

DESCRIPCION DEL PROCESO DE IMPLMETACION DE UN SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR
SERVIMOTOS CDA

ANGIE TATIANA CÓRDOBA PANTOJA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PALMIRA-VALLE

2020

DESCRIPCION DEL PROCESO DE IMPLMETACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR SERVIMOTOS CDA

ANGIE TATIANA CÓRDOBA PANTOJA

Proyecto de grado como requisito para obtener el título de:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DIRECTOR: VLADIMIR RAMIREZ TARAZONA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PALMIRA - VALLE

2020

Tabla de contenido

LISTA DE TABLAS.....	6
LISTA DE GRAFICAS.....	6
DEDICATORIA.....	8
1. Introducción.....	9
2. Identificación del problema.....	11
3. Objetivos.....	12
3.1 Objetivo general	
3.2 Objetivos específicos	
4. Justificación.....	13
4.1 Mapa proceso a seguir	
5. Estado del Arte.....	14
5.1 Estudio del sistema de calidad	
5.2 Jerarquía de la documentación.	
5.3 Valores de la administración de la calidad.	
5.4 Trabajo de gerencia	
5.5 Planteamiento de los sistemas de gestión de calidad.	
5.6 Visión del sistema de gestión de calidad.	
5.7 Planteamiento del sistema gestión de calidad y otros sistemas administrativos	
5.8 Exploración del sistema gestión de calidad.	
6. Marco Teórico.....	22
6.1 Características de la ISO	
6.2 La familia de normas ISO 9000:2000	

6.3 La norma iso 9001:2008	
6.4 Interpretación del prólogo	
6.5 Interpretación de generalidades	
6.6 Interpretación enfoque basado en procesos	
6.7 Interpretación de compatibilidad con otros sistemas de gestión	
6.8 Interpretación de requisitos generales	
7. Marco Metodológico.....	28
7.1 Organización	
7.2 Diseñando el manual de calidad	
7.3 Metodología en procedimientos	
7.4 Estrategias en procedimientos.	
7.4.1 Identificar las instrucciones de trabajo	
7.4.2 Identificar Registros.	
7.4.3 Identificación de documentos sistemas de calidad	
7.4.4 Orden para documentar procesos	
7.4.4.1 Determinar procesos a documentar.	
7.4.4.2 Precisar el formato del proceso.	
7.4.4.3 Determinar integrantes del proceso.	
7.4.4.4 Elaborar un <i>flujo grama</i> .	
7.4.4.5 Determinar si se requieren instrucciones de trabajo.	
7.4.4.6 Determinar los registros requeridos.	
7.4.4.7 Determinar documentos de calidad.	
8. Descripción del proceso en la empresa.....	35
8.1 Estructura y formato	
8.2 Alcance del procedimiento	
8.3 Conformación grupos de trabajo	
8.4 Propósito de la aplicación del sistema	
8.5 Responsabilidades asignadas	
8.6 Mapa estratégico- flujo grama	

8.7 Realización del trabajo

8.8 Control del proceso

8.9 Registro presentados

8.10. Inspección y Prueba en Proceso.

9. Resultados.....	42
10. Conclusiones.....	43
11. .Referencias Bibliográficas.....	44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de organización para el proyecto de documentación.

Figura 2 Esquema para documentar procedimientos

Figura 3 Conformación de un procedimiento

Figura 4 Flujo grama

Figura 5 Mapa estratégico

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Elección de personal

Tabla 2. Asignación de tareas

Tabla 3. Tiempo de registro y pruebas a motocicletas

Tabla 4. Tiempo de digitación de datos de cliente y facturación

Tabla 5. Capacitaciones culminadas

DEDICATORIA

A Dios, mis padres, que me dieron la vida y con ella la capacidad de superarme y dar lo mejor en cada paso por este camino que no ha sido fácil, a mi abuela, a mi esposo, a mi familia por su compañía, gracias por acompañarme, su presencia y su humanidad han ayudado a construir y ser la persona que hoy en día soy.

A mis maestros y amigos que en el camino recorrido los encontré, y con sus amistades y consejos me han motivado a cumplir mis sueños con dedicación y orgullo. Gracias a todas las personas que conmigo recorrieron este camino porque me han dejado una gran enseñanza de superarme cada día.

1. Introducción

En poco tiempo se han realizado una cadena de cambios políticos y sociales que han cambiado la forma de vida, han alterado las áreas tecnológicas y económicas, han supuesto la quiebra para muchas empresas y la entrada de otras a la lista de las nuevas tecnologías. Como efecto del proceso de globalización de las economías y de los mercados y del impulso de la sociedad de la información y de las Comunicaciones, el concepto de “calidad” ha pasado de ser una propiedad unida al producto o servicio –adecuación para el uso, cumplimiento de especificaciones,...– a un valor conectado a la a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente, buscando fidelización.

La norma ISO 9001 Internacional informa los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que al ser aplicado por una organización para exponer su capacidad de satisfacer las necesidades del cliente y para el examen de dicha aptitud por partes internas o externas. Agregado en los sistemas que constituyen el decreto ya mencionado se numera el sistema de gestión de la calidad, que tiene como finalidad.

SERVIMOTOS CDA PALMIRA es el centro de diagnóstico automotor único para motocicletas, su propósito de realizar la Revisión técnico-mecánica y de gases a los vehículos que transiten por el país. Estos están en la obligación de estar habilitados por el Ministerio de Transporte, después de cumplir una serie de requisitos técnicos y legales.

Su objetivo social es mantener y velar por la seguridad de las personas que utilizan este vehículo como medio de transporte la motocicleta ya que al ser aprobada su revisión técnica mecánica se certifica que el vehículo está en buenas condiciones para ser conducido.

Por esta razón la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001 es de importancia, ya que desea satisfacer la necesidad del cliente, custodiando y superando las expectativas, gracias a la aplicación de sistema, su crecimiento continuo y la abstención de inconformidades. El fin de esta norma internacional es que los requisitos sean aplicables, sin embargo, en ciertas situaciones puede aceptarse su ajuste.

En este trabajo se manejará el siguiente orden de ideas, primero identificaremos el problema que se va a tratar por consiguiente el objetivo al que se quiso llegar justificando el porqué de dicho proceso. Se explicara paso a paso lo que se realizó y que se obtuvo como resultado.



