



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Centro Interdisciplinario de Posgrados

e Investigación

Escuela de Ingeniería

Maestría en Sistemas Integrados de Manufactura y Estrategias de
Calidad

**PROPUESTA PARA LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE LLANTAS Y
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AUTOMOTRIZ.**

Tesis que para obtener el Grado de Maestro
en Sistemas Integrados de Manufactura y Estrategias de Calidad

Presenta

Ing. Josué Alejandro Rodríguez Ortiz

Director

Dr. Hertwin Minor Popocatl

Puebla, México.

Agosto, 2018



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Centro Interdisciplinario de Posgrados

e Investigación

Escuela de Ingeniería

Maestría en Sistemas Integrados de Manufactura y Estrategias de
Calidad

Se aprueba la Tesis:

PROPUESTA PARA LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE LLANTAS Y
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AUTOMOTRIZ.

Comité de Revisión.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hertwin Minor Popocatl', is written over a horizontal line.

Dr. Hertwin Minor Popocatl

Director

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Omar Aguilar Mejía', is written over a horizontal line.

Dr. Omar Aguilar Mejía

Asesor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Prudencio Fidel Pacheco García', is written over a horizontal line.

Dr. Prudencio Fidel Pacheco García

Asesor

Puebla, México.

Agosto, 2018

INDICE

	PAGINA
RESUMEN	3
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
2 MARCÓ TEÓRICO	7
2.1 CONCEPTO DE CALIDAD	7
2.2 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
2.3 CALIDAD PARA SATISFACER AL CLIENTE	9
2.4 VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
3 NORMAS ISO	10
3.1 FAMILIAS DE LAS NORMAS ISO	10
3.2 CARACTERISTICAS DE LA NORMA ISO 9001	11
3.3 EL DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO	11
3.4 OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA NORMA ISO 9001:2015	12
4 ESTUDIO DE CASO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015	14
4.1 INTRODUCCIÓN	14
4.2 METODO EMPLEADO PARA LA DOCUMENTACIÓN	14
5 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	16
5.1 DIAGNOSTICO INICIAL	16
CONCLUSIÓN	19
BIBLIOGRAFIA	20
ANEXO.1	22
ANEXO.2	23
ANEXO A. MANUAL DE LA CALIDAD	24
ANEXO B. PROCEDIMIENTOS MANUAL DE CALIDAD	52
ANEXO C. CARTA DE LIBERACIÓN	148

RESUMEN

En este presente trabajo de investigación se desarrolla una propuesta para la documentación de un sistema de gestión de calidad en la empresa la cual se basa en la norma ISO 9001:2015, permitiendo que la organización pueda ser basada en procesos, y a corto plazo, esta pueda documentar sus procesos para que posteriormente como resultado tener una correcta estandarización en su documentación y la organización se enfoque en las necesidades de los clientes, con personal motivado y mejor preparado, definiendo los procesos para la prestación de servicios y mantenerlos bajo control.

1. Introducción

El concepto de la calidad hoy en día se convirtió en un vocablo y actuar diario para la mayor parte de las personas u organizaciones debido a clientes cada vez más exigentes que obligan a éstas a adaptarse a las exigencias del mercado, desarrollando Sistemas de Gestión de Calidad(SGC) que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a sus actividades.

Por otra parte los manuales son los documentos básicos del SGC entre otras muchas cosas aquí se detalla la política de calidad, estructura básica de la organización, información de auditorías y gestión de la documentación adoptadas para una gestión de la calidad eficiente siguiendo las directrices de una norma ISO 9001, además en estos manuales se especifican los requisitos del SGC con la finalidad de que la organización demuestre por un lado su capacidad para proporcionar de forma eficiente los servicios e instalaciones que satisfagan tanto los requisitos de sus clientes como los reglamentos aplicables, y también la de mejorar continuamente a través de los procesos de medición, seguimiento y mejora continua. (Lopez Lemos, Como documentar un sistema de gestión de calidad segun iso 9001:2015, 2016)

Hay que mencionar, además que con la correcta documentación de un SGC en las organizaciones se pretende consolidar los procesos que componen sus actividades y por lo cual mejorar la eficacia del mismo, por lo tanto al documentar un SGC para ser más específicos se busca ganar seguridad, y obtener un aumento de rentabilidad para la organización. Por otro lado, el actuar bajo el esquema ISO 9001 aportaría, entre otras cosas, control a la organización a la hora de llevar a cabo sus servicios disminuyendo los riesgos que pueden surgir durante su prestación y por tanto provocar un aumento de la producción así como de la fidelidad por parte de los clientes. (Lopez Lemos, Novedades ISO 9001:2015, 2015)

Indiscutiblemente en concreto es necesario desarrollar planes de sensibilización para los integrantes de la organización ya que es indispensable su colaboración y activa disposición para su capacitación y así percibir de manera amigable los cambios que surjan en las áreas, por lo cual el compromiso tanto de la gerencia como de todos los colaboradores de la organización logrará cumplir con la misión y visión de la empresa, fomentando el trabajo en equipo, capacitación, mejoramiento a nivel profesional y personal del recurso humano.

Por lo anterior, el propósito de este trabajo de investigación es el de realizar una propuesta para la documentación de un sistema de gestión de calidad total en la empresa Llantera Go Tires, siendo una organización comprometida en su mejoramiento continuo está interesada en desarrollar dicha documentación con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas de la manera más adecuada y así aumentar su competitividad.

1.1. Planteamiento del problema.

Llantera Go Tires empresa constituida en el año 2000 se dedica a la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos ligeros y pesados. Dentro de sus actividades se encuentran: distribución y venta de llantas, mecánica general y venta de acumuladores.

Actualmente solo cuenta con el cumplimiento de las 5's dentro de la organización el cual lo audita semestralmente su proveedor directo la empresa Bridgestone, al revisar su documentación se encontró que no cuenta con toda la información documentada y con manuales de sus procesos para llevar a cabo una correcta documentación de un sistema de gestión de calidad.

Adicionalmente, la empresa Llantera Go Tires toma la decisión de aceptar el desarrollo de una propuesta de documentación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, el motivo es que su proveedor directo Bridgestone le solicita dicha documentación para seguir cumpliendo con sus políticas internas y seguir siendo su proveedor. Con la propuesta de un sistema de gestión de calidad se pretende dar una base que permita a llantera Go Tires estandarizar los procesos, así como el seguimiento en la satisfacción a sus clientes y prestar un servicio eficiente.

1.2. Objetivos de la tesis.

Objetivo General.

Realizar la propuesta para la documentación de un sistema de gestión en la empresa, el cual ayude a conservar la información documentada para tener certeza que los procesos se ejecuten acorde a lo planificado.

Objetivo Específico.

- Identificar mediante una evaluación diagnostica la situación actual de la empresa para detectar la brecha acorde a la norma ISO 9001:2015.
- Definir el proceso de documentación de la norma ISO 9001:2015.
- Analizar los procesos existentes y establecer planes de mejora continua.

1.3. Descripción de la Empresa.

La empresa Llantera Go Tires, es una entidad con titularidad de persona física con actividad empresarial que surge en el año 2000 iniciativa de la empresaria Norma Rosario Arango Gibb al identificar oportunidad de negocio con empresas fuertes de la zona norte del Estado de Veracruz para el mantenimiento preventivo/correctivo de todo tipo de unidades, contando con 30 empleados en la Matriz.

Actualmente la organización ofrece los servicios de:

☐ Distribución y venta de llantas para vehículo, camioneta y camiones.

- Alineación
- Balanceo.
- Rotación.

☐ Mecánica en general

- Cambio de aceite.
- Afinación fuel inyección.
- Reparación de caja de velocidades.
- Reparación de diferenciales.
- Rectificación de frenos.

☐ Suspensión.

- Amortiguadores (venta e instalación)
- Revisión general de suspensión.
- Revisión de muelles (solo aplica en camiones y camionetas)

☐ Acumuladores.

- Venta
- Instalación.

Actualmente Llantera Go Tires cuenta con el cumplimiento de las 5's el cual es supervisado semestralmente por su proveedor directo que es grupo Bridgestone, dicho proveedor realiza como mínimo dos auditorías externas por año, el cual Llantera Go Tires tiene el compromiso de cumplir como política interna de su proveedor. De lo contrario puede llegar a perder regalías, promociones o hasta su cancelación de contrato con grupo Bridgestone.

Dentro de los principales logros de Llantera Go Tires se encuentra que es proveedor de Petróleos Mexicanos, compañías al servicio de PEMEX, Comisión Federal de Electricidad, grupo Chedraui, H. Ayuntamiento Poza Rica, H. Ayuntamiento Tuxpan, H. Ayuntamiento Coatzintla, Talleres continental, agencias automotrices, entre otros.

La localización de Llantera Go Tires es Avenida Pozo 13 número 609 en la Colonia Cazonas, C.P.93230, en la ciudad de Poza Rica de Hidalgo del estado de Veracruz.

2. Marco Teórico.

2.1. Concepto de calidad

En la actualidad la calidad se ha convertido en una meta de todas las organizaciones, tanto en las productivas como en las de servicios. Para comenzar con el análisis de la norma ISO 9001 conviene analizar el concepto de calidad con el cual se vincula. La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente tratando de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas (Bolaños, 2016).

Por lo cual para otros la calidad es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” pero también tiene que ver con “las características provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente” (ARBOS, 2012). Del cual se puede comprender “como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de sus clientes” (Velasco Gimeno, 2015).

Sin embargo, Deming que es considerado el padre de la calidad, desarrolló trabajos vitales para que la calidad total se considere como una teoría aplicable a la gestión, en forma de una guía para lograr optimizar procesos y orientarlos hacia la máxima percepción de calidad por parte de los clientes de la empresa. Las principales teorías desarrolladas por Deming fueron: (a) el sistema de conocimiento profundo, (b) los catorce puntos para la transformación de la gerencia, (c) las siete enfermedades mortales, (d) el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), (e) el experimento del grano rojo, y (f) el experimento del embudo (Benzaquen- De las Casas J. P.-C., 2016) . Con sus conocimientos que obtuvo en Japón Deming desarrollo su enfoque el cual condujo a la creación de la teoría de la gestión de calidad total y vinculó el concepto de calidad con una gestión eficiente. (Monitor, 2017)

Por otro lado, en una investigación más reciente, aquí se menciona que la calidad es una cualidad deseable por todas las empresas o productos, señalando también que su objetivo es satisfacer al usuario. En la actualidad, algunas de las empresas manufactureras o de servicios apuestan por la calidad refiriéndose como una forma de mejorar su competitividad; por ello, la implementación de la calidad ha abierto un camino para que se desarrollen modelos y guías de gestión como las normas de la Organización Internacional de Normalización ISO. (Leonor González Menorca, 2014)

Sin embargo en la actualidad parece que la industria occidental ha reducido las diferencias con la industria japonesa y han surgido nuevas ideas respecto a la gestión de calidad. Las normas ISO obligatorias en numerosos sectores industriales. Además de la aparición de nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de Estados Unidos, ya que el cliente es consciente de la importancia de la calidad y cada vez lo exige más a los fabricantes (Herrera, 2016).

2.2. La gestión de la calidad.

El concepto de calidad ha evolucionado bastante desde sus orígenes por lo cual, este proceso ha permitido aumentar y refinar sus objetivos logrando que se enfoque en la satisfacción plena de las expectativas de los consumidores de bienes y los usuarios de servicios (Bolaños, 2016). Por lo tanto, un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. Es decir, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. (Pérez, 2016)

Así mismo es como un conjunto de procesos coordinados para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Cuando se habla de los SGC, se hace referencia al mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de una organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. (Morris Díaz, Rodríguez Monroy, Vizán Idoipe, Martínez Soto, & Gil, 2013) Dada la importancia que tiene la calidad presento algunos casos de éxito en la aplicación de la norma ISO 9001:2015:

La empresa Mexicana Equiver, dedicada a la comercialización de equipo médico y agentes de diagnóstico, mantenimiento de dispositivos médicos y servicios integrales, se sube al barco de la competencia internacional en el sector de equipo y tecnología para el cuidado de la salud, gracias a la estandarización de sus procesos, de la mano con la consultora BSI Group, como parte de sus estrategias de ampliar su mercado más allá de las fronteras nacionales. Según cifras de Global Trade Atlas para el sector de la industria de dispositivos médicos, en 2012 México exportó 6,343 millones de dólares en productos de este rubro. Es decir, es el décimo exportador de dispositivos médicos a nivel global, el primer exportador en América Latina y el principal proveedor de Estados Unidos. Dada la importancia y fortaleza de esta industria, Equiver también especializada en el diseño de infraestructura hospitalaria, escalamiento de estaciones de trabajo y desarrollo de proyectos de responsabilidad social, despuntó gracias a que ya cuenta con la certificación ISO 9001:2008 y con la transición a la ISO 9001:2015 por parte del grupo internacional especializado en estándares BSI Group. (Pereyra, 2018)

Flexiplast S.A es una empresa ecuatoriana dedicada a la fabricación de empaques plásticos flexibles, cuenta con un sistema de gestión e calidad certificado basado en ISO 9001:2008. El sistema ha sido mantenido desde el año 2002 con logros bastante positivos para la organización, sin embargo no se ha aplicado un análisis de la real eficacia del mismo y el aporte que ha hecho para alcanzar los objetivos empresariales. Dada la actualización de la norma ISO 9001 versión 2015, se determinó las falencias que ha tenido el sistema a lo largo de estos 13 años de vigencia y la facilidad o dificultad que tendrá para la actualización a la nueva versión, así como la adaptación a los cambios propios de la industria, los procesos, el entorno de la empresa y la visión de organización. Este trabajo se ha desarrollado por medio de un diagnóstico de la situación actual en base a la norma ISO 9001:2008 y 2015 y de la estrategia que

se encuentra vigente para la empresa que corresponde al Plan estratégico 2012-2016. Durante el desarrollo de esta investigación se ha logrado determinar las fortalezas y debilidades actuales del sistema, así como la necesidad de cambios y ajustes del mismo dirigidos al logro de los objetivos de la organización. Se establece un plan para mantener y mejorar el sistema basado en la norma ISO 9001:2015, gestión de riesgos y la revisión de la estrategia. Con la ejecución de este plan se logrará la alineación del sistema a la estrategia y por ende el logro de los objetivos de la organización. (Auquillas Alvarez, 2018)

2.3. Calidad para satisfacer al cliente.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización (Bolaños, 2016). En los últimos años se ha evidenciado que los clientes son más críticos con la calidad de los servicios recibidos, lo cual demuestra que es un elemento primordial en la gestión de la calidad y para el éxito de toda organización, es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. Para lograr satisfacer al cliente externo, primeramente, deben estar satisfechos los clientes internos (trabajadores); pues, si reciben cada uno de los servicios con la calidad requerida, se pueden sentir motivados para brindar un servicio de excelencia a la sociedad. (Nápoles-Nápoles, Tamayo-García, & Moreno-Pino, 2016)

De lo anterior se sabe que todas las organizaciones deben su razón de ser a sus clientes, es decir dependen de ellos y su labor principal es captar y entender sus necesidades actuales y futuras, para así lograr ir más allá de sus expectativas (Benzaquen de Las Casas, 2013). En cierto modo el cliente es una persona que se acostumbra a comprar en una determinada empresa. Esta costumbre es establecida a través de la compra y la interacción frecuente durante un período de tiempo. Si existe un registro de contactos sólidos y compras regulares, esta persona no va a ser un cliente de su empresa, ni tampoco un simple comprador de manera eventual, el cliente será fiel y leal encontrando el tiempo necesario para volver siempre (Dalongaro, 2014).

Por lo cual es necesario invertir calidad para buscar la lealtad y satisfacción de los clientes, para lograr el continuo retorno de ellos el cual es necesario para el crecimiento y el impulso de los negocios. Esta perspectiva insiste en la necesidad de ser sensible a los cambios en el mercado, como clave para el éxito empresarial. En una organización que asume la filosofía de marketing como filosofía empresarial, todos sus miembros deben entender que su aportación a la relación de intercambio debe centrarse en satisfacer, interrumpidamente y mejor que la competencia, las necesidades de los clientes. (Dalongaro, 2014).

2.4. Ventajas del sistema de gestión de la calidad.

La gestión de la calidad constituye un mecanismo de mejora de la eficiencia organizativa, para la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. Según Ishikawa, Deming, Juran, Prajogo, Sohal, Evans, Lindsay, Singh, Smith y Camisón, la implementación de un sistema de la calidad facilita la producción y la creación de valor de los bienes y servicios, con base a una mayor comprensión de las necesidades de los clientes, la mejora de la comunicación interna y la resolución de problemas, así como también un mayor compromiso y motivación de los trabajadores involucrados en todas las jerarquías de la organización. (Morris Díaz, Rodríguez Monroy, Vizán Idoipe, Martínez Soto, & Gil, 2013).

Así pues la implementación de un sistema de calidad abarca mucho más que la organización, debido a que engloba a un bloque importante que son los proveedores, con los cuales la organización debe establecer una relación mutuamente beneficiosa de manera que ambos logren maximizar sus beneficios a largo plazo. (Benzaquen de Las Casas, 2013). Acto seguido el procedimiento de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, se establece como método de solución para mejorar la calidad de todos los procesos de las empresas (Berovides-Castellón & Michelena-Fernández, 2013).

