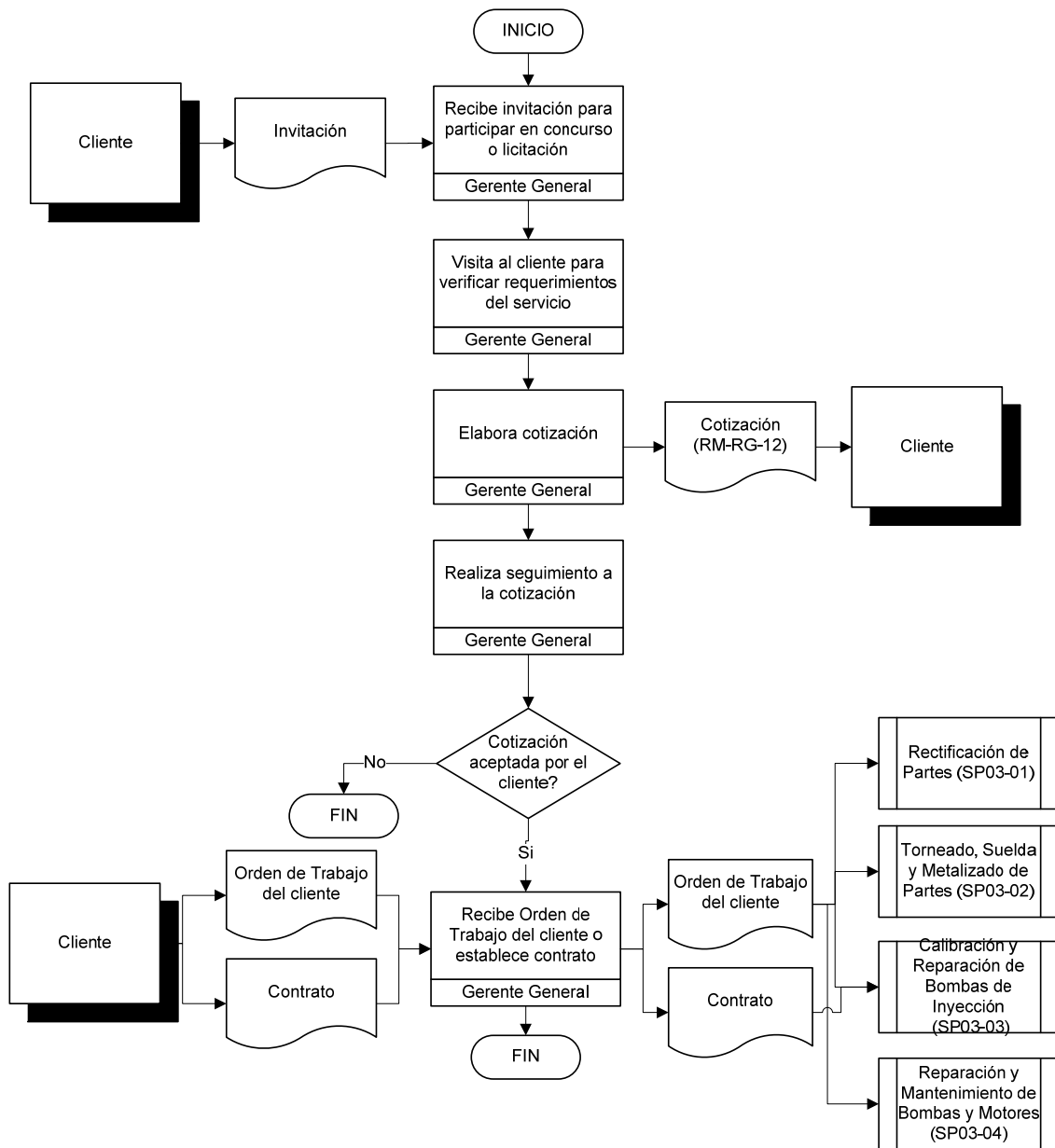
Nombre	Incremento de las ventas					
Descripción	Calcular el aumento de las ventas en comparación con el año anterior					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Utilidad Neta/Ventas) x100	Anual	Positivo	10%	15%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General


7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-12	Cotización	Gerente General	Asistente Administrativo

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	CÓDIGO: SP04-02	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	CÓDIGO: SP04-02	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para asegurar la facturación y cobro que le permita mantener liquidez a la compañía.

2. ALCANCE

Aplica para el proceso financiero administrativo de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe Financiero Administrativo. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

4.1. *Orden de Trabajo del Cliente*: Instrumento legal que emite la empresa cliente donde registra los servicios solicitados. Este documento es indispensable para el pago de la factura emitida por RECTILABMOTOR.

5. POLÍTICAS

- Cuando el cliente sea PETROPRODUCCIÓN o PETROAMAZONAS, se entrega Hoja de Servicio (RM-RG-25), Orden de Trabajo del cliente y Factura.
- Cuando el cliente sea otra empresa, se entrega Orden de Trabajo (RM-RG-24), Orden de Trabajo del cliente y Factura.

6. INDICADORES

Nombre	Facturas devueltas					
Descripción	Calcular el porcentaje de facturas devueltas por errores					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Facturas devueltas/Facturas entregadas) x100	Mensual	Negativo	5%	10%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

Nombre	Tiempo promedio de cobranza					
Descripción	Calcular el tiempo promedio que tardan las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cuentas por cobrar x Días al año)/Ventas anuales a crédito	Anual	Negativo	30 días	60 días	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

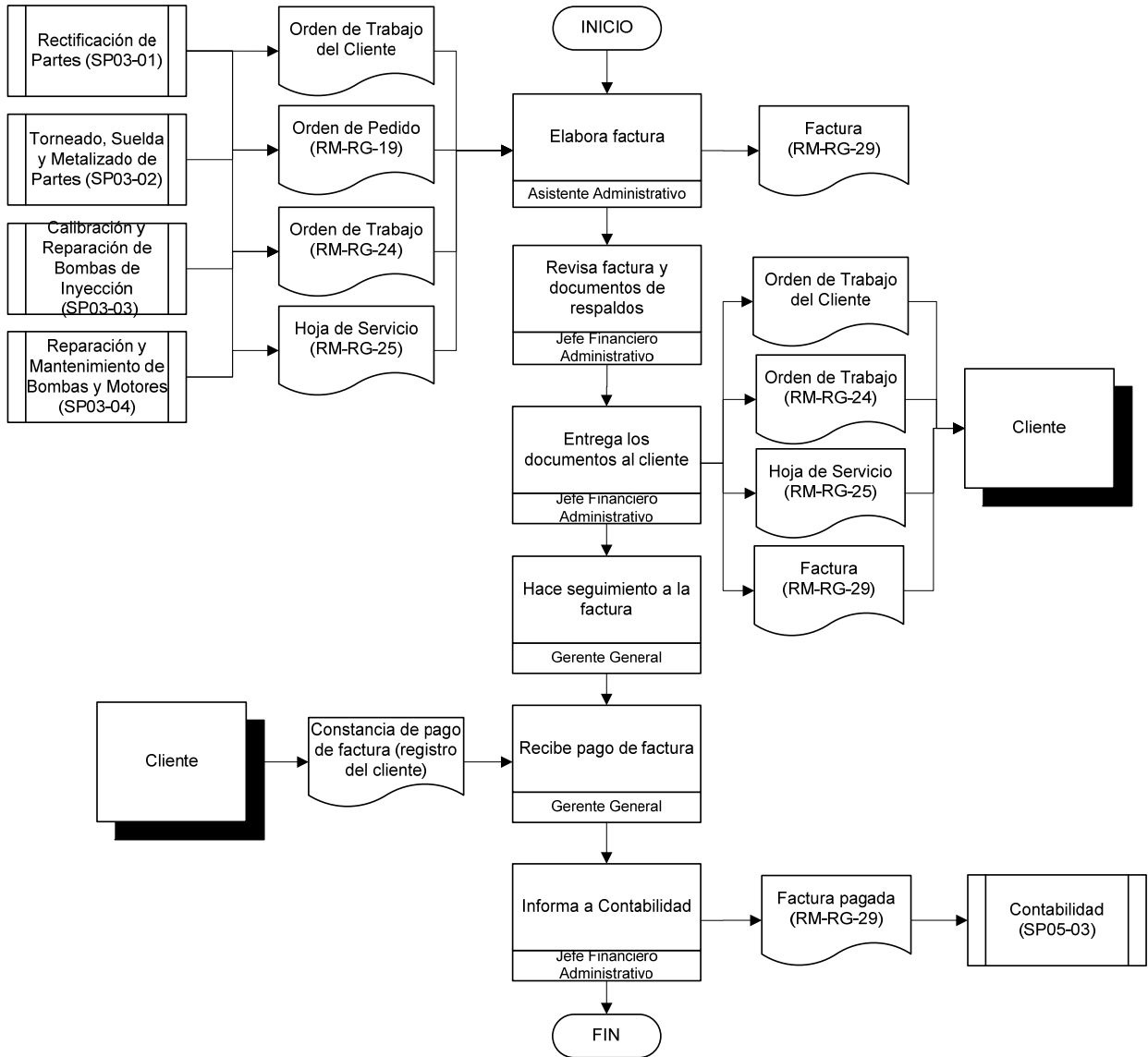
	SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	CÓDIGO: SP04-02	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-29	Factura	Jefe de Taller	Jefe de Taller
---	Orden de Trabajo del cliente	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.1	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE PRESUPUESTO	CÓDIGO: SP05-01	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE PRESUPUESTO

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE PRESUPUESTO	CÓDIGO: SP05-01	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. PROPÓSITO

Estimar los recursos económicos, basado en los lineamientos y alcances operativos de la empresa, durante el ejercicio económico anual; observando los supuestos y restricciones de la organización.

2. ALCANCE

Se aplica para la elaboración y seguimiento del presupuesto anual de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente General, Jefe Financiero Administrativo, el Jefe de Taller y el Coordinador de SGC elaborar el presupuesto anual de RECTILABMOTOR.

El Gerente General tiene la responsabilidad de controlar el presupuesto de la empresa.

4. DEFINICIONES


4.1. *Formulación del Presupuesto:* Es el proceso de recopilación, análisis y aprobación de ingresos, gastos e inversiones estimados, para un ejercicio económico.

4.2. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

5. POLÍTICAS

- Al inicio del segundo semestre del año, la Junta de Accionistas decide los lineamientos y alcances a considerar para el ejercicio económico del año siguiente; información pertinente para la formulación del presupuesto anual de la empresa.
- Las distintas áreas de RECTILABMOTOR recopilan la información económica (en USD dólares) necesaria para lograr los objetivos del período sujeto a la planificación y generan la data requerida. La cual debe ser entregada al Gerente General la primera semana del mes de agosto de cada año.

ELABORADO POR: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------	-------------------------------

	SUBPROCESO DE PRESUPUESTO	CÓDIGO: SP05-01	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

6. INDICADORES

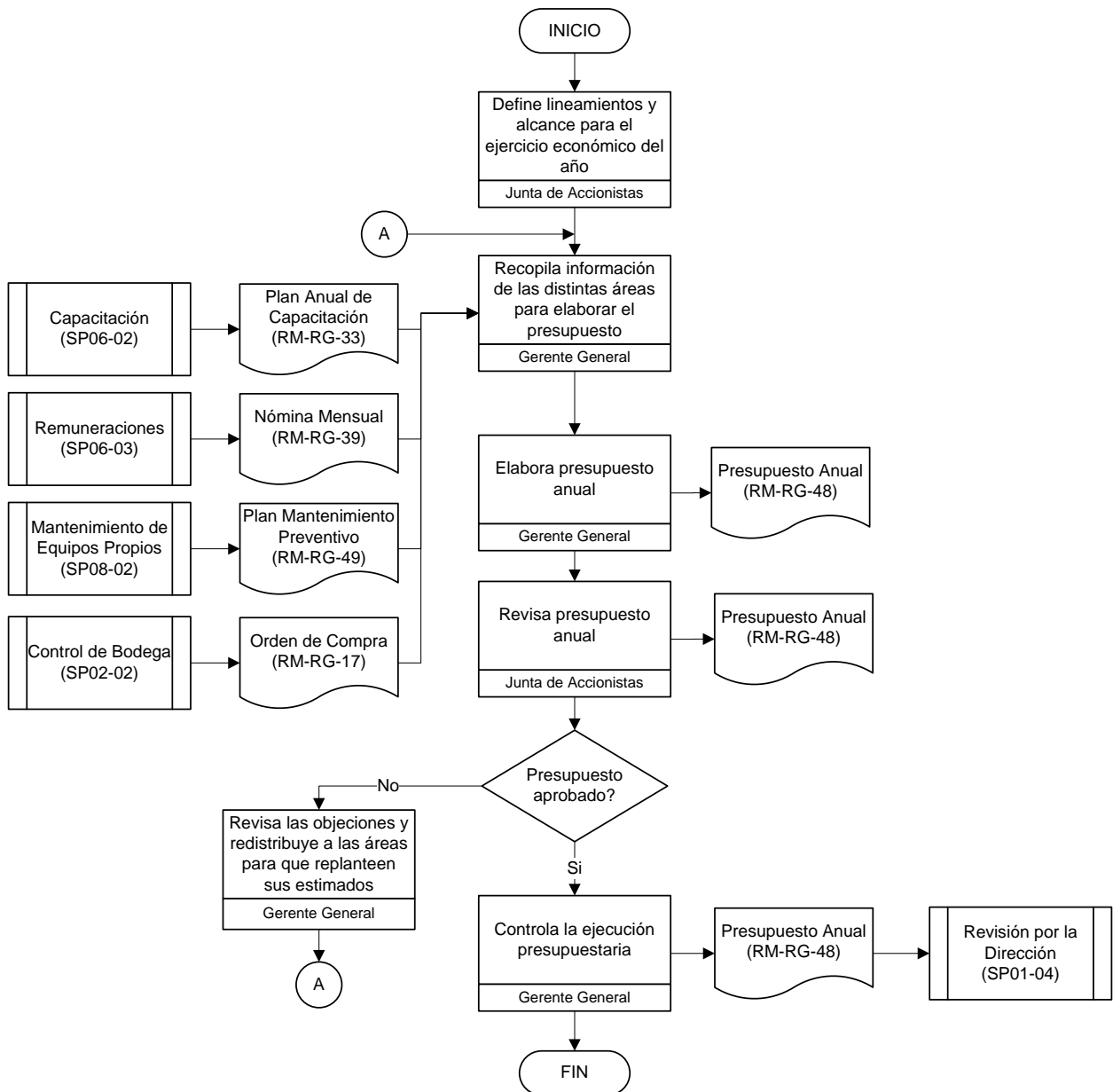
Nombre	Cumplimiento con el presupuesto por proceso					
Descripción	Verificar el grado de cumplimiento con el presupuesto asignado para los procesos de la organización					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total gastado/ Presupuesto asignado) x100	Mensual	Positivo	80%	95%	Responsable del proceso	Gerente General

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
--	Norma ISO 9001:2008. Cláusulas 6.1	Gerente General	Gerente General

ELABORADO POR: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---------------------------------------	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	SUBPROCESO DE PAGOS	CÓDIGO: SP05-02	PÁG.: 1 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE PAGOS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE PAGOS	CÓDIGO: SP05-02	PÁG.: 2 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para asegurar el pago oportuno a los proveedores activos en RECTILABMOTOR.

2. ALCANCE

Aplica para el proceso de pagos de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe Financiero Administrativo. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

N/A

5. POLÍTICAS

- El Gerente General es el único autorizado para firmar cheques.

6. INDICADORES

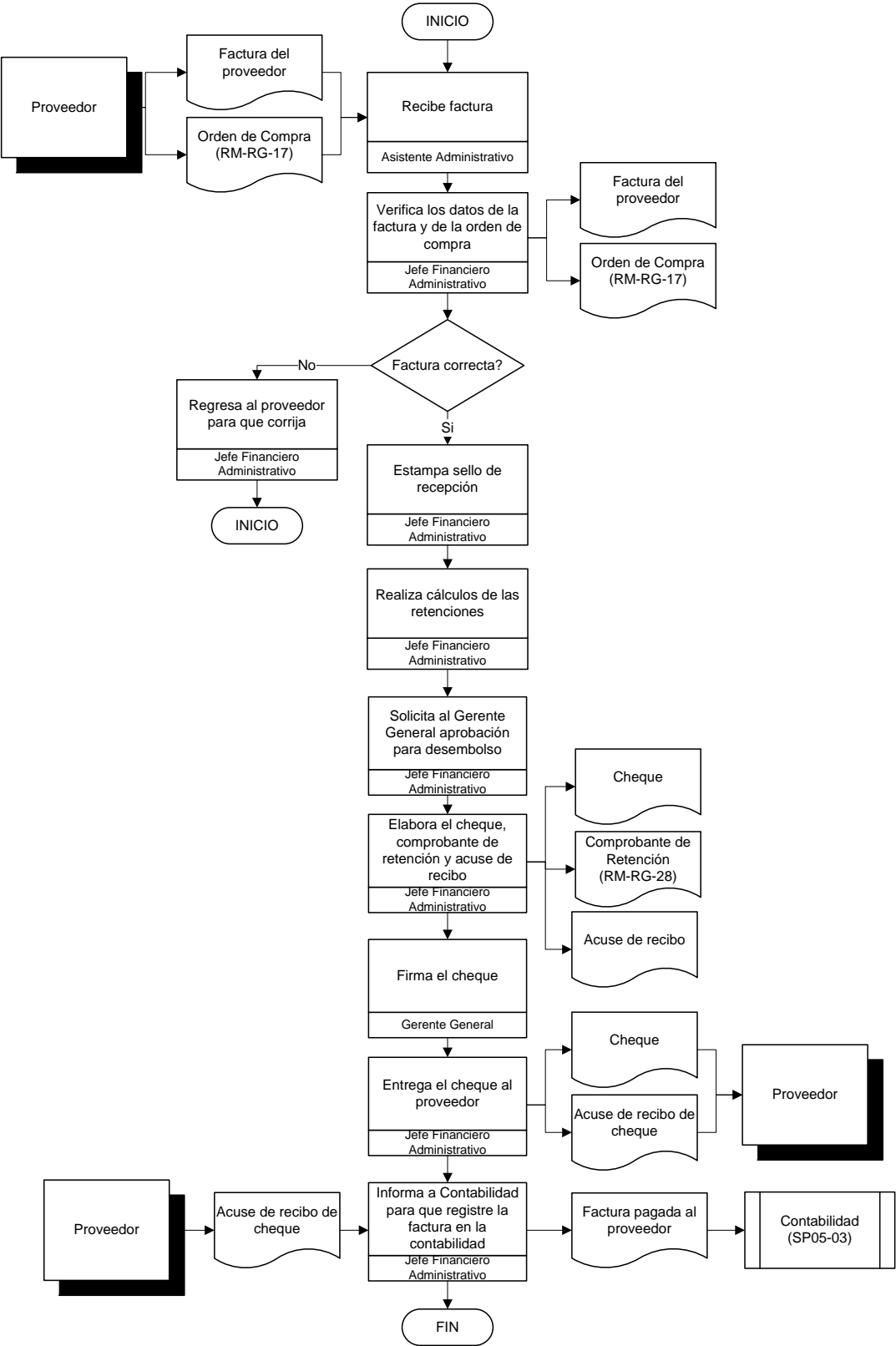
Nombre	Pagos emitidos a tiempo					
Descripción	Pagos realizados dentro del tiempo establecido por el proveedor					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Pagos realizados a tiempo/Pagos totales realizados) x100	Trimestral	Positivo	80%	90%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General


7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-16	Orden de Pedido	Jefe de Taller	Asistente Administrativo/Bodeguero
RM-RG-24	Orden de Trabajo	Jefe de Taller/Rectificador	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
RM-RG-28	Comprobante de Retención	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-29	Factura	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
---	Orden de Trabajo del cliente	Jefe de Taller	Asistente Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.1	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: SP06-01	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: SP06-01	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Conducir el proceso de selección y contratación de personal en función de las competencias organizacionales y específicas que cada puesto de trabajo requiere, con el fin de disponer de personal calificado y competente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de selección y contratación del talento humano que integra RECTILABMOTOR.

Se exceptúa personal de: pasantías, eventuales, con discapacidad y procesos de selección interna.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su aplicación del Jefe Financiero Administrativo y del Gerente General.

La responsabilidad de la aprobación de este procedimiento es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

4.1. *Clima Laboral*: Conjunto de elementos que rodean al empleado en su lugar de trabajo, que le otorgan satisfacción, aumentan su motivación y compromiso con la organización.

4.2. *Competencias*: Son todas aquellas características personales (conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades) requeridas para desempeñar un conjunto de actividades claves en el más alto nivel de eficacia o rendimiento, es decir son todos los requisitos para ser competente en la ejecución de un puesto o actividad.

4.3. *Contratación*: Proceso a través del cual se formaliza, con apego a la Ley, el ingreso del nuevo trabajador a la organización.


4.4. *Entrevista*: Técnica que intenta descubrir el modo en que el candidato responderá ante determinadas situaciones, los conocimientos básicos que requiere para desempeñar el cargo, así como la voluntad que tiene para ejecutar trabajos bajo presión.

4.5. *Inducción (Concienciación)*: Son los programas formales e informales para familiarizar al nuevo trabajador con sus responsabilidades, compañeros y políticas de la organización, entre otros.

4.6. *Reclutamiento*: Proceso que permite atraer y convocar oferentes de manera oportuna, en número suficiente y con el perfil que requiere la organización para un determinado puesto de trabajo.

4.7. *Selección*: Proceso que nos permite empatar el perfil del puesto (conocimientos, aptitudes y habilidades) con el del candidato, y escoger entre los reclutados a los más adecuados para optar por los cargos existentes y de esta manera tomar la decisión de contratación.