2. Identificación del Problema

2.1 Formulación del problema

En años recientes se ha observado el crecimiento de los Centros de Diagnóstico en la ciudad de Palmira. A causa de la facilidad con que el gobierno concede permisos a los empresarios en respuesta al apuro del aumento de la población.

Nadie está exento a este hecho, y tal es el caso de la empresa Servimotos Cda. Hoy en día la competencia es muy grande y reñida en este mercado, como se ha observado, los clientes ya tienen una variedad de opciones para hacer la revisión técnicomecánica de sus motos, ellos pueden ir o venir ya que hoy en día no existe solo un centro de diagnóstico (CDA) como antes, sino varios.

Si nos remontamos al pasado (2006), se podría decir que durante esta época en la que existía un solo Cda, no había una importancia de ofrecer un buen servicio al cliente. El procedimiento de revisión tecno mecánica era muy limitado ya que no todas las personas tenían acceso fácil a los centros de diagnóstico ya que fuera por la ubicación o porque no era una obligación.

Hoy los clientes demandan servicios de calidad que cumplan con sus exigencias y en muchos casos que sobrepasen lo esperado. Pero este no es un trabajo difícil, para esto es necesario estar al frente de la competencia.

Obtener la atención del cliente no es sencillo, es obligatorio tener procesos bien diseñados que permitan el desempeño general de la empresa, los ayuden a reducir costos y mejorar los recursos. Es desde aquí donde se debe empezar, pues no se debe brindar un servicio de

calidad si la empresa no cuenta con procesos internos paupérrimos, de lo contrario el resultado sería un servicio mal elaborado.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

- Describir el proceso que requiere la empresa Servimotos CDA para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 edición 2008.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar los requerimientos de la gestión de calidad para ser aplicados en el cda
- Denominar las actividades para la implementación de un proceso de gestión de calidad en el centro de diagnóstico servimotos

4. Justificación

Para seguir el curso de su labor y mejora el Centro de Diagnóstico Servimotos Cda requiere de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, con la ejecución de estos métodos de calidad busca mejorar sus procesos internos ofreciendo satisfacer al cliente que es el más importante para la empresa.

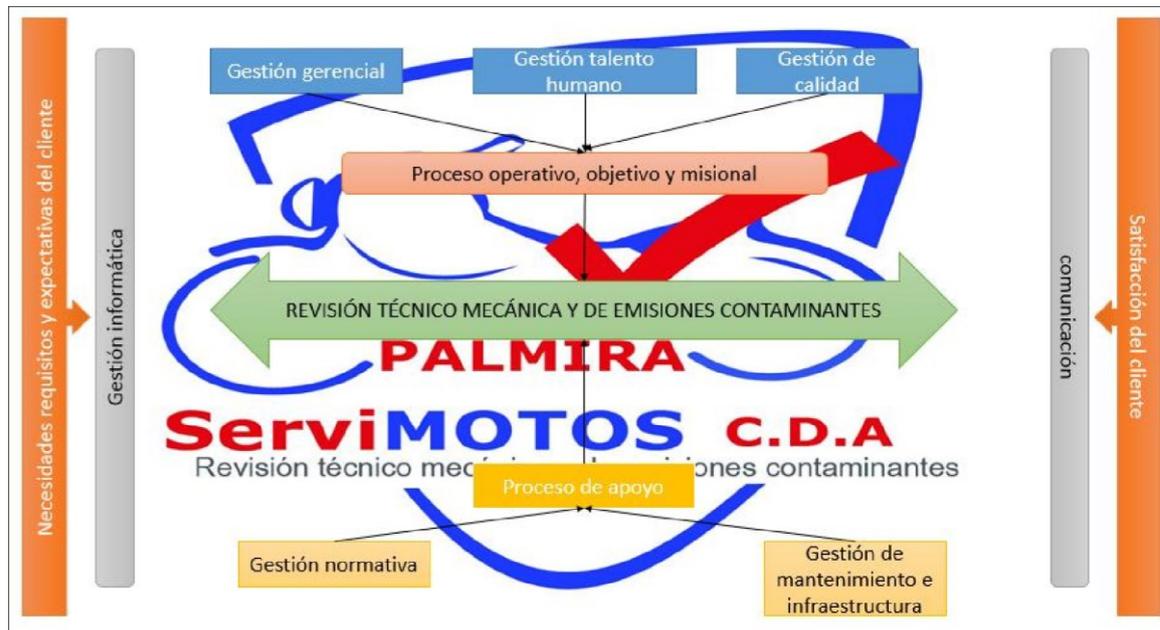
Al obtener un estudio el cual ofrece la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001, es rendimiento se difunde a toda la empresa donde se ayude a cumplir las normas dictadas por el gremio que rige a los centros de diagnóstico.

También se cuenta con los siguientes beneficios:

1. Mejorar la organización e incorporación de las operaciones.
2. Mejorar la calidad de la referencia.
3. Definición de las responsabilidades en la organización.
4. Prevenir inconvenientes y obstáculos.

Logrando con este estudio clasificar los procesos y brindar mecanismos de mejora implicados en un objetivo y procedimiento general.

4.1 Mapa proceso a seguir



5. Estado del Arte

5.1 Estudio del sistema de calidad

El estudio del sistema de calidad carece de la combinación total y la participación de todos los componentes de una determinada área de maniobras. Las obligaciones establecidas para el proceso deben estar completamente asignadas

- * Para obtener el sistema la calidad, es primordial que se conozcan las necesidades del resultado final del servicio.
- * El sistema de la calidad es una responsabilidad del cargo que encabeza la empresa y no se autoriza para que se encargue alguien más. Una gerencia o un área de trabajo podría crear un plan de acción y un orden a seguir, pero su implementación es responsabilidad del alto mando.

* Estudiar el sistema de calidad en todo sistema productivo es un reto de conformar el total de los principios que lo forman para llegar los resultados deseados.

* El modelo de estudio del sistema de la calidad va exclusivamente a no presentar inconformidades.