3. Norma ISO

Para abordar la norma ISO 9001 es necesario recordar qué es la ISO. La Oficina Internacional del Trabajo define a la Organización Internacional de Normalización (ISO) de la siguiente manera: La ISO es una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. La ISO no es una organización internacional pública; sus miembros no son delegaciones de gobiernos nacionales. Muchos de los institutos de normalización forman parte de la estructura gubernamental de sus países o se rigen por mandatos del gobierno. Otros pertenecen al sector privado y han sido establecidos mediante alianzas de asociaciones de la industria. Esta institución sobresale en el actual sistema socioeconómico global. Se ha ocupado de señalar estándares en muy diversas áreas, no solo vinculadas con la calidad, sino también con temas como el ambiente, la tecnología de la información y un sinnúmero de asuntos adicionales relacionados con producción, comercialización y distribución de bienes y servicios (Bolaños, 2016)

3.1. Familias de la norma ISO

La ISO 9000 no es una norma, sino una familia de normas. El Comité Técnico ISO/TC 176 da cuenta de sus cuatro miembros básicos, que describe de la siguiente manera: (Ronald Jefferson Carriel Palma, 2018)

- Norma ISO 9000: describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.
- Norma ISO 9001: detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor. La ISO 9001 cuenta con gran relevancia. “Es reconocida en el ámbito internacional y es considerada como el fundamento del sistema de gestión de la calidad y de la mejora”. (Bolaños, 2016)
- Norma ISO 9004: proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- Norma ISO 19011: brinda orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

3.2. Características de la norma ISO 9001.

En la versión del año 2015 la norma ISO 9001 está estructurada en siete elementos principales: (a) contexto de la organización, (b) liderazgo, (c) planificación, (d) apoyo, (e) operación, (f) evaluación del desempeño y (g) mejora. Esta certificación se enfoca en el establecimiento de un sistema de gestión de calidad que ofrece confianza en la capacidad de su organización para proporcionar productos que cumplan con las necesidades y expectativas del cliente y así asegurar que los clientes obtengan productos o servicios de buena calidad que a su vez trae beneficios para la compañía.. Asimismo, esta certificación especifica que los requisitos para un sistema de gestión de calidad en toda organización son: (a) demostrar su capacidad para proporcionar puntualmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables; y (b) esperar incrementar la satisfacción del cliente a través del sistema, incluida la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad (Benzaquen- De las Casas J. P.-C., 2016)

3.3. El desarrollo y evolución de la norma ISO.

Desde su publicación original en 1987, la norma ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones y de los mercados. Esta generalización se ha conseguido gracias a los cinco elementos clave presentados por ISO:

- Requisitos generales y de la documentación.
- Requisitos para la dirección de la organización.
- Gestión de los recursos.
- Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

La norma ISO 9001 es quizá la norma más reconocida, requerida y aceptada en el mundo empresarial, especialmente en el sector industrial y manufacturero. Además, en los últimos años la norma se ha introducido fuertemente en los sectores de la tecnología y la prestación de servicios gracias sobre todo a las modificaciones que introdujo en su versión 9001:2008. Sin embargo, los cambios en el mundo empresarial generados a partir de la crisis económica del 2008 y la implementación de nuevas tecnologías trajeron consigo una revisión exhaustiva de la norma ISO, actualizada en septiembre de 2015 a la nueva ISO 9001:2015.

A continuación, vamos a ver como la norma ha ido evolucionando a través de los años.

Evolución:

- 1987: Se publicó la primera serie de normas ISO 9000 la cual fijo una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
- 1994: Se publica la primera revisión de la norma, sin mayores cambios en ninguna de sus variantes ni sus requisitos.
- 2000: Se produjo la publicación de la actualización de la norma, denominándose ISO 9001:2000. Ésta trajo una serie de cambios significativos, como consecuencia de una serie de encuestas a nivel global entre los usuarios y clientes de las distintas normativas ISO 9000. El modelo de la normativa pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos. Además, se introdujeron los ocho

principios de la gestión de la calidad, la mejora continua, y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión (ISO 14001, OHSAS).

- 2008: Se publicó la actualización de la norma ISO (ISO 9001:2008). Esta revisión no se distanció mucho de los preceptos anteriores y se mantuvo la misma estructura. Sin embargo, a través de esta revisión se clarificaron algunos de los requisitos con el fin de hacer más fácil su implementación.
- 2015: En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015. Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000. Los principales cambios que podemos observar en esta norma con respecto a la del 2008 son los siguientes:

- Un nuevo esquema común de organización del contenido de la norma.
 - Se elimina la necesidad de manual de la calidad y de representante de la dirección (la alta dirección participa en las auditorías).
 - Énfasis en los términos “riesgo” y “eficacia”. Se pide a las organizaciones que identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y oportunidades que deben ser tratadas.
 - Se introduce el concepto de gestión de cambio.
 - Los registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”
 - Se refuerza el enfoque por procesos. Se amplía el concepto de cliente a parte interesada.
 - Se elimina el concepto de acción preventiva.
 - Se insta a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.
- (Lopez Lemos, Novedades ISO 9001:2015, 2015)

3.4. Objetivos principales de la norma ISO 9001:2015

La Organización Internacional para la Estandarización en el 2015 (ISO, 2015), recomienda en la norma técnica ISO 9001:2015, “los conceptos fundamentales y los principios de la administración de la calidad el cual son universalmente aplicables a las organizaciones que buscan un éxito sostenido a través de la implementación de un Sistema de gestión de la calidad (SGC)” , dichas recomendaciones pueden utilizarse para su aplicación indistintamente, ya sea si es un producto o servicio, el cual produce o brinda una organización que puede ser pública o privada, cualquiera que sea su tamaño, y cuyo fin sea la certificación. (Moquillaza Henríquez & Carrillo Gomero, 2017) . Algunos de los objetivos estratégicos sobre los cuales el comité técnico ISO/TC 176 basó su trabajo fueron los siguientes:

- Mayor claridad en la redacción: sin perder de vista el rigor en la descripción de los requisitos, se ha apreciado un claro esfuerzo en simplificar y clarificar su redacción.
- Aplicabilidad de la norma: Se incide en el propósito de que la norma sea aplicable a todo tipo de empresas. Para ello, se ha flexibilizado el contenido de algunos requisitos (por ejemplo, el control de los equipos de seguimiento y medición). Curiosamente desaparece el concepto de exclusión, pero es sustituido por el de no aplicabilidad.
- Enfoque basado en riesgo: Este nuevo enfoque refuerza el carácter preventivo del sistema de gestión de la calidad que de manera implícita ya estaba presente en anteriores versiones de la norma- no olvidemos que con anterioridad ya existían las acciones preventivas para combatir las no conformidades “potenciales”-.

Ahora las acciones preventivas se eliminan y se sustituyen por una herramienta más eficaz como el análisis de riesgos. Para facilitar y flexibilizar esta labor, la norma no incorpora ningún requisito sobre la metodología a aplicar para la gestión de los riesgos.

Flexibilidad en la documentación: este es un objetivo común a todas las revisiones de la norma. En la revisión de 2015 se concreta en la eliminación de los conceptos documentados, procedimientos, instrucción o registro y su sustitución por el término “información documentada” y la obligación de mantener determinados documentos (como el manual de calidad, o los antiguos “procedimientos documentados obligatorios”) y dejando a criterio de la organización el tipo y el tamaño de su sistema documental (Lopez Lemos, Novedades ISO 9001:2015, 2015)

4. Estudio de caso para la documentación de la norma ISO 9001:2015.

4.1. Introducción.

En todas las normas que se basan en los sistemas de gestión requieren que tal sistema este documentado por lo cual, todas las normas incluyen requisitos específicos sobre que procesos o qué información debe existir en la documentación, si bien, en casi todas las normas se dan flexibilidad para que la organización tenga la opción de seleccionar y desarrollar su sistema.

Respecto a los anterior, se reconoce que las normas y estándares que las organizaciones deberían de desarrollar, estas deben o deberían de puntualizar la cantidad de documentación, para así demostrar la eficacia de la planificación, operación, control de sus procesos y mejora de su sistema de gestión de la calidad, por lo tanto el sistema documental debe actuar a todas las necesidades de la organización para que así pueda resultar práctico, eficaz y útil.

Desafortunadamente por lo regular esto a veces no se puede cumplir y por lo tanto muchas de las empresas u organizaciones desarrollan sistemas los cuales tienden a ser ineficaces.

A continuación, se observa en el manual de calidad los procesos involucrados que se diseñan con la finalidad que sean ágiles, sencillos y totalmente adaptados a la empresa Llantera Go Tires. Por lo tanto se presta atención a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades de la propia organización con la finalidad que puedan ser útiles como punto de partida para su propuesta de documentación de un sistema de gestión de la calidad.

4.2. Método empleado para la documentación.

El método empleado para el proyecto de la propuesta para la documentación de un sistema de gestión de la calidad enfocada en la norma ISO 9001:2015 desarrollado en la empresa Llantera Go Tires el cual se siguió para la elaboración de los siguientes manuales, está basada en el libro “Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9011:2015” (Lopez Lemos, Como documentar un sistema de gestión de calidad segun iso 9001:2015, 2016). En este libro se proponen 5 etapas para la documentación las cuales son:

- Etapa 1: Manual de Procesos.
- Etapa 2: Procedimiento para documentar Gestión de Auditorías.
- Etapa 3: Plan de Auditorias.
- Etapa 4: Plan de Objetivos y metas.
- Etapa 5: Elaboración de la documentación.

Etapas 1: Manual de Calidad y Procesos.

En la elaboración del Manual de Calidad y Procesos su objetivo principal es el describir de forma general el sistema de gestión de calidad que se necesita en la empresa Llantera Go Tires, e incluir información documentada al igual que sus procesos del sistema, como:

- El alcance
- La política de calidad
- El mapa de procesos
- Las fichas de procesos.

Etapas 2: Procedimiento de elaboración para la Gestión de Auditorías.

En esta etapa se realiza en la organización un sistema para la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas.

Etapas 3: Elaboración del Plan de Auditorías.

En la elaboración consiste en un plan de auditorías, el cual está diseñado para auditar al sistema de gestión de la calidad a lo largo de un año, al mismo tiempo comprobaremos nosotros internamente o un auditor externo si se van cumpliendo los requisitos exigidos.

Etapas 4: Elaboración de los planes de objetivos y metas.

Para cumplir los objetivos y metas se debe de elaborar un plan bien establecido el cual se debe cumplir a lo largo del periodo que se establece en el plan el cual incluye los siguientes puntos:

- Acciones a llevar a cabo.
- Plazos de implementación de las acciones.
- Responsables de implementación de las acciones.
- Recursos necesarios para llevar a cabo las acciones.
- Seguimiento y medición de los objetivos.

Etapas 5: Elaboración de la documentación.

Su objetivo principal es el establecimiento básico de directrices para la elaboración de los documentos en la organización, de forma que los documentos conserven una imagen y estilo uniforme.

5. Situación actual de la empresa.

5.1. Diagnóstico inicial según requisitos de la norma ISO 9001:2015

Para realizar el diagnóstico actual del sistema integrado, se hizo una visita para el reconocimiento e inspección del área administrativa junto con una entrevista a los gerentes y jefes de las áreas involucradas. En esta entrevista se muestra una herramienta de Excel donde se agrupan los requisitos de las normas y se les pregunta por cada requisito anotando los puntos que cumplen de la norma:

Numeral	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	NO APLICA
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		*	
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	*		
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		*	
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		*	
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO		*	
5.1.1	GENERALIDADES		*	
5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE		*	
5.2	POLÍTICA		*	
5.2.1	ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE LA CALIDAD		*	
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD		*	
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES		*	
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		*	
6.2	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		*	
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		*	
7.1	RECURSOS		*	
7.1.1	GENERALIDADES		*	
7.1.2	PERSONAS		*	
7.1.3	INFRACTURA		*	
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS		*	
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		*	
7.1.5.1	GENERAL		*	
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE MEDIDAS		*	
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN		*	
7.2	COMPETENCIA	*		
7.3	TOMA DE CONCIENCIA		*	
7.4	COMUNICACIÓN		*	
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		*	
7.5.1	GENERALIDADES		*	
7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		*	
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		*	
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIÓN	*		
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	*		

Tabla 1. Escala de cumplimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Numeración	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	NO APLICA
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	*		
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	*		
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	*		
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	*		
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			*
8.3.1	GENERALIDAD			*
8.3.2	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO			*
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO			*
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO			*
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			*
8.3.6	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			*
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		*	
8.4.1	GENERALIDADES		*	
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL		*	
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS		*	
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO		*	
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO		*	
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		*	
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTE O PROVEEDORES EXTERNOS		*	
8.5.4	PRESERVACIÓN		*	
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA		*	
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS		*	
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		*	
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		*	
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		*	
9.1.1	GENERALIDADES		*	
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		*	
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		*	
9.2	AUDITORÍA INTERNA	*		
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		*	
9.3.1	GENERALIDADES			
9.3.2	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
9.3.3	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
10.1	GENERALIDADES		*	
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS		*	
10.3	MEJORA CONTINUA		*	

Tabla 2. Escala de cumplimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Posterior a la inspección se puede visualizar que en cierta manera se cumplen algunos de los apartados de la norma ISO 9001:2015.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Llantera Go Tires da seguimiento a las partes interesadas que son sus clientes y proveedores, teniendo una bitácora sencilla donde se visualiza los requerimientos de sus clientes y proveedores (anexo 1),

7.2. Competencia:

Llantera Go Tires selecciona y capacita a su personal para que puedan desempeñar un buen trabajo en el área que le corresponda.

8.1. Planificación y control operacional.

La empresa almacena y conserva por dos años la información de los requerimientos de sus clientes y financieramente contabilidad almacena sus registros de ventas por tres años.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

Respecto a este punto conforme al (anexo 2) se logra la obtención de la información de las necesidades de los clientes o proveedores.

9.2. Auditorías internas:

Contabilidad realiza auditorías internas de 2 a 3 veces por año, de antemano solo son de carácter financiero.

6.- Conclusión:

Como conclusión final, podemos considerar que un manual de calidad es la columna vertebral de un sistema de aseguramiento de calidad para una empresa del ramo de distribución y venta de llantas para vehículos, el cual está basado en el desarrollo de la documentación necesaria para la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015. Por lo cual, en primer lugar dicho sistema es la guía que nos brindara la ayuda para definir las políticas a seguir y en segundo lugar nos brindará los resultados esperados, siempre y cuando dichas políticas se estén llevando a cabo en las áreas de una manera efectiva.

Por último, el desarrollo del manual de calidad para la empresa Llantera Go Tires es de aplicación para la actividad de distribución y venta de llantas, el cual específico en el apartado 8.3 que se refiere al diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es posible aplicar este alcance del sistema de gestión de la calidad, ya que no se desarrollan dichas actividades.

De igual manera hago mención a que la gente tenga plena conciencia de las ventajas que se derivan de seguir y practicar las políticas establecidas en un manual de calidad. Sin ser este mi objetivo principal, espero que este proyecto de propuesta para la documentación de un sistema de gestión de la calidad pueda servirles como punto de partida para su implementación a la empresa Llantera Go Tires.

Bibliografía

- Katherine María Torres Saumeth, T. S. (2012). Calidad y su evolución: Una revisión. *Dimens. empres.* vol. 10, 100-107.
- Alcalde de San Miguel, P. (2008). Calidad. Madrid.
- ARBOS, L. C. (2012). *Gestion de la calidad toda. Organizacion de la producción y dirección de operaciones.* . Madrid: DIAZ DE SANTOS.
- Auquillas Alvarez, A. M. (2018). Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Flexiplast S.A. bajo la norma ISO 9001:2015. En *Trabajo presentado como requisito parcial para la obtención de Grado de Magister en Sistemas de Gestión Integral Instituto de Investigación y Posgrado* (pág. 169). Quito: UCE.
- Benzaquen de Las Casas, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Revista de Globalización*, 41-59.
- Benzaquen- De las Casas, J. P.-C. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad* , 153-176.
- Benzaquen- De las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, vol.10, num. 3, 153-176.
- Berovides-Castellón, M., & Michelena-Fernández, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXIV, núm. 3, 252-266.
- Bolaños, E. R. (30 de 02 de 2016). La gestión de la calidad en Perú; un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad del Rosario*, 33.54. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Dalongaro, R. C. (julio-diciembre de 2014). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SUPERMERCADISMO EN ÁREAS DE. *Ciencias Administrativas*, núm. 4, 35-49.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Control de la calidad.* . Nueva York: McGraw-Hill.
- Herrera, J. N. (2016). *Introducción a la calidad.* Obtenido de Curso de Calidad: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Leonor González Menorca, C. G. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas.* Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Lopez Lemos, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015.* Madrid: FC EDITORIAL.

- Lopez Lemos, P. (2016). *Como documentar un sistema de gestión de calidad segun iso 9001:2015*. Madrid: FC EDITORIAL.
- Monitor, P. S. (Octubre de 2017). *Una Revision sobre aspectos de calidad, evolucion de la calidad, dimension de plan de calidad y accion para mejorar la cultura de calidad*. . Obtenido de <http://www.pharmasm.com/unarevisionsobreaspectosdecalidad>
- Moquillaza Henríquez, S., & Carrillo Gomero, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *9001 y gestión académica para entidades universitarias*, 27-35.
- Morris Díaz, A., Rodriguez Monroy, C., Vizán Idoipe, A., Martínez Soto, M., & Gil. (2013). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera. *Asociación Interciencia*, vol. 38, núm. 11, 793-802.
- Nápoles-Nápoles, L. Y., Tamayo-García, P., & Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones. *Ciencias Holguín*, vol. 22, núm. 2, 1-16.
- Pereyra, M. d. (2018). *EQUIVER SE SUBE AL MERCADO GLOBAL CON LA AYUDA DE BSI*. Obtenido de BSI GROUP: <http://www.bsigroup/localfiles/es.MX/casoExitoV2.pdf>
- Pérez, L. E. (05 de 05 de 2016). *¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?* Obtenido de Linked in: <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-el-sistema-de-gesti%C3%B3n-calidad-luis-e-p%C3%A9rez>
- Philip, K. (1999). *El marketing segun Kotler*. Editorial Paidos SAICF.
- Ronald Jefferson Carriel Palma, C. K. (febrero de 2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*., 2(1), 625-644.
- Sindy Johana Martinez Marin, J. L. (2017). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008- Limitaciones y desafios de las PYMES. *Espacios*, 11.
- V. Raja Sreedharan, R. R. (2015). *Una revisión de la evolución de la calidad en diversas organizaciones*. Obtenido de Total quality manangement & Business excellence: <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1082421>
- Velasco Gimeno, C. C.-P. (2015). *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008*. Obtenido de Nutrición Hospitalaria: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>

ANEXO 1. FORMATO DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y PROVEEDORES.

REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y PROVEEDORES

DATOS GENERALES:

SOLICITANTE: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

TELEFONO DEL CONTACTO: _____

INDIQUE

SUGERENCIA: _____

ASUNTO: _____

DETALLE: _____

FECHA: _____

ANEXO 2. FORMATO DE BITACORA DE SEGUIMIENTO A CLIENTES Y PROVEEDORES.

Nº	NOMBRE DEL CLIENTE	QUEJA	SUGERENCIA	Enero 2014	Febrero 2014	Marzo 2014
				COMENTARIO	COMENTARIO	COMENTARIO
1	YESSENIA CASTILLO		X		SOLICITAN MAS ESPACIO EN SALA DE ESPERA	
2	ARAIANA GARDUNO		X		ESPACIO PARA EL ACCESO EN BANOS	
3	MANUEL RIVERA	X				ILUMINACION SOLICITAN ENFRIADOR
4	HERIBERTO	X				
5	CESAR GARCIA RIOS			COMENTO QUE TODO ESTABA BIEN		
6	JORGE ROJAS	X		POCO ESPACIO EN TALLE		
7	FRANCISCO GONZALEZ	X				
8	ARTEMIO MENDEZ	X				
9	RODRIGO DE JESUS	X				
10	JOSE ALFREDO RODRIGUEZ		X			
11	CLAUDIA GARCIA RIOS	X				



ANEXO A.

MANUAL DE LA CALIDAD

Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Mejora	Gerente General
Fecha:	Fecha:

INDICE

	PAGINA
0 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA	27
1 OBJETIVO Y APLICACIÓN	28
2 REFERENCIAS NORMATIVAS	29
3 TERMINOS Y DEFINICIONES	30
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	31
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	31
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	31
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	33
5 LIDERAZGO	36
5.1 LIDERAZGO Y SU COMPROMISO	36
5.1.1 GENERALIDADES	36
5.2 POLITICAS	36
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD	37
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	37
6 PLANIFICACIÓN	38
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	38
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	38
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	38
7 APOYO	39
7.1 RECURSOS	39
7.1.1 GENERALIDADES	39
7.1.2 PERSONAS	39
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	39
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	40
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	40
7.1.5.1 GENERALIDADES	40
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	40
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	40
7.2 COMPETENCIA	41
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	41
7.4 COMUNICACIÓN	41
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	41
7.5.1 GENERALIDADES	41
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	41
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	42
8 OPERACIÓN	43
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	43
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	43
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	44
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	44
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	44
8.4.1 GENERALIDADES	44
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL	44
8.4.3 INFORMACIUÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	44
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	45
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	45
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	45

INDICE

	PAGINA
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	45
8.5.4 PRESERVACIÓN	45
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	46
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS	46
8.6 LIBRACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	46
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	46
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	47
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN	47
9.1.1 GENERALIDADES	47
9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE	47
9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN	47
9.2 AUDITORIA INTERNA	47
9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN	48
9.3.1 GENERALIDADES	48
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	48
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	48
10 MEJORA	49
10.1 GENERALIDADES	49
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	49
10.3 MEJORA CONTINUA	49
ANEXO 1. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	49
TABLA	
4.2 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS	31
4.3 PROCESOS Y RELACION DE LOS PROCEDIMIENTOS	
FIGURA	
4.4 MAPA GENERAL DE PROCESOS	34
5.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA	37

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

0. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.

Llantera Go Tires fue inaugurada el 20 de marzo del 2000 con el objetivo de ser una empresa líder en el mantenimiento preventivo/correctivo automotriz así como en la distribución y venta de llantas marca Bridgestone, en la zona norte del Estado de Veracruz.

Llantera Go Tires aparece en el escenario automotriz con la intención de convertirse en una empresa el cual sus clientes puedan confiar para brindar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a cualquier tipo de unidad automotriz.

Está ubicada en la Avenida Pozo 13 número 609 Colonia Cazonas C.P.93230, en la ciudad de Poza Rica de Hidalgo del Estado de Veracruz.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

1. OBJETIVO Y APLICACIÓN.

El siguiente manual de gestión de calidad tiene por objetivo describir de forma general el sistema de gestión de calidad que se requiere documentar en Llantera Go Tires, por lo cual incluye la información básica sobre el sistema, como son:

- Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente de carácter legal y reglamentario.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente de carácter legal y reglamentario.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

2. REFERENCIAS NORMATIVAS:

La normativa de referencia usada para desarrollar este manual de gestión de la calidad ha sido:

- La Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- La Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

La empresa Llantera Go Tires, determina su misión, visión y valores (véase en la tabla 4.1) las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. (véase procedimiento P DIR 01)

Llantera Go Tires, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Llantera Go Tires aparece con la finalidad de ofrecer al cliente servicios de mecánica automotriz de calidad, enfocados al mantenimiento preventivo y correctivo, que garanticen el correcto funcionamiento de su vehículo.	Para el año 2019 Llantera Go Tires, se expandirá a más estados de la república mexicana siendo una empresa reconocida por su calidad en servicio y precio, integrada por personal calificado y capacitado para ofrecer los servicios que los clientes se merecen. Siendo la mejor opción para nuestros clientes por nuestra infraestructura con localización céntrica.	✚ Honestidad ✚ Responsabilidad ✚ Compromiso ✚ Respeto ✚ Ejecución ✚ Cumplimiento ✚ Calidad.

Tabla 5.1. Misión, Visión y Valores.
Fuente: Elaboración propia.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Llantera Go Tires, con la finalidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente de carácter legal y reglamentario, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (véase en la tabla 4.2).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVA
Clientes: Personas o instituciones con necesidad de alguno de adquirir neumáticos del área de venta y distribución de llantas.	Producto y servicio de acorde a los requisitos establecidos.
Proveedores: Instituciones idóneas para proveer un producto de acuerdo con los requisitos de la empresa.	• Pedidos continuados y de forma planificada. • Puntualidad de pagos.
Accionistas: Personas propietarias de acciones de la empresa.	Incrementar la presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado. • Crecimiento de la empresa. • Beneficio económico.
Empleados: Personas, que forman parte de Llantera Go Tires que ejecutan labores con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.	• Asegurar su puesto de trabajo y crecer dentro de la organización.

Tabla 4.2. Partes interesadas y sus requisitos.
Fuente: Elaboración propia.

Llantera Go Tires realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión de calidad de Llantera Go Tires. es de aplicación para la actividad de **Distribución y Venta de llantas**.

Los requisitos de los siguientes apartados no aplican:

- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma: no se aplican en el alcance del sistema de gestión de calidad porque la empresa actualmente no realiza esta actividad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Llantera Go Tires, en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos para lograr la mayor satisfacción del cliente, ha establecido un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Llantera Go Tires ha identificado los procesos que conforman la actividad de Distribución y Venta de llantas en el sistema de gestión de calidad, así como definido su secuencia e interacción. (véase figura 4.4)

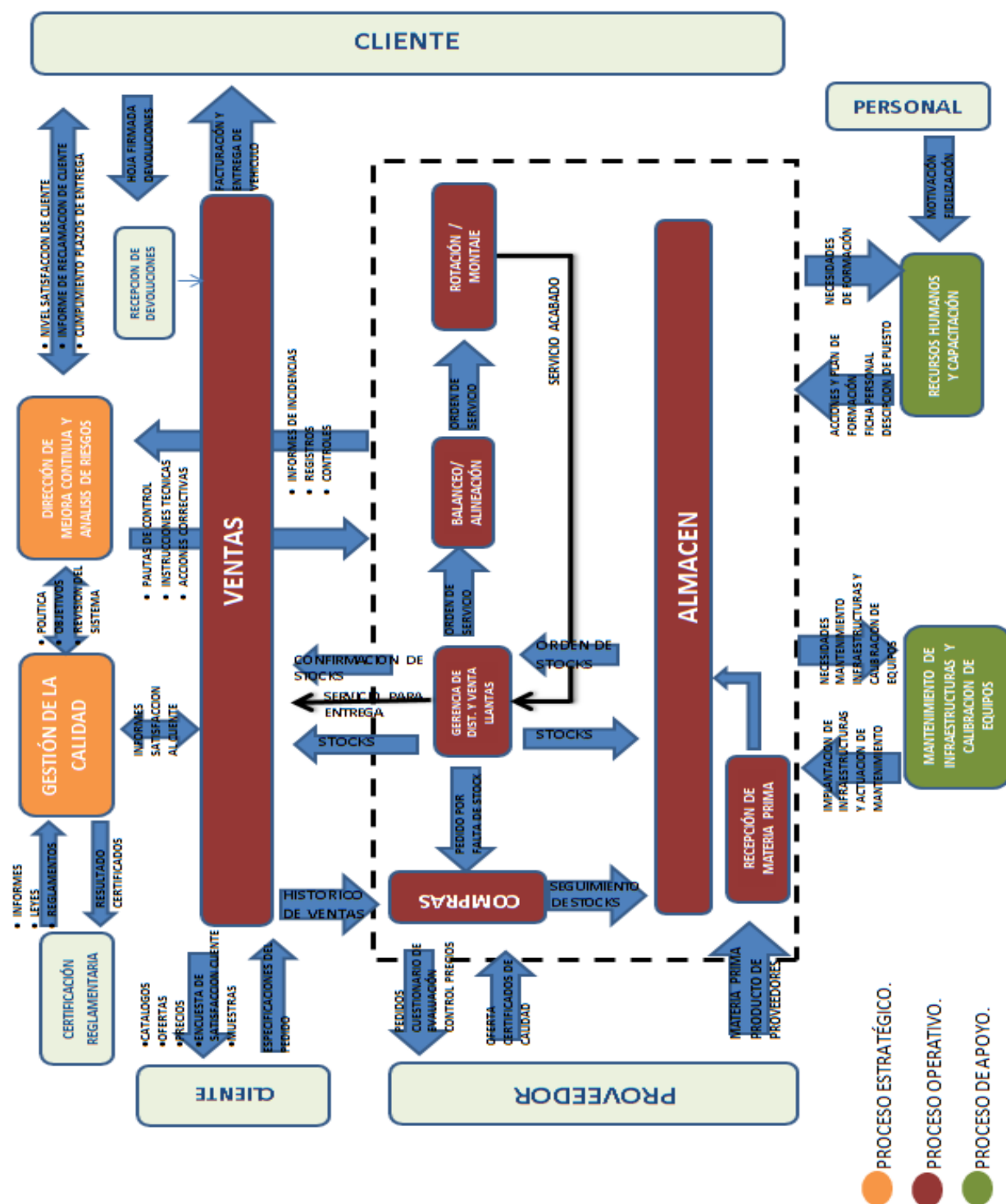


Figura 4.4. Mapa general de procesos.
Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

La metodología particular de cada uno de los procesos se recoge en procedimientos documentados, tal y como muestra la tabla 4.3.

PROCESO	TIPO DE PROCESO	METODO
DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	ESTRATÉGICO	P DMA 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS
GESTIÓN DE LA CALIDAD	ESTRATÉGICO	• P CAL 01 CONTROL DE DOCUMENTOS • P CAL 02 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES • P CAL 03 ACCIONES CORRECTIVAS • P CAL 04 AUDITORÍAS INTERNAS
ALMACEN	OPERATIVO	• P ALM 01 ALMACEN
VENTAS	OPERATIVO	• P VEN 01 VENTAS
COMPRAS	OPERATIVO	• P CP 01 COMPRAS
ROTACIÓN Y MONTAJE	OPERATIVO	• P RM 01 ROTACIÓN Y MONTAJE
BALANCEO Y ALINEACIÓN	OPERATIVO	• P BA 01 BALANCEO Y ALINEACIÓN
DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	OPERATIVO	• P DVLL 01 DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS
RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN	APOYO	• P RHC 01 RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN
MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN	APOYO	• P MTO 01 MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN

Tabla 4.3. Procesos y relación de los procedimientos
Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

5. LIDERAZGO.

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.1.1. Generalidades.

La dirección de Llantera Go Tires, asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, asegurándose que se cumplen.
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad (véase en el punto 5.2).
- Realizando periódicamente revisiones del sistema (véase en el anexo1).
- Proporcionando los recursos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.

Véase en el procedimiento P DIR 01

5.1.2. Enfoque al cliente.

La dirección de Llantera Go Tires tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y ello queda reflejado en el apartado 4.2 y en el procedimiento P DIR 01.

5.2. Política.

Llantera Go Tires tiene como objetivo que la calidad de los productos y servicios que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas y exigencias de cada cliente, asegurando así el éxito a corto y a largo plazo de la empresa. Por todo esto establece, declara y asume los siguientes principios:

- Ponemos ante todo la calidad, el saber hacer que nos otorga la experiencia de más de 18 años en el mercado y un servicio rápido, dinámico y eficiente para la máxima satisfacción del cliente.
- La calidad es un objetivo común de las áreas de la Empresa.
- La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de la Empresa. Por ello la dirección considera prioritarias la motivación y formación para la calidad.
- Llantera Go Tires tiene como prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los clientes gracias a una gestión flexible y eficiente, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestro cliente.
- Llantera Go Tires mantiene informado al cliente sobre todas las novedades, informes técnicos, ofertas y catálogos, ya sea mediante la labor de los comerciales o a través de folletos y redes

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

sociales. Manteniéndose siempre abiertos a nuevas formas de comunicaciones eficaces con el cliente.

- Llantera Go Tires garantiza un adecuado mantenimiento de sus equipos e infraestructuras y la formación continua de su personal para ofertar un producto en constante evolución.
- La dirección de Llantera Go Tires se compromete a cumplir y satisfacer los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables en todo momento.

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad.

La política de la calidad se comunica mediante exposición en el tablón de anuncios. Además, como toda la información referente a la gestión de la calidad, está disponible en nuestra oficina cuando el cliente o proveedor lo requiera.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La dirección de Llantera Go Tires ha definido los roles, las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el sistema de gestión de la calidad.

La figura 5.1 define el organigrama de la empresa, en cuanto a las áreas, cargos o puestos de importancia dentro del sistema de gestión de la calidad. El anexo 1 muestra también los responsables o encargados de cada área, cargo o puesto.

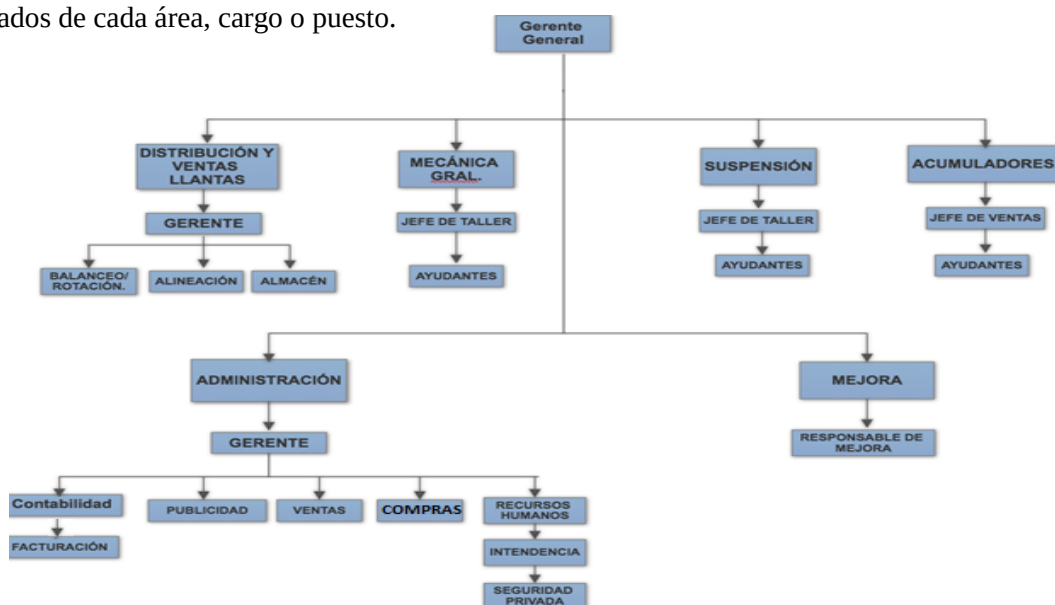


Figura 5.1. Organigrama funcional de la empresa
Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

En el procedimiento P DIR 01, se describe el método para determinar riesgos y oportunidades y las acciones para abordarlos, que deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

Los objetivos de la calidad son fijados anualmente por la dirección de Llantera Go Tires. Véase procedimiento P DIR 01.

6.3. Planificación de los cambios.

La dirección de Llantera Go Tires mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Las herramientas de planificación del sistema de calidad de Llantera Go Tires son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados e instrucciones.
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema. Véase procedimiento P DIR 01.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

7. APOYO.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

La dirección de Llantera Go Tires se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Véase procedimiento P DIR 01.

7.1.2. Personas.

Llantera Go Tires determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos según el apartado 5.3 de este documento.

El personal de Llantera Go Tires que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad debe ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia

Para ello la dirección:

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

En el procedimiento P RHC 01 se detalla la metodología para la gestión de los recursos humanos y el establecimiento de registros relativos a la formación.

7.1.3. Infraestructura.

Llantera Go Tires proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

El mantenimiento a llevar a cabo para estas infraestructuras se detalla en el procedimiento P DIR 01.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

Llantera Go Tires identifica y gestiona los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, tal y como establece el procedimiento P MTO 01.

Se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales donde se indica las condiciones de trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades.

Llantera Go Tires aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detallados en el procedimiento P MTO 01. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, Llantera Go Tires lleva a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

Llantera Go Tires aplica métodos apropiados para la medida de las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. El equipo de medición se calibra según lo establecido en el procedimiento P DIR 01.

7.1.6. Conocimientos de la organización.

Llantera Go Tires determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Llantera Go Tires mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, Llantera Go Tires considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Véase procedimiento P RHC 01.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

7.2. Competencia.

En el procedimiento P RHC 01 se determinan las competencias requeridas por cada uno de los puestos de trabajo con responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad de la empresa para su buen desempeño.