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: SP06-01	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

4.8. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS


- El reclutamiento de personal se realiza utilizando cualquiera de las siguientes fuentes o canales:
 - Reclutamiento Interno: Otorga a los empleados la oportunidad de pasar a puestos más deseables de la empresa; este tipo de reclutamiento se lo considerará como promoción o ascenso.
 - Publicaciones de prensa: Se utilizará cuando el caso lo amerite: reclutamiento local (periódicos) o para búsquedas regionales o nacionales.
 - Centros de formación superior: Se lo realizará a través de Institutos, Universidades y Escuelas Politécnicas.
 - Entregas directas de aplicaciones (Hojas de Vida).
- El expediente de cada trabajador cuenta con los siguientes documentos:
 - Documentos que avalen el currículo. La entrega del documento que respalda la instrucción formal aplica a partir del bachillerato
 - Copia de cédula de identidad
 - Copia de la papeleta de votación actualizada
 - Copia de libreta militar (aplica a personal masculino)
 - Copia de la licencia de conducir (aplica a personal autorizado a hacer uso de los vehículos de la compañía)
 - Record policial
 - Copia del carné del IESS, si lo tuviere
 - Certificado de trabajo anterior
 - Certificado de honorabilidad
 - Informe médico de los exámenes pre-ocupacionales
 - Copia del contrato de trabajo

6. INDICADORES

Nombre	Tiempo promedio de contratación					
Descripción	Tiempo promedio relacionado con la solicitud de un nuevo empleado y su contratación					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\Sigma(\text{Fecha de contratación} - \text{Fecha de solicitud})}{\text{Total de solicitudes}}$	Semestral	Negativo	10 días	20 días	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

Nombre	Porcentaje de personas que superan el período de prueba					
Descripción	Porcentaje de personas que permanecen en la organización más de 3 meses					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\# \text{ personas que trabajan más de 3 meses}}{\text{Total de personas que ingresan}}$	Anual	Positivo	75%	95%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: SP06-01	PÁG.: 4 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

a la organización) x100

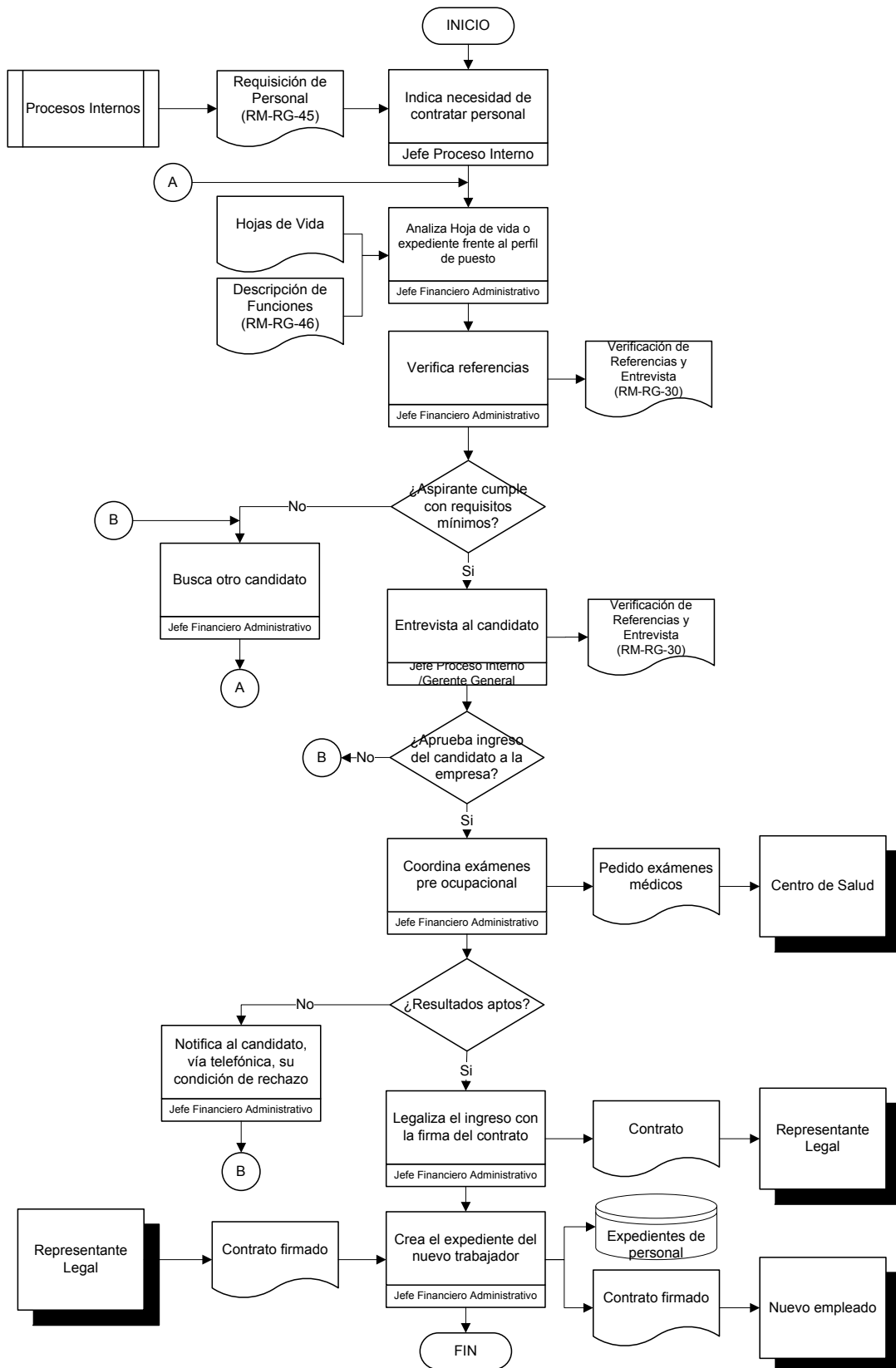
Nombre	Rotación de personal					
Descripción	Calcular la fluctuación de personal en la organización					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
[(Admisiones + Desvinculaciones)/N° medio de trabajadores] x100	Anual	Negativo	1%	5%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
--	Código del Trabajo	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
--	Ley de Seguridad Social	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
--	Reglamento Interno	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-30	Verificación de Referencias y Entrevista	Jefe Financiero Administrativo/Solicitante del nuevo trabajador	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-31	Formulario de Datos Personales	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-46	Descripción de Funciones	Jefe Financiero Administrativo/ Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.2	Jefe Financiero Administrativo	Coordinador d SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: SP06-02	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: SP06-02	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer normas y parámetros que permitan potenciar y desarrollar el talento humano a través de la planificación y coordinación de actividades de capacitación, a efectos de lograr un óptimo desempeño en el trabajo y garantizar con ello la permanencia del trabajador en la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos de formación y capacitación interna del personal de la organización y abarca desde la Detección de las Necesidades de Capacitación hasta finalizar la ejecución del Plan Anual de Capacitación.

El levantamiento de detección de las necesidades de formación sólo aplica para el personal contratado a plazo fijo o plazo indefinido.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su aplicación del Jefe Financiero Administrativo y del Gerente General.

La responsabilidad de la aprobación de este procedimiento es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

4.1. *Detección de Necesidades de Capacitación*: Es buscar y reconocer ciertas brechas que presenta el empleado para su mejor desempeño, contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada.

4.2. *Formación*: Proceso por el que se forma a los empleados en habilidades específicas, o se les ayuda a corregir deficiencias.

4.3. *Inducción*: Herramienta que permite familiarizar a las personas a los conocimientos, objetivos, normas y procedimientos que rigen en la organización así como lograr la adaptación al puesto de trabajo.


4.4. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS

- La Detección de Necesidades de Capacitación es iniciada por el Jefe Financiero Administrativo y se aplica durante el último trimestre de cada año, mediante el uso del formato de Detección de Necesidades de Capacitación (RM-RG-32).

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento con el Plan de Capacitación					
Descripción	Porcentaje de cumplimiento con el plan de capacitación anual					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Hrs capacitación ejecutada/Hrs capacitación planificada) x100	Trimestral	Positivo	80%	95%	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo
ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO				APROBADO POR: GERENTE GENERAL		

	SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: SP06-02	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

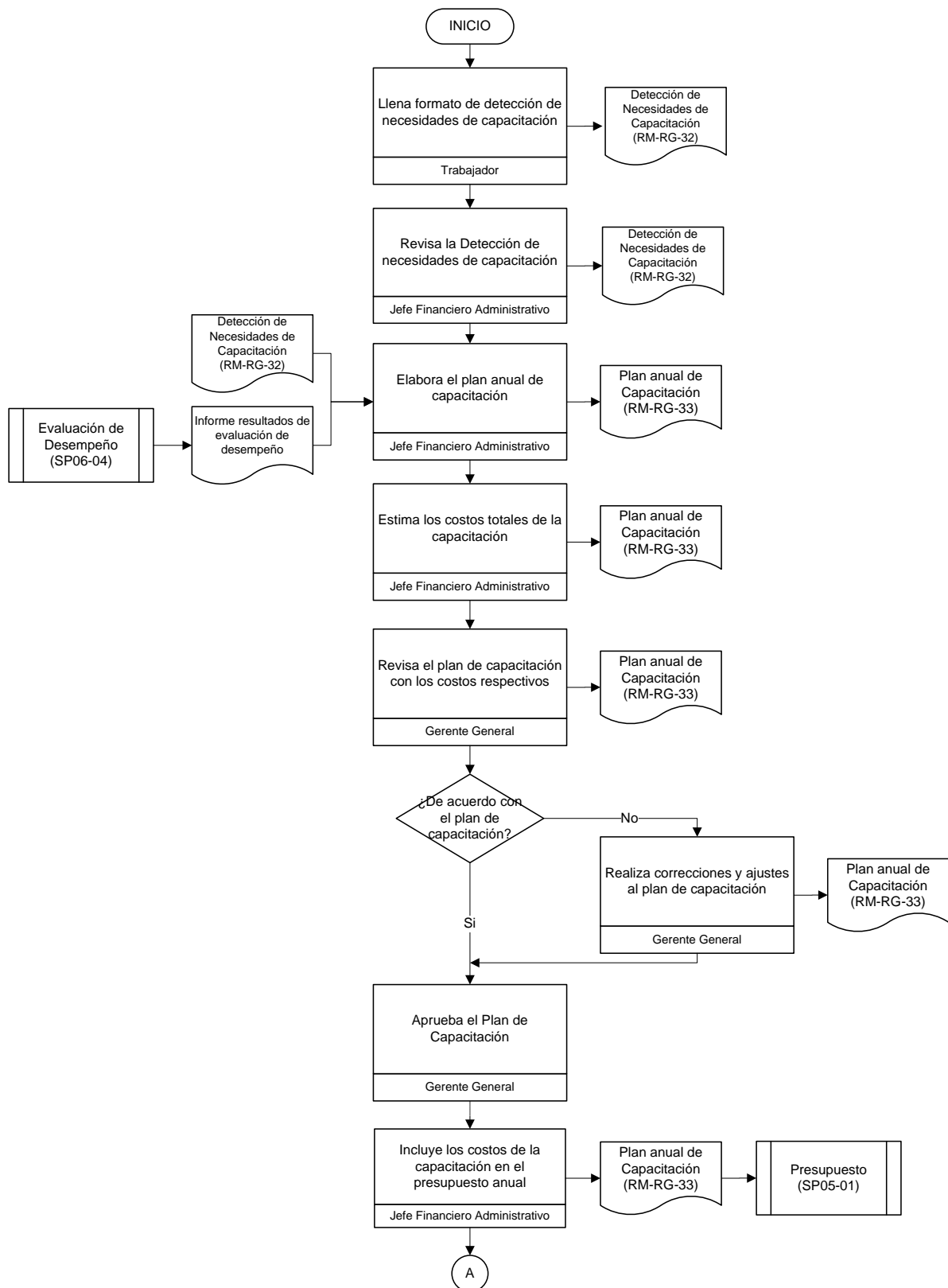
Nombre	Eficacia de la Capacitación (%)					
Descripción	Determinar si la capacitación proporcionada es correcta y cubre las necesidades del personal					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Eficacia lograda con la capacitación/ Eficacia planificada) x100	Trimestral	Positivo	80%	95%	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo

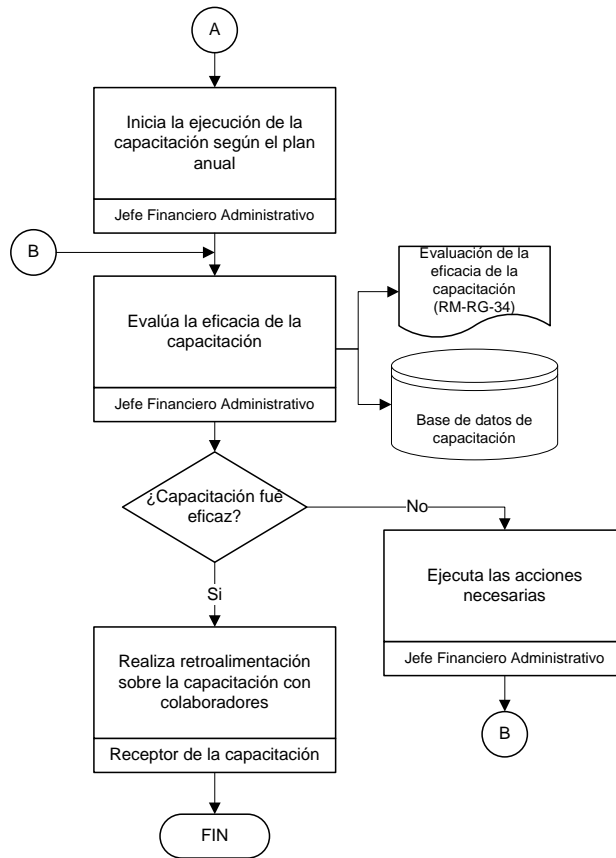
7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-32	Detección de Necesidades de Capacitación	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General/Trabajador	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-33	Plan Anual de Capacitación	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-34	Evaluación de la eficacia de la capacitación	Jefe Financiero Administrativo/Jefe de área	Jefe Financiero Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.2	Jefe Financiero Administrativo	Coordinador d SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO






	SUBPROCESO DE REMUNERACIONES	CÓDIGO: SP06-03	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE REMUNERACIONES

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE REMUNERACIONES	CÓDIGO: SP06-03	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Remunerar al personal por las labores desempeñadas dentro del período establecido, acorde a las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

Aplica para el personal que es contratado por RECTILABMOTOR bajo relación laboral.

3. RESPONSABLE

El Jefe Financiero Administrativo es el responsable de supervisar y validar la nómina.

El Gerente General es el responsable de la aprobación de la nómina y de la ejecución del pago.

Este procedimiento es responsabilidad en su aplicación del Jefe Financiero Administrativo y del Gerente General. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

N/A

5. POLÍTICAS

- En caso de existir alguna diferencia entre los documentos que puedan afectar la nómina, como lo son: Solicitud de Permiso (RM-RG-35), Solicitud de Vacaciones (RM-RG-36), Resumen de Horas Trabajadas (RM-RG-37), y Resumen de Horas Extras (RM-RG-38), informa al Jefe inmediato del trabajador y al trabajador para las aclaraciones necesarias.

6. INDICADORES

Nombre	Oportunidad en el pago					
Descripción	Determinar si las remuneraciones son acreditadas a tiempo					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
	Mensual	Positivo			Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
---	Código del Trabajo	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
---	Reglamento Interno	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-35	Solicitud de Permiso	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo

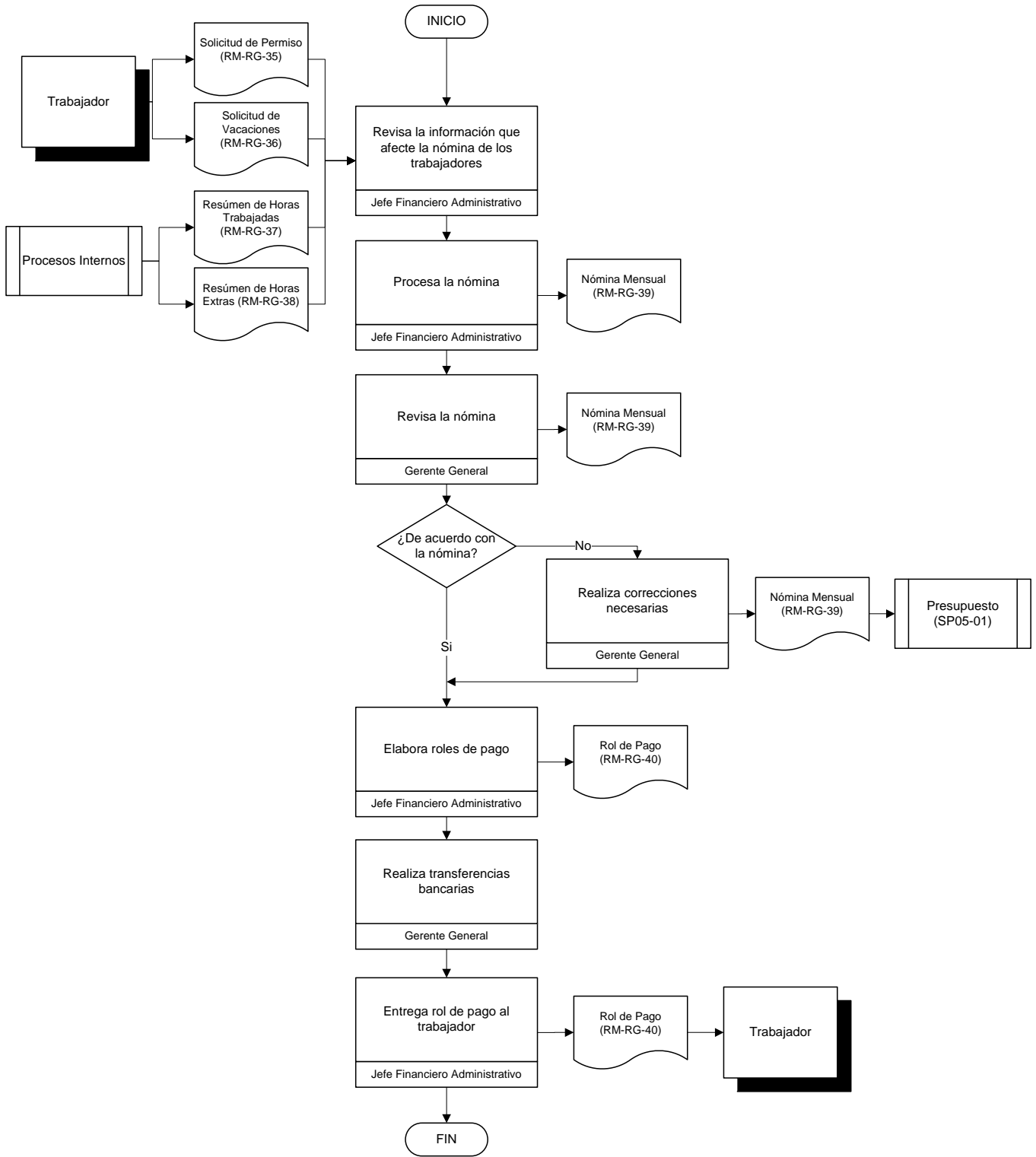
ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------


	SUBPROCESO DE REMUNERACIONES	CÓDIGO: SP06-03	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

RM-RG-36	Solicitud de Vacaciones	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-37	Resúmen de Horas Trabajadas	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-38	Resúmen de Horas Extras	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-40	Rol de Pago	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.2	Jefe Financiero Administrativo	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CÓDIGO: SP06-04	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CÓDIGO: SP06-04	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

1. OBJETIVO

Evaluar el desempeño del personal de la organización, mediante la valoración de sus competencias técnicas, organizacionales y personales, además de identificar sus debilidades y fortalezas más relevantes, a fin de tomar medidas que permitan que el trabajador refuerce sus habilidades y capacidades en el desempeño de sus tareas.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal fijo que trabaja en RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe Financiero Administrativo. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.


4. DEFINICIONES

N/A

5. POLÍTICAS

- Evaluar el desempeño de los colaboradores es un proceso continuo que detecta, cada seis meses, con la máxima objetividad posible, las fortalezas y debilidades en el desempeño de cada puesto de trabajo. Además que permite proponer acciones de mejoramiento y desarrollo profesional.
- La evaluación del desempeño es un proceso transparente y participativo en el que intervienen todos los estamentos de la empresa.
- La evaluación se realiza mediante una entrevista privada entre el evaluador y el evaluado.
- El evaluado deberá tener como mínimo 6 meses bajo la dirección del supervisor inmediato, de no cumplirse con este requerimiento la evaluación estará bajo la responsabilidad del Gerente General
- Para registrar la evaluación se utiliza el formato RM-RG-41 "Evaluación del Desempeño", y en una escala de 1 al 10, en la que 1 significa "bajo" y 10 significa "alto", se califica de manera objetiva y honesta cada uno de los factores, buscando siempre el que más se adecúe a las características de trabajo del colaborador evaluado.
- Se debe discutir con el colaborador los resultados de la evaluación y explicar la razón de los mismos. Además, permitir que el evaluado exprese sus comentarios y sugerencias en el espacio destinado para el efecto.
- Los resultados de la evaluación del desempeño del colaborador se clasificarán de acuerdo a la siguiente tabla:

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	-------------------------------

	SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CÓDIGO: SP06-04	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

EVALUACION	RANGO
Excelente	91 - 100
Muy Bueno	81 - 90
Bueno	71-80
Regular	61-70
Malo	Menos de 60

6. INDICADORES

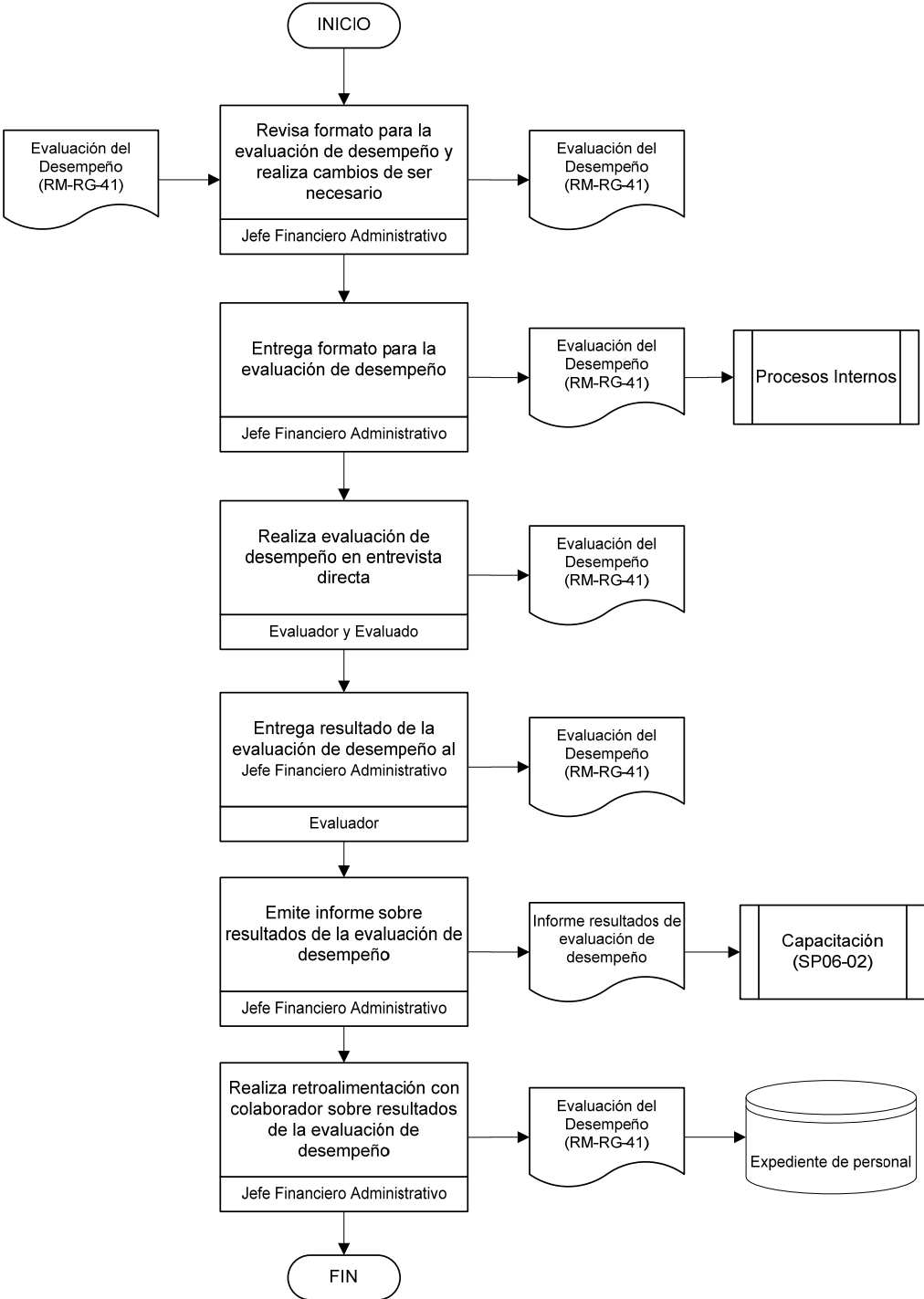
Nombre	Evaluación del Desempeño					
Descripción	Determinar las capacidades y habilidades del personal en el desempeño de sus funciones					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Colaboradores evaluados como "Excelente"/Total colaboradores evaluados) x100	Mensual	Positivo	85%	95%	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
---	Reglamento Interno	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-41	Evaluación del Desempeño	Todo el personal	Jefe Financiero Administrativo
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.2	Jefe Financiero Administrativo	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	-------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO



	SUBPROCESO DE MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: SP07-01	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: SP07-01	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes de RECTILABMOTOR.