* El estudio de la calidad es una forma de dar confianza que el servicio cumplirá con ciertas determinaciones. También tiene como finalidad bajar los costos operativos. Todo modelo de estudio del sistema de calidad busca que los procesos se hagan bien desde el comienzo, y así de esta manera nace una cultura organizacional que delimita el mal uso de los recursos, evita los contratiempos y mejora el uso de los materiales.

5.2 Jerarquía de la documentación.

Nivel 1.

El nivel 1 lo compone los documentos base donde se explican los principios con base a la calidad. Usualmente es un archivo que se llama "Manual de Calidad" y se usa como introducción de las partes participantes (clientes, proveedores, personal, auditores, entre otros.); el documento es público y debe de estar justamente entregado por la organización para que el personal tenga información de lo que sucede

El manual de calidad tiene incluido:

- El título de la normal en la cual se basó el sistema.
- El área de ejecución del sistema

Se debe informar qué condiciones de la norma no son ejecutadas en el sistema de calidad. Al omitir un requisito e debe justificar, porque influiría en presentar una calidad del servicio que no esté a la altura de lo que se planteó tener

- Política de calidad: debe estar incluidos en el manual presentado
- La Descripción de la empresa, responsabilidades y cargos es descrito básicamente, representado en un organigrama.
- Información de la secuencia e integración de los procesos que se realicen en el sistema de gestión de calidad de una forma detallada.
- Componentes del sistema de calidad. Se fijan los objetivos y las estrategias para cada requisito del sistema, se recomienda que el manual maneje la misma estructura de la norma n la que se basa.
- Los procesos base o referencia a ellos. Usualmente las condiciones no nombran detalladamente, solo e refiere a como se hará el proceso en la empresa.

Nivel 2

La información de este nivel es la de los procesos en general. Es la forma que describe el método de trabajo, con explicaciones más amplias.

El proceso general describe cómo se hicieron las actividades. Si realizan tareas muy fijas y conceptuales, en el proceso general se dice la labor, que se habla detalladamente en el nivel de los documentos.

Cada proceso tiene un nivel de exigencia y así mismo se clasifica su documentación. La documentación se procesa por medio de personas que adquieran la

responsabilidad en el área, por lo tanto los procedimientos deben ser muy bien explicados y comprendidos. La estructura de los documentos ayuda a la comprensión y es fácil incluir todos los aspectos que debe ser llevado en cada procedimiento.

Nivel 3.

Este nivel se compone por procedimientos específicos que se pactan en la instrucción del trabajo, dicho documento informa paso por paso la forma para realizarlo

Los procedimientos específicos se deben explicar detenidamente para que al realizar una inspección se haga controladamente. Todo se basa en el tipo, tamaño de la organización y la suficiencia del personal.

Cuando esta impuesta la actividad, el dato se comparte con los trabajadores. Uno de los inconvenientes que presentan las empresas no es tener descrito un estándar de trabajo sino desconocerlo

5.3 Valores de la administración de la calidad.

Para obtener resultados exitosos se necesita manejar la organización de manera transparente y sistemática. Este se logra mediante la aplicación de un sistema creado mediante las necesidades de los participantes.

En la dirección de una empresa se aplican 3 disciplinas administrativas incluyendo principios de la administración para lograr los objetivos

a) Perspectiva en el cliente. En las empresas lo más importante son los clientes por dicho motivo se deben conocer sus necesidades para ser cumplidas y estar por encima de sus expectativas

b) Liderazgo. Liderar el fin de un propósito el ambiente y la dirección crea un entorno en el cual los participantes se involucran de lleno en la realización de los objetivos.

c) responsabilidad de la gente: el sentido de pertenencia que genera los empleados es un fundamento importante ya que con su habilidad beneficia la organización para el logro de objetivo

d) Angulo de procesos: el logro que se quiere tener se logra eficientemente cuando los recursos se manejan de la mejor manera.

e) Enfoque sobre hechos para decisiones. Las buenas decisiones se toman basándose en el análisis la información y los datos.

f) Beneficio mutuo con proveedores. Los acuerdos que se toman con proveedores resulta siendo beneficiaria para los dos si se basan en un mutuo acuerdo

5.4 Trabajo de gerencia.

Por medio del liderazgo y su comunicación la gerencia puede crear un ambiente laborar donde todos los empleados entren. Los valores de administración del sistema de la calidad pueden ser explotados por la gerencia, los cuales son:

- a) Crear los objetivos y la política de calidad de la empresa.
- b) Estudiar el enfoque que tiene la empresa con base a la necesidad del cliente

- c) Coordinar que se utilicen los procesos adecuado para cumplir con el cliente y los objetivos planteados.
- d) Coordinar un sistema efectivo que se implemente y se establezca logrando objetivos.
- e) Brindar los recursos que sean necesarios
- f) determinar si los resultados concuerdas con los objetivos pactados
- g) Toma de decisiones para la mejora continua

5.5 Planteamiento de los sistemas de gestión de calidad.

Las empresas brindan productos con el fin de satisfacer necesidades de clientes. Los estándares ISO 9001 apoyan a las organizaciones con el resultado de objetivos. Las personas buscan productos que cumplan con las expectativas que tienen. Estas expectativas se conocen de manera exacta mediante descripciones del producto que desean tener los clientes. Lo que desea el cliente puede ser expresado o por ellos mismo o por la empresa que le va a brindar el servicio pero la última palabra la da el cliente con la aprobación del producto. La perspectiva y necesidades del cliente están cambiando constantemente, por eso las organizaciones se obligan a estar en continuo cambio de mejoramientos de sus productos y este implica incluir sus procesos también. El enfoque de este sistema impulsa a que las empresas analicen la necesidad del cliente, teniendo como resultado los procesos que brinden un producto aceptado por el cliente y tener un control sobre estos procesos. Un

sistema de gestión de calidad puede ofrecer el marco de inicio para aumentar la posibilidad de tener mayor aceptación por parte del cliente y facilita la toma de decisiones ya que ellos estarán seguros de que la organización le ofrece los productos necesarios

5.6 Visión del sistema de calidad.

La visión que tiene el sistema de gestión opta por varios pasos para su aceptación y éxito:

- a) conocer las expectativas y necesidades del cliente.
- b) La fijación de los objetivos y político de la organización.
- c) decretar las responsabilidades y procesos para el éxito de los objetivos planificados
- d) Ajustar medidas de efectividad para cada procedimiento
- e) Describir la prevención de inconformidades
- f) la determinación de medios para la prevención de no conformidades y omitir sus causas.
- g) Oportunidad de mejora para la efectividad de los procesos
- h) la búsqueda de mejoras que ayuden a promover excelentes resultados.
- i) El diagnostico de las estrategias, recursos y procesos para obtener mejoras planificadas.
- j) La aplicación del proyecto.

k) El seguimiento de las mejoras.

l) La valoración del rendimiento vs lo planillado.

m) La verificación de los procesos de mejora para concluir el seguimiento apropiado

Este planteamiento se puede anexar al que ya habían venido realizando

Una empresa que toma este estudio mencionado crea confianza en demostrar que puede realizar los procesos y satisfacer al cliente con su producto de igual manera la empresa también tendría un grado de éxito.