7.3. Toma de conciencia.

Llantera Go Tires se asegura de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

7.4. Comunicación.

Llantera Go Tires asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad. Para ello, cada miembro de la organización dispone de correo electrónico para poder comunicarse entre ellos. Así mismo se usa como medios de comunicación interna aplicaciones de mensajería instantánea, el tablón de anuncios y reuniones puntuales con los jefes de sección.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades.

La información documentada del sistema de calidad de Llantera Go Tires incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

7.5.2. Creación y actualización.

Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias.

El gerente es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

El procedimiento de creación y actualización del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P CAL 01.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

7.5.3. Control de la información documentada.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad.

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

a) Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la empresa, a aquellos representantes y clientes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa, y a la entidad de certificación. Estas copias son mantenidas al día por el responsable de gestión de la calidad, de forma que cuando se realiza una revisión del manual, se les entrega nuevas copias revisadas con acuse de recibo a cada uno de los destinatarios.

El responsable de gestión de la calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto, identificándolo como tal.

b) Copias no controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas de acuse de recibo.

El control a llevar a cabo del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P CAL 01.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

8. OPERACIÓN.

8.1. Planificación y control operacional.

Durante la planificación, Llantera Go Tires tiene en cuenta, cuando sea necesario, los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

Llantera Go Tires establece en el procedimiento P VEN 01 cómo identifica e implanta disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información relativa a los productos y servicios.
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento P VEN 01 se describe la metodología para determinar los requisitos de los clientes incluyendo:

- Los requisitos de disponibilidad, entrega y apoyo.
- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento P VEN 01 se describe la metodología para revisar y registrar los requisitos del producto y servicio, de manera que se asegure que:

- Los requisitos para el producto están definidos.
- Los requisitos del cliente son confirmados antes de su aceptación.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

- Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltas.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el producto.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento P VEN 01 se establece el sistema para asegurar que si los requisitos del producto cambian, la documentación relevante se modifica y que el personal apropiado es informado de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Llantera Go Tires actualmente no realiza actividades de diseño de los productos que comercializa por lo que este apartado no es de aplicación.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1. Generalidades.

Llantera Go Tires define en el procedimiento P CM 01 la metodología para controlar sus procesos de compra y asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

En el procedimiento P CM 01, se definen los documentos de compra de manera que se asegure que contienen la información que describe el producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación o cualificación del producto, los procedimientos, los procesos, los equipos y el personal, así como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

En el procedimiento P ALM 01 se definen las actividades necesarias para la verificación de los productos comprados.

8.4.3. Información para los proveedores externos.

En el procedimiento P CM 01, Llantera Go Tires define los criterios y registros de selección y evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

En el caso que Llantera Go Tires o su cliente proponga llevar a cabo actividades de verificación en los locales del suministrador, debe especificar en la información de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto y servicio.

8.5. Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

Llantera Go Tires controla las operaciones de producción a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.

Véase procedimientos P ALM 01, P RM 01, P BA 01 y P DVLL 01.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

En los procedimientos P ALM 01, P RM 01, P BA 01 y P DVLL 01, se especifica la metodología para identificar el producto por medios apropiados, a través de las operaciones de servicio.

Llantera Go Tires identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, según los procedimientos anteriormente mencionados. Cuando la trazabilidad sea un requisito, Llantera Go Tires controla y registra la identificación única del producto.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Llantera Go Tires tiene el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto. Cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias, por lo que se refiere a los datos de los clientes estos están archivados informáticamente.

8.5.4. Preservación.

En el procedimiento P ALM 01 se describe la metodología para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

En el procedimiento P VEN 01 queda plasmado el servicio post-venta que ofrece Llantera Go Tires.

8.5.6. Control de los cambios.

El procedimiento P VEN 01 establece la manera de proceder en el caso de que el cliente quiera modificar las condiciones de un pedido.

8.6. Liberación de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Véase procedimientos P ALM 01, P RM 01, P BA 01 y P DVLL 01.

8.7 .Control de las salidas no conformes.

En el procedimiento P CAL 02 se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos. Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

En el procedimiento P CAL 02 se describe el tratamiento de los productos no conformes después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización. En este caso, Llantera Go Tires adopta las acciones apropiadas respecto con las consecuencias de la no conformidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

Llantera Go Tires define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

En el procedimiento P DIR 01 se describe la metodología que Llantera Go Tires utiliza para hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad.

9.1.3. Análisis y evaluación.

Llantera Go Tires debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras. Véase procedimiento P DIR 01.

Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- Los suministradores.

9.2. Auditoría interna.

En el procedimiento P CAL 04 se describe la metodología para llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

El responsable de gestión de la calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

En este procedimiento se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La dirección de Llantera Go Tires debe adoptar las acciones correctoras oportunas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctoras y la comunicación de los resultados de la verificación.

9.3. Revisión por la dirección.

9.3.1. Generalidades.

A intervalos definidos, la dirección de Llantera Go Tires revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

En el procedimiento P DIR 01 se describe la metodología para llevar a cabo la revisión y mantener los registros adecuados.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

10. MEJORA.

10.1. Generalidades.

Llantera Go Tires llevará a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

10.2. No conformidad y acción correctiva.

En el procedimiento P CAL 03 se describe el método para adoptar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

10.3. Mejora continua.

En el procedimiento P DIR 01, Llantera Go Tires planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Llantera Go Tires facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

	<u>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u> <u>“LLANTERA GO TIRES”</u>	
--	---	--

ANEXOS.

Anexo 1. Distribución del manual de gestión de la calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD “LLANTERA GO TIRES”	

ANEXO 1: DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

AREA/PERSONA	COPIA N°	CONTROLADA (C) NO CONTROLADA (NC)	FECHA DE ENTREGA	FIRMA



ANEXO B. PROCEDIMIENTOS MANUAL DE CALIDAD.

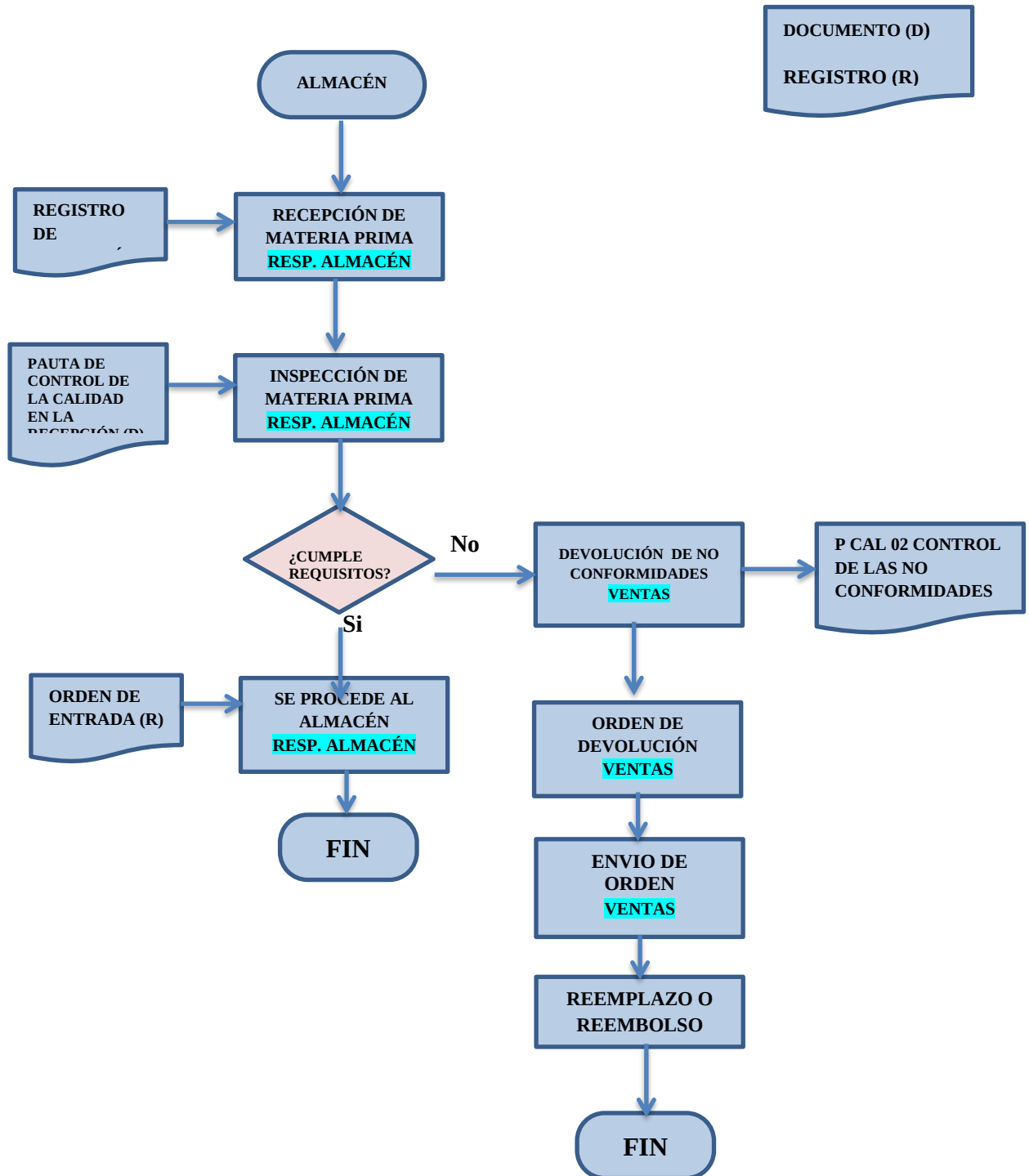
INDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	PAGINA
FICHA DE PROCESOS DE ALMACÉN	54
DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ALMACÉN	55
PROCEDIMIENTO ALMACÉN	56
ANEXO. 1 MUESTREO EN RECEPCIÓN	59
ANEXO. 2 EJEMPLO PARA IDENTIFICACIÓN	60
ANEXO. 3 FORMATO DE FICHA PARA STOCKS	61
FICHA DE PROCESOS GESTIÓN DE LA CALIDAD	62
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	63
ANEXO. 1 RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	67
PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	69
ANEXO. 1 FORMATO DE INCIDENCIAS.	73
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	74
PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	77
ANEXO. 1 FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS	81
ANEXO. 2 FORMATO PLAN DE AUDITORIAS	82
ANEXO. 3 FORMATO INFORMES DE AUDITORIAS INTERNAS	83
FICHA DE PROCESOS DE VENTAS	84
DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE VENTAS	85
PROCEDIMIENTO VENTAS	86
ANEXO. 1 FORMATO HOJA DE PEDIDO	91
FICHA DE PROCESOS DE COMPRAS	92
DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE COMPRAS	93
PROCEDIMIENTO COMPRAS	94
ANEXO. 1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	97
ANEXO. 2 FORMATO PEDIDOS A PROVEEDORES	98
FICHA DE PROCESO DIRECCION,MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS	99
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	100
ANEXO. 1 ANALISIS DAFO	106
ANEXO. 2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	107
ANEXO. 3 GESTIÓN DE RIESGOS	108
ANEXO. 4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	110
ANEXO. 5 INDICADORES DE LOS PROCESOS	111
ANEXO. 6 FORMATO INFORME DE REVISION DEL SISTEMA	114
FICHA DE RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN	115
PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN	116
ANEXO. 1 FORMATO FICHA DE DESCRIPCION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	119
ANEXO. 2 FORMATO FICHA DE DATOS DEL TRABAJADOR	120
ANEXO. 3 FORMATO PLAN DE FORMACIÓN	121
FICHA DE PROCESOS DE ROTACIÓN/MONTAJE	122
DIAGRAMA DEL FLUJO DE ROTACIÓN/MONTAJE	123
PROCEDIMIENTO ROTACIÓN/MONTAJE	124
ANEXO. 1 FORMATO DE ROTACIÓN/MONTAJE	126
FICHA DE PROCESO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	127
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	128
ANEXO. 1 LISTADO DE MAQUINAS	133
ANEXO. 2 FORMATO PARA LISTADO DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.	135
FICHA DE PROCESOS DE BALANCEO/ALINEACIÓN	137
DIAGRAMA DEL FLUJO DE BALANCEO/ALINEACIÓN	138
PROCEDIMIENTO BALANCEO/ALINEACIÓN	139
ANEXO. 1 FORMATO DE BALANCEO/ALINEACIÓN	141
FICHA DE PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	142
DIAGRAMA DEL FLUJO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	143
PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	144
ANEXO. 1 FORMATO PARA ORDEN DE SERVICIO	145

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
---	--	--

PROCESO: ALMACÉN PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE ALMACÉN. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P ALM 01			
ENTRADAS PROCESO: -PRODUCTOS PROVEEDORES -CERTIFICADOS DE CALIDAD -MATERIA PRIMA -CONSULTA DE SEGUIMIENTO DE			
SALIDAS PROCESO: -MATERIA PRIMA -SERVICIO ACABADO -CONSULTA DE SEGUIMIENTO DE STOCK.			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
N° DE NO CONFORMIDADES EN EL PRODUCTO.	N° DE NO CONFORMIDADES EN EL PRODUCTO	DIARIO	RESUMEN MENSUAL
% DE INCIDENCIAS EN ENTREGAS	(N° DE ENTREGAS CON INCIDENCIAS / N° TOTAL DE ENTREGAS) X 100	DIARIO	RESUMEN MENSUAL

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ALMACÉN





PROCEDIMIENTO P ALM 01 ALMACÉN

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE ALMACEN	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO ALMACÉN

P ALM 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es asegurar que la recepción, manipulación, almacenamiento y conservación de los productos se efectúen correctamente.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las materias primas, productos en proceso de fabricación, fabricados y artículos acabados.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - ✚ 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - ✚ 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - ✚ 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - ✚ 8.5.4 Preservación
 - ✚ 8.6 Liberación de los productos y servicios
- P CAL 02 Control de las no conformidades

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- RECEPCIÓN DE PEDIDOS.

Los pedidos son descargados por el personal del almacén y colocados en la zona de recepción de material. Posteriormente se comprueba el embalaje, la identificación y la cantidad de acuerdo a la orden pedido. Todo producto entrado a LLANTERA GO TIRES será retenido en el almacén de verificación, no pudiendo utilizarse para la distribución o venta hasta haberse realizado el muestreo de recepción (véase anexo 1). Llantera Go Tires se reserva el derecho de inspeccionar el 100% de los productos suministrados.

4.2.- SISTEMA DE ALMACENAMIENTO.

Para que un producto sea almacenado debe haber superado con éxito los controles efectuados hasta ese momento, de tal forma que los productos almacenados son aptos para su uso o destino.

PROCEDIMIENTO ALMACÉN

P ALM 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

Existe una zona de almacenamiento, a saber:

 Almacén de materia prima

Todos los productos o grupos de productos deben estar debidamente identificados mediante una etiqueta identificativa (véase ejemplo en el anexo 2) y una ficha de stocks (véase formato en el anexo 3).

Así mismo, existirá un espacio perfectamente delimitado e identificado destinado a los productos rechazados. Los productos depositados en esta zona no podrán ser utilizados bajo ningún concepto y serán devueltos a los suministradores.

ANEXOS.

Anexo 1: Muestreo en recepción

Anexo 2: Ejemplo de etiqueta para identificación

Anexo 3: Formato Ficha de stocks

ANEXO 1: MUESTREO DE RECEPCIÓN.

CANTIDAD DE NEUMATICOS RECIBIDOS	MUESTREO	ACEPTACIÓN-RECHAZO
DE 10 A 40	8	0-1
DE 41 A 80	8	0-1
DE 81 A 140	20	1-2
DE 141 A 200	20	1-2

NOTA: LA TABLA QUE SE MUESTRA CORRESPONDE A EL TOTAL DE NEUMATICOS DE DIFERENTES MEDIDAS EL CUAL ESTA BASADA CON LA NORMA ISO 2859:2014

ANEXO 2: EJEMPLO ETIQUETA PARA IDENTIFICACIÓN.

LLANTA RIN 17

Proveedor: Bridgestone

Tipo: Dueler A/T Revo

Código: BDRTTR17



ANEXO 3: FORMATO DE FICHA PARA STOCKS.

[illegible]

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
---	--	--

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD.			
PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD.			
TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO			
MÉTODO PROCESO: P CAL 01, P CAL 02, P CAL 03, P CAL 04			
ENTRADAS PROCESO:			
- RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS. - RETROALIMENTACIÓN DE CLIENTES. - FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO. - CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.			
SALIDAS PROCESO:			
- MEJORA DEL SGC Y SUS PROCESOS. - MEJORA DEL PRODUCTO/SERVICIO EN RELACION CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE. - NECESIDADES DE RECURSOS			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNALISIS
Nº DE NO CONFORMIDADES EN EL CONTROL DE RECEPCIÓN.	Nº DE NO CONFORMIDADES EN EL CONTROL DE RECEPCIÓN.	DIARIO	RESUMEN MENSUAL
% DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	(Nº DE REQUISITOS CONFORMES / Nº TOTAL DE TOTAL DE REQUISITOS) X 100	SEMANAL	RESUMEN MENSUAL
Nº DE INDICADORES ACTUALIZADOS	(Nº DE INDICADORES ACTUALIZADOS / Nº TOTAL DE INDICADORES) X 100	MENSUAL	RESUMEN MENSUAL
% DE NO CONFORMIDADES	Nº DE NO CONFORMIDADES.	MENSUAL	RESUMEN MENSUAL
% DE NO CONFORMIDADES CON ACCIONES CORRECTIVAS.	(Nº DE NO CONFORMIDADES CON ACCIONES CORRECTIVAS / Nº TOTAL DE NO CONFORMIDADES) X 100.	MENSUAL	RESUMEN MENSUAL



PROCEDIMIENTO P CAL 01 CONTROL DE DOCUMENTOS

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/4

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.

P CAL 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es definir el sistema de elaboración y control de la información documentada y datos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, que asegura su correcta gestión.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los departamentos de LLANTERA GO TIRES para gestionar todos los documentos, internos o externos, del sistema de calidad.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:

-  7.5.2 Creación y actualización
-  7.5.3 Control de la información documentada

4.- EJECUCIÓN CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA.