2. ALCANCE

Aplica para los clientes a los que RECTILABMOTOR les proporcione servicios.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Coordinador de SGC. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

4.1. *Satisfacción del Cliente*: es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

4.2. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

5. POLÍTICAS

- Para medir el grado de satisfacción del cliente se realizará semestralmente una encuesta, que será remitida por correo electrónico al representante de la empresa cliente, de acuerdo con el formato "Encuesta de Satisfacción del Cliente (RM-RG-42)".
- El responsable de remitir dicha encuesta es el Coordinador de SGC.
- Una vez obtenida la percepción de los clientes, el Coordinador de SGC realiza un Informe de Satisfacción del Cliente (RM-RG-43), donde registra el análisis de los resultados de las encuesta, se establecen las acciones a seguir, el responsable y el plazo de ejecución junto con el Gerente General, el Jefe Financiero Administrativo y el Jefe de Taller.

6. INDICADORES

Nombre	Encuesta de satisfacción					
Descripción	Determinar el grado de satisfacción de los clientes					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad de resultados con valor 5/Total de clientes encuestados) x100	Semestral	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Gerente General

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

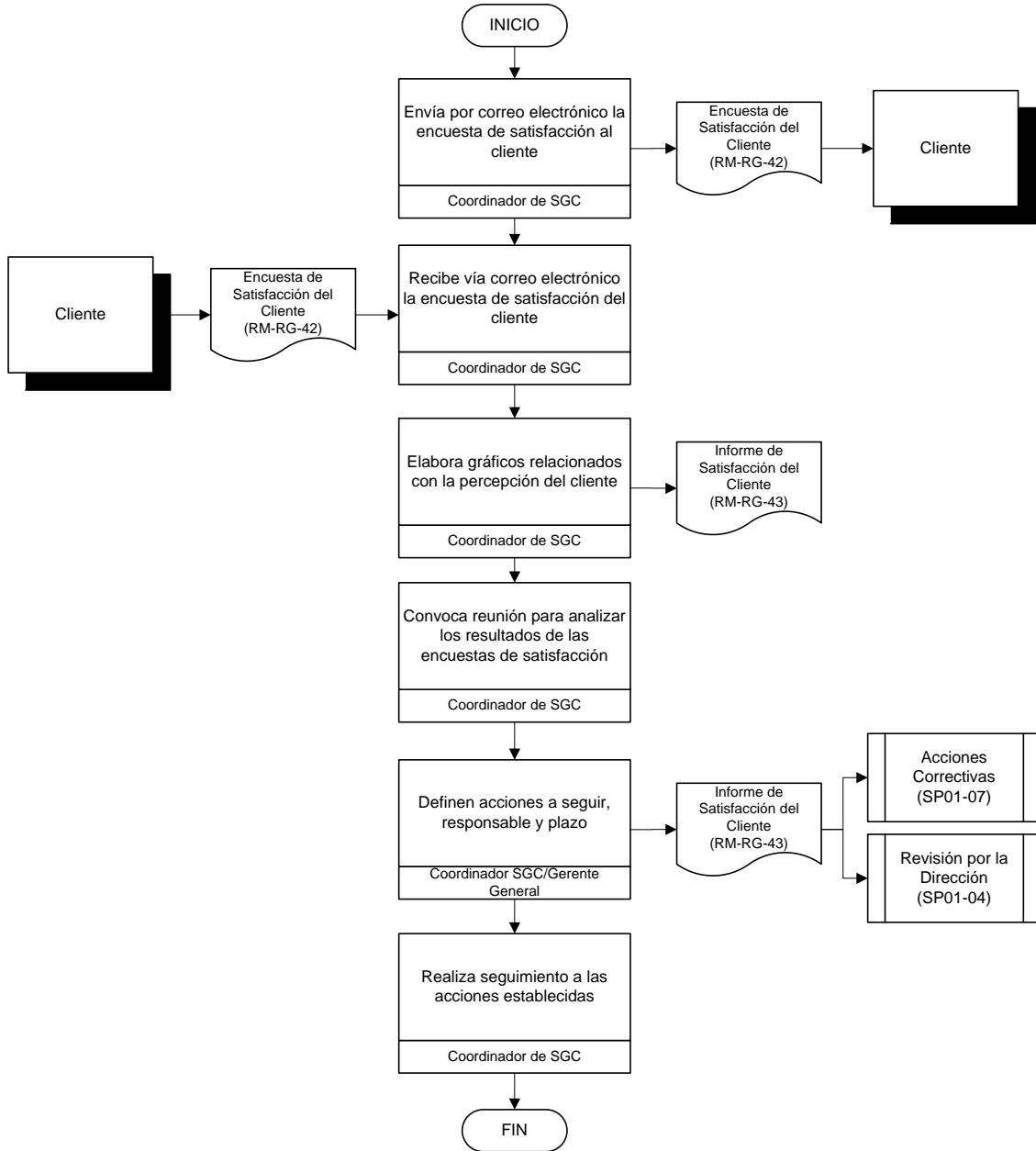
	SUBPROCESO DE MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: SP07-01	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12


7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-42	Encuesta de satisfacción del cliente	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
RM-RG-43	Informe de satisfacción del cliente	Coordinador de SGC/ Jefe Financiero Administrativo/Jefe de Taller/Gerente General	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acciones Correctivas	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
SP01-08	Subproceso de Acciones Preventivas	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 8.2.1	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	CÓDIGO: SP07-02	PÁG.: 1 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	CÓDIGO: SP07-02	PÁG.: 2 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

1. OBJETIVO

Definir la metodología para asegurar la aplicación de acciones correctivas eficaces y oportunas para atender los reclamos del cliente.

2. ALCANCE

Aplica para los reclamos de los clientes recibidos en RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Coordinador de SGC. Y la responsabilidad de su aprobación es del Gerente General.

4. DEFINICIONES

4.1. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

5. POLÍTICAS

- El Gerente General delega al personal involucrado la debida atención de la queja, la misma que, en un tiempo no mayor a 24 horas, deberá tomar acciones para corregir o aclarar la causa que la originó.

6. INDICADORES

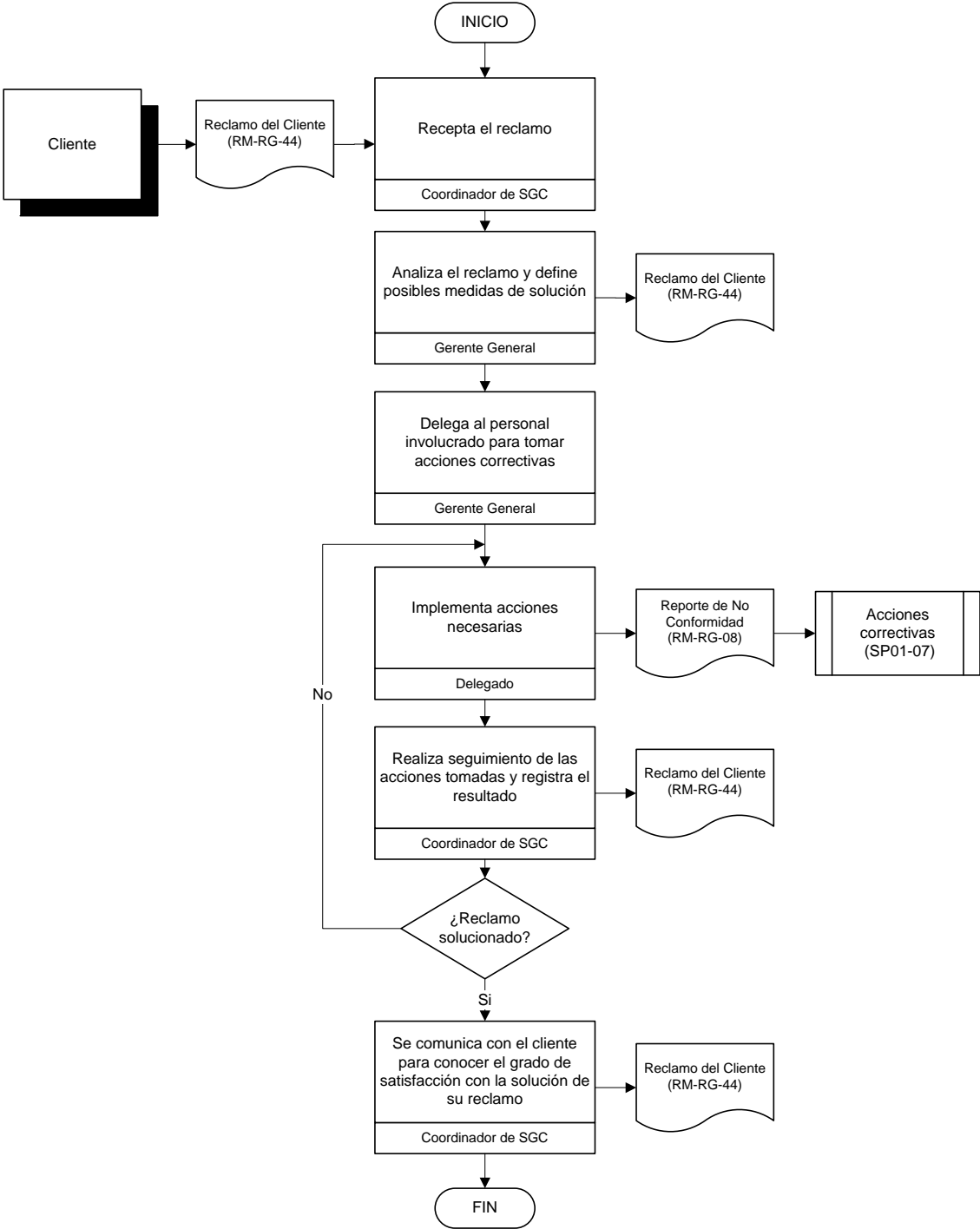
Nombre	Quejas solucionadas					
Descripción	Determinar la cantidad de reclamos solucionados					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad de quejas solucionadas/Total de reclamos recibidos) x100	Mensual	Positivo	85%	95%	Coordinador de SGC	Gerente General


7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-44	Reclamo del cliente	Personal	Coordinador de SGC
SP01-07	Subproceso de Acciones Correctivas	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.2.3	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE CONTROL DE ACTIVOS	CÓDIGO: SP08-01	PÁG.: 1 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE CONTROL DE ACTIVOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE ACTIVOS	CÓDIGO: SP08-01	PÁG.: 2 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Controlar las existencias, entradas, salidas, resguardos, y cambios de los bienes adquiridos por RECTILABMOTOR, considerados como activos fijos.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe Financiero Administrativo. La responsabilidad de su aprobación es del Gerente General. Y es responsabilidad en su aplicación del Bodeguero y el Jefe Financiero Administrativo.

4. DEFINICIONES

4.1. *Activo Fijo*: Son los implementos o medios para el desarrollo de las actividades que realizan las distintas áreas de RECTILABMOTOR, y que sean susceptibles de la asignación de un número de inventario y resguardo de manera individual, dada su naturaleza y finalidad en el servicio.

4.2. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

5. POLÍTICAS

- Los activos fijos propiedad de RECTILABMOTOR se identificarán con una "R", un número que especifica el tipo de activo (01: Máquina o Herramienta; 02: Mobiliario y equipo de oficina), el año de adquisición y el número consecutivo.
- La base de datos para el resguardo de los activos fijos debe contener la siguiente información: número de inventario, número de serie, descripción del bien, marca, modelo, fecha de adquisición, valor de adquisición, custodio, ubicación y cualquier otro dato adicional que permita y facilite el control del activo fijo de que se trate.
- Los custodios, serán responsables del uso y resguardo de los bienes asignados y deberán notificar al Bodeguero, por escrito, dentro de los 5 días hábiles siguientes, de cualquier cambio de ubicación, traspaso, pérdida, robo, extravío o desuso de los bienes que tenga bajo su resguardo y que implique una situación definitiva que ya no permita el uso del bien, a fin de deslindar responsabilidades del activo fijo.
- La toma del inventario físico se realiza durante el último trimestre de cada año. Ésta es programada y realizada por el Jefe Financiero Administrativo.
- Los resultados de la toma física del inventario se deberán informar, al Gerente General y al proceso externo de Contabilidad, dentro de los 5 días hábiles siguientes de haberlo realizado.

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE CONTROL DE ACTIVOS	CÓDIGO: SP08-01	PÁG.: 3 DE 4
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

6. INDICADORES

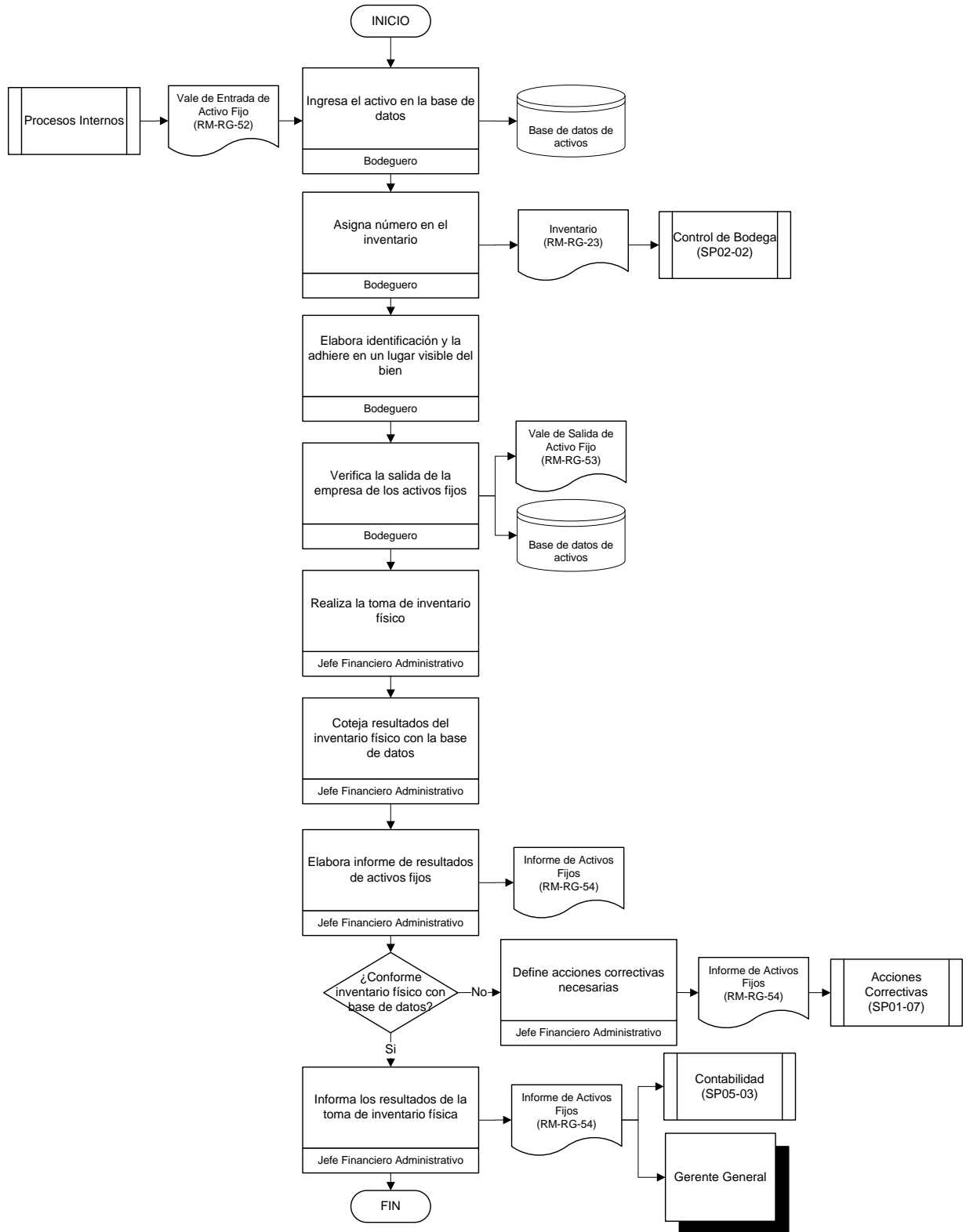
Nombre	Control e identificación de los bienes					
Descripción	Medir la existencia física de los bienes contra la base de datos					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Inventario físico/Registro en la base de datos)x100	Anual	Positivo	85%	95%	Jefe Financiero Administrativo	Gerente General

7. REFERENCIAS

Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-52	Vale de Entrada de Activo Fijo	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-53	Vale de Salida de Activo Fijo	Bodeguero	Bodeguero
RM-RG-54	Informe de Activos Fijos	Jefe Financiero Administrativo/Gerente General	Jefe Financiero Administrativo
SP01-07	Subproceso de Acciones Correctivas	Coordinador de SGC	Coordinador de SGC
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 6.1	Bodeguero	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO




	SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PROPIOS	CÓDIGO: SP08-02	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PROPIOS

N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PROPIOS	CÓDIGO: SP08-02	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para ejecutar y supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos y herramientas de RECTILABMOTOR en la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

Contempla todos los equipos y herramientas que son propiedad de RECTILABMOTOR.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento es responsabilidad en su elaboración del Jefe de Taller. La responsabilidad de su aprobación es del Gerente General. Y es responsabilidad en su aplicación del Mecánico y el Jefe de Taller.

4. DEFINICIONES

- 4.1. *Falla*: Terminación de la capacidad del equipo o herramienta para realizar la función requerida.
- 4.2. *Mantenimiento Correctivo*: Es el mantenimiento que se lleva a cabo después de que ocurre una falla y que pretende restablecer el equipo o herramienta a un estado en el que pueda realizar la función requerida.
- 4.3. *Orden de Mantenimiento*: Es una instrucción por escrito que especifica la falla ocurrida a un equipo o herramienta.
- 4.4. *Plan de Mantenimiento*: Se trata de la descripción detallada de las tareas de mantenimiento preventivo asociadas a un equipo o herramienta, explicando las acciones, plazos y recambios a utilizar.

5. POLÍTICAS

- El Jefe de Taller elabora el Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) durante el último trimestre del año, utilizando como referencia el análisis de las horas de funcionamiento de los equipos y herramientas con su histórico.
- El Jefe de Taller y el Mecánico definen las rutinas de mantenimiento que se deben ejecutar a cada equipo o herramienta según recomendaciones del fabricante y/o experiencias técnicas en labores de mantenimiento. El Mecánico es el encargado de realizar los trabajos de mantenimiento a los equipos y herramientas.
- El Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) es revisado y aprobado por el Gerente General.
- El Jefe de Taller realiza el control de las actividades de mantenimiento y registra en el formato RM-RG-51.

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

	SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PROPIOS	CÓDIGO: SP08-02	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- Cualquier técnico del taller (Tornero, Soldador, Rectificador o Laboratorista) puede detectar un desperfecto en equipos o herramientas, en este caso debe reportar la falla a través del formato Orden de Mantenimiento (RM-RG-50) al Jefe de Taller.

6. INDICADORES

Nombre	Plan de mantenimiento preventivo					
Descripción	Verificar el cumplimiento del mantenimiento preventivo planificado					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Mantenimientos realizados/ Mantenimientos planificados)x100	Mensual	Positivo	80%	95%	Jefe de Taller	Gerente General

Nombre	Indisponibilidad del equipo					
Descripción	Calcular el tiempo promedio para la reparación de los equipos					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Tiempo total de reparaciones/ Número de reparaciones	Mensual	Negativo	45 min	60 min	Jefe de Taller	Gerente General

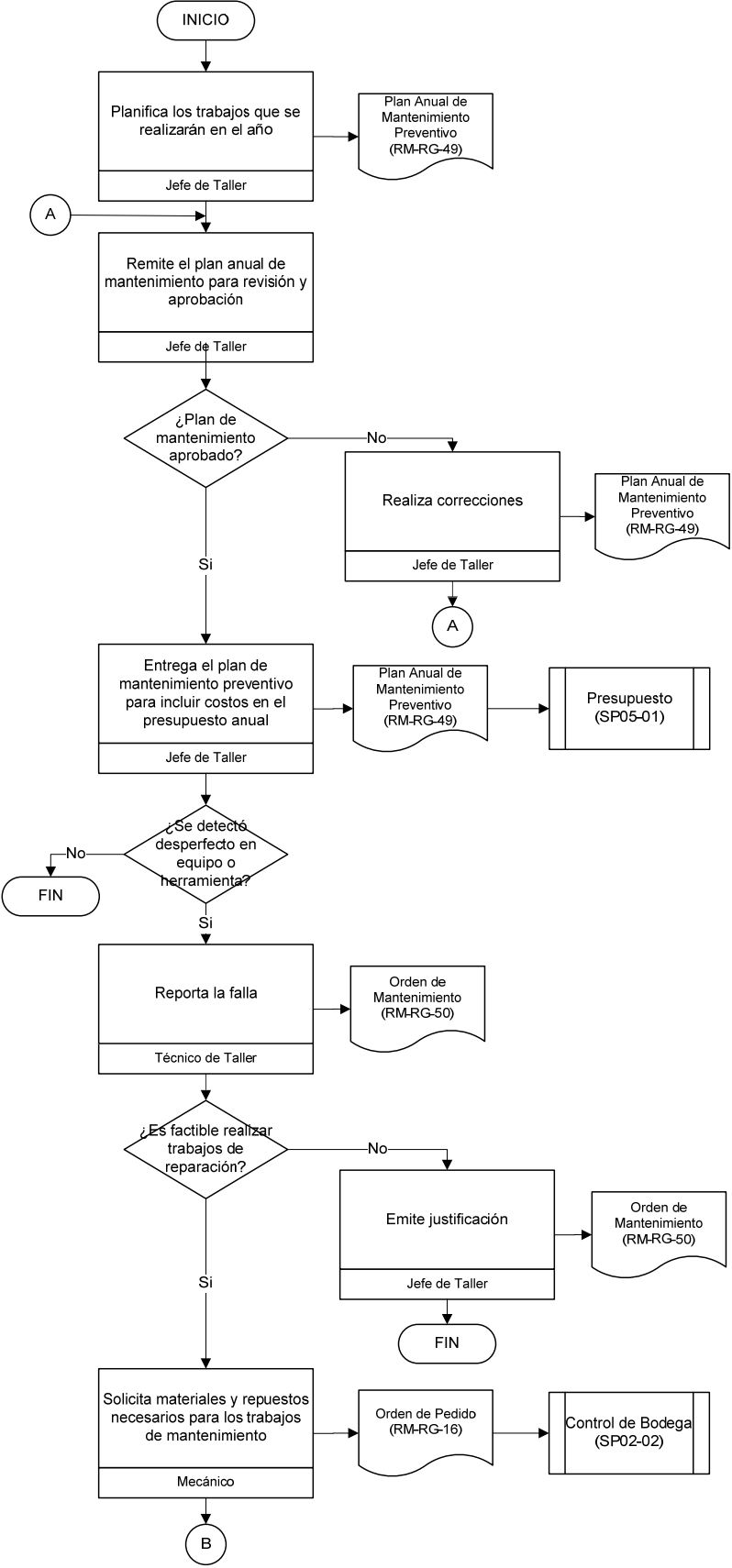
Nombre	Confiabilidad del equipo					
Descripción	Calcular el tiempo entre fallas, en un tiempo de funcionamiento de 40 horas					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Tiempo de funcionamiento/ Cantidad de intervenciones que producen la detención del equipo	Mensual	Positivo	20 horas	40 horas	Jefe de Taller	Gerente General