5.7 Planteamiento de los sistemas de gestión calidad y de otros sistemas administrativos.

El sistema de gestión es parte del sistema administrativo de la empresa que se ve en los resultados, con finalidad de satisfacer las expectativas, requerimiento y necesidades de los interesados, dependiendo si fue lo apropiado. Los objetivos del sistema son el suplemento de otros objetivos como los son: obtención de recursos, salud ocupacional, el medio ambiente, la seguridad y la rentabilidad. Los componentes del sistema de gestión de la empresa deben ser integrados en conjunto con el sistema de calidad, adentro de un sistema que utilice componentes comunes. Esto puede agilizar la planificación, conseguir recursos, la explicación de objetivos específicos y la valoración de la eficiencia total de la empresa. El sistema de gestión de la organización puede ser valorado relacionado a la

solicitud del sistema. El sistema de gestión puede ser revisado contra la demanda de estándares internacionales como la ISO 9001 Y LA ISO 14001. Esta requisitoria al sistema de gestión pueden aplicarse por en conjunto o separado.

5.8 Exploración del sistema gestión de calidad.

Una relevante actividad de la gerencia es la ejecución de evaluaciones constantes respecto a lo conceptual, apropiado y eficiente del sistema de gestión la calidad con relacionado con los objetivos. Este repaso puede incluir el examen de las necesidades de aplicar las políticas y objetivos de calidad en solución a las necesidades cambiantes por las personas participantes.

6. Marco Teórico

En este trabajo se presenta una descripción general del marco que rige la actividad de la revisión técnico mecánica siendo este la asociación nacional de centros de diagnóstico automotor y de emisiones contaminantes “ASOCDA” en Colombia actividad que está a cargo de los centros de diagnóstico automotor que se habilitan ante el ministerio de transporte para poder prestar el servicio de revisión. (CDA, 2019)

Servimotos cda es un centro de diagnóstico automotor, empresa dedicada a la circulación legalmente de vehículos que se utiliza como transporte, donde se revisa motocicletas por medio de máquinas que son manipuladas por operarios certificados, entre las pruebas realizadas a las motocicletas están:

- ✓ Soat vigente

- ✓ Luces altas y bajas
- ✓ Freno delantero y traseros
- ✓ Luz stop
- ✓ Espejos en buen estado
- ✓ Emisión de gases contaminantes y demás

En este caso se implementara las normas que los deben regir en el momento como las normas ISO 9001 en el centro de diagnóstico servimotos cda.

La sigla ISO tiene como aclaración que es la Organización Internacional de Normalización, en inglés: (International Organization for Standardization). Dicha palabra no es una sigla, sino un nombre procedente de la palabra griega *ISOS*, que siendo su significado “igual”, tiene la raíz etimológica de la preposición ISO

http://www.sdpt.net/calidad/normasiso9000.htm#_¿Qué_es_ISO?

6.1 CARACTERISTICAS DE LA ISO

- La sigla ISO “en inglés International Organization for Standardization. Es la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, y se destina a la innovación de normas para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Son las llamadas Normas ISO” (ICSA, s.f.)

□ ONG (Organización No Gubernamental):

“Su acreditación, a la que hoy están afiliados más de 120 países, no está formada por delegaciones gubernamentales, sino por Organismos, o Institutos de Normalización, con un asistente por cada país”. (Naomi, s.f.) □ **Conformidad con la norma:**

No es misión de la ISO, el constatar que las normas son aplicadas por los organismos en aprobación con los requisitos de la misma. “La *Conformidad con la Norma* –como se llama a este proceso de comprobación- es el tema de los proveedores y sus clientes en el sector del marco regulatorio, cuando la ISO es incorporada en la legislación pública. También existen laboratorios de prueba y auditores que ofrecen servicios de comprobación de conformidad para la evidencia de productos, servicios o sistemas con las normas ISO”. (Naomi, s.f.) □ **Trabajo de la iso:**

La iso evoluciona convenios técnicos a nivel mundial que son divulgados como normas internacionales. Esta considerado que diariamente existen más de quince reuniones alrededor del mundo de los grupos técnicos conformados para la gestión de la iso en los que la misión de desarrollo de normas se concluye.

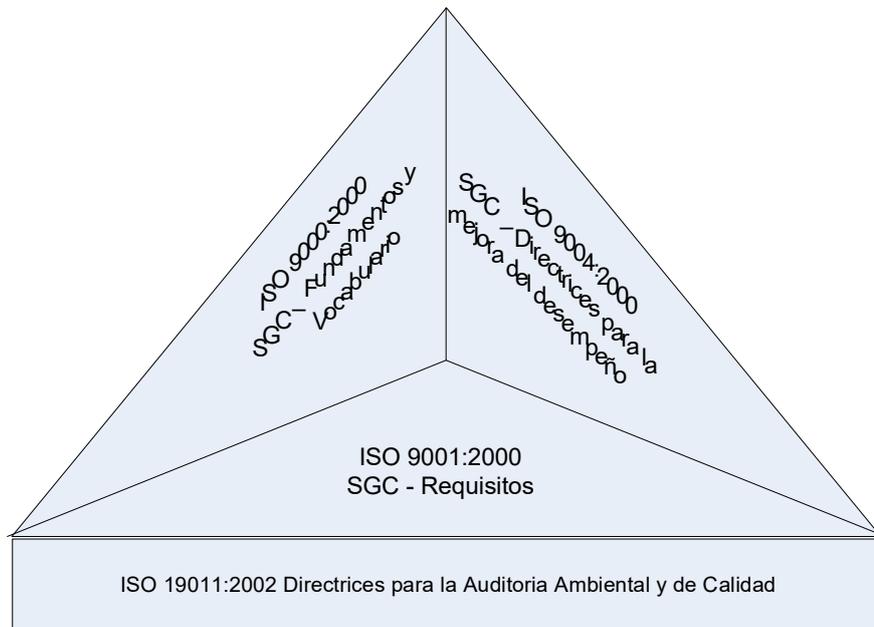
“Este proyecto es coordinado desde la Secretaria General en Génova, que también divulga las normas”. (Naomi, s.f.)