Se entiende por documento interno todo aquel cuya redacción haya sido realizada por el personal de LLANTERA GO TIRES..

4.1.1.- Elaboración de documentos.-

La decisión de elaborar un documento se toma en función de:

- ✓ Exigencia de la Norma ISO 9001:20015, un reglamento o una norma aplicable o por exigencia de un cliente.
- ✓ Si la falta de este documento puede afectar negativamente a la calidad del producto.

Todo nuevo documento se identifica y describe pertinentemente con un título, fecha, autor y número de referencia.

El responsable de gestión de la calidad asigna el código correspondiente a cada documento.

La identificación y codificación, así como las responsabilidades de elaboración de los diferentes documentos se indican en la hoja relación de documentos (véase anexo 1)

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.

P CAL 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.1.2.- Revisión y aprobación de documentos.

Antes de su distribución, son revisados y aprobados todos los documentos por el personal autorizado. Todo documento entra en vigor en el momento de su aprobación.

Las responsabilidades de revisión y aprobación de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

4.1.3.- Modificación de documentos.

El responsable de cada documento lo actualiza y modifica siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera:

- Cambios en la organización
- Cambios en la producción
- Leyes en vigor
- Normativas que afecten al documento
- Auditorías.

Cuando sea posible, en el documento modificado, se identifica el motivo del cambio y la parte nueva del documento se marca adecuadamente, preferentemente en color ROJO.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión de un documento, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

4.1.4.- Distribución de documentos.

Cada vez que se aprueba una nueva versión de un documento interno, el responsable de su distribución entrega una copia a las personas afectadas por dicha documentación, a la vez que elimina las copias obsoletas. Las copias se identifican con la inscripción “COPIA” en la portada.

También se crea el documento en formato PDF y se distribuye a a los departamentos afectados a través de correo electrónico. De esta forma se garantiza el uso de documentos actualizados, que los documentos están disponibles en los puntos en que se tienen que utilizar y que los documentos obsoletos sean destruidos o claramente identificados.

Las responsabilidades de distribución y los destinos de distribución de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1)

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.

P CAL 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 4/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.1.5.- Archivo del original.

El método de archivo de los documentos es el indicado en la hoja relación de documentos (véase anexo 1), pudiendo este ser en papel o en soporte informático.

Una vez archivados, los documentos pueden ser consultados por los responsables de los distintos departamentos y unidades de producción de la empresa, debiéndolo comunicar al responsable de archivo de éstos. Las responsabilidades de archivo del original de cada documento se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

4.1.6.- Control de la documentación externa.

Se entiende por documento externo todo aquel cuya redacción, revisión y aprobación haya sido realizada por personal ajeno a GRIFOS S.A.

Las responsabilidades de distribución y archivo de los documentos externos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

4.1.7.- Control de las normas y reglamentos.

El responsable de gestión de la calidad controla la normativa y reglamentos que afecten al sistema de gestión de la calidad, y la introduce en la hoja relación de documentos (véase anexo 1) indicando la versión en vigor.

El responsable de gestión de la calidad consulta periódicamente (mínimo una vez por semestre) a la entidad emisora de la norma sobre las versiones en vigor. De aquellas normas o reglamentos que hayan sufrido modificaciones, el responsable de gestión de la calidad se encarga de su adquisición.

ANEXOS

Anexo 1: Relación de la documentación.

ANEXO 1: RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

		RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.						REVISIÓN: 1 FECHA: 01/07/2018	
DOCUMENTO	INTERNO/ EXTERNO	CÓDIGO	REVISIÓN/ FECHA	ELABORA	REVISA	APRUEBA	RESP. DISTRIBUCIÓN	RESP. ARCHIVO	METODO DE ARCHIVO.
Manual de gestión de la calidad	Interno	MC		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Norma UNE-EN ISO 9000:2015	Interno	ISO 9000-2015		ISO	AENOR	CEN	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Norma UNE-EN ISO 9001:2015	Interno	ISO 9001:2015		ISO	AENOR	CEN	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Manual de rotación / montaje.	Interno	MRM		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Manual de balanceo / rotación.	Interno	MBA		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Pautas de control de calidad durante el servicio.	Interno	PCS		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Almacén.	Interno	P ALM 01		Responsable de área	Responsable de almacén	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Control de documentos.	Interno	P CAL 01		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Control de las no conformidades.	Interno	P CAL 02		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Acciones Correctivas.	Interno	P CAL 03		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Acciones Auditorías Internas.	Interno	P CAL 04		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad

ANEXO 1: RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

		RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.						REVISIÓN: 1 FECHA: 01/07/2018	
DOCUMENTO	INTERNO/ EXTERNO	CÓDIGO	REVISIÓN/ FECHA	ELABORA	REVISAR	APRUEBA	RESP. DISTRIBUCIÓN	RESP. ARCHIVO	METODO DE ARCHIVO.
Procedimiento Ventas	Interno	P VEN 01		Gestión de la calidad	Responsable de ventas	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Compras	Interno	P CP 01		Gestión de la calidad	Responsable de compras	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	Interno	P DIR 01		Gestión de la calidad	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Recursos humanos y capacitación.	Interno	P RHC 01		Gestión de la calidad	Responsable de recursos humanos	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Mantenimiento y calibración.	Interno	P AB 01		Responsable de área	Responsable taller	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Rotación / Montaje	Interno	P RM 01		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Balanceo / Alineación	Interno	P AB 01		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Procedimiento Gerencia Dist. y venta llantas	Interno	P DV 01		Responsable de área	Responsable gestión de la calidad	Gerente general	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Archivero calidad
Precios y promociones.	Interno	-----		Gestión de la calidad	Responsable Ventas	Gerente general	Ventas	Ventas	Archivero ventas



**PROCEDIMIENTO P CAL 02 CONTROL DE LAS NO
CONFORMIDADES**

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/4

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.

P CAL 02	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objetivo establecer un sistema que controle las no conformidades con los requisitos especificados.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que no cumplan con los requisitos especificados.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - o 8.7 Control de las salidas no conformes
- P CAL 03 Acciones correctivas

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- TIPOS DE NO CONFORMIDADES.

Los diferentes tipos de no conformidades que se pueden dar en Llantera Go Tires son:

- + No conformidad del proveedor: si los productos o servicios suministrados por el proveedor no cumplen con los requisitos solicitados (véase P ALM 01).
- + No conformidad del cliente: Cuando la no conformidad la detecta nuestro cliente.
- + No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada internamente.
- + No conformidad del sistema de calidad: Cuando la no conformidad es detectada durante una auditoria del sistema (véase P CAL 04).

4.2.- DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES.

Almacén y/o control de calidad detectan las no conformidades de los proveedores en recepción de las materias primas (véase formato en el anexo 1). Cuando el cliente detecta un producto no conforme y avisa a Llantera Go Tires, el responsable de gestión de la calidad habrá un informe de incidencia (véase formato en el anexo 1), describiendo la no conformidad.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.

P CAL 02	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

El personal de producción y/o montaje se encargan de la detección de las no conformidades internas surgidas en producción, durante el autocontrol y control final (véase formato en el anexo 1).

4.3.- IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME.

Las no conformidades en recepción, gerencia distribución y ventas de llantas, rotación/ montaje o balanceo/alineación se identifican como indica la tabla 4.1, mientras que las no conformidades del sistema son detectadas por el auditor durante las auditorias del sistema (véase P CAL 04).

TIPO	DE QUÉ MANERA	RESPONSABLE
Recepción	Almacén recibe y separa llantas en mal estado o caducas.	Responsable de Almacén
Distribución	Realiza el reporte de material no conforme a compras.	Gerencia
Compras	Realiza el reclamo del material no conforme	Responsable de Compras

Tabla 4.1. Identificación del producto no conforme

4.4.- DECISIÓN.

El responsable de calidad y previa consulta de los departamentos afectados, analizará las causas de la no conformidad y determinarán la acción reparadora o destino del material y el plazo de implantación de éste.

La acción reparadora a tomar podrá ser:

- Aceptar.
- Inspeccionar al 100%.
- Rechazar partida.
- Recuperar.
- Devolución al proveedor.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.

P CAL 02	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 4/4
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.5.- INFORME DE INCIDENCIAS.

En el caso de no conformidad al proveedor, el responsable de gestión de la calidad abre un informe de incidencias al proveedor (véase formato en el anexo 1), indicando el problema detectado, y lo remite al proveedor para que éste analice las causas y proponga acciones reparadoras y correctoras. En algunos casos, el departamento de calidad de Llantera Go Tires propone las acciones a tomar.

En el caso de no conformidades detectadas por el cliente, el responsable de gestión de la calidad abre el informe de incidencias como reclamación de cliente (véase formato en el anexo 1), detallando el problema y proponiendo acciones reparadoras con el fin de arreglar el problema; en el caso que proceda, el responsable de gestión de la calidad realiza un análisis de las posibles causas y propone una acción correctora o preventiva (véase P CAL 03). En todo caso, siempre se da una respuesta al cliente.

En caso de producto interno no conforme el responsable de producción abre informe al respecto (véase formato en el anexo 1). El análisis de las no conformidades detectadas en una auditoria interna se realizará según el procedimiento P CAL 04.

4.6. CONCESIONES.

En el caso de no conformidades del proveedor, el departamento de compras, por solicitud del proveedor o necesidades para servicio y previa consulta a los departamentos implicados, puede dar una concesión (plazo) al proveedor.

ANEXOS

Anexo 1: Formato Informe de incidencias

ANEXO 1: FORMATO DE INCIDENCIAS.

		INFORME DE INCIDENCIAS		REVISIÓN: 1 FECHA: 01/07/2018	
N° INCIDENCIA AL PROVEEDOR		N° RECLAMACION DEL CLIENTE		N° INCIDENCIA INTERNA	
				N° ACCIÓN PREVENTIVA O MEJORA	
				N° NOTIFICACIÓN AL CLIENTE	
PRODUCTO					CANTIDAD
CLIENTE					
DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA					
FECHA APERTURA Y FIRMA					
CAUSAS (Análisis de las causas que han provocado la incidencia)					
PLAZO DE REALIZACIÓN					
ACCIÓN REPARADORA (Acción para eliminar las causas)					
ACCIÓN CORRECTORA (Acción para eliminar las causas)					
ACCIÓN PREVENTIVA (ACCIÓN PARA ELIMINAR CAUSAS POTENCIALES / MEJORA DEL SISTEMA)					
RESPONSABLE FECHA Y FIRMA:				PLAZO DE IMPLANTACIÓN:	
CIERRE DE INFORME					
FECHA CIERRE Y FIRMA:					



PROCEDIMIENTO P CAL 03 ACCIONES CORRECTIVAS

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS.

P CAL 03	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es elaborar una metodología para establecer las acciones correctivas a tomar con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

2.- ALCANCE.

En la aplicación de este procedimiento se incluyen todas las áreas de la empresa.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - o 10.2 No conformidad y acción correctiva
- P CAL 02 Control de las no conformidades

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- PROCEDENCIA.

Véase procedimiento P CAL 02.

4.2.- DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA.

El departamento que detecte la incidencia rellena la casilla descripción de la incidencia indicando los datos referentes a la incidencia o no conformidad detectada.

4.3.- ACCIÓN REPARADORA.

En la casilla acción reparadora se definen las acciones de contingencia tomadas que minimicen en la medida de lo posible el perjuicio ocasionado.

4.4.- ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES.

El departamento de gestión de la calidad, en colaboración con los departamentos implicados, realiza el análisis de las incidencias en función de su repetitividad, o sea, si se observa la misma incidencia en un mismo trimestre.

Para realizar el análisis de la no conformidad y el planteamiento de acciones correctivas se establece un informe de incidencias.

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS.

P CAL 03	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.5.- ANÁLISIS DE LAS CAUSA Y PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

El departamento de gestión de la calidad analiza, conjuntamente con los departamentos afectados, cual es la causa que ha ocasionado la no conformidad.

En la casilla de acción correctiva se definen las acciones correctivas establecidas para evitar la repetición de la incidencia/ no conformidad, el responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación previsto.

4.6.- EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS.

El departamento de gestión de la calidad comprueba la eficacia de la realización de las acciones correctivas establecidas, y registra dicha eficacia en el propio informe de incidencia.



PROCEDIMIENTO P CAL 04 AUDITORIAS INTERNAS

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO AUDTORIAS INTERNAS.

P CAL 04	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer el método para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del sistema de la calidad.

2.- ALCANCE.

El alcance de este procedimiento afecta a todos los procesos y procedimientos de la empresa.

3.- REFERENCIAS.

-  Manual de gestión de la calidad:
 - 9.2 Auditoría interna
-  P CAL 02 Control de las no conformidades

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.

Las auditorías realizadas en Llantera Go Tires se organizan por procesos: auditar cada proceso con los procedimientos que le sean aplicables.

4.2.- PERIODICIDAD.

En Llantera Go Tires se realiza como mínimo una auditoría interna al año, que cubra todo el sistema de calidad. Se puede incrementar la frecuencia de auditoría de un proceso en concreto, en función de la defectuosidad y problemáticas que surjan durante el año para ese proceso.

4.3.- PROGRAMA DE AUDITORÍAS.

Anualmente el responsable de gestión de calidad de Llantera Go Tires establece un programa de auditorías en el cuál se distribuye a lo largo del año todas las auditorías a realizar. Este programa está consensuado con el gerente y con el resto de departamentos.

El programa de auditorías se publica una vez al año marcando el mes en que se realizan las auditorías (véase formato en el anexo 1).

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS.

P CAL 04	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.4.- EQUIPO AUDITOR.

Los auditores son independientes del área auditada. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas

4.5.- CUALIFICACIÓN DE AUDITORES.

Los auditores internos, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimiento demostrado de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad de Llantera Go Tires.
- Experiencia mínima, como observador, de una auditoría interna en Llantera Go Tires o en una empresa del mismo sector.

Dicha cualificación se demuestra con la ficha de datos personales del auditor interno. Las auditorías se pueden realizar por auditores externos, a los cuales se les solicita su cualificación (currículum vite).

4.6.- REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.

Las auditorías tienen las siguientes fases:

- Preparación de la auditoría: propuesta de fechas y elaboración del plan de auditoría (véase formato en el anexo 2).
- Reunión previa: en la cual toman parte el equipo auditor con los responsables del proceso auditado, donde se expone el plan de auditoría previsto y su objeto.
- Análisis de la documentación: se analiza la documentación aplicable al proceso auditado.
- Comprobación de la implantación: Se verifica “in situ” la implantación de la documentación aplicable, auditando las diferentes fases del proceso en cuestión.
- Reunión final: En esta reunión participan las mismas personas que en la reunión previa y se avanzan los resultados de la auditoría.

4.7.- INFORME DE RESULTADOS.

El auditor debe documentar las desviaciones detectadas en un informe de auditoría (véase formato en el anexo 3), que es firmado por los auditados en señal de conformidad.

El informe se entrega al responsable de gestión de calidad de Llantera Go Tires y el departamento de gestión de calidad, previa consulta con los responsables afectados, propone las acciones correctivas que hace falta aplicar. Éstas son aprobadas por el auditor interno quien comprueba la implantación y la eficacia.

Una copia del informe de auditoría se utiliza en la reunión para la revisión del sistema de calidad a efectos de revisión del sistema de la calidad por la dirección. El responsable del proceso auditado se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas y necesarias sin demora injustificada.

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS.

P CAL 04	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

ANEXOS

Anexo 1: Formato Programa de auditorías

Anexo 2: Formato Plan de auditorías

Anexo 3: Formato Informe de auditoría interna

ANEXO 1: FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS.

	PROGRAMA DE AUDITORIAS GO TIRES											Revisión: 1 Fecha: 01/07/2018
Proceso a auditar	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
VENTAS												
DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.												
GESTIÓN DE LA CALIDAD												
ALMACÉN												
COMPRAS												
ROTACIÓN/MONTAJE												
BALANCEO/ALINEACIÓN												
DIST. Y VENTA DE LLANTAS												
RH Y CAPACITACIÓN												
MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS												

ANEXO 2: FORMATO PARA PLAN DE AUDITORIAS.