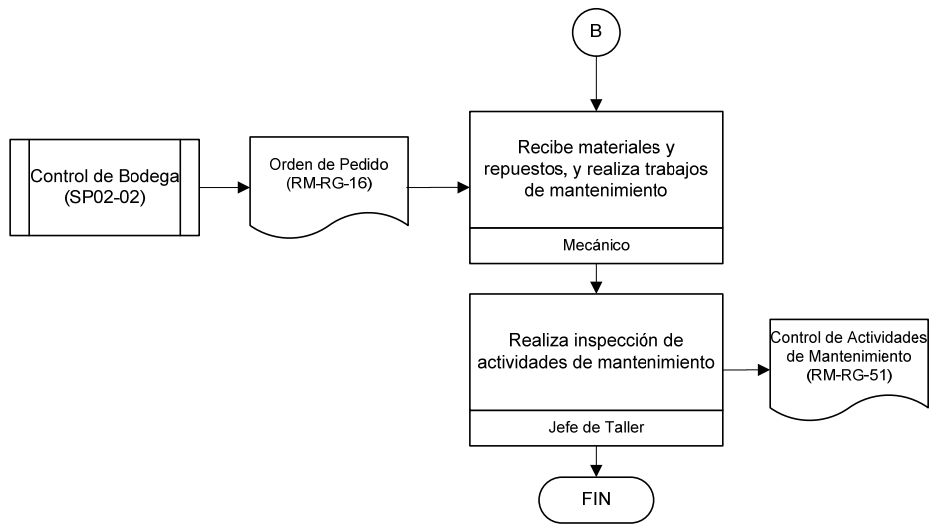
7. REFERENCIAS


Código	Nombre	Usuario	Custodio
RM-RG-49	Plan anual de mantenimiento preventivo	Jefe de Taller/Mecánico	Jefe de Taller
RM-RG-50	Orden de Mantenimiento	Técnico del taller	Jefe de Taller
RM-RG-51	Control de actividades de Mantenimiento	Jefe de Taller/Mecánico	Jefe de Taller
---	Norma ISO 9001:2008. Cláusula 7.5.1	Jefe de Taller	Coordinador de SGC

ELABORADO POR: JEFE DE TALLER	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	--------------------------------------

8. DIAGRAMA DE FLUJO





	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	CÓDIGO: RM-RG-01	PÁG: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 01	FECHA: 15/08/12

Código	DESCRIPCIÓN	ORIGEN DEL DOCUMENTO		Versión N°	Fecha de Aprobación
		INTERNO	EXTERNO		
RM-MN-01	Manual de la Calidad	x		1	02-05-12
RM-MP-01	Mapa de Proceso de RECTILABMOTOR	x		1	02-05-12
SP01-01	Subproceso de Control de Documentos	x		1	02-05-12
SP01-02	Subproceso de Control de los Registros	x		1	02-05-12
SP01-03	Subproceso de Planificación Estratégica y Operativa	x		1	02-05-12
SP01-04	Subproceso de Revisión por la Dirección	x		1	02-05-12
SP01-05	Subproceso de Comunicación	x		1	02-05-12
SP01-06	Subproceso de Auditoría Interna	x		1	02-05-12
SP01-07	Subproceso de Acciones Correctivas	x		1	02-05-12
SP01-08	Subproceso de Acciones Preventivas	x		1	02-05-12
SP02-01	Subproceso de Compras	x		1	02-05-12
SP02-02	Subproceso de Control de Bodega	x		1	02-05-12
SP02-03	Subproceso de Evaluación de proveedores	x		1	02-05-12
SP03-01	Subproceso de Rectificación de Partes	x		1	02-05-12
SP03-02	Subproceso de Torneado, suelda y metalizado de partes	x		1	02-05-12
SP03-03	Subproceso de Calibración y reparación de bombas de inyección	x		1	02-05-12
SP03-04	Subproceso de Reparación y mantenimiento de bombas y motores	x		1	02-05-12
SP03-05	Subproceso de Control de Servicio No Conforme	x		1	02-05-12
SP04-01	Subproceso de Ventas	x		1	02-05-12
SP04-02	Subproceso de Facturación y cobranza	x		1	02-05-12
SP05-01	Subproceso de Presupuesto	x		1	02-05-12
SP05-02	Subproceso de Pagos	x		1	02-05-12
SP06-01	Subproceso de Selección y Contratación de personal	x		1	02-05-12
SP06-02	Subproceso de Capacitación	x		1	02-05-12
SP06-03	Subproceso de Remuneraciones	x		1	02-05-12
SP06-04	Subproceso de Evaluación de desempeño	x		1	02-05-12
SP07-01	Subproceso de Monitoreo de la satisfacción del cliente	x		1	02-05-12
SP07-02	Subproceso de Gestión de Reclamos	x		1	02-05-12
SP08-01	Subproceso de Gestión de Activos	x		1	02-05-12
SP08-02	Subproceso de Mantenimiento de Equipos Propios	x		1	02-05-12
S/C	Constitución de Ecuador		x		2008
S/C	Ley 37 de Gestión Ambiental		x		1999
S/C	Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental		x		1999
S/C	Ordenanza sobre la Prevención y Control de la Contaminación		x		2001
S/C	Ordenanza sobre la Declaración de Impacto Ambiental		x		2001
S/C	Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria		x		2003
S/C	Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en Ecuador		x		1998
S/C	Ley de Aguas		x		2004
S/C	Ley Reformativa al Código penal: Delitos contra el medio ambiente		x		2010
S/C	Ley Organica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial		x		2008
S/C	Registro Oficial N° 303. Régimen de Aseo Público y Recolección de Residuos del Municipio de Orellana		x		1999
S/C	Reglamentario de Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental		x		1999
S/C	Acuerdo Ministerial 026. Registro de Generadores de Desechos Peligrosos y Manejo de Sustancias Peligrosas		x		2008
S/C	Ley de Hidrocarburos		x		2010
S/C	Régimen Laboral Ecuatoriano Tomos: I y II		x		2011
S/C	Código de Trabajo Ecuatoriano		x		2008
S/C	Ley de Seguridad Social		x		2009
S/C	Reglamento Orgánico Funcional del Seguro Social		x		2011
S/C	Reglamento de Responsabilidad Patronal		x		2011
S/C	Reglamento General de Seguros de Riesgos del Trabajo		x		2011
S/C	Ley Orgánica de Salud		x		2008
S/C	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo		x		2011
S/C	Acuerdo Ministerial 1404. Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas		x		1978
S/C	Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo		x		1978
S/C	NTE INEN 2266. Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos		x		2000
S/C	Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad - Requisitos		x	--	2008
S/C	Manuales de Fabricantes		x	--	--



MATRÍZ DE CONTROL DE REGISTROS


CÓDIGO: RM-RG-03

PÁG: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 01

FECHA:15/08/12

Código	Nombre del Registro	Versión	Medio de Soporte		Tiempo de Retención	Disposición Final	Custodio
			Electrónico	Físico			
RM-PL-01	Plan de la Calidad	1	1		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-01	Lista Maestra de Documentos Controlados	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-02	Solicitud de Gestión de Documentos	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-03	Matriz de Control de Registros	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-04	Acta de revisión por la Dirección	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-05	Programa de Auditorías Internas	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-06	Plan de auditorías internas	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-07	Informe de Auditoría	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-08	Reporte de No Conformidad	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-09	Reporte de Acción Preventiva	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-10	Acta de Reunión	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-11	Oferta Técnica	1	x	x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-12	Cotización	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-13	Memorándum	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-14	Oficio	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-15	Control Numérico	1	x		2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-16	Orden de Pedido	1		x	2 años	Dstrucción	Bodeguero
RM-RG-17	Orden de Compra	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-18	Evaluación de Proveedores	1	x		2 años	Pasa a archivo pasivo	Asistente Administrativo
RM-RG-19	Informe de Reparación de Bomba	1	x		2 años	Dstrucción	Jefe de Taller
RM-RG-20	Inspección de materiales y repuestos	1		x	2 años	Dstrucción	Bodeguero
RM-RG-21	Ingreso de material y repuesto en bodega	1	x		2 años	Dstrucción	Bodeguero
RM-RG-22	Salida de material y/o repuesto de bodega	1	x		2 años	Dstrucción	Bodeguero
RM-RG-23	Inventario en bodega	1	x		2 años	Pasa a archivo pasivo	Bodeguero
RM-RG-24	Orden de Trabajo	1		x	2 años	Pasa a archivo pasivo	Asistente Administrativo
RM-RG-25	Informe de Medidas	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-26	Hoja de Servicio	1		x	2 años	Pasa a archivo pasivo	Asistente Administrativo
RM-RG-27	Acta de Entrega-Recepción	1		x	2 años	Dstrucción	Asistente Administrativo
RM-RG-28	Comprobante de Retención	1		x	7 años	Pasa a archivo pasivo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-29	Factura	1		x	7 años	Pasa a archivo pasivo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-30	Verificación de Referencias y Entrevista	1		x	2 años	Expediente de personal	Asistente Administrativo
RM-RG-31	Formulario de Datos Personales	1	x	x	2 años	Expediente de personal	Asistente Administrativo
RM-RG-32	Detección de Necesidades de Capacitación	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-33	Plan Anual de Capacitación	1	x		2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-34	Evaluación de la Eficacia de la Capacitación	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-35	Solicitud de Permiso	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-36	Solicitud de Vacaciones	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-37	Resúmen de Horas Trabajadas	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-38	Resúmen de Horas Extras	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-39	Nómina Mensual	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-40	Rol de Pagos	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-41	Evaluación del Desempeño	1		x	2 años	Expediente de personal	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-42	Encuesta de Satisfacción del Cliente	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-43	Informe de Satisfacción del Cliente	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-44	Reclamo del cliente	1		x	2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-45	Requisición de Personal	1		x	2 años	Expediente de personal	Asistente Administrativo
RM-RG-46	Descripción de Funciones	1		x	2 años	Dstrucción	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-47	Bitácora de acciones correctivas y preventivas	1	x		2 años	Dstrucción	Coordinador de SGC
RM-RG-48	Presupuesto Anual	1		x	6 años	Pasa a archivo pasivo	Gerente General
RM-RG-49	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo	1		x	2 años	Dstrucción	Jefe de Taller
RM-RG-50	Orden de Mantenimiento	1		x	2 años	Dstrucción	Jefe de Taller
RM-RG-51	Control de actividades de Mantenimiento	1		x	2 años	Dstrucción	Jefe de Taller
RM-RG-52	Vale de Entrada de Activo Fijo	1		x	6 años	Pasa a archivo pasivo	Jefe Financiero Administrativo
RM-RG-53	Vale de Salida de Activo Fijo	1		x	6 años	Pasa a archivo pasivo	Jefe Financiero Administrativo

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: RM-RG-04	PÁG.: 1 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N°: _____

FECHA: _____

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN:

1) Resultados de auditorias:

2) Retroalimentación del cliente:


3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio:

4) Estado de las acciones correctivas y preventivas:

5) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección:

6) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad:

7) Recomendaciones para la mejora:

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: RM-RG-04	PÁG.: 2 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

RESULTADOS DE LA REVISIÓN:

1) Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos:

2) Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente:

3) Necesidades de recursos:

4) Objetivos de Calidad:

5) Política de Calidad:

6) Análisis de datos de los Proveedores:

Representante de la Dirección

**PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS**

CÓDIGO: RM-RG-05

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

AÑO: _____ REV N°: _____

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	ÁREA/ ACTIVIDAD/ PROCESO	EJECUCIÓN											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1														
2														
3														
4														
5														
6														

ELABORADO POR:

NOMBRE Y CARGO: _____

FIRMA: _____ FECHA: _____

APROBADO POR:

NOMBRE Y CARGO: _____

FIRMA: _____ FECHA: _____



PLAN DE AUDITORÍA

CÓDIGO: RM-RG-06

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 02/05/12

Auditoría N°:	Fecha de Auditoría:	Tipo de Auditoría: <input type="checkbox"/> Interna/Externa <input type="checkbox"/> Del o Al Cliente <input type="checkbox"/> Sistema de Gestión <input type="checkbox"/> Documentos/Registros <input type="checkbox"/> Indicadores de Gestión <input type="checkbox"/> Otro. Especifique: _____
Ubicación de la Auditoría:		
Alcance:		
Equipo Auditor:	Auditor Líder:	
Criterios de la Auditoría:		
Metodología:		

Item	Cláusula Norma	Descripción	Responsable	Área	Fecha	Hora	Equipo Auditor

ELABORADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

APROBADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: RM-RG-06

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Tipo de Auditoría:

- Interna/Externa
 Del o Al Cliente
 Sistema de Gestión
 Documentos/Registros
 Indicadores de Gestión
 Otro. Especifique: _____

Auditoría N°: _____**Fecha de Auditoría:** _____**Alcance de Auditoría:****Cláusulas Auditadas:****Documentos Consultados:****Áreas Auditadas:****Resultados Obtenidos:****Apreciación del equipo auditor:****Conclusiones:****ELABORADO POR:**

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

APROBADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____



REPORTE DE NO CONFORMIDAD

CÓDIGO: RM-RG-08

PÁG: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 01

FECHA: 15/08/12

Reporte N° : []

Origen de la No Conformidad:

- Auditoría Interna
- Auditoría Externa
- Auditoría Proveedores
- Producto/Servicio
- Proceso
- Sistema
- Queja del cliente
- Otro

Criterio que incumple: _____

Área donde se detectó la No Conformidad: _____

Responsable del área: _____

HALLAZGOS

[Empty box for findings]

No Conformidad emitida por:

Nombre Cargo Firma Fecha

ANÁLISIS DE CAUSAS

¿PORQUÉ? (1)	¿PORQUÉ? (2)	¿PORQUÉ? (3)

CORRECCIÓN

[Empty box for correction]

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA

[Empty box for proposed corrective action]

Fecha convenida para culminación de acción correctiva:

Responsable de acción correctiva:	Nombre	Cargo	Firma

SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA

Fecha: _____

Acción correctiva eficaz: Si No

Comentarios de la Auditoría de Seguimiento: [Empty box]

Firma responsable seguimiento: _____



REPORTE DE ACCIÓN PREVENTIVA

CÓDIGO: RM-RG-09

PÁG: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 01

FECHA:15/08/12

Fecha:

Reporte N° :

Criterio que podría incumplir: _____

Área donde se detectó la No Conformidad Potencial: _____

No Conformidad Potencial detectada por: _____ Firma: _____

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Responsable del área: _____ Cargo: _____ Firma: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS POTENCIALES

ACCIÓN PREVENTIVA

Fecha propuesta de ejecución:			
	Nombre	Cargo	Firma
Responsable de la ejecución			

REVISIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA

Fecha: _____

Acción preventiva eficaz: Si No

Firma responsable de revisión: _____

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: RM-RG-10	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Fecha:	Lugar:	Hora:
Duración:	# Participantes:	Horas Hombre:
Asunto:		Expositor:

Participantes

Nombre y Apellido	Cargo	Firma

Puntos Tratados/Acciones Acordadas/Responsables

	OFERTA TÉCNICA	CÓDIGO: RM-RG-11	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)
OT-00X-12

1. ANTECEDENTES

Descripción de la empresa solicitante y del requerimiento

2. OFERTA TÉCNICA

Presentar detalles de la oferta

3. CRONOGRAMA PROPUESTO

Proponer un cronograma con tiempos de ejecución

4. PERSONAL DEIGNADO PARA EL TRABAJO

Indicar las personas que participarán para ejecutar este trabajo

5. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

Establecer responsabilidades para la ejecución de este trabajo

	COTIZACIÓN	CÓDIGO: RM-RG-12	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 02/05/12

	RUC: 1792131928001 DIRECCIÓN: VIA LAGO AGRIO S/N VIA COCA KM 5 1/2 TELEFAX : 062-860-974 / 2861-063 CEL: 094616-590 E-MAIL : gerencia@rectilab.com
	RECTILABMOTOR RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES CIA LTDA

CO-00X-12
COTIZACIÓN


FECHA:	
CLIENTE:	ATENCIÓN A:
Cédula/RUC:	Dirección:
ORDEN DE TRABAJO No.	OFERTA VÁLIDA:

CANT.	DETALLE	V. UNIT	TOTAL

Son:	SUBTOTAL	
	IVA 12%	
	TOTAL	

ELABORADO POR

RECIBIDO POR

	MEMORÁNDUM	CÓDIGO: RM-RG-13	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

Para: _____

Referencia N°: _____

De: _____

Fecha: _____

Asunto: _____

Área para texto

	OFICIO	CÓDIGO: RM-RG-14	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 02/05/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)

RM-00X-12

ENCABEZADO

XXXXXXXXXX

XXXX

Ciudad

Ref. XX

Señor XX,

TEXTO CARTA

Atentamente,

Nombre y Apellido del responsable de la emisión

Cargo

	OFICIO	CÓDIGO: RM-RG-14	PÁG.: 2 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 02/05/12

C.c. (Nombres de las personas y cargos)

Adj. (Detalle documentos que se envían)

	ORDEN DE PEDIDO	CÓDIGO: RM-RG-16	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12



RECTILAMOTOR CIA. LTDA.
 RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES
 Telefax: 062 861 063 Teléf: 0628 60 974 / Cel: 094616590
 Dirección: Vía Lago Agrio s/n Km 5 1/2
 E-mail: recti_lab@hotmail.com

RUC: 1792131928001

ORDEN DE MATERIALES Y/O
 REPUESTOS
 N°

ORDEN DE TRABAJO #	FECHA:
--------------------	--------

REPUESTOS Y/O MATERIALES	CANT. SOLICITADA	CANT. ENTREGADA

 FIRMA JEFE DE TALLER
 NOMBRE:

 FIRMA BODEGUERO
 NOMBRE:

	ORDEN DE COMPRA	CÓDIGO: RM-RG-17	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12



RECTILAMOTOR CIA. LTDA.

RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES

Telefax: 062 861 063 Teléf: 0628 60 974 / Cel: 094616590

Dirección: Vía Lago Agrio s/n Km 5 1/2

E-mail: recti_lab@hotmail.com

RUC: 1792131928001

ORDEN DE COMPRA
N°

PROVEEDOR:	ORDEN DE TRABAJO:
ÁREA SOLICITA	FECHA:
PRIORIDAD: Rutina <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Crítico <input type="checkbox"/>	OBSERVACIONES:

DETALLE

ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN			V. UNITARIO	V. TOTAL
SON: _____					SUBTOTAL	
					IVA 12%	
					TOTAL	

ELABORADO POR _____

AUTORIZADO POR _____

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: RM-RG-18	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Proveedor: _____ Ubicación: _____ Producto que suministra: _____
--

2. EVALUACIÓN

ITEM	ASPECTO A EVALUAR	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Tiempo de entrega					
2	Disponibilidad					
3	Precio					
4	Calidad del producto					
5	Entrega de certificados de calidad					
6	Asistencia técnica					
7	Confiabilidad					

1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy bueno 5 = Excelente

3. RESULTADOS

Total Puntaje alcanzado:

Clasificación proveedor:

Evaluado por	Aprobado por
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:



INFORME DE REPARACIÓN DE BOMBA

CÓDIGO: RM-RG-19

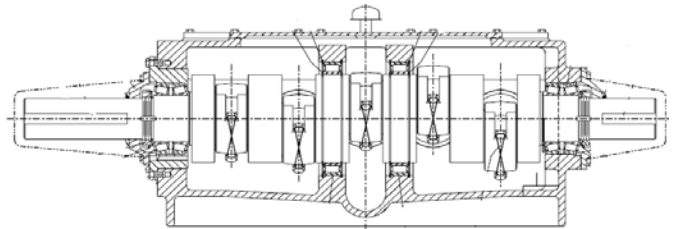
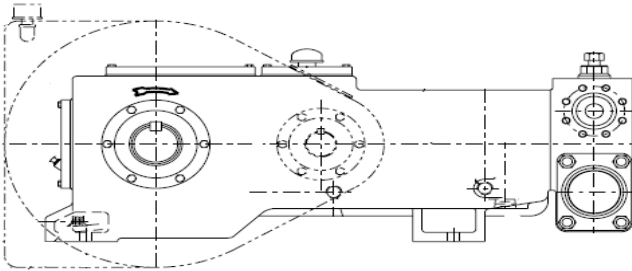
PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)

CLIENTE:		ORDEN DE TRABAJO INTERNA:		INFORME No.
MODELO:		ORDEN DE TRABAJO EXTERNA:		
GEAR RATIO		FECHA	RECEPCIÓN:	
SERIE:			ENTREGA:	



ELABORADO POR:

NOMBRE:

FIRMA:

RECIBÍ CONFORME:

NOMBRE:

FIRMA:



INGRESO DE MATERIALES Y REPUESTOS A BODEGA

CÓDIGO: RM-PR-21

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

FECHA: _____

INGRESO N° _____

ITEM	CANT	UNID	ORDEN COMPRA N°	CODIGO	ESTADO	DESCRIPCION	PROVEEDOR

INGRESADO POR: _____

OBSERVACIONES:

Area for observations with a dashed border.