6.2 La familia de normas ISO 9000: 2000

El grupo de normas ISO 9000:2000 simbolizan un consenso internacional de buenas prácticas de gerencia. Como objetivo primordial es brindar a las organizaciones líneas guía

sobre lo que conforma un sistema de gestión de calidad efectivo, que en el futuro puede servir como el marco para la mejora continua

La norma ISO 9000: 2002 incluye reglas para realizar auditorías a los sistemas de gestión de calidad



² <https://sites.google.com/site/sistemagestionbynaomi/>

6.3 La norma ISO 9001: 2008

La norma ISO 9001: 2008, se desarrolla en 8 partes:

1. Objeto y campo ejecución.
2. Reseñas
3. Normas y definiciones.

³ <https://sites.google.com/site/sistemagestionbynaomi/>

4. Sistemas de gestión de calidad
5. Compromiso de dirección
6. Administración de recursos
7. Ejecución del producto
8. Medición estudio y mejora

6.4 Interpretación del prologo

Igualmente después de enumerar los detalles técnicos sobre de la redacción de las normas y procedimientos de aprobación de la ISO, la norma insta que el sistema de calidad tiene dos finalidades principales que son:

- Adquisición de salvaguardar la calidad del producto
- Aumento de la satisfacción del cliente.

6.5 Interpretación de generalidades

En el crecimiento de esta Norma se han priorizado los principios de gestión de calidad mencionados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

La Norma ofrece definiciones sobre una forma que es internacionalmente conocida para ser desempeñado una empresa. Se determinan unos requisitos mínimos; o sea, en cualquier implantación se debe pensar en sus disposiciones sólo como requisitos mínimos. El sistema de gestión de la calidad puede examinarse e implicar la certificación o registro por parte de un organismo ya avalado.

6.6. Interpretación basado en procesos del enfoque

AL interno de esta norma se muestra un modelo que es importante comprender. La norma lo denomina como un “modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos” ya que resalta los procesos principales que forman parte de esta. Es posible que estos procesos ya existan en la empresa, aunque es muy seguro que no se hayan visto de forma peculiar. Este modelo aplica el concepto de que la calidad empieza y termina en el cliente.

6.7 Interpretación de compatibilidad con otros sistemas de gestión

Si se observa la posibilidad de obtener otros sistemas de gestión como: Sistemas de gestión ambiental, sistema ocupacional, sistema de seguridad, la norma facilita la aplicación de otros sistemas en la empresa

6.8 Interpretación de requisitos generales

La interpretación tiene como fin de recubrir el requisito de que la organización establezca en un sistema de gestión de calidad. Este punto informa considerablemente las actividades

asociadas con la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Estas actividades se explican con un detalle más favorable en lo que queda de la norma. Teniendo como finalidad culminar con los requisitos, se necesita garantizar que las ideas propuestas en los siguientes literales

- a) Definir los procesos para el (SGC) y su implantación a través de la organización,
- b) Determinar el orden y forma de trabajo de estos procesos,
- c) Determinar los principios y los métodos necesarios para estar seguros de que tanto el desarrollo como el control de los procesos sean eficaces y eficientes
- d) Contar con los recursos y estudios solicitados para dar un apoyo a la operación y el seguimiento de estos procesos

7. Marco Metodológico

Ejecutar la norma no es indicador de que todo fruto o servicio cumple con requisitos de los clientes. Solo afirma que el sistema de calidad planillado está documentado e implantado y tiene la disposición de alcanzar los requerimientos de los clientes

7.1 Organización:

La credencial del sistema de calidad demanda la participación de la gerencia. La gerencia debe de estar enterada de la necesidad de implementar el prototipo en la empresa y dispuesta no solo a consagrar tiempo al proyecto de implantación, así se comprendería que dicho sistema será el seleccionado. La eficaz documentación es la derivación de

conciencia por parte de la gerencia sobre el modelo, sino también un plan estratégico de organización.

7.2 Diseñando el sistema de calidad

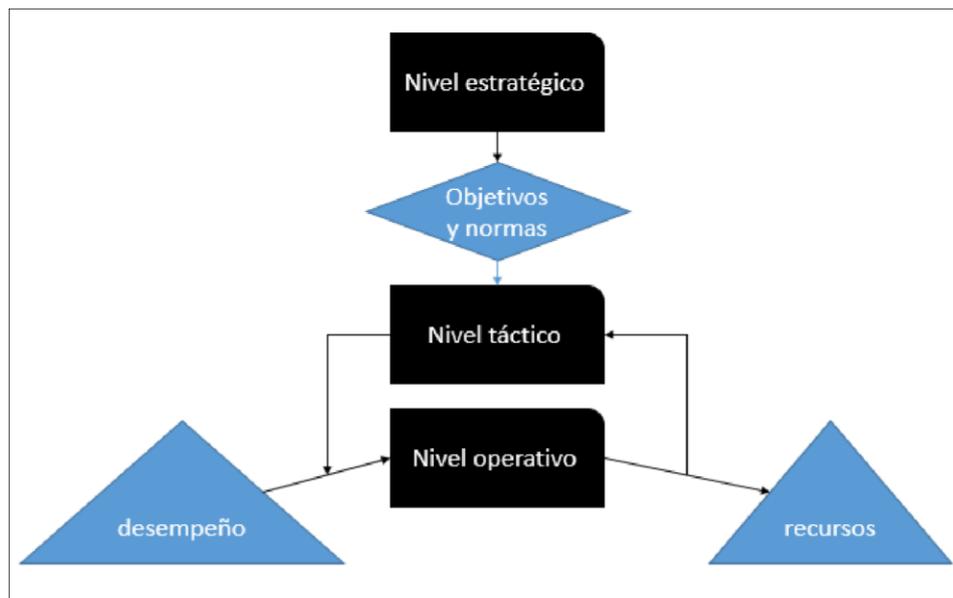


Figura 1 Esquema de organización para el proyecto de documentación.