	PLAN DE AUDITORIAS		Revisión: 1 Fecha: 01/07/2018
Auditor:			
Lugar:			
Norma de Referencia:	ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.		
Objetivos de la Auditoría:			
Procesos Auditados:			
Fecha:	Horario:	Participantes:	Puntos a auditar:

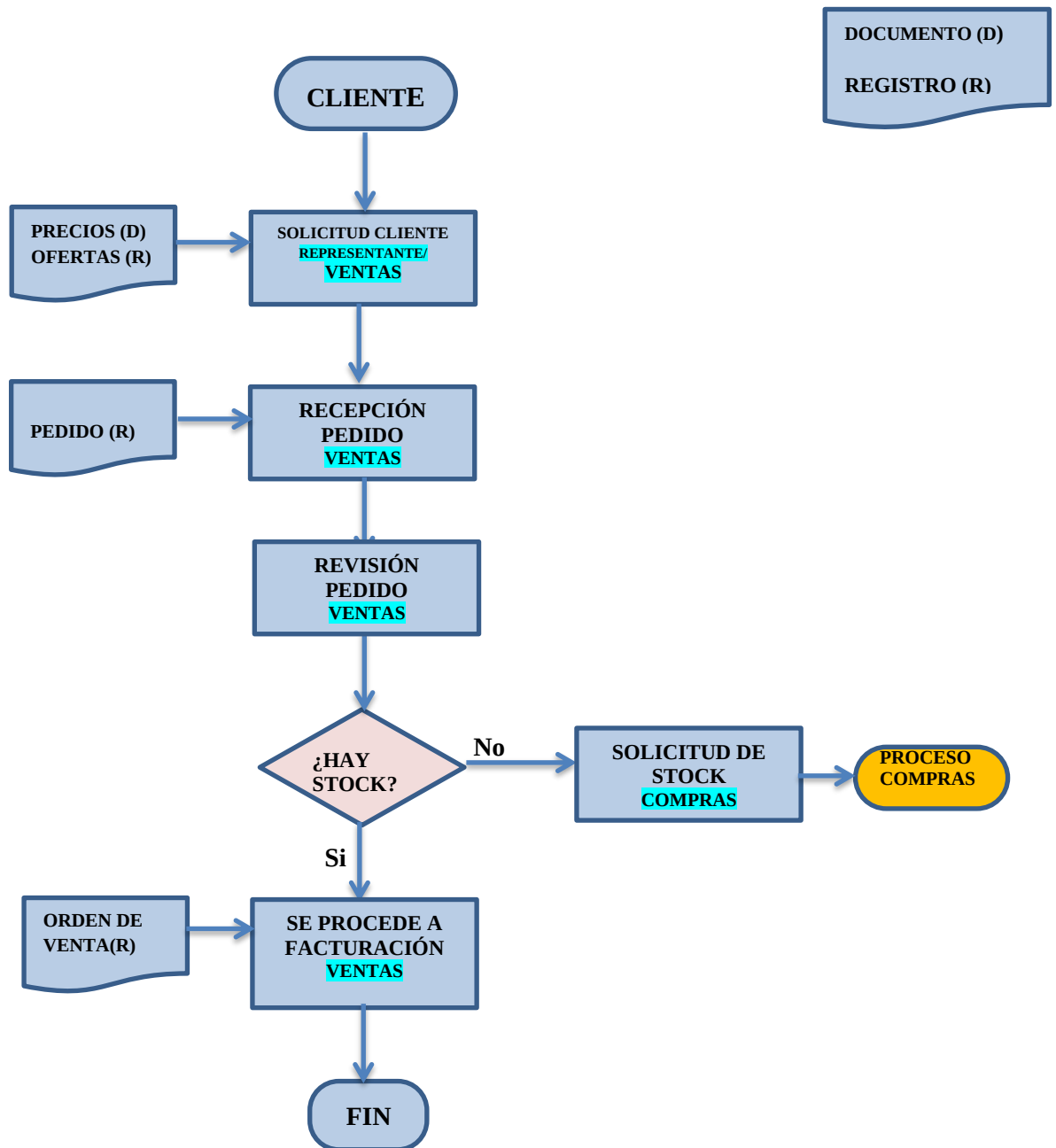
ANEXO 3: FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA.

		INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				Revisión: 1 Fecha: 01/07/2018		
FECHA AUDITORIA					AUDITORES			
PROCESO AUDITADO					RESP. PROCESO/CARGO			
SUBPROCESO AUDITADO					AUDITADO/CARGO			
FICHA DEL PROCESO AUDITADO								
ENTRADAS						SALIDAS:		
			PROCESO					
			TIPO					
			PROPIETARIO (NOMBRE/CARGO)					
REGISTRO/DOCUMENTOS			MÉTODOS			INDICADORES		
DESVIACIÓN/ COMENTARIO	REF. ISO 9001	CAUSA	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA CIERRE	% RESULTADOS	FIRMA CIERRE

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
---	---	--

PROCESO: VENTAS PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE VENTAS. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P VEN 01			
ENTRADAS PROCESO: - Especificaciones - Pedidos - Encuesta de satisfacción del cliente - Resultados informes de devolución			
SALIDAS PROCESO: - Catálogos, ofertas, precios. - Muestras - Necesidades de stocks.			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
% DE VENTAS DE SERVICIOS	(Nº DE VENTAS DE SERVICIOS/ Nº TOTAL DE VENTAS) X 100	MENSUAL	RESUMEN ANUAL
% DE CLIENTES CON REPETICIÓN	(Nº DE CLIENTES REPETIDORES / Nº TOTAL DE CLIENTES) X 100	ANUAL	RESUMEN ANUAL

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO VENTAS.





PROCEDIMIENTO P VEN 01 VENTAS

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIÁS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/5

PROCEDIMIENTO VENTAS.

P VEN 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología para garantizar que se cumplen las exigencias del cliente y el proceso comercial de la empresa se lleva bajo condiciones controladas.

2.- ALCANCE.

Se aplica a todas las ofertas y a los pedidos establecidos por Llantera Go Tires. así como al servicio de postventa.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:

-  8.2.1 Comunicación con el cliente
-  8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
-  8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
-  8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
-  8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
-  8.5.6 Control de los cambios

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- PROCESO DE ELABORACIÓN DE OFERTAS.

4.1.1.- Proceso de comercialización de modelos de catálogo.

El cliente solicita una oferta de los productos de catálogo, se le envía. Si el cliente acepta la oferta y cursa el pedido por escrito, este será revisado por el departamento ventas. Una vez revisado y conforme, lo introduce en el programa informático de gestión. Como registro de la revisión de los pedidos, se introduce informáticamente y se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática. Todo pedido confirmado por el cliente debe ser introducido por el departamento ventas en el sistema. Si el cliente no acepta las condiciones de la oferta, el departamento ventas puede negociar las condiciones e intentar llegar a un acuerdo.

PROCEDIMIENTO VENTAS.

P VEN 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

Cada da vez que se emite un nuevo catálogo o tarifa de precios se comunica a todos los clientes. Si se trata de un cliente nuevo se le comunica las condiciones económicas y de suministro, siempre bajo la aprobación del responsable de ventas. Se comprueba la existencia del modelo en stock, se prepara la documentación y se expide.

La revisión para la oferta de catálogo la efectúa el departamento comercial aplicando el descuento que tiene asignado cada cliente.

4.1.2.- Oferta de producto “especial”

El cliente solicita una oferta de producto modificado, indicando las especificaciones, pudiendo proporcionar planos, croquis y/o muestras.

El departamento comercial revisa las especificaciones del cliente, recopila los requisitos del producto y evalúa la viabilidad.

El departamento comercial revisa el aspecto económico de la oferta y lo comunica al cliente.

Si el cliente sigue mostrando interés por la oferta, el departamento ventas emite la oferta definitiva.

El registro se lleva a cabo igual que los modelos de catálogo (véase apartado 4.1.1 de este mismo procedimiento) y, en caso de corresponder a un cliente nuevo, deberá ser autorizado por el responsable de ventas.

4.2.- REVISIÓN DE PEDIDOS.

4.2.1.- Revisión de pedidos.

Al recibir un pedido o programa del cliente, el departamento ventas comprueba que no se han modificado las condiciones de la oferta vigente.

Si el cliente ha modificado alguno de los términos de la oferta, el departamento ventas contacta con el cliente o con el representante comercial para clarificar la situación.

PROCEDIMIENTO VENTAS.

P VEN 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 4/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

En el caso de no disponer de stock para servir el pedido en cuestión, el departamento de almacén se encarga de establecer la factibilidad técnica, de los plazos y cantidades del pedido, basándose en el cálculo de necesidades y compras. En el caso de no disponer de capacidad suficiente para servir el pedido, lo comunicará al departamento ventas, indicando las condiciones y plazos que se pueden asumir.

El departamento ventas contacta con el cliente para negociar las condiciones del pedido.

Una vez revisado y aceptado, el pedido es entrado por el departamento ventas en el programa informático de gestión.

4.2.2.- Revisión de condiciones comerciales.

Anualmente, el departamento ventas realiza la revisión de las condiciones ventas establecidas para cada cliente en función de las ventas.

4.3.- MODIFICACIÓN DEL PEDIDO.

Cuando el cliente quiere modificar las condiciones de un pedido, ya sea variando las cantidades solicitadas, el plazo de entrega, cambios técnicos u otros, contacta con el departamento ventas.

Si el departamento ventas acepta la modificación y no se dispone de stock para servir este pedido, se comunica por escrito o vía mail al departamento de almacén para que establezca la factibilidad técnica, de plazos y cantidades de entrega actuando según lo indicado en el apartado 4.2.1 de este mismo procedimiento.

4.4.- PEDIDOS VERBALES.

Si los pedidos son verbales, se escriben en un bloc de pedidos (véase formato en el anexo 1) e introducen informáticamente. Se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática, siendo la validación informática.

PROCEDIMIENTO VENTAS.

P VEN 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 5/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.5.- ARCHIVO DE LAS OFERTAS Y PEDIDOS.

Las ofertas son archivadas por el departamento ventas, siempre y cuando estén aceptadas por el cliente.

4.6.- SERVICIO POST-VENTA.

Todos los modelos de neumáticos de Llantera Go Tires tienen un periodo de cambio cada 3 años en todos sus tipos.

ANEXOS

Anexo 1: Formato Hoja de pedidos.

HOJA DE PEDIDOS

Titular de la cuenta:			
D.N.I. / C.I.F.:			
_____ BANCO	_____ SUCURSAL	_____ D.C.	_____ N° CUENTA
			Firma: Fecha:

[illegible]

91

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
---	---	--

PROCESO: COMPRAS PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE COMPRAS. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P CP 01

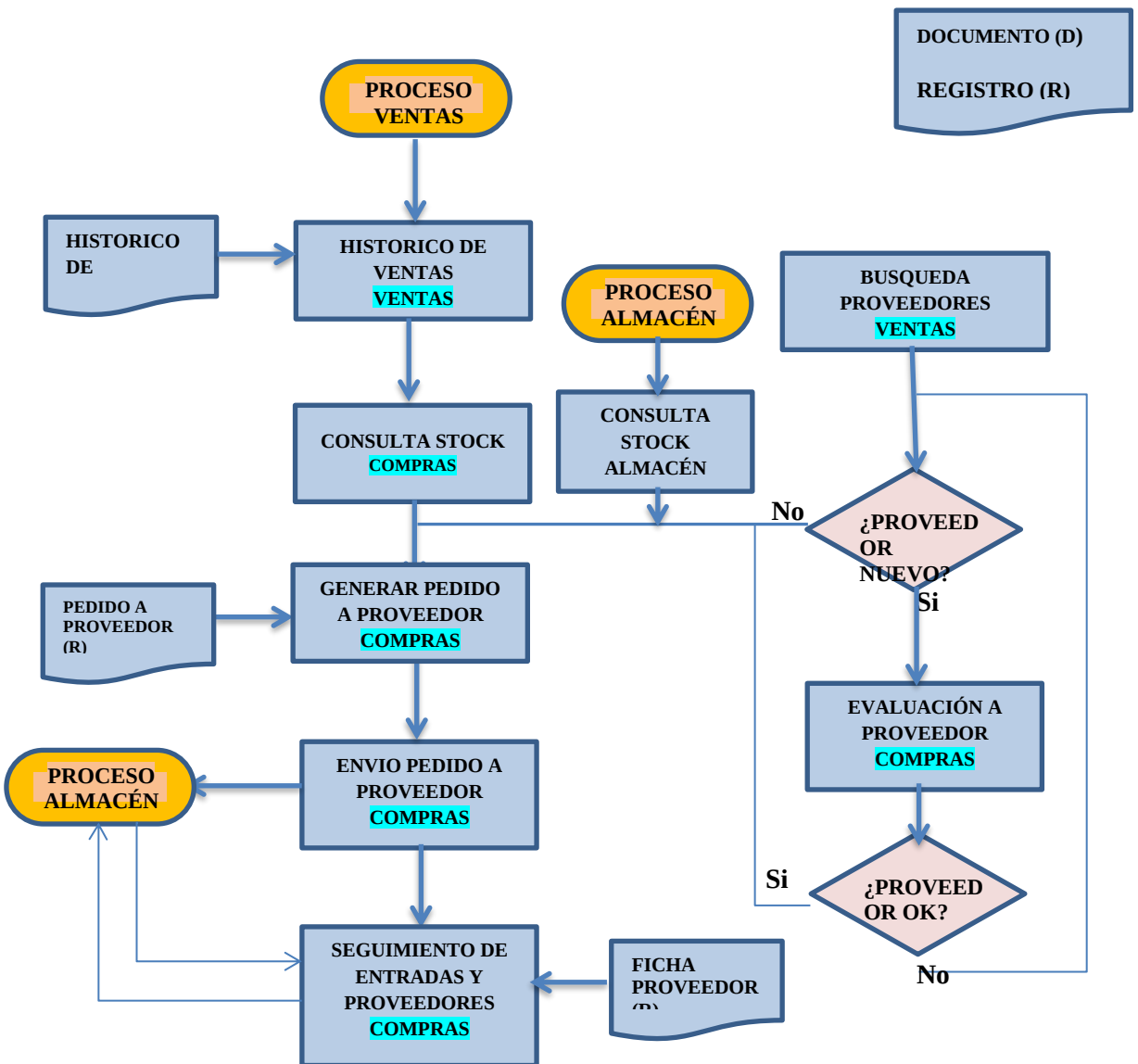
ENTRADAS PROCESO: • Ofertas de proveedores • Certificados de calidad • Consultas seguimientos stocks • Histórico de ventas • Pedidos por falta de material

SALIDAS PROCESO: • Pedidos a proveedores • Cuestionario evaluación de proveedores

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.
--

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
% DE DEVOLUCIONES DEBIDO A RECLAMACIONES POR MAL SERVICIO/NEUMÁTICOS	(Nº DE DEVOLUCIONES DEBIDO A RECLAMACIONES POR MAL SERVICIO/NEUMÁTICOS / Nº TOTAL DE DEVOLUCIONES) X 100	ANUAL	RESUMEN ANUAL
% DE INCIDENCIAS POR PROVEEDOR	(Nº DE ENTREGAS CON INCIDENCIAS / Nº TOTAL DE ENTREGAS) X 100	DIARIO	RESUMEN MENSUAL

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE COMPRAS.





PROCEDIMIENTO P CP 01 COMPRAS

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIÁS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO COMPRAS.

P CP 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es describir la sistemática seguida por Llantera Go Tires para asegurar que los productos comprados que intervienen directamente en la elaboración del producto y por tanto en su calidad, cumplan con los requisitos especificados, así como la evaluación de proveedores.

2.- ALCANCE.

Lo dispuesto en este procedimiento es aplicable a todos los productos que se emplean en el área de rotación/montaje de los servicios de Llantera Go Tires que intervienen directamente en la calidad del servicio/producto final que ofrecemos.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:

-  8.4.1 Generalidades
-  8.4.2 Tipo y alcance del control
-  8.4.3 Información para los proveedores externos.

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- PROVEEDORES.

El departamento de compras se pone en contacto con los nuevos proveedores y les envía el cuestionario de evaluación inicial (véase anexo 1, anexo 2) a la vez que se les pide una muestra de lo solicitado, en el caso de proveedores de materia prima.

4.2.- PROVEEDORES DE TRANSPORTE.

Para los proveedores de transporte se hacen unas pruebas iniciales y a partir de ahí se evalúan según el promedio de incidencias de los envíos realizados de manera que se clasificarán igual que el resto de proveedores.

PROCEDIMIENTO COMPRAS.

P CP 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/3
----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.3.- MANTENIMIENTO.

Los responsables de calidad y compras se reúnen una vez al año para revisar la homologación de los proveedores activos de materias primas.

La evaluación se realiza en base a:

- Nivel de incidencias
- Nivel de precio
- Cumplimientos en las fechas de entrega
- Alternativas en el mercado
- Cumplimiento de certificados de control de calidad

De la reunión se extrae una relación de proveedores diferenciando los principales (de materias primas (neumáticos), mantenimiento, maquinaria, en definitiva que afectan al producto) homologados y los proveedores de servicios (telefónica, eléctricas, aguas, gestores, consultores, etc.).

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de evaluación de proveedores

Anexo 2: Formato pedidos a proveedores.

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.
Apreciable proveedor: Nuestra empresa está implantando un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, que incluye todos los requerimientos necesarios para mejorar el servicio que actualmente estamos ofreciendo a nuestros clientes. Entre las gestiones que estamos realizando, damos mucha importancia a nuestros proveedores habitualmente entre los cuales tenemos la satisfacción de contar con usted. Agradecemos su apoyo para responderlo y nos devuelvan adjunto para poder incluirlo en nuestro registro de proveedores aprobados, del sistema de gestión de la calidad y de nuestra empresa. Agradecemos de antemano su respuesta. Atentamente, LLANTERA GO TIRES.	
NOMBRE DEL PROVEEDOR	
CIF	
PERSONA DE CONTACTO	
DIRECCION	
POBLACIÓN	
TELEFONO	
E-MAIL	
WEB	
CONDICIONES DE PAGO	
EMPRESA	

¿Su empresa dispone de Certificado de Calidad? SI_____ NO_____

¿Realiza un control de calidad durante la recepción de los productos o servicios comprados?
SI_____ NO_____

¿Tiene establecido un sistema para evaluar y controlar la calidad de sus proveedores? SI_____ NO_____

¿Tiene establecido un sistema para controlar el su proceso de producción? SI_____ NO_____

¿Tiene definidos los controles de calidad por escrito? SI_____ NO_____

¿Dispone de un sistema de programación de los plazos de entrega de los pedidos? SI_____ NO_____

¿Tiene establecido un sistema para gestionar las quejas de sus clientes? SI_____ NO_____

FECHA: _____

ANEXO 2: PEDIDOS A PROVEEDORES.



HOJA DE PEDIDO

FECHA PEDIDO:

PROVEEDOR:

NUMERO DE PEDIDO:

FAX:

TEL:

OBSERVACIONES:_____

CANTIDAD	ARTICULO	ULTIMA REVISIÓN	CODIGO GO TIRES	FECHA ENTREGA	OBSERVACIONES

**ES NECESARIO QUE INCLUYA LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD
CORRESPONDIENTES**

- **RECEPCION DEL PEDIDO SUJETA A CERTIFICADOS DE CONTROL.**
- **CONFORME A NUESTRAS ESPECIFICACIONES**
- **CONFORME A NORMAS**

POR FAVOR:

**INDIQUE EL CODIGO DE LLANTERA GO TIRES
EN PRODUCTOS Y FACTURAS.**

MUCHAS GRACIAS

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”		
PROCESO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS. PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENCIA GENERAL. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P DIR 01			
ENTRADAS PROCESO:		- Política, objetivos, revisión del sistema - Nivel de satisfacción del cliente - Informes de reclamaciones de clientes - Registro de incidencias - Propuestas del personal - Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección - Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora	
SALIDAS PROCESO:		- Política, objetivos, revisión del sistema - Acciones de mejora	
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
Grado de satisfacción del cliente	(Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	MENSUAL	RESUMEN ANUAL



PROCEDIMIENTO P DIR 01
DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/6

PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

P DIR 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/6
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección y establecer los indicadores básicos para realizar el seguimiento de la mejora continua de la empresa y la mejora del nivel de satisfacción del cliente.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todo el sistema de gestión de la calidad.