	INFORME DE MEDIDAS	CÓDIGO: RM-RG-25	PÁG.: 1 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)

1. MARCA: _____

2. ANTECEDENTES

3. PROCEDIMIENTO

4. DATOS DEL MOTOR

5. CIGÜEÑAL

Bancada STD:

Biela STD:

MEDIDAS OBTENIDAS

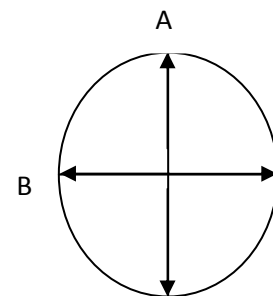
BIELA

1	A =
	B =
2	A =
	B =
3	A =
	B =
4	A =
	B =
5	A =
	B =
6	A =
	B =

BANCADA

1	A =
	B =
2	A =
	B =
3	A =
	B =
4	A =
	B =

DIAGRAMA



6. CABEZOTE

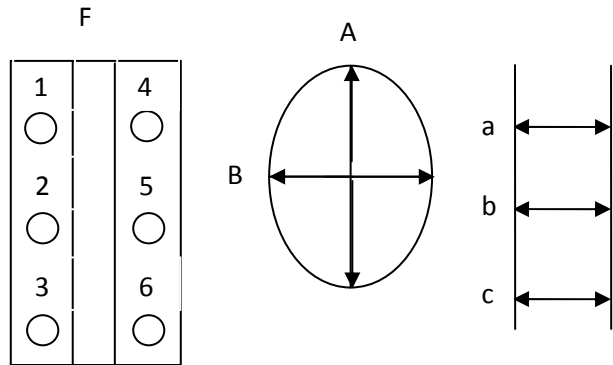
Planitud:

Espesor:

Block:

Medida STD:

cilindros				
1	A			
	B			
2	A			
	B			
3	A			
	B			
4	A			
	B			
5	A			
	B			
6	A			
	B			



7. ALOJAMIENTO DE BIELAS

8. TORNEADO, SUELDA Y METALIADO

9. RECOMENDACIONES


Elaborado por: _____

Aprobado por: _____

Firma: _____

Firma: _____

	HOJA DE SERVICIO	CÓDIGO: RM-RG-26	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12


RECTILABMOTOR RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES CÍA. LTDA.
 DIRECCIÓN: km 5½ VÍA A LAGO AGRIO
 TELEFAX: 062860974/062861063
 CELULAR: 094616590 E-MAIL: gerencia@rectilab.com

HOJA DE SERVICIO

CLIENTE:	ORDEN DE TRABAJO CLIENTE N.:
FECHA PEDIDA:	ORDEN DE TRABAJO RECTILABMOTOR N.:
FECHA DESDE:	FECHA HASTA :

EMPRESA/CAMPO

Observaciones:

DETALLE DE TRABAJOS

FECHA	HR. INICIAL	HR. FINAL	CANT. HRS	DESCRIPCION	CÓDIGO

VALOR POR SERVICIO REALIZADO.....	USD.
-----------------------------------	------

RESUMEN DE HOJA DE SERVICIO			
CODIGO	HRS/UND	V. UNIT	V. TOTAL
SUB TOTAL			
IVA 12%			
TOTAL			

 POR: RECTILABMOTOR
 GERENTE GENERAL

 REPRESENTANTE DEL CLIENTE

	ACTA DE ENTREGA/RECEPCIÓN	CÓDIGO: RM-RG-27	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Coca, xx de (mes) de (año)


TEXTO


Atentamente,

Firma
Recibí Conforme
Nombre y Apellido
Empresa

Firma
Entrega
Nombre y Apellido
Cargo

	COMPROBANTE DE RETENCIÓN	CÓDIGO: RM-RG-28	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	RECTILAMOTOR CIA. LTDA. RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES Telefax: 062 861 063 Teléf: 0628 60 974 / Cel: 094616590 Dirección: Vía Lago Agrio s/n Km 5 1/2 E-mail: recti_lab@hotmail.com	RUC: 1792131928001 Aut. S.R.I.				
Sr (es): _____		<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha de Emisión:</td> <td style="padding: 2px;">DIA</td> <td style="padding: 2px;">MES</td> <td style="padding: 2px;">AÑO</td> </tr> </table>	Fecha de Emisión:	DIA	MES	AÑO
Fecha de Emisión:	DIA	MES	AÑO			
C I/R.U.C. _____		<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; width: 150px; height: 15px;"> <tr> <td style="width: 100%;"></td> </tr> </table>				
Dirección: _____		Teléfono: _____				
Tipo de Comprobante de Venta: _____		No de Comprobante de Venta: _____				
Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la retención	Impuesto	Código del Impuesto	% de Retención	VALOR RETENIDO	
TOTAL						
_____ FIRMA AGENTE DE RETENCION			_____ FIRMA Y SELLO DEL CONTRIBUYENTE			

	FACTURA	CÓDIGO: RM-RG-29	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12



RECTILAMOTOR CIA. LTDA.
 RECTIFICADORA Y LABORATORIO DE MOTORES
 Telefax: 062 861 063 Teléf: 0628 60 974 / Cel: 094616590
 Dirección: Vía Lago Agrio s/n Km 5 1/2
 E-mail: recti_lab@hotmail.com

RUC: 1792131928001

NOMBRE O RAZON SOCIAL:	RUC:	FECHA:
DIRECCION:		TELF:
ORDEN DE TRABAJO N°:	LOCACION:	
	N° REPORTE DE TRABAJO:	

ITEMS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION	P.UNITARIO	PRECIO TOTAL
Son: _____ USD				SUBTOTAL	
				DESCUENTO	
				SUBTOTAL	
				12% IVA	
				TOTAL USD	
_____ Entrega Conforme				_____ Recibi Conforme	



**VERIFICACIÓN DE
REFERENCIAS Y
ENTREVISTA**

CÓDIGO: RM-RG-30

PÁG.: 1 DE 3

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Nombre del Candidato: _____

Puesto al que aplica: _____ Solicitante: _____

Nombre de la persona que proporciona las referencias: _____

Empresa: _____ Cargo: _____

Nombre de la persona que recibe las referencias: _____

1. - Cuanto tiempo trabajó con Usted / en qué empresa? _____

2. - Cargo dentro de la empresa (denominación del puesto): _____

3. - Desempeño dentro de la empresa (cumplimiento, responsabilidad, adaptación): _____

4. - Describa cómo fué la relación con sus compañeros: _____

5. - Puntos positivos que vale la pena recalcar (características que sobresalgan en su gestión): _____

6. - En qué cree usted que el/la candidato/a necesita mejorar (características a desarrollar)? _____

7. -Cuál fué el motivo de la separación de la empresa (razones por las que salió de la empresa)? _____

Observaciones: _____

Fecha: _____

Firma: _____



**VERIFICACIÓN DE
REFERENCIAS Y
ENTREVISTA**

CÓDIGO: RM-RG-30

PÁG.: 2 DE 3

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Entrevista

		Lugar y Fecha			
Información General					
Nombre y Apellido			C. I.		
Dirección		Barrio		Teléfonos	
Ciudad y Fecha de Nacimiento		Estado Civil		Número de Hijos	
		Casado(a)		Soltero(a)	
				Unión Libre	
Qué conoce de nuestra empresa?					
Tiene familiares laborando en la empresa?					
		SI	NO	Detalle	
Cómo se enteró de este proceso?					
Qué está haciendo actualmente?					
Salario Actual y/o Ultimo Empleo			Aspiración Salarial		
Beneficios Actuales					
Qué expectativas laborales tiene?					
Fortalezas					
Debilidades					

Estudios/Formación					
Profesión		Especialización			
Porqué estudió esta carrera?					
Otros Estudios					
Está estudiando actualmente?		Que?		Horario	
Idiomas		Uso de Paquetes Computarizados			

Comentarios de las Entrevistas		
Entrevista 1	Realizada por	Fecha
Comentarios		
Firma		



**VERIFICACIÓN DE
REFERENCIAS Y
ENTREVISTA**

CÓDIGO: RM-RG-30

PÁG.: 3 DE 3

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Entrevista 2	Realizada por		Fecha		
Comentarios					
				Firma	

Comentarios/Observaciones

Aprobación	
CONTRATACIÓN ACEPTADA <input type="checkbox"/>	Firma Autorizada _____
CONTRATACIÓN NEGADA <input type="checkbox"/>	Firma Autorizada _____



FORMULARIO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: RM-RG-31

PÁG.: 1 DE 2

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

CONTRATO: _____



APELLIDOS Y NOMBRES

FECHA DE NACIMIENTO(D/M/A)

N° CEDULA IDENTIDAD

N° AFILIACION AL IESSS

TIPO DE SANGRE:

PROFESION:

CARGO:

DIRECCION DOMICILIARIA:

Ciudad:

Barrio:

Calle:

N°:

Intersección:

NUMERO TELEFONICO DEL DOMICILIO

NUMERO DE TELEFONO Y PERSONA A CONTACTAR EN CASO DE EMERGENCIA

BANCO PARA DEPOSITO DE SUELDO

N° DE CUENTA

CUENTA DE AHORROS O CORRIENTE

EDUCACION : { *Formal : primaria - secundaria - universitaria - postgrado - masterado, etc...* }

INSTITUCION

TITULO

TIEMPO (Desde - Hasta) (aa/mm/dd)

FORMACION : { *Capacitación adicional : Cursos, Seminario, etc...* }

HABILIDADES : { *Aptitud y actitud para realizar las tareas, ej : Liderazgo, trabajo en equipo, trabajo bajo presión etc..* }



FORMULARIO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: RM-RG-31

PÁG.: 2 DE 2

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

EMPRESA Y/O INSTITUCION	CARGO	DESDE - HASTA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

*OTROS**REFERENCIAS PERSONALES*

APELLIDOS Y NOMBRES	RELACION	TELEFONO

CONYUGE

APELLIDOS Y NOMBRES	FECHA/NACIMIENTO	N° C.IDENTIDAD

HIJOS


APELLIDOS Y NOMBRES	FECHA/NACIMIENTO	N° C.IDENTIDAD

DOTACION

ARTICULO	#
PANTALON	
CAMISA	
ZAPATOS	
BOTAS CAUCHO	

EVALUACION FINAL

IMPORTANTE: Anexar copia de cédula, títulos, certificados y documentos que acrediten lo que Usted afirma en este formulario, además de record policial, partida de matrimonio, partida de nacimiento de hijos y 2 fotos tipo carné.

	DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: RM-RG-32	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Ciudad

Fecha

Instrucciones

1. Llene un formato con los datos de cada trabajador que le reporte directamente
2. Oriente la capacitación de acuerdo a las necesidades de la Organización

Datos del Trabajador (Para ser llenado por el Supervisor)		
Nombres y Apellidos	Fecha de Ingreso	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Cargo	Área	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Objetivos para el año en cuestión		
1	<input type="text"/>	
2	<input type="text"/>	
3	<input type="text"/>	
Adiestramiento Requerido		
Especifique el nombre de los cursos requeridos para el trabajador, e indique el orden de prioridad de cada uno de ellos, señale con el No. 1 = Corto Plazo y con el No. 2 = Mediano plazo.		
	Nombre de la Capacitación	Prioridad
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comentarios y Sugerencias		
Exponga la necesidad de capacitación que no ha sido posible indicar a través del título o nombre de algún curso, para analizar la situación, y seleccionar la más adecuada.		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		

Trabajador
Fecha:

Supervisor
Fecha:

Jefe Financiero Administrativo
Fecha:



PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

CÓDIGO: RM-RG-33

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

DATOS DEL EMPLEADO		DEPARTAMENTO	CAPACITACIÓN	HORAS PLANIFICADAS	OBJETIVOS	CENTRO DE APRENDIZAJE		COSTOS	GASTOS DE VIAJE (Si Aplica)	OBSERVACIONES
						EXTERNO	INTERNO			
EMPLEADO	FECHA DE INGRESO									
		Total								

ELABORADO POR: _____
 FECHA: _____

APROBADO POR _____
 FECHA: _____

	EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	CÓDIGO: RM-RG-34	PÁG.: 1 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

Nombre del Evaluado Área

Evaluación realizada por Fecha

Capacitación recibida

Objetivo de la capacitación

Lugar de la capacitación Fecha

Tipo de evaluación Escrita Práctica/Charla

Preguntas de la evaluación escrita

Evaluación práctica Resumen

Contenido y eficacia de la capacitación

Indique con una equis (x) acorde a su criterio


	Deficiente	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	1	2	3	4
a. Captación del marco teórico				
b. Evaluación inmediata en el sitio de trabajo				
c. Aplicación en el trabajo diario de los conocimientos adquiridos				
d. Difundió los conocimientos adquiridos				
e. Evidencia de mejora en el desempeño de su trabajo				
f. Presentó sugerencias de mejora luego de la capacitación				
g. Aporta mejoras al Sistema de Gestión de Calidad				

Resultado de la Evaluación:

- La capacitación fue el adecuado y la evaluación satisfactoria
- La capacitación no fue el adecuado
- El empleado seleccionado para la capacitación no fue el correcto
- El empleado aún no ha podido aplicar los conocimientos adquiridos
- El empleado no demuestra interés por aplicar los conocimientos adquiridos

Informe final y Acciones correctivas a ejecutarse:

Evaluador

	EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	CÓDIGO: RM-RG-34	PÁG.: 2 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

Sólo para ser llenado por Jefe Financiero Administrativo

Evaluación del Contenido y efectividad del entrenamiento	Total
a. Captación del marco teórico	
b. Evaluación inmediata en el sitio de trabajo	
c. Aplicación en el trabbajo diario de los conocimientos adquiridos	
d. Difundió los conocimientos adquiridos	
e. Evidencia de mejora en el desempeño de su trabajo	
f. Presentó sugerencias de mejora luego del entrenamiento	
g. Aporta mejoras al Sistema de Gestión de Calidad	
Criterio de Aceptación: Promedio Total \geq 2 puntos	Promedio

Observaciones:

Evaluado por: _____

Firma: _____



SOLICITUD DE PERMISO

CÓDIGO: RM-RG-35

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Fecha

Datos Generales

Nombre y Apellido

C. I.

Cargo

Tipo de Permiso

Permiso Médico	<input type="checkbox"/>
Permiso Personal	<input type="checkbox"/>
Permiso Personal (Horas)	<input type="checkbox"/>
Calamidad Doméstica	<input type="checkbox"/>

Periodo de Ausencia

Desde	Hasta	Retorno	Total Días
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Permiso Personal (Horas)

Hora de Salida	Hora de Regreso	Total Horas
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Permiso Remunerado SI NO

Justificación: (Anexar Soporte, si es necesario)

Datos de Ubicación (Si es necesario) (Donde podrá ser contactado durante su ausencia del trabajo)

Dirección

Teléfono

Datos de la Persona que estará a cargo durante su ausencia (Reemplazo)

Nombre

Cargo

Firma Reemplazo

Observaciones

Aprobación

Solicitante

Fecha

Gerente General o Presidente

Fecha



SOLICITUD DE VACACIONES

CÓDIGO: RM-RG-36

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Fecha:

Datos Generales

Nombre y Apellido

C. I.

Cargo

Fecha de Contratación

Periodo de Ausencia

Desde	Hasta	Retorno	Total Días

Análisis Status de Vacaciones

Periodo al que Corresponde:

No. Días de Vacaciones Disponibles

No. Días de Vacaciones Solicitados

TOTAL VACACIONES RESTANTES

Datos de Ubicación (Si es necesario) (Donde podrá ser contactado durante su ausencia del trabajo)

Dirección

Teléfono

Datos de la Persona que estará a cargo durante su ausencia (Reemplazo)

Nombre

Cargo

Firma Reemplazo

Observaciones


Aprobación

Solicitante

Fecha

Gerente General o Presidente

Fecha

	RESÚMEN DE HORAS EXTRAS	CÓDIGO: RM-RG-38	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

MES:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	DEPARTAMENTO

DETALLE

Fecha	Día	Horario		Número de Horas Extras	Descripción del Trabajo
		Desde	Hasta		
TOTAL HORAS					

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Empleado C.I. _____ _____ Firma	Aprobación Gerente General _____
---	--



NÓMINA MENSUAL

CÓDIGO: RM-RG-39

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

NOMBRE DEL EMPLEADO	SUELDO	TRANSPORTE	OTROS	HR EXTRAS	TOTAL INGRESO	IESS	ANTICIPO	OTROS	PREST IESS	PRÉSTAMO	TOTAL EGRESO	A RECIBIR	CHEQUE N°
TOTAL													

ELABORADO POR: _____
 FECHA: _____

APROBADO POR _____
 FECHA: _____

	ROL DE PAGOS	CÓDIGO: RM-RG-40	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 02/05/12

Nombres: _____ Cargo: _____
 Apellidos: _____ Mes: _____
 Cédula: _____

Ingresos				Egresos	
Descripcion	DIAS	VALOR	TOTAL	Descripcion	Valor
Sueldo basico				Aporte personal del less	
Horas Extras /Base				Prestamos less	
Horas Extras/ Campo				Prestamo RECTILABMOTOR	
Horas Extras/Descanso				Impuesto a la Renta	
Bonificacion por Desempeño				Anticipo	
TOTAL INGRESOS				TOTAL EGRESOS	
TOTAL A RECIBIR					

Por la presente declaro que recibo estos valores indicando en esta liquidacion de mi entera satisfacción, sin tener que realizar ningun reclamo, la misma que certifico con mi firma.

Recibi Conforme:

Firma

C.I.: _____

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO: RM-RG-41	PÁG.: 1 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

FECHA:	ÁREA:
EVALUADOR:	EVALUADO:

En una escala de 1 al 10, en la que 1 significa “Bajo” y 10 significa “Alto”, califique de manera objetiva y honesta cada uno de los factores considerados a continuación:

FACTOR	EVALUADO	EVALUADOR	PROMEDIO
1. Tiempo de respuesta a requerimientos del cliente interno.			
2. Calidad del trabajo realizado (Cero defectos, Reprocesos)			
3. Eficiencia (Aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles)			
4. Disposición a colaborar (Actitud positiva)			
5. Iniciativa (Proactividad)			
6. Creatividad (Inventar, establecer, fundar, introducir por primera vez algo nuevo)			
7. Trabajo en Equipo (Compañerismo, solidaridad)			
8. Honestidad (Recato, ética, decencia)			
9. Lealtad (Cumplimiento de las leyes de la fidelidad y del honor)			
10. Disposición al cambio y flexibilidad para adaptarse a las nuevas exigencias de la empresa.			
TOTAL			

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO: RM-RG-41	PÁG.: 2 DE 2
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

OTROS ASPECTOS A EVALUAR

1. Debilidades más relevantes observadas. Señale los aspectos a mejorar en el evaluado y la capacitación sugerida.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Fortalezas observadas en el evaluado y estimación de potencial. Señale los aspectos positivos que lo favorecen a ocupar posiciones de mayor responsabilidad. Asimismo, los cargos donde considere que el evaluado tiene oportunidades de desarrollo. (Justifique su opinión)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Comentarios y Compromisos del Evaluado.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Evaluador	Evaluado	Gerente General
Nombre y Apellido	Nombre y Apellido	Nombre y Apellido
Firma	Firma	Firma
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: RM-RG-42	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA:15/08/12

CLIENTE: _____

Esta encuesta está orientada a conocer la opinión de nuestros clientes relacionada al servicio prestado por parte de RECTILABMOTOR. Por favor, le solicitamos que su criterio sea lo más objetivo posible ya que es fundamental para mejorar nuestro desempeño.

	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Regularmente (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. ¿La atención recibida por parte del personal de Rectilabmotor es ágil y cortes?					
2. ¿Existe cumplimiento con las especificaciones acordadas para prestarle el servicio?					
3. ¿Obtiene la garantía de los trabajos realizados?					
4. ¿Existe cumplimiento en el tiempo de entrega o prestación del servicio?					
5. ¿La atención y la capacidad de respuesta que tiene Rectilabmotor a sus requerimientos es atendida oportunamente?					
6. ¿Ha recibido la asistencia técnica cuando la ha requerido?					
7. ¿Rectilabmotor ofrece buenos precios para la prestación de sus servicios?					

¿Qué considera que deberíamos mejorar?
Comentarios:

Muchas gracias por su colaboración

POR RECTILABMOTOR		
Nombre:	Cargo:	Fecha

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: RM-RG-43	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)

1. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (GRÁFICO POR ITEM)

2. ACCIONES PROPUESTAS

ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	PLAZO

3. LOGRO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS (SEGUIMIENTO)

ELABORADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

APROBADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

	RECLAMO DEL CLIENTE	CÓDIGO: RM-RG-44	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

FECHA:		RECLAMO N°:	
CLIENTE:			
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO			
RECEPTA EL RECLAMO:	ÁREA COMPETENTE:	FIRMA RECEPCIÓN:	
ACCIONES TOMADAS			
RESULTADOS			
RECLAMO SOLUCIONADO _____	NO SOLUCIONADO _____	IGNORADO _____	
NOMBRE DEL RESPONSABLE:	CARGO:	FIRMA:	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA SOLUCIÓN DE SU RECLAMO			



REQUISICIÓN DE PERSONAL

CÓDIGO: RM-RG-45

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Proceso que solicita:		Fecha:	
Persona que solicita: (Nombre y Firma):			
Persona que autoriza (Nombre y Firma):			
Cargo en búsqueda:			
Salario Nominal:	Otros: Movilización/transporte:	Alimentación:	
Beneficios Adicionales:			
Lugar de trabajo:		Horario de Trabajo:	
Turnos de trabajo (Si aplica):			
Requerimiento de EPP (detalle):			
Tipo de Contrato:	A prueba	Plazo Fijo	
Eventual u ocasional (reemplazos):		Otro:	
¿Se adjunta perfil de cargo al requerimiento?:			
Número de candidatos que se requieren para la selección:			
Plazo de entrega del informe de candidatos:			
Habilidades, Destrezas y otras competencias específicas al cargo:			



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

CÓDIGO: RM-RG-46

PÁG.: 1 DE 2

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
CARGO

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO

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



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

CÓDIGO: RM-RG-46

PÁG.: 2 DE 2

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

TITULO DEL CARGO:

GERENCIA/ÁREA:

REPORTA A:

PROPÓSITO GENERAL

FUNCIONES

1.

NATURALEZA Y ALCANCE

Entorno:

Relaciones Internas y Externas:

Relaciones de Autonomía, Autoridad y Responsabilidad:

PERFIL DE COMPETENCIAS

Educación y Experiencia:

Formación:

Habilidades y Competencias:



BITÁCORA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CÓDIGO: RM-RG-47

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Reporte N°	Acción Correctiva (AC) o Acción Preventiva (AP)	Descripción de la No Conformidad/No Conformidad Potencial	Acción Correctiva/ Acción Preventiva Propuesta	Responsable Cargo	Fecha implementación de la acción	Status de la acción		Nueva fecha	Status de la acción		¿Acción Eficaz?
						C	A		C	A	

Elaborado por:

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____

C: Cerrada A: Abierta

Revisado y Aprobador por:

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____



PRESUPUESTO ANUAL

CÓDIGO: RM-RG-48

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

DESEMBOLSOS RECTILABMOTOR	AÑO												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Remuneraciones													
Beneficios/Bonos/Vacaciones													
Seguridad Social/Retenciones													
Dotación para el Personal													
Cursos y Capacitaciones													
Pasajes personal													
Contador Honorarios													
Abogados Honorarios													
Pago Servicios Públicos Oficina													
Adecuación oficina													
Insumos Oficina/Materiales/Equipos/Papelería													
Otros Gastos Oficina													
Reembolso Caja Chica													
HSE													
Impuestos Ambientales													
Mantenimiento Preventivo													
Gastos de Operación													
Materiales y Repuestos para el Inventario													
Sistema de Gestión de la Calidad													
Impuestos y Tributos													
Pago retención en la fuente													
Chequeras e Impuestos/Gastos Bancarios													
Otros: Especifique													
TOTAL DESEMBOLSOS													

ELABORADO POR: _____
FECHA: _____APROBADO POR _____
FECHA: _____



ORDEN DE MANTENIMIENTO

CÓDIGO: RM-RG-50

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

ORDEN N°.....

FECHA:.....