7.2 Diseño del sistema de calidad

El sistema de calidad es el más alto nivel del sistema registrado de la organización y su obligación con la calidad presentada, el sistema de calidad debe incorporar como referencia a los procesos documentados que forman el sistema de calidad. En general debe revisar los siguientes aspectos:

- 1) registro de control de la distribución.
- 2) contenido
- 3) Breve informe histórico de la organización.
- 4) exposición de la política de calidad de la empresa.
- 5) secciones que escriban cada cláusula de la norma.

7.3 Metodología en procedimientos

Cuando sea documentado el sistema de gestión, se procede a trabajar sobre diferentes procesos de los distintos requerimientos de la norma, este señala que cada título del sistema se debe identificar los distintos procesos que se realizaran. Obteniendo un criterio libre de cuantos procedimientos se derivan cada enunciado. Para cumplir estos pasos es importante la dinámica de conformar grupos

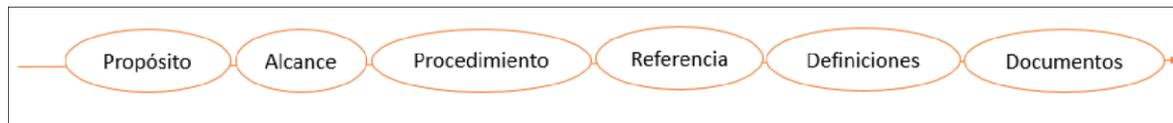


Figura 2 Conformación de un procedimiento

7.4 Estrategias en procedimientos.

El tema central comienza a partir de lo descrito anteriormente. Las interrogantes que se proponen al equipo encargado de registrar el sistema son varios. En algunas oportunidades se hacen los procedimientos y se fija las instrucciones de trabajo.

7.4.1 Identificar las instrucciones de trabajo

En cada procedimiento se debe buscar si se requiere instrucción de trabajo. La instrucción de trabajo es " información que explica en detalle el cómo se efectúa una operación concreta".

7.4.2 Identificar Registros.

Se debe comprender qué es un registro, la mayoría de organizaciones se confunden y cooperan con una cantidad de papelería innecesaria, o bien, en otras ocasiones, no saben identificar los registros verdaderos. Se entiende por registro todo documento o dato que se pueda presentar a otra persona para demostrar que se está cumpliendo con un mandato de la norma.

7.4.3 Identificar documentos de calidad

Documentos de calidad. La mayoría de veces por falta de información, los documentos que recaen en la práctica del procedimiento no se identifican o en otro caso se parte del supuesto que los existentes son los adecuados.

7.4.4 Orden para documentar procedimientos

La forma para documentar es la manera específica de realizar una actividad, paso por paso, se debe comprender que si se crean cumpliendo con las peticiones de la norma, pero en exploración de las actividades, las inspecciones y los registros que den valor agregado, se deberá cooperar para dar velocidad de funcionamiento al sistema, siendo parte elemental de la correcta producción del modelo



Figura 3 Esquema para documentar procedimientos

7.4.4.1 Determinar procedimientos a documentar.

En este punto se piensa sobre la naturaleza de las cláusulas del modelo. Las estipulaciones están organizadas en base en el periodo de vida del producto, es decir, hay unas estipulación que dirigen lo vinculado con el diseño, otras se basan en el desarrollo del producto, unas con la producción y otras con servicios, a éstas se les llama "focales", ya que tienen deben ser aspectos muy precisos del ciclo de vida del proyecto.

7.4.4.2 Definir el formato del procedimiento.

No existe un prototipo que se deba seguir para los procesos. La norma no informa ninguna imposición al respecto. La única definición general dice que "el procedimiento es una manera determinada de desempeñar una actividad". Implica que el proceso se debe definir de una manera muy clara y demostrar el desempeño de cada actividad.

7.4.4.3. Determinar actores del procedimiento.

Normalmente, las tareas a realizar en el procedimiento son ejecutadas por distintos individuos que ocupan varios cargos en la empresa. A estas se les denomina "actores".

7.4.4.4. Elaborar un flujograma

Comprendido el proceso y definido el alcance, es de suma importancia explicar gráficamente cómo se requiere el procedimiento.

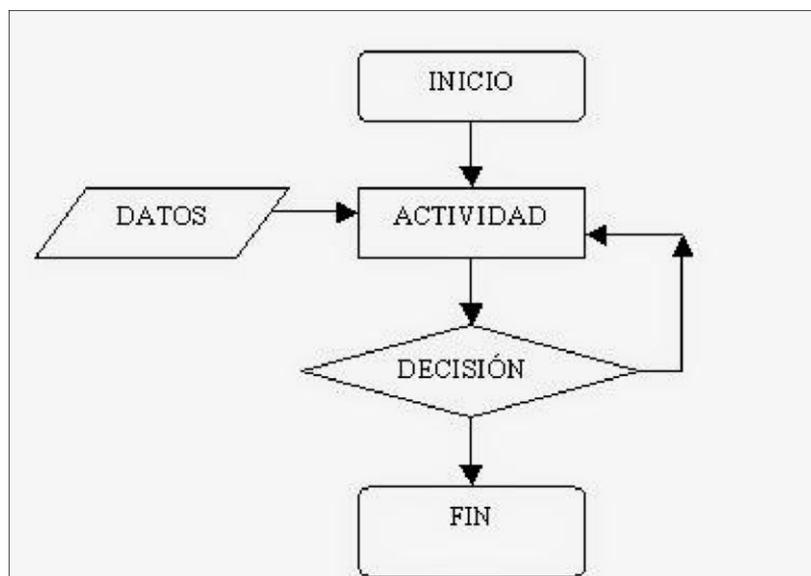


Figura 4 Flujograma

7.4.4.5 Determinar si se requieren instrucciones de trabajo.

Un aprendizaje que se utiliza en varias ocasiones es la llamada tabla de decisión, que posibilita visualizar muy sencillamente las condiciones que pueden presentarse ante un problema en específico y definir qué acciones se toman para resolverlo. Siendo estos documentos inspeccionados.