3.- REFERENCIAS.

• Manual de gestión de la calidad:

-  4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
-  5.1.1 Generalidades
-  5.1.2 Enfoque al cliente
-  6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
-  6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
-  6.3 Planificación de los cambios
-  7.1.1 Generalidades
-  7.1.5.1 Generalidades
-  9.1.2 Satisfacción del cliente
-  9.1.3 Análisis y evaluación
-  9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
-  10.3 Mejora continua.

PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

P DIR 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/6
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- DETERMINACIÓN DE LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

Se determinan las cuestiones externas e internas mediante un análisis DAFO de la empresa (véase anexo 1).

4.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El responsable de gestión de la calidad, evalúa el nivel de satisfacción del cliente, mediante el envío de la encuesta de satisfacción del cliente (véase anexo 2).

4.3.- GESTIÓN DEL RIESGO.

A partir de las debilidades y amenazas del análisis DAFO del apartado 4.1 de este documento, se definirán los riesgos de la organización. Para estos riesgos se establece un sistema de calificación y evaluación del riesgo. Para ello se emplea un sistema matricial de probabilidad y gravedad tal y como se muestra a continuación en la tabla 4.1, dónde el nivel de riesgo se calcula como el producto de la probabilidad por el impacto de los efectos del riesgo considerado.

PROBABILIDAD	3	ALTA	15 ZONA DE RIESGO MODERADO, PREVENIR RIESGO	30 ZONA DE RIESGO IMPORTANTE. PREVENIR RIESGO	60 ZONA DE RIESGO INACEPTABLE. PREVENIR RIESGO.
	2	MEDIA	10 ZONA DE RIESGO TOLERABLE. PREVENIR RIESGO	20 ZONA DE RIESGO MODERADO. PREVENIR RIESGO	40 ZONA DE RIESGO IMPORTANTE. PREVENIR RIESGO.
	1	BAJA	5 ZONA DE RIESGO ACEPTABLE. ASUMIR EL RIESGO	10 ZONA DE RIESGO TOLERABLE. PREVENIR RIESGO	20 ZONA DE RIESGO MODERADO. TRANSFERIR RIESGO
			BAJO	MEDIO	ALTO
			5	10	20
			IMPACTO		

Tabla 4.1 – Sistema matricial de probabilidad y gravedad para calcular el nivel de riesgo.

PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

P DIR 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 4/6
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

El anexo 3 contiene tanto el análisis de riesgos como el plan de acciones para abordarlos.

El responsable de gestión de la calidad define los indicadores para la medición de los procesos, que figurarán en la ficha de cada proceso y se resumen en el anexo 5, indicando:

- Indicador.
- Fórmula.
- Frecuencia toma de datos.
- Frecuencia registro y análisis.

4.5.- BASES DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA.

Las bases para realizar la revisión del sistema son:

- Política de la calidad.
- Desempeño del sistema de gestión de la calidad (logro de objetivos y sus tendencias). – Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente (reclamaciones, devoluciones, encuesta de satisfacción del cliente).
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (incidencias, informes de no conformidad).
- Estado de las acciones correctivas.
- Análisis de riesgos y oportunidades.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

4.6.- PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA.

La revisión del sistema de la calidad se efectúa, mínimo, una vez al año.

PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

P DIR 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 5/6
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.7.- METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA.

La revisión se lleva a cabo en reuniones de la dirección en las que asiste gerencia y los responsables de cada departamento.

En las reuniones se analiza la documentación presentada previamente por el responsable de gestión de la calidad y se obtienen las conclusiones que se recogen en el informe de revisión del sistema correspondiente.

4.8.- INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

De cada revisión del sistema de gestión de la calidad se establece un informe de revisión del sistema que es archivado por el responsable de gestión de la calidad (véase formato en el anexo 6).

Las personas asistentes a la revisión firman el Informe de revisión como señal de conformidad con las conclusiones extraídas y el plan de acciones.

El responsable de gestión de la calidad distribuye copia del informe a cada asistente a la revisión o persona implicada.

4.9.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En el caso de que alguno de los indicadores supere negativamente el objetivo marcado, o en el caso de que su tendencia futura nos lleve a la conclusión de que superará el objetivo negativamente, el responsable de gestión de la calidad establece las acciones de mejora en la aplicación informática del indicador en cuestión.

Asimismo, en la revisión del sistema se estudian los resultados obtenidos a lo largo de un año y se obtienen conclusiones para poder mejorar los indicadores.

PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS.

P DIR 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 6/6
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

ANEXOS

Anexo 1: Análisis DAFO

Anexo 2: Encuesta de satisfacción del cliente

Anexo 3: Gestión de riesgos

Anexo 4: Objetivos de la calidad

Anexo 5: Indicadores de los procesos

Anexo 6: Formato Informe de revisión del sistema.

ANEXO 1: ANALISIS DAFO

	ANALISIS DAFO	REVISIÓN: 1 FECHA:1/07/18
---	------------------------	--------------------------------------



ANEXO 2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	REVISIÓN: 1 FECHA: 1/07/18
---	--	-------------------------------

Distinguido Cliente:

Dentro del marco de nuestro plan estratégico y del proceso de Mejora Continua, que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la empresa según la Norma ISO 9001:2015 exige en todas las áreas de la misma, y con la finalidad de evaluar los aspectos que inciden en la calidad de nuestros productos y servicios, procedemos a enviarle el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su colaboración y rogamos nos sea remitido debidamente cumplimentado, para que podamos mejorar nuestros productos y servicios en beneficio de todos.

Atentamente,

Responsable de Calidad

Cliente:

Población:

Persona de contacto:

	1. Malo, 2. Bueno, 3. Excelente.
	Valoración
- Nivel de satisfacción en los plazos de entrega.	
- Presentación del producto.	
- Nivel de acabado (limpieza, presentación, etc.)	
- Nivel de rapidez de respuesta a sus problemas y/o solicitudes	
- Calidad general del producto.	
- Valoración de nuestro comercial en su zona.	
- Valoración general de la empresa.	

¿Qué nos propone que debemos mejorar?

Firma:

Fecha:

ANEXO 3: GESTIÓN DE RIESGOS.

	GESTIÓN DE RIESGOS	REVISIÓN: 1 FECHA: 1/07/18
---	---------------------------	-------------------------------

ANÁLISIS DE RIESGOS				PLAN DE ACCIONES.			
Identificación de riesgo	Proceso	P (1,2,3) Probabilidad I (5,10,20) Impacto	Nivel de riesgo	Acciones	Responsable	Plazo	Indicador
Sistema de gestión de la calidad no certificado	Gestión de la calidad	3 10	30	Implementar sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.	Gestión de la calidad		% de implementación del sistema de gestión de la calidad
Indicadores no actualizados	Todos	3 10	30	Revisar indicadores durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.	Gestión de la calidad		% de indicadores actualizados
No se cumplen pautas de control de recepción.	Almacén	2 20	40	Revisar procedimiento control de recepción de suministros y adaptarlo a las posibilidades actuales.	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en el control de recepción
Falta de espacio en almacén y dificultades de localización del producto en almacén.	Almacén	3 10	30	Reorganización del espacio mediante cuadrículas identificadas con letras y con números.	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en la localización del producto
Falta de personal	Rotación/montaje Alineación/Balanceo	2 10	20	Colaboración de los trabajadores a la llegada de grandes pedidos. Contratación puntual de personal extra en picos de trabajo.	Recursos humanos y capacitación		Nº de contrataciones puntuales Nº de horas contratadas
Falta de un responsable cuando la gerencia se ausenta.	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos.	1 10	10	Preparación del personal para así poder delegar algunas de sus funciones.	Recursos humanos y capacitación		Nº de horas de formación

ANEXO 3: GESTIÓN DE RIESGOS.

ANÁLISIS DE RIESGOS				PLAN DE ACCIONES.			
Identificación de riesgo	Proceso	P (1,2,3) Probabilidad I (5,10,20) Impacto	Nivel de riesgo	Acciones	Responsable	Plazo	Indicador
Sistema tradicional de catálogo (queda obsoleto enseguida).	Ventas	1 5	5	Ninguna. Complementado con página web que sí está actualizada	-----	-----	-----
Falta determinar la forma de valorar la satisfacción del cliente.	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	3 10	30	Determinación de la manera de valorar la satisfacción del cliente durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.	Gestión de la calidad		% de indicadores actualizados
No se registran las acciones correctivas de las no conformidades.	Almacén, Balanceo/alineación, Rotación/montaje	2 10	20	Llevar a cabo un registro informático de las no conformidades con sus respectivas acciones correctivas	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en el control de recepción
Crisis económica (sobre todo en el sector de automotriz) y competidores de bajo coste.	Ventas	3 10	20	Mantener una gama de producto de precio más asequible para adaptarse al precio de mercado.	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en la localización del producto
Competidores en Veracruz y zona norte.	Ventas	2 30	60	Ofrecer productos de calidad equivalente o superior a los de la competencia.	Recursos humanos y capacitación		Nº de contrataciones puntuales Nº de horas contratadas
Deslocalización de proveedores	Ventas	1 20	20	Búsqueda de posibles proveedores	Recursos humanos y capacitación		Nº de horas de formación

ANEXO 4: OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 1 FECHA: 1/07/18
---	--------------------------------	-------------------------------

Identificación de riesgo	Proceso	Indicador	Meta	Acciones	Responsable	Plazo	Indicador
Aumentar el % de clientes satisfechos	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	Grado de satisfacción del cliente	$\geq 90\%$	Ser muy flexibles con las devoluciones y tener una respuesta inmediata para solucionar los posibles problemas surgidos	-----	-----	-----
Aumentar la fidelidad de los clientes	Ventas	% de clientes con repetición	$\geq 30\%$	Realizar ofertas de producto atractivas. Premiar la fidelidad.	Gestión de la calidad		% de indicadores actualizados
Reducir el % de devoluciones por parte del cliente	Distribución y venta de llantas	% productos devueltos	$\leq 1\%$	Realizar un exhaustivo control de calidad antes de la liberación del producto	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en el control de recepción
Reducir el % de no conformidades con proveedores	Compras	% de incidencias por proveedor	$\leq 1\%$	Estar muy encima de los proveedores para evitar errores de entrega y piezas que no corresponden.	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades en la localización del producto
Cumplir los plazos de Balanceo/alineación, Rotación/montaje	Balanceo/alineación, Rotación/montaje	Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	0	Planificar correctamente los tiempos de dedicación.	Recursos humanos y capacitación		Nº de contrataciones puntuales Nº de horas contratadas
Reducir el tiempo de paro de la maquinaria	Mantenimiento y calibración	Nº de horas de paro de maquinaria	≤ 8	Realizar un correcto mantenimiento de la maquinaria	Recursos humanos y capacitación		Nº de horas de formación
Reducir el % de incidencias en las entregas	Almacén	% de incidencias en las entregas	$\leq 1\%$	Entregar los productos en el plazo y estado establecidos.	Recursos humanos y capacitación		Nº de horas de formación
Aumentar la capacitación de personal	RH y capacitación	Nº de horas de capacitación.	≥ 100	Formar a los trabajadores en distintas áreas	Recursos humanos y capacitación		Nº de horas de formación

ANEXO 5: INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	INDICADORES DE LOS PROCESOS	REVISIÓN: 1 FECHA:1/07/18
---	--	------------------------------

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS
ALMACÉN			
Nº de no conformidades en la localización del producto	Nº de no conformidades en la localización del producto	Diario	Resumen mensual
% de incidencias en las entregas	$(\text{Nº de entregas con incidencias} / \text{Nº total de entregas}) \times 100$	Diario	Resumen mensual
VENTAS			
% de ventas de maquinaria obsoleta	$(\text{Nº de ventas de máquinas obsoletas} / \text{Nº total de máquinas obsoletas}) \times 100$	Anual	Resumen anual
% de ventas de productos	$(\text{Nº de ventas de productos} / \text{Nº total de ventas}) \times 100$	Mensual	Resumen anual
% de clientes con repetición	$(\text{Nº de clientes repetidores} / \text{Nº total de clientes}) \times 100$	Anual	Resumen anual
COMPRAS			
% de devoluciones	$(\text{Nº de devoluciones} / \text{Nº total de devoluciones}) \times 100$	Anual	Resumen anual
% de incidencias por proveedor	$(\text{Nº de entregas con incidencias} / \text{Nº total de entregas}) \times 100$	Diario	Resumen mensual.

ANEXO 5: INDICADORES DE LOS PROCESOS.

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS			
Grado de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Anual	Resumen anual
Recursos humanos y capacitación.			
Nº de contrataciones puntuales	Nº de contrataciones puntuales	Anual	Resumen anual
Nº de horas contratadas	Nº de horas contratadas	Anual	Resumen anual
Nº de horas de capacitación.	Nº de horas de capacitación	Anual	Resumen anual
GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Nº de no conformidades en el control de recepción	Nº de no conformidades en el control de recepción	Diario	Resumen mensual.
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	(Nº de requisitos conformes / Nº total de requisitos) x 100	Semanal	Resumen mensual.
% de indicadores actualizados	(Nº de indicadores actualizados / Nº total de indicadores) x 100	Mensual	Resumen mensual.
Nº de no conformidades	Nº de no conformidades	Mensual	Resumen mensual.
% de no conformidades con acciones correctivas	(Nº de no conformidades con acciones correctivas / Nº total de no conformidades) x 100	Mensual	Resumen mensual.

ANEXO 5: INDICADORES DE LOS PROCESOS.

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN.			
Nº de horas de paro de maquinaria	Nº de horas de paro de maquinaria	Mensual	Resumen anual
RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN.			
Nº de contrataciones puntuales	Nº de contrataciones puntuales	Anual	Resumen anual
Nº de horas contratadas	Nº de horas contratadas	Anual	Resumen anual
Nº de horas de capacitación.	Nº de horas de capacitación	Anual	Resumen anual
ROTACIÓN / MONTAJE			
Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	Tiempo asignado - tiempo real	Semanal	Resumen mensual.
DISTRIBUCION Y VENTA DE LLANTAS			
% productos devueltos por los clientes	$(\text{Nº unidades devueltas} / \text{Nº unidades fabricadas}) \times 100$	Mensual	Resumen anual.
Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	(Tiempo asignado - tiempo real)	Semanal	Resumen mensual.
BALANCEO/ALINEACIÓN			
Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	Tiempo asignado - tiempo real	Semanal	Resumen mensual.

ANEXO 6: FORMATO INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

	INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA.	REVISIÓN: 1 FECHA:1/07/18
---	---	--------------------------------------

BASES DE LA REVISIÓN	Nº DOC. O FECHA	CONCLUSIÓN	ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
Firma de los asistentes:					

PROCESO: RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE RH.

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO PROCESO: P RHC 01

ENTRADAS PROCESO:

- Necesidades de capacitación.

SALIDAS PROCESO:

- Acciones y plan de formación
- Ficha datos personales
- Descripción puesto trabajo

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº DE CONTRATACION ES PUNTUALES	Nº DE CONTRATACIONES PUNTUALES	ANUAL	RESUMEN ANUAL
Nº DE HORAS CONTRATADAS	Nº DE HORAS CONTRATADAS	ANUAL	RESUMEN ANUAL
Nº DE HORAS DE CAPACITACIÓN	Nº DE HORAS DE CAPACITACIÓN.	ANUAL	RESUMEN ANUAL



**PROCEDIMIENTO P RHC 01 RECURSOS HUMANOS Y
CAPACITACIÓN**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIÁS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN.

P RHC 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer los métodos a seguir para llevar a cabo la formación y capacitación del personal.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento afecta a todo el personal de la Empresa.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:

-  7.1.2 Personas
-  7.1.6 Conocimientos de la organización
-  7.2 Competencia.

4- EJECUCIÓN.

4.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

El responsable de recursos humanos establece, en la ficha de descripción de los puestos de trabajo (véase anexo 1), la siguiente información referente a los distintos puestos de trabajo:

- Puesto de trabajo/departamento
- Jerarquía
- Funciones
- Estudios, experiencia, conocimientos y habilidades requeridos

4.2.- CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL.

El departamento de recursos humanos establece la ficha de datos del trabajador (véase formato en el anexo 2) donde constan los estudios realizados, conocimientos aplicables a la empresa, cursos de formación recibidos, experiencia profesional y habilidades del personal de la empresa.

El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de actualizar las fichas de todo el personal.

PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN.

P RHC 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/3
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.3.- FORMACIÓN CONTINUADA.

La formación se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual
- Cambios de normativas o reglamentos que así lo requieran
- Creación de software o aplicaciones de la empresa
- Cambios de procesos
- Cuando gerencia lo crea conveniente gerencia aprobará la formación a realizar.

4.4.- REGISTRO DE FORMACIÓN.

El responsable de recursos humanos mantiene registros de los cursos de formación, tanto internos como externos, así como de las pruebas de cualificación del personal y del coste de la formación.

Una vez finalizado un curso, el responsable de recursos humanos de Llantera Go Tires valora la eficacia de la formación. Esta valoración comprende:

- Análisis del cumplimiento de los objetivos del curso: se realiza una evaluación del curso por parte de Llantera Go Tires, en base a los resultados. Se evalúa si se han cumplido los objetivos iniciales.
- Análisis de los conocimientos adquiridos: se adjunta el diploma ó similar de dicho curso en el que aparezca la evaluación final y que acredite que esta persona ha adquirido los conocimientos necesarios.

Esta valoración queda reflejada en el plan de formación (véase formato en el anexo 3).