FALLA DETECTADA EN: EQUIPO HERRAMIENTA

EQUIPO/ HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN DE FALLA	OBSERVACIONES

ORDEN DE MANTENIMIENTO: Aprobada No Aprobada

En caso de no aprobar esta orden de mantenimiento, justifique:

SOLICITADO POR: Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____	APROBADO POR: Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____
---	---



CONTROL DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

CÓDIGO: RM-RG-51

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

CONTROL DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Jefe de Taller: _____

Fecha: _____

Mecánico: _____

EQUIPO/ HERRAMIENTA	ACTIVIDAD	AVANCE

Materiales/Repuestos y Personal Requerido

Observaciones

--

Elaborado por (firma)
Nombre

	VALE DE ENTRADA DE ACTIVO FIJO	CÓDIGO: RM-RG-52	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

VALE DE ENTRADA DE ACTIVO FIJO

				FOLIO
Nombre del Solicitante		Área Solicitante		Fecha (dd/mm/aa)
Cantidad	Descripción del equipo/mobiliario (marca y modelo)	N° Activo	N° Serie	ENTRADA
				Definitiva <input type="checkbox"/>
				Reparación <input type="checkbox"/>
				Préstamo <input type="checkbox"/>
				Otros <input type="checkbox"/>
				Especificar

Si el(los) bien(es) es (son) reingreso (s) anotar el N° de folio del vale de salida y la fecha:

Especificar el motivo de ingreso y procedencia: _____

Observaciones: _____

Custodio
Nombre y Firma

Jefe Inmediato
Nombre y Firma

Gerente General
Nombre y Firma

	VALE DE SALIDA DE ACTIVO FIJO	CÓDIGO: RM-RG-53	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

VALE DE SALIDA DE ACTIVO FIJO

				FOLIO
Nombre del Solicitante		Área Solicitante		Fecha (dd/mm/aa)
Cantidad	Descripción del equipo/mobiliario (marca y modelo)	N° Activo	N° Serie	SALIDA
				Definitiva <input type="checkbox"/>
				Reparación <input type="checkbox"/>
				Préstamo <input type="checkbox"/>
				Otros <input type="checkbox"/>
				Especificar

Si el(los) bien(es) fue(ron) ingresado (s) con anterioridad, anotar el N° de folio del vale de entrada y la fecha:

Especificar el motivo de la salida: _____

Observaciones: _____

Custodio
Nombre y Firma

Jefe Inmediato
Nombre y Firma

Gerente General
Nombre y Firma



INFORME DE ACTIVOS FIJOS

CÓDIGO: RM-RG-54

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Ciudad, (día) de (mes) del (año)

1. Resultados de la toma de inventario físico

2. Acciones Propuestas

ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	PLAZO

ELABORADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

APROBADO POR:

Nombre/Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____



PLAN DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: RM-RG-56

PÁG.: 1 DE 3

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

PROCESO	SUBPROCESO	QUÉ COMUNICAR	EMISOR	MÉTODO	RECEPTOR	FRECUENCIA
Gestión Estratégica y de Calidad	Control de Documentos	Nuevos documentos	Líder del proceso	Charla informativa	Personal involucrado con el documento	Cada vez que se emita un nuevo documento o una revisión de alguno existente
				Publicación en Cartelera		
				Red Interna		
				Correo electrónico		
	Control de Registros	Tiempo de retención, medio de soporte y disposición final del registro	Coordinador de SGC	Publicación de la Matriz de control de registros en la red interna	Todo el personal	Trimestralmente
				Charla informativa		
	Planificación Estratégica y Operativa	Objetivos y Metas organizacionales	Gerente General	Reunión	Todo el personal	Anualmente
		Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad		Reunión	Todo el personal	
		Plan estratégico y operativo		Correo electrónico	Jefes de Área	
		Informe de cumplimiento con el plan			Representante de la Dirección	
	Revisión por la Dirección	Resultados de la revisión por la dirección (Acta de revisión por la dirección)	Representante de la Dirección	Correo electrónico	Todo el personal	Semestralmente
				Reunión		
Comunicación	Plan de comunicación	Coordinador de SGC	Charla informativa	Todo el personal	Anualmente	
Auditoría Interna	Resultados de auditorías internas realizadas	Coordinador de SGC	Reunión	Todo el personal	Cada vez que se realice una auditoría	
Acciones Correctivas	Acciones correctivas tomadas	Coordinador de SGC	Documento físico	Representante de la Dirección	Semestralmente	
	Eficacia de las acciones correctivas tomadas					
Acciones Preventivas	Acciones preventivas tomadas	Coordinador de SGC	Documento físico	Representante de la Dirección	Semestralmente	
	Eficacia de las acciones preventivas tomadas					
Provisión	Compras	Requisitos de compra	Bodeguero/Jefe de Taller	Requisición de material/repuesto o contratación de servicio	Asistente Administrativo	Cuando se requieran materiales, repuestos,
		Requisitos de compra	Asistente Administrativo	Orden de Compa	Proveedor	Cuando se requieran materiales, repuestos,
	Control de Bodega	Rechazo de material	Bodeguero	Reporte de No Conformidad	Coordinador de SGC	Cuando se detecte un material no conforme
	Evaluación de Proveedores	Resultado de la evaluación de proveedores	Gerente General	Oficio	Proveedor	Anualmente

Elaborado por:

Nombre: _____ Firma: _____

Fecha: _____

Revisado y Aprobador por:

Nombre: _____ Firma: _____

Fecha: _____



PLAN DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: RM-RG-56

PÁG.: 2 DE 3

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Operación	Rectificación de Partes	Trabajo realizado	Jefe de Taller	Informe de Medidas	Cliente	Cada vez que se realice el servicio
	Torneado, Suelta y Metalizado de Partes			Informe de Reparación de bomba		
	Calibración y Reparación de bombas de inyección					
	Reparación y Mantenimiento de bombas y motores	Servicio no conforme	Gerente General	Reporte de No Conformidad	Coordinador de SGC	Cuando se detecte un servicio no conforme
	Control de Servicio No Conforme	Servicio no conforme		Reporte de No Conformidad	Representante de la Dirección	Semestralmente
Comercial	Ventas	Costo del trabajo solicitado	Gerente General	Cotización	Cliente	Cada vez que se solicite un servicio
		Determinación de los requisitos del cliente	Jefe de Taller/Gerente General	Orden de Trabajo/Contrato		
	Facturación y Cobranza	Costo del servicio prestado	Jefe Financiero Administrativo	Factura	Cliente	Cada vez que se preste un servicio
Gestión Financiera	Presupuesto	Presupuesto Anual Aprobado	Gerente General	Correo Electrónico	Jefes de Área	Anualmente
		Presupuesto Anual Revisado	Gerente General	Correo Electrónico	Jefes de Área	Cada vez que se revise
	Pagos	Facturas pagadas a proveedores	Jefe Financiero Administrativo	Copia de factura al proveedor	Contador externo	Mensualmente
Gestión de Talento Humano	Selección y Contratación de personal	Términos de contratación	Jefe Financiero Administrativo	Contrato Original	Nuevo empleado	Cuando ingrese un nuevo empleado
	Capacitación	Plan anual de capacitación	Jefe Financiero Administrativo	Correo Electrónico	Gerente General	Anualmente
	Remuneraciones	Pago del salario	Jefe Financiero Administrativo	Rol de Pago	Trabajador	Mensualmente
	Evaluación del Desempeño	Resultados de la evaluación de desempeño de los empleados	Jefe Financiero Administrativo	Informe de resultados de la evaluación	Proceso capacitación	Semestralmente
Servicio al Cliente	Monitoreo de la Satisfacción del cliente	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Coordinador de SGC	Informe de satisfacción del cliente	Representante de la Dirección	Semestralmente
	Gestión de Reclamos	Queja del cliente y acciones tomadas para solucionar el reclamo	Coordinador de SGC	Reunión	Personal del área involucrada con la	Cuando ocurra un reclamo
Gestión Administrativa	Control de Activos	Activos fijos propiedad de la empresa	Jefe Financiero Administrativo	Informe de Activos Fijos	Gerente General Contador externo	Anualmente
	Mantenimiento de Equipos Propios	Plan anual de mantenimiento	Jefe de Taller	Correo Electrónico	Gerente General	Anualmente

Elaborado por:

Nombre: _____ Firma: _____
 Fecha: _____

Revisado y Aprobador por:

Nombre: _____ Firma: _____
 Fecha: _____

	PLAN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: RM-RG-56	PÁG.: 3 DE 3
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

INFORME DE CUMPLIMIENTO CON EL PLAN DE COMUNICACIÓN

RESÚMEN

Elaborado por:

Nombre: _____ Firma: _____

Fecha: _____

Revisado y Aprobador por:

Nombre: _____ Firma: _____

Fecha: _____

	REQUISICIÓN DE MATERIAL/REPUESTO O CONTRATACIÓN DE SERVICIO	CÓDIGO: RM-RG-57	PÁG.: 1 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

REQUISICION PARA COMPRA MATERIALES/REPUESTOS O CONTRATACIÓN DE SERVICIO

Número de Requisición:
Solicitado por (nombre y apellido):
Aprobado por (nombre y apellido):

Fecha de Requisición:
Área:
Prioridad*: <input type="checkbox"/> Rutina <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Crítico

DETALLE

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
				TOTAL USD:	

* Prioridad:

Normal: Material/Servicio considerado como reposición de inventario

Urgente: Material/Servicio solicitado debido a trabajos o daños no previstos

Crítico: Material/Servicio que si no es adquirido de inmediato pone en peligro la continuidad de los trabajos

JUSTIFICACIÓN/DÓNDE O PARA QUÉ TRABAJO SE UTILIZARÁ LO SOLICITADO:
OBSERVACIONES:

Firma Solicitante
 Fecha:

Firma Aprobador
 Fecha:

ANEXO 4
MANUAL
DE LA CALIDAD



MANUAL DE LA CALIDAD

(RM-MN-01)

AGOSTO 2012
Edición N° 1, Versión N° 1

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 2 DE 23

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Nº REV	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PÁG.	APROBADO

ELABORADO POR:
COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:
GERENTE GENERAL



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 3 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

INDICE

Objetivo y campo de aplicación.....	6
Generalidades.....	6
Campo de aplicación.....	6
Alcance.....	6
Referencias y normativas.....	7
Términos y definiciones.....	7
Requisitos del sistema de gestión de la calidad.....	7
Requisitos Generales.....	7
Requisitos de la Documentación.....	8
Generalidades.....	8
Manual de la Calidad.....	8
Control de Documentos.....	8
Control de los Registros.....	8
Responsabilidad de la Dirección.....	9
Compromiso de la Dirección.....	9
Enfoque al Cliente.....	9
Política de la Calidad.....	9
Planificación.....	10
Objetivos de la Calidad.....	10
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	10
Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	11
Responsabilidad y Autoridad.....	11
Representante de la Dirección.....	11
Comunicación Interna.....	11
Revisión por la Dirección.....	11
Generalidades.....	11
Información para la Revisión.....	12
Resultados de la Revisión.....	12
Gestión de los Recursos.....	12
Provisión de Recursos.....	12
Recursos Humanos.....	12
Generalidades.....	12
Competencia, Toma de Conciencia y Formación.....	13
Infraestructura.....	13
Ambiente de Trabajo.....	14
Realización del Producto.....	14
Planificación de la realización del producto.....	14
Procesos relacionados con el cliente.....	14
Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	14
Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	14
Comunicación con el cliente.....	15
Diseño y Desarrollo.....	15
Compras.....	15
Proceso de Compras.....	15
Información de las Compras.....	16
Verificación de los Productos Comprados.....	16
Producción y prestación del servicio.....	16
Control de la producción y de la prestación del servicio.....	16

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

COORDINADOR DE SGC

GERENTE GENERAL



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 4 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	17
Identificación y Trazabilidad.....	17
Propiedad del Cliente.....	17
Preservación del Producto.....	17
Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	18
Medición, análisis y mejoras.....	18
Generalidades.....	18
Seguimiento y medición.....	18
Satisfacción del cliente.....	18
Auditoria interna.....	19
Seguimiento y medición de los procesos.....	19
Seguimiento y medición del producto.....	20
Control del producto no conforme.....	20
Análisis de Datos.....	21
Mejora.....	21
Mejora Continua.....	21
Acción Correctiva.....	21
Acción Preventiva.....	21
Anexos. Caracterizaciones	23

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 5 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Introducción

En el año 2004 el Señor Fausto Sandoval decidió fundar la empresa RECTILABMOTOR, ubicada en el Cantón Francisco de Orellana (El Coca) en el oriente de Ecuador. Inicialmente fue registrada como persona natural con nombre comercial para prestar servicios de baja escala en rectificación y reparación de bombas de inyección. Contaba con una máquina rectificadora de cilindros, una máquina rectificadora de cigüeñales y una rectificadora de superficies planas, y 4 personas se encargaban de ejecutar los trabajos. Entraron al mercado siendo la única rectificadora que se establece en El Coca, tenían algunos clientes de la ciudad de El Coca y pocas empresas.

En el año 2008 se constituye como compañía limitada para celebrar contratos de mayor importancia con empresas públicas y privadas que buscan contratar servicios con compañías que garanticen su trabajo.

RECTILABMOTOR ha crecido sostenidamente con el pasar de los años, al punto de aumentar las dimensiones de las oficinas y el taller, además de contar con más de 10 máquinas modernas y de excelente calidad y personas capacitadas para ejecutar los trabajos.

La empresa tiene grandes clientes como las empresas petroleras del sector, varias empresas de servicios y clientes de la ciudad de El Coca. Adicionalmente, RECTILABMOTOR es miembro de AERA (Automotive Engine Builders Association) la cual es una red de constructores de motores, reconstructores profesionales e instaladores con experiencia, capaces de suministrar toda la información técnica requerida.

La empresa cuenta con una oficina matriz y planta ubicada en la ciudad de Francisco de Orellana, Km 51/2 vía a Lago Agrio, su teléfono es (06)2-860974, correo electrónico gerencia@rectilab.com.

El objetivo principal de Rectilabmotor seguirá siendo el mejoramiento continuo, de manera que la junta de accionistas decide adoptar como complemento básico y fundamental un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el esquema de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 6 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1. Generalidades

El presente manual tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de la Calidad de RECTILABMOTOR basado en el modelo de gestión establecido en la norma ISO 9001:2008, así como demostrar su capacidad para proporcionar servicios especializados en bombas y motores cumpliendo con los requisitos legales aplicables, buscando aumentar la satisfacción del cliente y gestionando el mejoramiento continuo.

1.2. Campo de aplicación

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 son aplicables a los procesos orientados a la prestación de los servicios especializados de RECTILABMOTOR, a excepción del punto 7.3 de Diseño y Desarrollo, puesto que en sus procesos no contempla actividades que incluyan el diseño y desarrollo; y de la cláusula 7.5.2 de Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, debido a que todas las operaciones pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y monitoreo.

1.3. Alcance

El sistema de gestión de la calidad de RECTILABMOTOR abarca todos los procesos operativos y de apoyo que se relacionan con la prestación de los servicios de:

- Rectificación de motores y sus partes.
- Torneado, suelda y metalizado de partes.
- Calibración y reparación de bombas de inyección.
- Reparación y mantenimiento de bombas y motores.

Estos servicios se ejecutan en nuestras instalaciones ó en las locaciones de nuestros clientes, bajo los procedimientos operacionales referenciados en este manual.

Por lo anteriormente citado el alcance del sistema de gestión de la calidad es el siguiente:

“Prestación de servicios de calibración, reparación y mantenimiento de motores, válvulas y todo tipo de bombas.”

2. Referencias y normativas

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

COORDINADOR DE SGC

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 7 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

El sistema de gestión de la calidad de RECTILABMOTOR se fundamenta en las normas:

- ISO 9001:2008: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos
- ISO 9000:2005: Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización.

3. Términos y definiciones

Se utilizan los términos y las definiciones presentadas en la norma ISO 9000:2005.

Se utilizan también otros términos y algunas abreviaciones que se definen a continuación:

Alta Dirección: Instancia representada por la Junta de Accionistas como responsables de la operación y administración de la empresa.

Líder de proceso o subproceso: Encargado de un proceso o subproceso del SGC y dueño del mismo.

Representante de la Dirección: Miembro de la alta dirección y designado por la alta dirección.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicional se encuentran definiciones particulares a cada procedimiento en los respectivos documentos registrados por el SGC.


4. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos Generales

RECTILABMOTOR establece, documenta y mantiene un sistema de gestión de la calidad, en el que se incluyen mecanismos para mejorar continuamente su eficacia, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

RECTILABMOTOR identifica los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, además determina la secuencia, interacción y los métodos para asegurar su control.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 8 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Los procesos son supervisados y medidos por sus líderes o responsables, quienes implementan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los mismos.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC de RECTILABMOTOR incluye:

- Manual de Calidad,
- Declaración de Política y Objetivos de Calidad,
- Plan de la Calidad,
- Mapa de Procesos,
- Manual de Procedimientos, y
- Registros.

4.2.2. Manual de la Calidad

El manual de la calidad incluye el alcance del sistema del SGC en su capítulo 1.3 y la justificación de las exclusiones en el capítulo 1.2, los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos) y la descripción de la interacción entre los procesos del SGC se presenta en las caracterizaciones de cada proceso.

4.2.3. Control de Documentos

Los documentos requeridos por el SGC de RECTILABMOTOR son identificados y controlados según el subproceso de control de documentos (SP01-01), en lo relacionado con su aprobación, revisión, actualización, vigencia, disponibilidad de uso, legibilidad, control de documentos externos e identificación de documentos obsoletos.

4.2.4. Control de los Registros

RECTILABMOTOR define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de dichos registros, en el subproceso de control de control de registros (SP01-02).

5. Responsabilidad de la Dirección

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 9 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

5.1. Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección de RECTILABMOTOR proporciona evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia mediante las siguientes acciones:

- a) Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, y los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la Política de la Calidad,
- c) Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad,
- d) Ejecutando revisiones por la dirección al SGC según lo definido en el Subproceso de Revisión por la Dirección (SP01-04),
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos para la mejora continua de la eficacia del SGC a través de un presupuesto para tal fin (SP05-01).

5.2. Enfoque al Cliente

Los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, de acuerdo al subproceso de Monitoreo de la Satisfacción del cliente (SP07-01).

5.3. Política de la Calidad

La política de la calidad de RECTILABMOTOR se enuncia a continuación:

“Ofrecer al sector petrolero servicios de reparación y mantenimiento de bombas y motores, rectificación de partes y calibración de bombas de inyección, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes para lograr su satisfacción, mediante la disponibilidad de equipos especializados, el apoyo de personal con experiencia, con el compromiso de la mejora continua y cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables”.

Esta política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su adecuación.

5.4. Planificación

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

5.4.1. Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad de RECTILABMOTOR se establecen mediante una metodología participativa en la que interviene la alta dirección y los responsables de los procesos. Los objetivos de la calidad son medibles, a través del establecimiento de indicadores que permiten medir su desempeño.

RECTILABMOTOR dentro del alcance de su compromiso con la calidad y la satisfacción plena de sus clientes ha definido unos objetivos de la calidad que expresan la coherencia con la política de la calidad, los cuales se enuncian a continuación:

Objetivo de Calidad	Indicador	Meta	Frecuencia	Proceso
Aumentar la satisfacción de los cliente	Encuesta de satisfacción	90%	Trimestral	Servicio al Cliente
Disminuir el tiempo de mantenimiento correctivo	Tiempo promedio para la reparación de los equipos	60 minutos	Mensual	Gestión Administrativa
Mejorar el desempeño del personal	Evaluación del desempeño	90%	Semestral	Gestión de Recursos Humanos
Aumentar la productividad de la maquinaria	Producción por día-máquina trabajadas	1 servicios/día	Mensual	Operación
Aumentar las ventas	Utilidad neta en relación a las ventas	10%	Anual	Comercial

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Con el fin de que se mantenga la integridad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la Alta Dirección de RECTILABMOTOR verifica que se cumpla lo siguiente:

- Identificación de los procesos necesarios para el SGC y su interacción,
- Determinación de criterios y métodos para para que la gestión y el control de los procesos sean eficaces,
- Disponibilidad de los recursos necesarios,
- Realización de auditorías internas y externas de calidad, como parte del seguimiento y análisis de los procesos,

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 11 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

- Convocar las reuniones de revisión del SGC y,
- Realización del seguimiento a las acciones de mejora continua para el cumplimiento de los objetivos.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades del personal están definidas y son comunicadas dentro de la organización, por medio de las descripciones de funciones establecidas para cada puesto de trabajo y la publicación en la red interna y en cartelera del organigrama que definen la jerarquía dentro de la compañía.

5.5.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado al Coordinador de SGC como representante de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de: a) asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC; b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora; y c) asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3. Comunicación Interna

La Alta Dirección se asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, según el subproceso de comunicación (SP01-05).

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

La Alta Dirección revisa el SGC, dos veces al año, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Dicha revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejoras y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, de acuerdo al subproceso de revisión por la dirección (SP01-04). Se mantienen registros de las revisiones efectuadas según el subproceso de control de los registros (SP01-02).

5.6.2. Información para la revisión

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

La información de entrada para la Revisión por la Dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías internas,
- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que pondrían afectar al SGC, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del SGC 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

RECTILABMOTOR asegura la provisión de recursos esenciales para:
a) implementar y mantener el SGC, además de mejorar continuamente su eficacia;
y b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos provistos son para la realización de los procesos. Entre los recursos necesarios se contabilizan los siguientes: personas con la capacidad de desarrollar los procesos, instalaciones adecuadas, equipos con tecnología apropiada, materiales y repuestos, equipos de oficina y laboratorio.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

El personal, que realiza trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos del producto, es competente con base en la educación, formación, habilidad y experiencia apropiada.

La competencia del personal se asegura mediante los siguientes subprocesos: Selección y Contratación de personal (SP06-01), Capacitación (SP06-02) y Evaluación de desempeño (SP06-04).

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 13 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia:

RECTILABMOTOR:

- a) Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos por medio de la descripción de funciones;
- b) Aplica el subproceso de Capacitación (SP06-02) para proporcionar a su personal la competencia requerida;
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas al someter a evaluación la formación recibida a través de formatos establecidos en el subproceso de Capacitación (SP06-02),
- d) Se asegura que su personal sea consciente de su pertinencia e importancia en las actividades que desarrollan y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, definiéndoles sus responsabilidades y por medio de los indicadores de gestión lo que permite motivar al personal sobre las metas trazadas en los Objetivos de la Calidad y en cada proceso, y
- e) Mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencias de todo el personal según el subproceso de control de registros (SP01-02).

6.3. Infraestructura

RECTILABMOTOR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto por medio de la dotación de instalaciones apropiadas, distribución de áreas y facilidades con que se cuenta.

La infraestructura de RECTILABMOTOR incluye: a) una sede principal conformada por una oficina y un taller donde están definidos los espacios de trabajo y cuentan con los servicios asociados (tales como agua potable, energía eléctrica, sistemas de seguridad contra incendios, entre otros); b) equipos para los procesos (tanto Hardware como Software); y c) servicios de apoyos tales como vehículos propios asignados al personal, teléfonos fijos y móviles para comunicarse, y sistemas de información como correo electrónico y red interna.

6.4. Ambiente de trabajo

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

RECTILABMOTOR determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio ofrecido, asegurando que éste tenga una influencia positiva en la motivación y desempeño del personal.

El mantener en los sitios de trabajo adecuada y suficiente señalización, buena iluminación, equipo y material necesario para cumplir la actividad ejerce una influencia positiva sobre el personal y los motiva hacia un mayor compromiso con el cumplimiento de los requisitos del servicio.

7. Realización del Producto

7.1. Planificación de la realización del producto

RECTILABMOTOR planifica los procesos necesarios para la realización del producto, esta planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al Plan de la Calidad (RM-PL-01).

La planificación se presenta de forma adecuada a la metodología de operación de la organización.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

RECTILABMOTOR determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas, a través del Subproceso de Ventas (SP04-01). Además, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio se determinan mediante la investigación de las disposiciones pertinentes a la prestación del servicio y de acuerdo a la matriz de requisitos legales aplicables a RECTILABMOTOR.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Todos los requisitos relacionados con el servicio son revisados por RECTILABMOTOR antes de comprometerse a realizar la prestación del servicio.

La forma de revisar estos requisitos antes de la aceptación de un contrato, es mediante el envío de cotizaciones, la aceptación de pedidos y/o contratos, y/o la aceptación de cambios en estos últimos, asegurándose que los mismos se encuentran correctamente definidos, que las diferencias que puedan existir se

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 15 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

encuentran resueltas y que la organización posee la capacidad para cumplir con estos requisitos.

De toda la actividad de revisión de requisitos se mantienen registros, con los resultados de los análisis realizados.

En el caso de cambiar los acuerdos establecidos con el cliente, RECTILABMOTOR se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

RECTILABMOTOR determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativas a la información del producto, las consultas y contratos, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, por medio de los Subprocesos de: Comunicación (SP01-05), Ventas (SP04-01) y Gestión de Reclamos (SP07-02).