7.4.4.6 Determinar los registros requeridos.

Una vez terminada la labor de desplegar el procedimiento, se ubica aquellos documentos o datos que sirvan para presentarse a terceros y dar fe de que se cumplió con los requisitos indicados de la norma

7.4.4.7 Determinar documentos de calidad.

La forma más aconsejable es revisar el proceso. Normalmente, cuando se proyecta el flujograma de forma sencilla aparecen los documentos que se considerarán parte del sistema de gestión de calidad.

8. Descripción del proceso en la empresa

El centro de diagnóstico servimotos cda se convenció que actualmente las empresas competitivas, son las que seguirán, por tal motivo la implementación de un modelo de calidad considera incluir de manera conjunta el sistema de gestión de calidad.

Conociendo la importancia de este modelo de gestión de calidad no es solo documentar lo que se trabaja, pues lo que se desarrolla no precisamente ayudara a un proceso eficiente. La acción de documentar un el proceso representa el inicio del proyecto y este debe ser muy serio ya que replantea de las distintas tareas que el modelo exige que se documenten. Se analizaron las actividades actuales y se eliminaron aquellas que no aportan valor agregado, se estudió detenidamente las inspecciones verificando si realmente son necesarias.

8.1 Estructura y formato.

No hay un formato solicitado para sistemas de calidad, pero debió concordar la política con los objetivos y los procesos de la empresa de tal manera que fueran precisos ,completos y claros.

8.2 Alcance del procedimiento.

Los procesos del sistema planteado no debieron entrar en análisis técnicos. La cantidad de procesos, la naturaleza de su formato y presentación debieron ser determinadas por la empresa.

8.3 Conformación grupo de trabajo

Para realizar dicho trabajo de mejoramiento empresarial se conformó un grupo de colaboradores los cuales estaban en la capacidad de implantar el sistema de calidad en la empresa, dichos empleados fueron

Tabla 1. Elección de personal

Nombre	Cargo
Orlando Acuña	Gerente
Diego Albornoz	Ingeniero
Tatiana Córdoba	Aux. administrativa

8.4 Propósito de sistema de gestión de calidad.

- Procedimientos y requerimientos de las empresas de mejor calidad • Implementación de un sistema de producción de calidad eficaz y eficiente
- Suministrar la base registrada para auditar sistemas de calidad.
- Formación de los empleados en la demanda del sistema y disciplina de cumplir.
- Muestra de un sistema de calidad con fines demostración externos como prueba de cumplimiento con la ISO 9001.
- Manifestación de cumplimiento de un sistema de calidad con normas requeridas.

8.5 Responsabilidades asignadas

Cuando se tomó la decisión gerencial de documentar el sistema de gestión, el proceso se empezó fijando la tarea de coordinación a un grupo capacitado, que fueron personas de una función específica y de varias áreas organizacionales.

Tabla 2. Asignación de tareas

Nombre	Cargo	Función	Tarea
Orlando acuña	Gerente	Toma de decisiones	Revisar información suministrada por empleados
Diego Albornoz	Ingeniero	Dirigir personal	Asignar y vigilar cada punto de trabajo que hicieran bien su labor
Tatiana Córdoba	Aux administrativa	Procesamiento de datos en el sistema	Presentar informes sobre los puntos que se estudiaron en el proceso

8.6 Mapa – flujograma estratégico

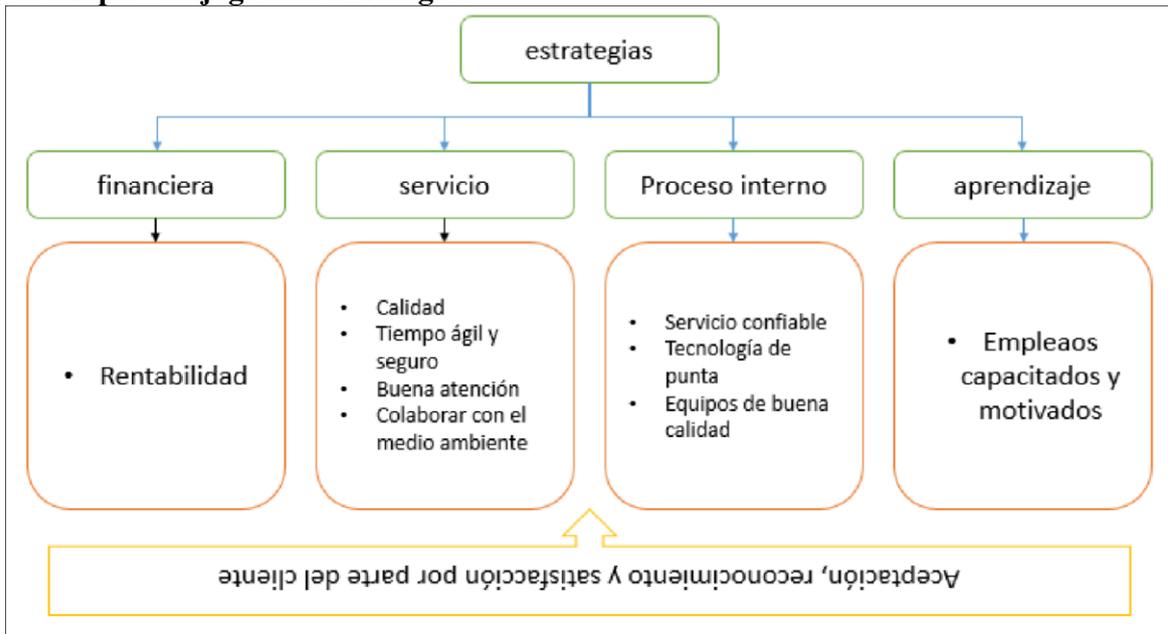


Figura 5 mapa estratégico

8.7 Realización de trabajo

Al comprender lo que se deseaba obtener como resultado y teniendo responsabilidades asignadas se dio a la tarea de realizar los procesos:

- Ingeniero: al mando del funcionamiento de la pista, opto por la idea de asignar un operario por equipo ya que al no haber cambios de puesto se ahorraría tiempo porque en cada cambio de equipo el personal debe registrarse en el sistema para poder acceder a la plataforma de la prueba que se le realiza a la motocicleta. La comunicación entre el operario y el cliente se modificó a una información explícita donde se les decía en que casilla presentar documentos y cancelar en el momento de ingresar a la sala de espera.
- Aux administrativa: agilizar en la recepción de documentos y dinero, optar por empezar el procedimiento con cada persona mientras se le recibía toda la documentación y se tomaba los datos personales para ir digitando la facturación de inmediato
- Gerente: implemento capacitaciones de atención al cliente y de informática para digitar de forma más rápida.