7.3. Diseño y Desarrollo

RECTILABMOTOR presta sus servicios conforme a lo especificado en los manuales de los fabricantes, por lo tanto se exceptúa el cumplimiento de este punto de la norma.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

RECTILABMOTOR se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados por cuanto se tiene establecido el Subproceso de Compra de Materiales y Repuestos (SP02-01). Para garantizar esto, siempre que sea factible, los materiales, repuestos y otros servicios serán adquiridos por proveedores previamente evaluados.

RECTILABMOTOR evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar materiales de acuerdo con los requisitos de la empresa, tal como se señala en el Subproceso de Evaluación de Proveedores (SP02-03)

Se mantienen registros apropiados de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se deriven de la misma.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 16 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras se realiza por escrito e incluye 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 SGC.

RECTILABMOTOR se asegura que los requisitos de compra expresados en la orden de compra sean adecuados antes de comunicárselos al proveedor, mediante su revisión con el fin de establecer que se encuentran bien elaboradas y que describen claramente las especificaciones requeridas.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

RECTILABMOTOR tiene implementada la inspección en la recepción de los materiales/repuestos adquiridos para asegurarse que se cumple con los requisitos señalados de compra especificados, de acuerdo al Subproceso de Control de Bodega (SP02-02).

En caso de que RECTILABMOTOR o su cliente quieran verificar en las instalaciones del proveedor quedará establecido por escrito incluyendo la forma de liberar el producto.

7.5. Producción y prestación del servicio

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

RECTILABMOTOR planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, de acuerdo a los subprocesos: Rectificación de Partes (SP03-01), Torneado, suelda y metalizado de partes (SP03-02), Calibración y reparación de bombas de inyección (SP03-03), y Reparación y mantenimiento de bombas y motores (SP03-04). Dichas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describen las características del producto,
- b) El uso de equipos apropiados, de acuerdo al subproceso de Mantenimiento de Equipos Propios (SP08-02),
- c) La implementación del seguimiento y de la medición mediante la inspección continua, y
- d) La implementación de actividades de liberación y entrega del producto.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 17 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

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

Este requisito se excluye del SGC de RECTILABMOTOR ya que todos los productos resultantes de los procesos pueden verificarse durante su realización mediante el seguimiento, que se encuentra detallado en los procesos y procedimientos.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

RECTILABMOTOR identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. Se identifica individualmente cada equipo o máquina mediante el número de la orden de trabajo que le corresponde, lo que permite reconocer un equipo en particular y mediante el control de las actas de entrega-recepción facilita el rastreo de la información durante el proceso de realización.

7.5.4. Propiedad del cliente

Los bienes propiedad del cliente son equipos o máquinas que van a repararse o darle mantenimiento. También se incluye como propiedad del cliente los datos personales.

RECTILABMOTOR identifica los equipos o máquinas a través de la asignación del número de la orden de trabajo. Y cuida los datos personales del cliente mediante el respaldo de la base de datos de clientes; por lo que mientras se encuentren bajo su control y estén siendo utilizados se verifican, protegen y salvaguardan.

En caso de que cualquier bien propiedad del cliente se deteriorase o dañase por agentes fuera del control de RECTILABMOTOR, se le comunicará al cliente, se procederá a registrar el suceso y si es necesario se llegará a un acuerdo económico con el cliente por reconocimiento del daño.

7.5.5. Preservación del producto

RECTILABMOTOR preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. La preservación incluye la identificación, el embalaje mediante el uso de material plástico, y el almacenamiento del producto resguardándolo en estanterías adecuadas.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 18 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

Los instrumentos de vital importancia en los procesos de RECTILABMOTOR y que requieren control son: Indicadores de presión, Calibradores y Torquímetros.

Para la calibración de estos instrumentos de medición RECTILABMOTOR contrata los servicios de empresas especializadas y calificadas para tal fin. Los registros resultantes de la calibración de los equipos son archivados por el Coordinador del SGC.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

RECTILABMOTOR planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto, mediante los controles señalados en el Subproceso de Control de Servicio No Conforme (SP03-05).
- b) Asegurar la conformidad del SGC de la Organización a través de las auditorías internas llevadas a cabo mediante el Subproceso de Auditoría Interna (SP01-06).
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, por medio de la revisión de los resultados de los indicadores y de la aplicación del programa de mejoras.

RECTILABMOTOR contempla el uso de técnicas estadísticas para la medición de los procesos.

Para la verificación de la conformidad del SGC se recurre a técnicas de muestreo aleatorio de registros y documentos durante el desarrollo de la auditoría interna según pautas establecidas en el Subproceso de Auditoría Interna (SP01-06).

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Cliente

En RECTILABMOTOR se realiza semestralmente el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, de acuerdo al Subproceso de Monitoreo de la satisfacción del cliente (SP07-01). Los resultados obtenidos se utilizan para implementar mejoras.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 19 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

8.2.2. Auditoría Interna

RECTILABMOTOR cuenta con un equipo de auditores que se encarga de ejecutar, a intervalos planificados, las auditorías internas. El auditor líder es el responsable de la presentación de los resultados finales de la auditoría al Representante de la Dirección según los lineamientos señalados en el Subproceso de Auditoría Interna (SP01-06).

Las auditorías internas se realizan a todos los procesos de la organización.

Se programan las auditorías considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.

En el Subproceso de Auditoría Interna (SP01-06) se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías, así como establecer los registros e informar los resultados. También se definen los criterios, el alcance, la frecuencia y la metodología de una auditoría, la forma de levantar la información y los registros correspondientes.

Se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría al definir los criterios de selección de los auditores y realización de la auditoría.

Los registros de las auditorías internas se mantienen conforme el subproceso de control de los registros (SP01-02).

Todas las áreas auditadas realizan correcciones y toman las acciones necesarias a tiempo ante las desviaciones señaladas en el informe de la auditoría. Las actividades de seguimiento a las desviaciones detectadas se efectúan de acuerdo a lo señalado en los Subprocesos de: Acciones Correctivas (SP01-07) y Acciones Preventivas (SP01-08).

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

RECTILABMOTOR realiza el seguimiento de los procesos del SGC y, cuando es aplicable su medición, a través de los Objetivos de la Calidad y de la evaluación de indicadores de gestión de cada proceso, los cuales se definen en los procedimientos y en las caracterizaciones; demostrando así la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Los resultados de la medición de los procesos se documentan en representaciones gráficas y, cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo las

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 20 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

correcciones y acciones correctivas, según el caso, para asegurarse de la conformidad del producto de acuerdo al Subproceso de Acciones Correctivas (SP01-07).

8.2.4. Seguimiento y Medición del producto

La organización realiza el seguimiento y mide las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto es realizado por el Jefe de Taller quién revisa y verifica la conformidad al momento de la entrega al cliente.

El Gerente General es el encargado de registrar y mantener las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación.

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se realizan sin que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.3. Control del Producto No Conforme

RECTILABMOTOR se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Para ello, tiene establecido el Subproceso de Control de Servicio No Conforme (SP03-05) donde se definen los controles, las responsabilidades y autoridades para tratar el servicio no conforme.

En dicho subproceso se considera, cuando sea aplicable, las acciones a tomar para eliminar la no conformidad detectada, la autorización del uso, las acciones para impedir su uso previsto originalmente, y las 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 ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, se realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Se mantienen registros de la naturaleza de la no conformidad y de las acciones tomadas posteriormente, de acuerdo al Subproceso de Control de los Registros (SP01-02).

8.4. Análisis de Datos

RECTILABMOTOR determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, al establecer los indicadores de gestión por cada

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 21 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

proceso, en la que cada responsable de área recopila la data necesaria. En los subprocesos se establecen los indicadores de gestión, la frecuencia de medición, el responsable de la medición y el responsable del análisis.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

RECTILABMOTOR mejora continuamente la eficacia del SGC 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, las acciones preventivas y la revisión por la dirección, tal como se establece en los subprocesos.

8.5.2. Acción Correctiva

En RECTILABMOTOR se toman acciones pertinentes para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir que ocurran de nuevo, estas son apropiadas para la no conformidad encontrada a fin de controlarla.

El Subproceso de Acciones Correctivas (SP01-07) define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas del cliente,
- b) Determinar las causas de las no conformidades, incluyendo la evaluación de causa y efecto que se pueda estar presentando,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar las acciones a tomar para corregir y evitar la aparición nuevamente de las no conformidades e implementar dichas acciones,
- e) Realizar el registro de dichas acciones y los resultados obtenidos en cuanto a la desaparición no sólo de la no conformidad sino de su causa, y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. Acción Preventiva

RECTILABMOTOR determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia mediante el aporte que efectúa el personal de la organización ante el comportamiento de los diversos procesos y data que se registra en el normal desempeño de las actividades.

Toda acción preventiva a tomar es apropiada a los efectos de los problemas potenciales.

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 22 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

Se cuenta con el Subproceso de Acciones Preventivas (SP01-08), donde se consideran los requisitos para: a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de la no conformidad, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones preventivas aplicadas, y e) revisar y analizar la eficacia de las acciones preventivas tomada.

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 23 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

ANEXOS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS


ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 24 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-01	PÁG.: 24 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE CALIDAD		OBJETIVO: Establecer estrategias y actividades que garanticen el crecimiento empresarial y que el servicio prestado cumpla con los requisitos de los clientes en un marco de mejoramiento continuo.	LÍDER: Representante de la Dirección
PROVEEDORES	CONTROLES	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Accionistas • Representante de la Dirección • Clientes • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de la Calidad de Rectilabmotor (RM-MN-01) • Procedimiento de Revisión por la Dirección (RM-PR-04) • Registros para comunicación (Oficios, Memorándum y Correo electrónico) • Acta de revisión por la dirección (RM-RG -04) • Informe de Auditoría (RM-RG-07) • Informe de satisfacción del cliente (RM-RG-43) • Reporte de no conformidades (RM-RG-19) • Reporte de acciones correctiva (RM-RG-08) • Reporte de acciones preventiva (RM-RG-09) • ISO 9001:2008, cláusula 4.2, 5.4, 5.6, 8. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Clientes 	
INSUMOS	ACTIVIDADES	SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de estrategias en la organización • Política de la Calidad y Objetivos de la Organización • Resultado de Auditorías • Retroalimentación del cliente • Desempeño de los procesos necesarios para el SGC y conformidad del producto • Estado de acciones correctivas y preventivas • Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas • Necesidad de cambio en el SGC • Oportunidades de mejora detectadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de estrategias de la organización • Definición de las necesidades y expectativas del cliente • Revisión por la dirección • Ejecutar la comunicación interna y externa sobre el SGC • Ejecución de las directrices emitidas en la revisión por la dirección • Seguimiento al desempeño de los procesos del SGC y sus indicadores • Definición de necesidades de recursos para el mantenimiento del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de la organización definidas • Necesidad de recursos • Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos • Mejora de la calidad del producto en relación con los requisitos del cliente • Comunicación oportuna y apropiada 	
RECURSOS		INDICADORES	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 25 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none">• Presidente• Gerente General• Coordinador del SGI	<ul style="list-style-type: none">• Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">• Oficina• Computador• Impresora	<ul style="list-style-type: none">• Base de datos indicadores de gestión	I1= No conformidades del proceso I2= Conocimiento del proceso I3= Avance de los objetivos estratégicos I4= Eficacia de planificación de la revisión por la dirección I5= Acciones tomadas en la revisión por la dirección I6= Eficacia de la comunicación interna – Correo electrónico I7= Eficacia de la comunicación interna – Cartelera I8= Cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías Internas I9= No Conformidades por Auditoría Interna I10= Eficacia de las acciones correctivas tomadas I11= Cantidad de acciones correctivas cerradas por auditoría I12= Eficacia de las acciones preventivas tomadas I13= Cantidad de acciones preventivas cerradas por auditoría

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 26 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-02	PÁG.: 26 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE PROVISIÓN		OBJETIVO: Garantizar la adquisición de materiales y repuestos a fin de asegurar el normal funcionamiento y la continuidad de la prestación del servicio.		LÍDER: Asistente Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Taller Bodeguero Asistente Administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> Orden de Pedido (RM-RG-16) Orden de Compra (RM-RG-17) Documentación normativa relacionada: procedimientos ISO 9001:2008, cláusula 7.4, 8.3. 		<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Taller Bodeguero Contabilidad 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de materiales y/o repuestos Lista de proveedores Información técnica económica de proveedores Cotización de proveedores Certificados de calidad del material 		<ul style="list-style-type: none"> Panificación del inventario de materiales y/o repuestos Elaboración del plan de compra Selección de proveedores Calificación de proveedores Emisión de orden de pedido Recibo de materiales y/o repuestos Preservación del producto comprado Despacho de materiales y/o repuestos Control de inventario 		<ul style="list-style-type: none"> Material y/o repuesto adquirido Materiales y/o repuestos almacenados Materiales y/o repuestos entregados a clientes internos Resumen del inventario 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Productos comprados no conformes I2= Productos comprados a tiempo I3= Disponibilidad de Inventario I4= Productos no conformes por proveedor I5= Calificación de proveedores de alto desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Taller Bodeguero Asistente Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Computador Fax/Teléfono Impresora Bodega 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de registro de proveedores 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 27 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-03	PÁG.: 27 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE OPERACIÓN		OBJETIVO: Garantizar que los trabajos en el taller se realicen bajo condiciones controladas y asegurar que las máquinas se encuentren en su estado óptimo de operación, con el fin de prestar servicios de calidad cumpliendo con los requisitos del cliente.		LÍDER: Jefe de Taller	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Bodeguero 		<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Pedido (RM-RG-16) • Orden de Trabajo (RM-RG-24) • Control de Actividades en el Taller (RM-RG-55) • Contrato • Catálogo del fabricante • Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) • Inspecciones • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 7.2, 7.5, 8.3. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Asistente Administrativo • Coordinador de SGI 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del cliente • Material y/o repuestos • Plan anual de mantenimiento preventivo 		<ul style="list-style-type: none"> • Recepción e inspección del equipo (bomba o motor) • Realizar diagnóstico del problema del equipo • Asignarle número de identificación al equipo • Revisar las especificaciones del fabricante • Desarmar el equipo • Lavar el equipo • Realizar trabajos necesarios (rectificación, reparación, calibración o mantenimiento) • Verificar o Validar que se cumplen con los requisitos • Realizar mantenimiento a maquinaria propia • Reportar producto/servicio no conforme 		<ul style="list-style-type: none"> • Bombas o motores rectificadas o reparados • Mantenimiento realizado a bombas o motores • Bombas calibradas • Mantenimiento realizado a equipos propios • Reporte de producto/servicio no conforme • Mantenimiento ejecutado a los equipos propios • Disponibilidad de los equipos 	
RECURSOS				INDICADORES	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------



MANUAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: RM-MN-01

PÁG.: 28 DE 33

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/12

HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none">Personal de TallerBodeguero	<ul style="list-style-type: none">Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">TallerMaquinaria	<ul style="list-style-type: none">N/A	I1= Productividad de la maquinaria I2= Tiempo promedio para rectificar motores I3= Calidad en los servicios generados I4= Tiempo promedio para torneear parte o componente I5=Tiempo promedio para metalizar parte o componente I6= Tiempo promedio para calibrar bombas de inyección I7= Tiempo promedio para reparar bombas I8= Tiempo promedio para reparar motores I9= Control del servicio no conforme

ELABORADO POR:

COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 29 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-04	PÁG.: 29 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO COMERCIAL		OBJETIVO: Asegurar la facturación y cobro que permita mantener la liquidez, e Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa.		LÍDER: Gerente General	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Taller Cientes potenciales 		<ul style="list-style-type: none"> Cotización (RM-RG-12) Hoja de servicio (RM-RG-26) Documentación normativa relacionada: procedimientos ISO 9001:2008, cláusula 6.1. 		<ul style="list-style-type: none"> Área de Operaciones Gestión Financiera 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Facturas por cobrar Orden de trabajo Contrato (Lista de Precios) Acta de entrega del equipo Licitación o Concurso 		<ul style="list-style-type: none"> Emisión de factura Recepción del pago por el servicio Promocionar los servicios de la empresa Participar en licitación o concurso Cierre de negociaciones 		<ul style="list-style-type: none"> Pagos recibidos Contratos con nuevos clientes 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA		
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe Financiero Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Oficina Vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> Internet 	I1= Incremento de las ventas I2= Facturas devueltas I3= Tiempo promedio de cobranza	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 30 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-05	PÁG.: 30 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		OBJETIVO: Estimar los recursos económicos necesarios para la continuidad de la prestación de los servicios, garantizar los pagos oportunos y controlar las transacciones contables de la empresa.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Área de Compras • Entidades Bancarias • Proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Diarios contables • Factura (RM-RG-29) • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 6.1. 		<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Proveedores 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Movimientos bancarios • Facturas por pagar • Requerimiento de pago • Necesidad de elaborar el presupuesto • Registros Contables 		<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y revisión de facturas • Análisis de cuentas y costos • Elaboración del presupuesto • Efectuar pagos • Gestión de la contabilidad (externo) 		<ul style="list-style-type: none"> • Registros contables • Estados financieros • Declaración de impuestos • Pagos efectuados • Presupuesto 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefe Financiero Administrativo • Personal de contabilidad (externo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Contable 		
I1= Cumplimiento con el presupuesto por proceso I2= Pagos efectuados a tiempo					

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 31 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-06	PÁG.: 31 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		OBJETIVO: Garantizar la competencia del personal y optimizar el recurso humano para lograr la eficiencia de la organización.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la organización Proveedores de servicio de capacitación 		<ul style="list-style-type: none"> Código del Trabajo Ley de Seguridad Social Reglamento Interno Documentación normativa relacionada: procedimientos Perfiles de cargo Registros de capacitación ISO 9001:2008, cláusula 6.2. 		<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal de la organización 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de personal Candidatos Hojas de Vida Entrevista Requerimiento de capacitación Perfiles de cargo Información general de empresa de capacitación Contrato de trabajo Resumen de ausentismo y horas extras 		<ul style="list-style-type: none"> Revisión del perfil Selección e inducción Elaboración del contrato Detección de necesidades de capacitación Planificación de la capacitación anual Ejecución de la capacitación Evaluación de la eficacia de la capacitación Evaluación del desempeño Efectuar remuneración 		<ul style="list-style-type: none"> Nuevo colaborador Contrato de trabajo Plan anual de capacitación Personal competente y calificado Resultados del desempeño Rol de pago 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Tiempo promedio de contratación I2= Porcentaje de personas que superan el período de prueba I3= Rotación de personal I4= Cumplimiento con el Plan de Capacitación I5= Eficacia de la Capacitación (%) I6= Oportunidad en el pago I7= Evaluación del Desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe Financiero Administrativo Coordinador de SGC 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Sala de capacitación Computadora Infocus Scanner Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> N/A 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 32 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-07	PÁG.: 32 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE		OBJETIVO: Dar atención oportuna a los requerimientos y quejas de los clientes, internos y externos, a fin de aumentar su satisfacción.		LÍDER: Coordinador de SGI	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Todo el personal de la organización 		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 7.2.3. • Reclamo del cliente (RM-RG-44) • Encuesta de satisfacción del cliente (RM-RG-42) • Reporte de No Conformidad (RM-RG-08) • Reporte de acción preventiva (RM-RG-09) 		<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Todo el personal de la organización 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Quejas o Reclamos 		<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la queja o la encuesta de satisfacción • Analizar la queja • Revisar las encuestas de satisfacción • Implementar las acciones necesarias • Implementar acciones de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna de la queja del cliente • Acciones correctiva y preventivas ejecutadas para la atención de quejas y sobre los resultados de las encuestas de satisfacción 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Encuesta de satisfacción I2= Quejas solucionadas	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Coordinador de SGI 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-MN-01	PÁG.: 33 DE 33
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: RM-CP-08	PÁG.: 33 DE 1
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		OBJETIVO: Definir las estrategias de los activos para su uso y cuidado durante todo el ciclo de vida y controlar las calibraciones de los equipos, con el objetivo de optimizar los recursos.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de servicio de calibración 		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 7.6 • Registro de no conformidad (RM-RG-08) • Reporte de acción preventiva (RM-RG-09) • Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) 		<ul style="list-style-type: none"> • Área de Operación 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de calibración de equipos • Activos de la empresa • Plan anual de mantenimiento preventivo 		<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la calibración de los equipos de medición con ente externo • Realizar el seguimiento a la calibración de los equipos • Identificar todos los activos de la empresa • Realizar el inventario de activos • Mantener actualizado el inventario de activos • Registrar los movimientos de los activos • Ejecutar mantenimiento preventivo según el Plan de Mantenimiento • Ejecutar mantenimiento correctivo según ordenes de trabajo 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos calibrados • Inventario de activos actualizado • Registro de movimiento de activos actualizado • Mantenimiento realizado • Equipo disponible 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Control e identificación de los bienes I2= Plan de mantenimiento preventivo I3= Disponibilidad del equipo I4= Confiabilidad del equipo	
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Financiero Administrativo • Personal de Taller 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Oficina • Taller 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
--------------------------------------	----------------------------------

ANEXO 5

REQUISITOS LEGALES

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Constitución de Ecuador	Asamblea Constituyente	3	La nueva Constitución establece los parámetros básicos de protección ambiental dentro del territorio ecuatoriano
Ley 37 de Gestión Ambiental	Subsecretaría de Calidad Ambiental, Ministerio del Ambiente	3	Realizar un estudio de impacto ambiental y un Addendum que incluya el manejo de desechos peligrosos como no peligroso, el control de cualquier tipo de efluentes o niveles de ruido
Ley de Conservación de Áreas Naturales	Ministerio del Ambiente	3	Preserva el patrimonio forestal y la vida silvestre en general
Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental - Decreto Supremo 374	Ministerio del Ambiente	3	Preserva en términos generales el recurso suelo, agua y aire en general. Se complementa con diversa normativa
Resolución N. 2008-096-CGMO	Municipio del Cantón Orellana	2	Aprobación de la Ordenanza relativa al Recurso Agua que Declara en Control y Protección a un Tramo del río Coca.
Ordenanza sobre la Prevención y Control de la Contaminación, en lo relativo al Recurso Agua del 9 de marzo del 2001	Municipio del Cantón Orellana	1	Establece los requisitos mínimos de calidades del agua natural, procedimientos y orientaciones para impedir o reducir los efectos negativos en el medio ambiente del vertido de residuos en cuerpos de agua.
Ordenanza sobre la Declaración de Impacto Ambiental del 29 de enero del 2001	Municipio del Cantón Orellana	1	Establece los requisitos técnicos, operativos y legales sobre la declaración de impacto ambiental, para impedir o reducir los efectos negativos en el medio ambiente que puede generar una actividad o proyecto.
Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria, Libro VI. Título V.	Ministerio del Ambiente	1	Limites máximos permisibles de niveles de ruido ambiente para fuentes fijas
Decreto Ejecutivo 1215 RO N. 1 del 11 de agosto de 1998: Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en Ecuador (RAOHE)	Por el Decreto 1630, la autoridad de aplicación será la Dirección de Calidad Ambiental del Ministerio del Ambiente	3	Establece la metodología para identificación de aspectos e impactos ambientales en operaciones hidrocarburíferas; así como indica la necesidad de realizar planes de prevención y mitigación para los mismos.