8.8 Control de proceso

1. Se identificaron y planificaron todos los aspectos de la producción que tuvieron efecto directo sobre la calidad del servicio

2. Todos los procedimientos de producción fueron realizados en condiciones vigiladas, según lo especificado en el manual de operaciones.
3. Los datos de los procesos de producción empleados cumplieron con lo estipulado en el manual de operaciones.
4. Las claves de proceso y las características del producto fueron supervisadas y manejadas durante la ejecución de la producción.
5. Los procesos y equipos utilizados fueron inspeccionados y aprobados periódicamente por el Gerente ya que determinaron su acondicionamiento, mantenimiento y calibración.
6. Se aseguró y mantuvo un ambiente pertinente en la realización de los procesos.
7. Se mantuvieron informes de los procedimientos y equipos de alta tecnología, aprendizaje y experiencia del personal en las diferentes etapas del proceso.

Referencias.

- Hojas de Proceso
- Plan de Controles
- Procedimientos para Controlar que el proceso será verídico y asertivo.

8.9 Registros presentados

Los registros obtenidos en el transcurso de los últimos 4 meses del año 2019 fueron digitados en tablas por creaciones propias tales como:

Tabla 3 Registro de tiempo de ingreso y pruebas a motocicleta

Placa	Hora de ingreso a pista	Hora de salida de pista	N. pruebas realizadas

Tabla 4: tiempo de digitación de datos de cliente y facturación

Nombre	Placa	Hora ingreso al cda	Hora de salida del cda

Tabla 5: capacitaciones culminadas

Asistencia capacitaciones	Horario	Nombre	Cedula	firma
Fecha				

8.10. Inspección y Prueba en Proceso.

1. El ingeniero a cargo fue el responsable que la motocicleta fuera inspeccionada y posteriormente aprobada de acuerdo con el plan de Calidad y el procedimiento definido.
2. Se usaron tácticas de vigilancia y control para determinar la aprobación de los productos que solicitaban.

3. Los datos procesados fueron protegidos y dejados en estado de reposo hasta terminar las pruebas necesarias para definir el resultado

9. Resultados

Como experiencia personal lo catalogue como un trabajo lleno de retos los cuales beneficiaron mi vida humana y profesional, comprendí que la implementación de un sistema de gestión de calidad requiere de un gran compromiso desde la gerencia hasta la labor de los operarios.

Nos dimos cuenta que con una mejor organización de procesos se puede laborar de forma más eficiente y obtendremos mayor satisfacción en los cliente ya que el centro de diagnóstico ofrece revisiones tecno mecánica en 10 minutos y se supone que se debe cumplir con dicho tiempo.

La capacitación brindada a los empleados ayudo mucho en brindar un excelente servicio al cliente el cual representa a la empresa hoy en día.

Los equipos manejados antes del estudio del sistema de gestión eran equipos con baja calidad de procesamiento al igual del internet que se usaba, al actualizar los equipos empleados para la revisión y cambiar el internet a fibra óptica el tiempo que permanece el cliente dentro del cda se acerca al tiempo que informamos en nuestra publicidad.

10. Conclusiones

- Ejecutar y crear un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 de diagnóstico Servimotos dio un gran empuje para la apertura hacia mercados más exigentes
- Trabajar clasificadamente dio lugar manejar un lapso de tiempo corto en comparación del anterior, se mejoró valiosamente así mismo también mejoró el ambiente de trabajo para los empleados, y referente a la toma de decisiones ante los problemas es mucho más simple decidir.
- En el siglo XXI los mercados globalizados obligan a mantener estrategias de mercado en constante actualizaciones y una de ellas es la utilización de los sistemas de gestión de calidad.
- Los consumidores exigen la calidad como un derecho a su posición de "clientes" y lo reclaman cada vez más. Gracias a esto las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a cualquier cultura con fines mercaderistas.

11. Referencias bibliográficas

Bibliografía

- 9001, Cambios claves nueva ISO. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad, principales principios*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-degestion-de-calidad-principios/>
- Alpina S.A. (2019). *Alpina*. Obtenido de <https://www.alpina.com/corporativo/somosalpina/quienes-somos/certificaciones-y-reconocimientos>
- CDA, S. (2019). *Servimotos cda*. Obtenido de <https://www.servimotoscda.com/> colombia, U. c. (s.f.). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx> excellence, I. (s.f.). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*. Obtenido de *Sistemas de Gestión de Calidad*: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- ICSA. (s.f.). *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos*. Obtenido de <https://www.icsa.es/laboratorios-analiticos/consultoria-de-laboratorios/iso-9001>
- Naomi, S. G. (s.f.). *Sistema de gestión de calidad informática*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/sistemagestionbynaomi/normas-iso.com/iso-9001/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Pereyra, M. d. (2012). *BSI Caso de Éxito Equiver*. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-MX/casoExitoV2.pdf> planeacion, A. d.

(s.f.). *SENA*. Obtenido de

http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/sistema_gestion_calidad.pdf

Qalliance. (s.f.). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE?*

Obtenido de <https://qalliance.org/es/que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Riaño, M. A. (2017). *ASO-CDA 10 Años haciendo historia*. Riaño, Marcela Aranguren.

Serrano, A. B.-R.-R. (22 de junio de 2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. Obtenido de

[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2599/3](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2599/3487#content/contributor_reference_3)

[487#content/contributor_reference_3](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2599/3487#content/contributor_reference_3)