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Decreto Ejecutivo 1215 RO N. 1 del 11 de agosto de 1998: Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en Ecuador (RAOHE)	Por el Decreto 1630, la autoridad de aplicación será la Dirección de Calidad Ambiental del Ministerio del Ambiente	3	Definir el Plan de Manejo Ambiental
Transporte de Sustancias Sujetas a Fiscalización	CONSEP	3	Autorización para el manejo de Sustancias Fiscalizadas (Código N. 17-7085-I Calificado como: Importador, consumidor, comprador local, prestador de servicios, comercializador)
Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria, Libro VI. Anexo VI.	Ministerio del Ambiente	3	Prevención de la contaminación del recurso suelo
Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria, Libro VI. Anexo 6.	Ministerio del Ambiente	3	Los generadores o poseedores de desechos sólidos urbanos especiales (no peligrosos) que puedan producir trastornos en su gestión deben proporcionar a la entidad de aseo una información detallada sobre sus características, origen y cantidad de los desechos sólidos. Dicha entidad se encargará de llevar un control de los desechos sólidos generados.
Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Libro VI. Título V: Reglamento para la prevención y control de la contaminación por desechos peligrosos.	Ministerio del Ambiente	3	Condiciones mínimas que deben cumplir los lugares para almacenamiento temporal de residuos peligrosos. (Art. 164)
Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2266. Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos. Requisitos.	Ministerio del Ambiente	3	Normas generales para transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.
Ley de Aguas del 20 de mayo del 2004. Decreto Ejecutivo 3609 RO/Sup 1	Secretaría Nacional del Agua	3	Regula el aprovechamiento de las aguas del territorio nacional en todos sus estados físicos y formas
Ley 49: Ley Reformatoria al Código penal: Delitos contra el medioambiente	Fiscal Ambiental y Juez y Tribunal de Garantías en lo Penal	3	Régimen Penal para los delitos ambientales

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Ley Organica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2008)	Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	3	Esta ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, protegiendo a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano.
R.O. 279 25/2/04	Municipio del Cantón Orellana	1	Reglamenta el Funcionamiento de la Dirección de Ambiente del Municipio de Orellana
R.O. 303 21/10/99	Municipio del Cantón Orellana	1	Régimen de Aseo Público y Recolección de Residuos del Municipio de Orellana
Decreto Ejecutivo 3516 RO/Sup 2, Libro VI, Anexos I, II, III, IV, V y VI (Reglamentario de Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental - Decreto Supremo 374	Ministerio del Ambiente	3	Exige Permisos de Funcionamiento y Licencia Ambiental de Operación
Decreto Suprema 2967, Ley de Hidrocarburos	Ministerio del Ambiente	3	Control ambiental conjunto con la operadora sobre aire, suelo, agua, comunidad, emergencias.
Acuerdo Ministerial 013	Ministerio del Ambiente	3	Aprobación ambiental anual de vehículos tanque que transportan hidrocarburos
Decreto 1040 - 2008	Ministerio del Ambiente	3	Mecanismos de participación social previstos en la EIA de la Ley de Gestión Ambiental
Acuerdo Ministerial 026 - 2008	Ministerio del Ambiente	3	Procedimiento de Registro de Generadores de Desechos Peligrosos y Manejo de Sustancias Peligrosas
Acuerdo Ministerial 026 - 2008	Ministerio del Ambiente	3	Procedimiento de Registro de Generadores de Desechos Peligrosos y Manejo de Sustancias Peligrosas
Ley de Hidrocarburos. Decreto Supremo 2967) (RO 711)	Ministerio del Ambiente	3	Licencia Ambiental de Operación y ejecución del Estudio de Impacto Ambiental y Estudios Complementarios. Auditoria de cumplimiento al menos una vez cada dos años. Control Ambiental (Aire, agua, suelo, biológicos, comunidad), emergencias.
Régimen Laboral Ecuatoriano Tomos: I y II	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	3-2	Regula las condiciones necesarias para el ambiente de trabajo.

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Código de Trabajo Ecuatoriano	IESS - Jueces del trabajo del Ecuador	3-2	Riesgos de Trabajo, accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales
Ley de Seguridad Social	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece el régimen de seguridad social del Ecuador
Reglamento Orgánico Funcional del Seguro Social	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Regula el Seguro Social en Ecuador
Reglamento de Responsabilidad Patronal	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece la responsabilidad patronal
Reglamento General de Seguros de Riesgos del Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Regula el sistema de seguros de riesgos del trabajo
Ley Orgánica de Salud	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Sistema de Salud Ecuatoriano. Requerimientos de saneamiento ambiental que permitan efectivizar el derecho universal a la salud
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Aplicable en toda la Comunidad Andina de Naciones
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas: que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejora del Medioambiente de Trabajo	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Establece las condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo y en todas las actividades existentes. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo trabajador y sin mengua a su remuneración.
Ley 80, Registro Oficial 670	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud
Acuerdo Ministerial 1404	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Reglamento para el funcionamiento de Servicios Médicos en Empresas

MATRÍZ DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A RECTILABMOTOR

Alcance		
1: Municipal	2: Estatal/Provincial/Departamental	3: Nacional

Requisito Legal u Otro Requisito	Autoridad de Aplicación	Alcance	Breve Descripción
Resolución 741	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo
Resolución CI 010	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Procedimiento de Investigación de Accidentes / Incidentes
Acuerdo 0220 R.O. 83	IESS - Ministerio de Relaciones Laborales	3-2	Guías para la elaboración de Procedimientos de Higiene y Seguridad

ANEXO 6

CARACTERIZACIÓN

DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-01

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE CALIDAD		OBJETIVO: Establecer estrategias y actividades que garanticen el crecimiento empresarial y que el servicio prestado cumpla con los requisitos de los clientes en un marco de mejoramiento continuo.		LÍDER: Representante de la Dirección	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Junta de Accionistas Representante de la Dirección Clientes Todos los procesos 		<ul style="list-style-type: none"> Manual de la Calidad de Rectilabmotor (RM-MN-01) Procedimiento de Revisión por la Dirección (RM-PR-04) Registros para comunicación (Oficios, Memorándum y Correo electrónico) Acta de revisión por la dirección (RM-RG -04) Informe de Auditoría (RM-RG-07) Informe de satisfacción del cliente (RM-RG-43) Reporte de no conformidades (RM-RG-19) Reporte de acciones correctiva (RM-RG-08) Reporte de acciones preventiva (RM-RG-09) ISO 9001:2008, cláusula 4.2, 5.4, 5.6, 8. 		<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Clientes 	
INSUMOS ↓		ACTIVIDADES ↓		SERVICIOS/PRODUCTOS ↑	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de estrategias en la organización Política de la Calidad y Objetivos de la Organización Resultado de Auditorías Retroalimentación del cliente Desempeño de los procesos necesarios para el SGC y conformidad del producto Estado de acciones correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas Necesidad de cambio en el SGC Oportunidades de mejora detectadas 		<ul style="list-style-type: none"> Definición de estrategias de la organización Definición de las necesidades y expectativas del cliente Revisión por la dirección Ejecutar la comunicación interna y externa sobre el SGC Ejecución de las directrices emitidas en la revisión por la dirección Seguimiento al desempeño de los procesos del SGC y sus indicadores Definición de necesidades de recursos para el mantenimiento del SGC 		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de la organización definidas Necesidad de recursos Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos Mejora de la calidad del producto en relación con los requisitos del cliente Comunicación oportuna y apropiada 	
RECURSOS ↑				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA		
<ul style="list-style-type: none"> Presidente Gerente General Coordinador del SGI 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Computador Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos indicadores de gestión 	I1= No conformidades del proceso I2= Conocimiento del proceso I3= Avance de los objetivos estratégicos I4= Eficacia de planificación de la revisión por la dirección I5= Acciones tomadas en la revisión por la dirección I6= Eficacia de la comunicación interna – Correo electrónico I7= Eficacia de la comunicación interna – Cartelera	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-01

PÁG.: 2 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

				I8= Cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías Internas I9= No Conformidades por Auditoría Interna I10= Eficacia de las acciones correctivas tomadas I11= Cantidad de acciones correctivas cerradas por auditoría I12= Eficacia de las acciones preventivas tomadas I13= Cantidad de acciones preventivas cerradas por auditoría
--	--	--	--	---

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-02

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE PROVISIÓN		OBJETIVO: Garantizar la adquisición de materiales y repuestos a fin de asegurar el normal funcionamiento y la continuidad de la prestación del servicio.		LÍDER: Asistente Administrativo
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Taller Bodeguero Asistente Administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> Orden de Pedido (RM-RG-16) Orden de Compra (RM-RG-17) Documentación normativa relacionada: procedimientos ISO 9001:2008, cláusula 7.4, 8.3. 		<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Taller Bodeguero Contabilidad
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de materiales y/o repuestos Lista de proveedores Información técnica económica de proveedores Cotización de proveedores Certificados de calidad del material 		<ul style="list-style-type: none"> Panificación del inventario de materiales y/o repuestos Elaboración del plan de compra Selección de proveedores Calificación de proveedores Emisión de orden de pedido Recibo de materiales y/o repuestos Preservación del producto comprado Despacho de materiales y/o repuestos Control de inventario 		<ul style="list-style-type: none"> Material y/o repuesto adquirido Materiales y/o repuestos almacenados Materiales y/o repuestos entregados a clientes internos Resumen del inventario
RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Productos comprados no conformes I2= Productos comprados a tiempo I3= Disponibilidad de Inventario I4= Productos no conformes por proveedor I5= Calificación de proveedores de alto desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Taller Bodeguero Asistente Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Computador Fax/Teléfono Impresora Bodega 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de registro de proveedores 	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-03

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE OPERACIÓN		OBJETIVO: Garantizar que los trabajos en el taller se realicen bajo condiciones controladas y asegurar que las máquinas se encuentren en su estado óptimo de operación, con el fin de prestar servicios de calidad cumpliendo con los requisitos del cliente.		LÍDER: Jefe de Taller
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Bodeguero 		<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Pedido (RM-RG-16) • Orden de Trabajo (RM-RG-24) • Control de Actividades en el Taller (RM-RG-55) • Contrato • Catálogo del fabricante • Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) • Inspecciones • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 7.2, 7.5, 8.3. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Asistente Administrativo • Coordinador de SGI
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del cliente • Material y/o repuestos • Plan anual de mantenimiento preventivo 		<ul style="list-style-type: none"> • Recepción e inspección del equipo (bomba o motor) • Realizar diagnóstico del problema del equipo • Asignarle número de identificación al equipo • Revisar las especificaciones del fabricante • Desarmar el equipo • Lavar el equipo • Realizar trabajos necesarios (rectificación, reparación, calibración o mantenimiento) • Verificar o Validar que se cumplen con los requisitos • Realizar mantenimiento a maquinaria propia • Reportar producto/servicio no conforme 		<ul style="list-style-type: none"> • Bombas o motores rectificadas o reparadas • Mantenimiento realizado a bombas o motores • Bombas calibradas • Mantenimiento realizado a equipos propios • Reporte de producto/servicio no conforme • Mantenimiento ejecutado a los equipos propios • Disponibilidad de los equipos
RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Productividad de la maquinaria I2= Tiempo promedio para rectificar motores I3= Calidad en los servicios generados I4= Tiempo promedio para torneear parte o componente I5=Tiempo promedio para metalizar parte o componente I6= Tiempo promedio para calibrar bombas de inyección I7= Tiempo promedio para reparar bombas I8= Tiempo promedio para reparar motores I9= Control del servicio no conforme
<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Taller • Bodeguero 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller • Maquinaria 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-04

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO COMERCIAL		OBJETIVO: Asegurar la facturación y cobro que permita mantener la liquidez, e Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa.		LÍDER: Gerente General
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Taller Clientes potenciales 		<ul style="list-style-type: none"> Cotización (RM-RG-12) Hoja de servicio (RM-RG-26) Documentación normativa relacionada: procedimientos ISO 9001:2008, cláusula 6.1. 		<ul style="list-style-type: none"> Área de Operaciones Gestión Financiera
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> Facturas por cobrar Orden de trabajo Contrato (Lista de Precios) Acta de entrega del equipo Licitación o Concurso 		<ul style="list-style-type: none"> Emisión de factura Recepción del pago por el servicio Promocionar los servicios de la empresa Participar en licitación o concurso Cierre de negociaciones 		<ul style="list-style-type: none"> Pagos recibidos Contratos con nuevos clientes
RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Incremento de las ventas I2= Facturas devueltas I3= Tiempo promedio de cobranza
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe Financiero Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Oficina Vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> Internet 	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-05

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		OBJETIVO: Estimar los recursos económicos necesarios para la continuidad de la prestación de los servicios, garantizar los pagos oportunos y controlar las transacciones contables de la empresa.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Área de Compras • Entidades Bancarias • Proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Diarios contables • Factura (RM-RG-29) • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 6.1. 		<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Proveedores 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Movimientos bancarios • Facturas por pagar • Requerimiento de pago • Necesidad de elaborar el presupuesto • Registros Contables 		<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y revisión de facturas • Análisis de cuentas y costos • Elaboración del presupuesto • Efectuar pagos • Gestión de la contabilidad (externo) 		<ul style="list-style-type: none"> • Registros contables • Estados financieros • Declaración de impuestos • Pagos efectuados • Presupuesto 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Cumplimiento con el presupuesto por proceso I2= Pagos efectuados a tiempo	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefe Financiero Administrativo • Personal de contabilidad (externo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Contable 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-06

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		OBJETIVO: Garantizar la competencia del personal y optimizar el recurso humano para lograr la eficiencia de la organización.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la organización Proveedores de servicio de capacitación 		<ul style="list-style-type: none"> Código del Trabajo Ley de Seguridad Social Reglamento Interno Documentación normativa relacionada: procedimientos Perfiles de cargo Registros de capacitación ISO 9001:2008, cláusula 6.2. 		<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal de la organización
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de personal Candidatos Hojas de Vida Entrevista Requerimiento de capacitación Perfiles de cargo Información general de empresa de capacitación Contrato de trabajo Resumen de ausentismo y horas extras 		<ul style="list-style-type: none"> Revisión del perfil Selección e inducción Elaboración del contrato Detección de necesidades de capacitación Planificación de la capacitación anual Ejecución de la capacitación Evaluación de la eficacia de la capacitación Evaluación del desempeño Efectuar remuneración 		<ul style="list-style-type: none"> Nuevo colaborador Contrato de trabajo Plan anual de capacitación Personal competente y calificado Resultados del desempeño Rol de pago
RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Tiempo promedio de contratación I2= Porcentaje de personas que superan el período de prueba I3= Rotación de personal I4= Cumplimiento con el Plan de Capacitación I5= Eficacia de la Capacitación (%) I6= Oportunidad en el pago I7= Evaluación del Desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe Financiero Administrativo Coordinador de SGC 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Sala de capacitación Computadora Infocus Scanner Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> N/A 	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-07

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 02/05/2012

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE		OBJETIVO: Dar atención oportuna a los requerimientos y quejas de los clientes, internos y externos, a fin de aumentar su satisfacción.		LÍDER: Coordinador de SGI
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Todo el personal de la organización 		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación normativa relacionada: procedimientos • ISO 9001:2008, cláusula 7.2.3. • Reclamo del cliente (RM-RG-44) • Encuesta de satisfacción del cliente (RM-RG-42) • Reporte de No Conformidad (RM-RG-08) • Reporte de acción preventiva (RM-RG-09) 		<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Todo el personal de la organización
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Quejas o Reclamos 		<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la queja o la encuesta de satisfacción • Analizar la queja • Revisar las encuestas de satisfacción • Implementar las acciones necesarias • Implementar acciones de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna de la queja del cliente • Acciones correctiva y preventivas ejecutadas para la atención de quejas y sobre los resultados de las encuestas de satisfacción
RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Encuesta de satisfacción I2= Quejas solucionadas
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Coordinador de SGI 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 	

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: RM-CP-08

PÁG.: 1 DE 1

VERSIÓN N°: 1

FECHA: 15/08/2012


PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		OBJETIVO: Definir las estrategias de los activos para su uso y cuidado durante todo el ciclo de vida y controlar las calibraciones de los equipos, con el objetivo de optimizar los recursos.		LÍDER: Jefe Financiero Administrativo	
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Proveedores de servicio de calibración 		<ul style="list-style-type: none"> Documentación normativa relacionada: procedimientos ISO 9001:2008, cláusula 7.6 Registro de no conformidad (RM-RG-08) Reporte de acción preventiva (RM-RG-09) Plan anual de mantenimiento preventivo (RM-RG-49) 		<ul style="list-style-type: none"> Área de Operación 	
INSUMOS		ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Plan de calibración de equipos Activos de la empresa Plan anual de mantenimiento preventivo 		<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la calibración de los equipos de medición con ente externo Realizar el seguimiento a la calibración de los equipos Identificar todos los activos de la empresa Realizar el inventario de activos Mantener actualizado el inventario de activos Registrar los movimientos de los activos Ejecutar mantenimiento preventivo según el Plan de Mantenimiento Ejecutar mantenimiento correctivo según ordenes de trabajo 		<ul style="list-style-type: none"> Equipos calibrados Inventario de activos actualizado Registro de movimiento de activos actualizado Mantenimiento realizado Equipo disponible 	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	I1= Control e identificación de los bienes I2= Plan de mantenimiento preventivo I3= Indisponibilidad del equipo I4= Confiabilidad del equipo	
<ul style="list-style-type: none"> Jefe Financiero Administrativo Personal de Taller 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Oficina Taller 	<ul style="list-style-type: none"> N/A 		

ELABORADO POR: COORDINADOR DE SGC

APROBADO POR: GERENTE GENERAL

ANEXO 7

PLAN DE LA CALIDAD

	PLAN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-PL-01	PÁG.: 1 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

PRODUCTO/SERVICIO: Servicios técnicos especializados en motores y bombas				REVISIÓN N°: 1	FECHA: 28/Mayo/2012	
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN
1	Definición de Procesos	4.1	Representante de la Dirección	Procedimiento para el Control de Documentos (SP01-01)	Mapa de Proceso (RM-MP-01) Caracterizaciones de Procesos Diagramas de Flujo	Procesos aprobados
2	Control de los Documentos	4.2.3	Coordinador de SGC	Procedimiento para el Control de Documentos (SP01-01)	Lista Maestra de Documentos Controlados (RM-RG-01) Solicitud de Gestión de Documentos (RM-RG-02)	Documento aprobado
3	Control de los Registros	4.2.4	Coordinador de SGC	Procedimiento para el Control de los Registros (SP01-02)	Matriz de Control de Registros (RM-RG-03)	Registros identificables, legibles, almacenados y recuperables
4	Revisión por la Dirección	5.6	Representante de la Dirección/Gerente General/Presidente	Procedimiento de Revisión por la Dirección (SP01-04)	Acta de revisión por la Dirección (RM-RG-04)	Información de entrada revisada
5	Planificación de la Calidad del producto	7.1	Coordinador de SGC	Manual de Gestión de la Calidad (RM-MN-01)	Plan de la Calidad (RM-PL-01)	Plan de la Calidad aprobado

ELABORADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

REVISADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

APROBADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

	PLAN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-PL-01	PÁG.: 2 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

PRODUCTO/SERVICIO: Servicios técnicos especializados en motores y bombas				REVISIÓN N°: 1	FECHA: 28/Mayo/2012	
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN
6	Compra de materiales y/o repuestos	7.4.1 7.4.2	Asistente Administrativo	Procedimiento de Compra de materiales y repuestos (SP02-01)	Orden de Compra (RM-RG-17)	Cumplimiento con Orden de Compra
7	Control de Bodega	7.4.3	Bodeguero	Procedimiento de Control de Bodega (SP02-02)	Orden de Pedido (RM-RG-16) Inspección de materiales y repuestos (RM-RG-20) Ingreso de material y repuesto en bodega(RM-RG-21) Salida de material y/o repuesto de bodega(RM-RG-22) Inventario en bodega(RM-RG-23)	Material/Repuesto cumple con especificaciones de la Orden de Compra
8	Evaluación de Proveedores	7.4.1	Asistente Administrativo	Procedimiento de Evaluación de proveedores (SP02-03)	Evaluación de Proveedores (RM-RG-18)	Proveedores con calificación A, B o C

ELABORADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

REVISADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

APROBADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

	PLAN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-PL-01	PÁG.: 3 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

PRODUCTO/SERVICIO: Servicios técnicos especializados en motores y bombas				REVISIÓN N°: 1	FECHA: 28/Mayo/2012	
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN
9	Planificación y Control de la prestación del servicio	7.5.1	Jefe de Taller	Procedimiento de Rectificación de Partes (SP03-01) Procedimiento de Torneado, solda y metalizado de partes (SP03-02) Procedimiento de Calibración y reparación de bombas de inyección (SP03-03) Procedimiento de Reparación y mantenimiento de bombas y motores (SP03-04) Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Propios (SP08-02)	Oferta Técnica (RM-RG-11) Cotización (RM-RG-12) Informe de Reparación de Bomba (RM-RG-19) Orden de Trabajo (RM-RG-24) Informe de Medidas (RM-RG-25) Hoja de Servicio (RM-RG-26) Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (RM-RG-49) Orden de Mantenimiento (RM-RG-50) Control de actividades de Mantenimiento (RM-RG-51) Control de Actividades en el Taller (RM-RG-55)	Especificaciones del cliente Manuales de fabricantes

ELABORADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

REVISADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

APROBADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

	PLAN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-PL-01	PÁG.: 4 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

PRODUCTO/SERVICIO: Servicios técnicos especializados en motores y bombas				REVISIÓN N°: 1	FECHA: 28/Mayo/2012	
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN
10	Validación de la prestación del servicio	7.5.2	Jefe de Taller	Procedimiento de Rectificación de Partes (SP03-01) Procedimiento de Torneado, solda y metalizado de partes (SP03-02) Procedimiento de Calibración y reparación de bombas de inyección (SP03-03) Procedimiento de Reparación y mantenimiento de bombas y motores (SP03-04)	Informe de Reparación de Bomba (RM-RG-19) Informe de Medidas (RM-RG-25)	Manuales de fabricantes
11	Identificación y Trazabilidad	7.5.3	Jefe de Taller	Procedimiento de Rectificación de Partes (SP03-01) Procedimiento de Torneado, solda y metalizado de partes (SP03-02) Procedimiento de Calibración y reparación de bombas de inyección (SP03-03) Procedimiento de Reparación y mantenimiento de bombas y motores (SP03-04)	Orden de Trabajo (RM-RG-24)	Equipo identificado correctamente

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

NOMBRE/CARGO: _____

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

	PLAN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: RM-PL-01	PÁG.: 5 DE 5
		VERSIÓN N°: 1	FECHA: 15/08/12

PRODUCTO/SERVICIO: Servicios técnicos especializados en motores y bombas				REVISIÓN N°: 1	FECHA: 28/Mayo/2012	
N°	ACTIVIDAD	CLÁUSULA ISO 9001	RESPONSABLE(S)	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	CRITERIO ACEPTACIÓN
12	Control de Servicio No Conforme	8.3	Personal de Taller/Gerente General	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme (SP03-05)	Reporte de No Conformidad (RM-RG-08)	Servicio conforme con especificaciones del cliente
13	Auditoría Interna	8.2.2	Coordinador de SGC	Procedimiento de Auditoría Interna (SP01-06)	Reporte de No Conformidad (RM-RG-08) Programa de Auditorías Internas (RM-RG-05) Plan de auditorías internas (RM-RG-06) Informe de Auditoría (RM-RG-07)	Observaciones y No Conformidades detectadas Todos los procesos auditados
14	Acciones Correctivas y Preventivas	8.5.2 8.5.3	Coordinador de SGC	Procedimiento de Acción Correctiva (SP01-07) Procedimiento de Acción Preventiva (SP01-08)	Reporte de No Conformidad (RM-RG-08) Reporte de Acción Preventiva (RM-RG-09) Bitácora de acciones correctivas y preventivas (RM-RG-47)	Acciones correctivas y preventivas eficaces

ELABORADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

REVISADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____

APROBADO POR:

NOMBRE/CARGO: _____

FECHA: _____ FIRMA: _____