ANEXOS

Anexo 1: Formato ficha de descripción de los puestos de trabajo

Anexo 2: Formato ficha de datos del trabajador

Anexo 3: Formato Plan de formación.

ANEXO 1: FORMATO FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

	FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	REVISIÓN: 1 FECHA:1/07/18
---	---	----------------------------------

PUESTO DE TRABAJO	DEPENDE DE	AREA	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO	HABILIDADES

ANEXO 2: FORMATO FICHA DE DATOS DEL TRABAJADOR.

Datos Personales		
Apellido Paterno:		Nombre:
Apellido Materno:		Fecha de Nacimiento:
Dirección:		
Código Postal:		Población:
Estado:		Lic. De Conducir:
Teléfono:		Móvil:
Estado Civil:		
E-mail:		
¿Sabe utilizar la PC?		
Conocimientos		
Titulación Académica		
Idiomas:	Ingles	
	Francés	
	Alemán	
	Español	
	Otros:	
Datos profesionales		
Experiencia laboral(año,empresa,trabajo desarrollado):		
Formación complementaria (cursos):		
Pasatiempos:		
Recibí política de calidad y objetivos de la empresa		Firma y fecha:

ANEXO 3: FORMATO PLAN DE FORMACIÓN.

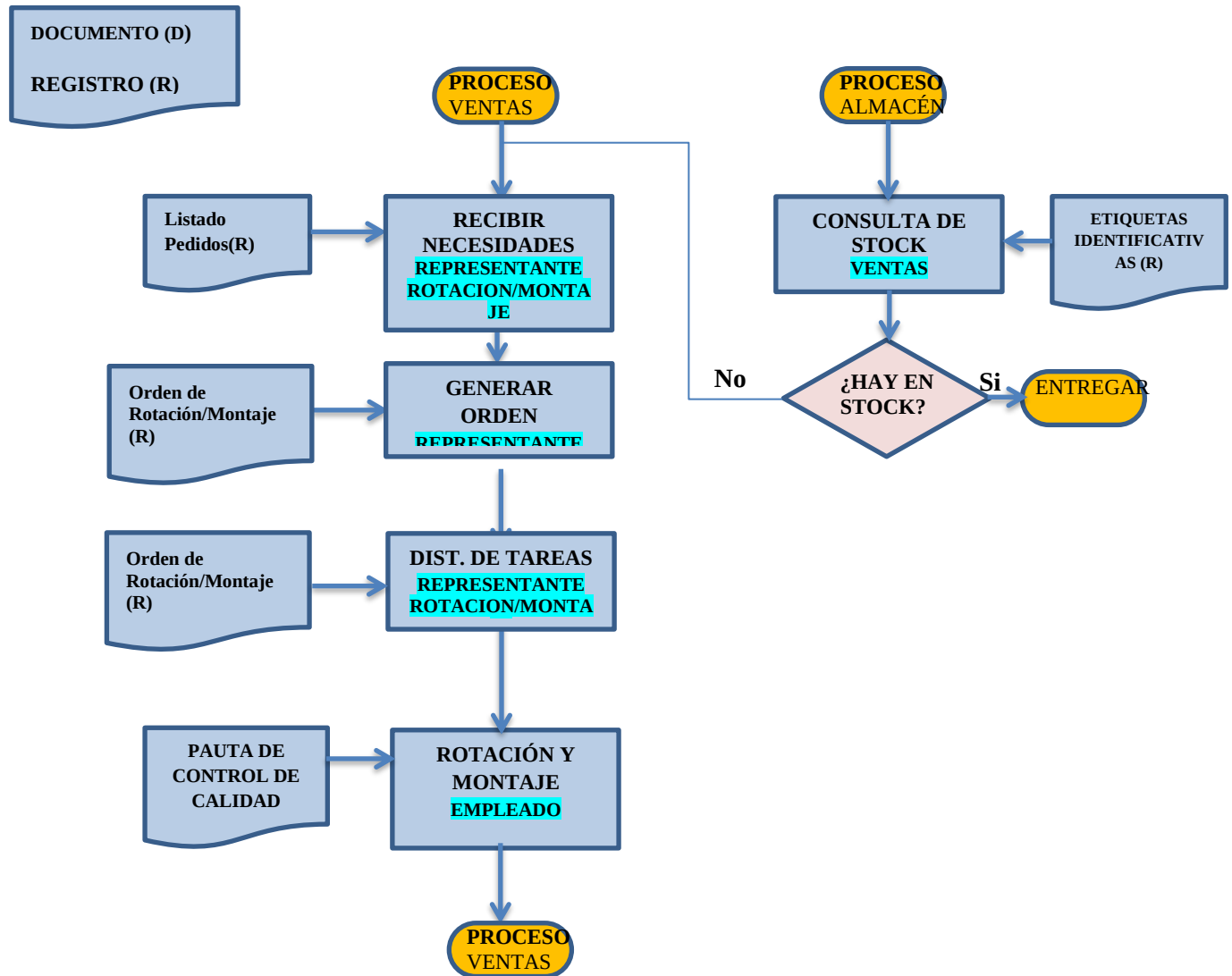
	PLAN DE FORMACIÓN	REVISIÓN: 1 FECHA:1/07/18
---	--------------------------	------------------------------

CURSO	ASISTENTES	INTERNO O EXTERNO	FECHA	DURACION	OBJETIVOS	VALORACIÓN DE LA EFICACIA		
						CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	ASISTENCIA	CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
--	---	--

PROCESO: ROTACIÓN / MONTAJE. PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENCIA DISTRIBUCIÓN Y VENTA LLANTAS. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P RM 01			
ENTRADAS PROCESO: - Necesidades de montaje. - Necesidades de rotación. - Componentes y piezas.			
SALIDAS PROCESO: - Servicio acabado - Pedidos por falta de material - Informe de devolución			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
DIFERENCIA ENTRE TIEMPO ASIGNADO Y TIEMPO REAL	TIEMPO ASIGNADO - TIEMPO REAL	SEMANAL	RESUMEN ANUAL

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ROTACIÓN/MONTAJE.





PROCEDIMIENTO P RM 01 ROTACIÓN/MONTAJE

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE ROTACION/MONTAJE	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/2

PROCEDIMIENTO ROTACIÓN/MONTAJE

P RM 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/2
----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es asegurar que Llantera Go Tires lleva a cabo el proceso de rotación y montaje bajo condiciones controladas.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al control de los procesos de rotación y montaje de nuestros productos de neumáticos.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.6 Liberación de los productos y servicios

4.- EJECUCIÓN.

Ante la necesidad de rotación o montaje, se genera una orden de rotación o montaje (véase formato en el anexo 1) en la que se distribuyen las tareas y se deja constancia de los resultados de las pruebas realizadas.

El control a realizar durante la rotación o montaje es el siguiente:

CARACTERISTICAS A CONTROLAR	FRECUENCIA
Comprobar que los componentes a instalar estén en perfecto estado (caducidad, golpes, cortaduras, etc)	100% cuando se va a rotar o montar Responsable : Operario
Ensamblaje de los componentes correcto.	100% cuando se va a rotar o montar. Responsable: Operario

ANEXOS

ANEXO 1: Formato de rotación/montaje

ANEXO 1: FORMATO ORDEN DE ROTACIÓN/MONTAJE.

Operario:		Fecha:		Orden:	
Cantidad	Código	Llantas a montar	Llantas a rotar	Llantas rechazadas	Motivo rechazo

V.B. Responsable Rotación/Montaje:



FICHA DE PROCESO
“LLANTERA GO TIRES”

PROCESO: MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN EQUIPOS.

PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENCIA DIST. Y VENTA LLANTAS.

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO PROCESO: P MTO 01

ENTRADAS PROCESO:

- Necesidades de mantenimiento
- Necesidades de calibración
- Necesidades en infraestructuras

SALIDAS PROCESO:

- Actuaciones de mantenimiento
- Calibración de equipos

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
Nº DE HORAS DE PARO DE MAQUINARIA	Nº DE HORAS DE PARO DE MAQUINARIA	MENSUAL	RESUMEN ANUAL



**PROCEDIMIENTO P MTO 01 MANTENIMIENTO Y
CALIBRACIÓN**

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/5

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN EQUIPOS.

P MTO 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer un sistema para llevar a cabo el adecuado mantenimiento de los medios de Llantera Go Tires, asegurar la fiabilidad necesaria de los equipos de medición, inspección y ensayo que se utilizan en los controles efectuados y también se aplica con el fin de determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del producto.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los medios de que dispone Llantera Go Tires para lograr la exitosa consecución de producto y servicio.

Estos medios son:

- Instalaciones: comprende todo lo relacionado con las instalaciones de obra civil, aire, agua, luz, electricidad, gases, desagües y teléfonos.
- Maquinas: comprende la sección de máquinas y auxiliares
- Sistema informático.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- GESTIÓN DE LOS MEDIOS.

El responsable del taller de fabricación establece y mantiene al día el listado de maquinaria (véase anexo 1) indicando todos los equipos de que dispone Llantera Go Tires destinados para brindar servicio. En este listado figura el código, la descripción y la ubicación del equipo.

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN EQUIPOS.

P MTO 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.2.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.

El responsable del taller se encarga de realizar el mantenimiento de las instalaciones, para lo cual se ayudará de empresas exteriores cuando sea necesario. El mantenimiento de los sistemas contra incendios y de las instalaciones de gases es contratado a empresas autorizadas a tal efecto.

4.3.- MANTENIMIENTO DE LOS ÚTILES DE PRODUCCIÓN.

Antes de volver a poner un utillaje en la estantería, el montador se encarga de su limpieza y revisión para su próximo uso, así como de avisar al responsable del taller en caso de desgaste o rotura de alguno de ellos.

4.4.- MANTENIMIENTO SISTEMA INFORMÁTICO.

El mantenimiento del sistema informático se realiza de forma automática mediante la realización de Copias de seguridad una vez al día, una vez por semana y una vez al mes.

4.5.- MANTENIMIENTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO.

El responsable del taller se encarga de definir el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto. Los factores que afectan al ambiente de trabajo son:

- Orden
- Limpieza
- Seguridad
- Iluminación
- Ergonomía

El responsable del taller se encarga de establecer las necesidades relativas a cada uno de estos factores.

4.6.- PATRONES.

Para la realización de las comprobaciones internas se utilizarán patrones de medida que serán sometidos a calibraciones o verificaciones externas en laboratorios cuyos patrones tienen trazabilidad con patrones nacionales o internacionales acreditados.

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN EQUIPOS.

P MTO 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 4/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.7.- CALIBRACIÓN.

4.7.1.- Calibración inicial.

Se incluirá en las especificaciones de adquisición del equipo o se realizarán en un laboratorio externo según convenga.

4.7.2.- Calibraciones periódicas.

Para cada equipo de inspección se establece la periodicidad de calibración, en función del tipo de equipo, de la utilización del mismo y de las recomendaciones del fabricante. En función del resultado de la calibración el responsable de la misma podrá acortar el periodo de calibración de un equipo.

En el listado de quipos de inspección, para cada equipo, se indica si se somete a calibración interna o externa (véase anexo 2).

Cuando se lleven a cabo las calibraciones, los resultados de éstas serán analizados por el responsable del taller. A partir de ese análisis, y tras las anomalías detectadas, decidirá qué equipos son reparables y cuáles deben ser rechazados definitivamente o destinados a otro uso.

Cuando un instrumento o equipo quede fuera de servicio, por deterioro o porque su medida esté fuera de tolerancias admisibles, será identificado como tal y rechazado, reponiéndose lo antes posible por uno nuevo.

4.7.3.- Calibraciones externas.

Las calibraciones externas se realizarán en un laboratorio con patrones trazables a patrones nacionales o internacionales acreditados. El laboratorio envía a Llantera Go Tires el correspondiente informe de calibración, indicando la incertidumbre de dicho equipo. Dicho informe será archivado por el responsable del taller.

4.7.4.- Calibraciones internas.

El resto de calibres serán construidos en nuestro taller mecánico y para su calibración se actuara de la siguiente forma: Se procederá a medir tres veces el calibre con el patrón a

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN EQUIPOS.

P MTO 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 5/5
-----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

utilizar, hasta conseguir la medida deseada dentro de sus tolerancias. Una vez conseguida, se procederá a marcar su nº de serie y sus medidas.

ANEXOS.

Anexo 1: Listado de maquinaria

Anexo 2: Formato de listado de equipos de inspección

ANEXO 1: LISTADO DE MAQUINARIA.

	LISTADO DE MAQUINARIA	REVISION: 1 FECHA: 01/07/18
---	------------------------------	------------------------------------

CODIGO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
TL156LO	COMPRESOR IR GASOLINA 14HP	Taller de Servicio
TLO9874	GENERADOR NITROVMR	Taller de Servicio
TL67491	PISTOLA METALICA	Taller de Servicio
T156LO4	COMPRESOR VERMAR 10HP	Taller de Servicio
TLO987Y	HUBODOMETRO 1000-2	Taller de Servicio
TL67492	MEDIDOR DE PRESIÓN	Taller de Servicio
T156LO75	MEDIDOR DE PRESIÓN MASTER MYRS	Taller de Servicio
TLO9876	INFLADOR AUTOMÁTICO REMOTO	Taller de Servicio
TL67493	MANDRIL DOBLE HEMBRA	Taller de Servicio
T156LO656	PISTOLA IMP IR236 1/2 7400RP	Taller de Servicio
TLO9877	PISTOLA IMP IR231HA-2 1/3	Taller de Servicio
TL67494	LIJADORA ALTA VELOCIDAD	Taller de Servicio
T156LO32	MARTILLO NEUM IR116K C/5 PUNTAS	Taller de Servicio
TLO9878	RECTIFICADOR IR327LS DE 1/2 HP	Taller de Servicio
TL67495	LLAVE DE IMPACTO 1/2"	Taller de Servicio
T156LO54	MARTILLO PARA TRABAJO PESADO	Taller de Servicio
TLO9879	PISTOLA IMP STUBBY 450LBS	Taller de Servicio
T156LO2	PISTOLA IMP DE 3/4C/ZANCO 6	Taller de Servicio
TLO9875A	PLANCHA P/LLANTA 2 CALORES	Taller de Servicio
TL67492	MOTOR-TOOL 4000 RPM 533-S	Taller de Servicio
T156LO5	CHUCK CAMBIO RÁPIDO P/MOTOR-TOOL 31648	Taller de Servicio
TLO9876	LLAVE CENTY D41 ARTILLERIA 41MM Y 21MM	Taller de Servicio
TL67493	LLAVE CRUZ CENTY C10C 13/16X3/4	Taller de Servicio
T156LO76	MANERAL CENTY ML1 EN L C/CUADRO 1"	Taller de Servicio
TLO9877	MARRO TALACHE MANGO DE MADERA	Taller de Servicio
TL67494	ABRIDOR NEUMÁTICO S/CONCHA	Taller de Servicio
TL156LO9	DONA P/RIN 13 MYRS 93-300	Taller de Servicio
TLO9875	DONA P/RIN MYRS 50-963 22.5 Y 24.5	Taller de Servicio
TL67492	DONA P/RIN 16.5 Y 17.5 MYRS50-961 TC-50	Taller de Servicio
T156LO5	DONA P/RIN 14 Y 15 MYRS 93-306 31446	Taller de Servicio
TLO987Y	JAULA P/PROTEC MYRS 52-915DE 5 BARRAS	Taller de Servicio
TL67493	MARCADOR ELECT MYRS 1" 45-699P	Taller de Servicio

ANEXO 1: LISTADO DE MAQUINARIA.

	LISTADO DE MAQUINARIA	REVISION: 1 FECHA: 01/07/18
---	-----------------------	------------------------------------

CODIGO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
TL67898	GATO HID BOTELLA MKLS 50 TON GH-50	Taller de Servicio
TL34564	GATO HID BOTELLA MKLS 20 TON GH-20	Taller de Servicio
TL12343	GATO HID PATIN MKLS 3TON GPP-03 PREMIER	Taller de Servicio
TLT6732	GATO HID NEUM BOTELLA MKLS 20TON GN-20	Taller de Servicio
TLT3452	SOPORTE MOTOR TRANSVER MKLS STM-500	Taller de Servicio
TLT5468	GATO SACARRUEDAS MKLS 500KG YOYO T500	Taller de Servicio
TLL5687	PLUMA HID C/EXT FRONT MKLS3TON TH-3000 S	Taller de Servicio
TLL3257	CARRO DE SERVICIO MKL S C S-3C/3 CHAROLAS	Taller de Servicio
TLL0987	INYECTOR D GRASA MKLS IG TUBO RIGIDO	Taller de Servicio
TLTL378	HIDROLAVADORA MKL S H AG- 2100GASOLINA	Taller de Servicio
TTL6543	CAMA P/MECÁNICO MKLS CM-2 130KG	Taller de Servicio
TLT4543	CAMA P/MECÁNICO MKLS CM-4 PLEGAB LE 130KG	Taller de Servicio
TLLT678	TORRES P/CAMIÓN MKLS 12TONJGO C/2 T9390	Taller de Servicio
TLLLT36	TORRES P/AUTO MKLS 3TON JGOC/2 T-9360	Taller de Servicio
TLLT468	PRENSA VERMAR OPRESOR METALES 20TON	Taller de Servicio
TL15054	OPRESOR DE RESORTE IGMA C/PROTEC	Taller de Servicio
TLLT230	BOMBA P / LAVADOR DE PARTESAMMCO	Taller de Servicio
TL15055	BOMBA EXTRACTORA P/SELLADORSB-AP	Taller de Servicio
TLLT231	BOMBA HIDRONEUM C/MANGUERAP/52-427	Taller de Servicio
TL15056	BALANCEADOR COATS 1100 AUTO 220V 1F 40MM	Taller de Servicio
TLLT232	BALANCEADOR COATS 875B AUTO110V	Taller de Servicio
TL15057	ENCODER ÓPTICO P/BALANCEADOR 1250-3DV	Taller de Servicio
TLLT233	DESMONTADOR COSENG C211GB 23" S/JETS	Taller de Servicio
TL15058	RAMPA VERMAR G 4P 12000LB ALIN/ROL JACK PLT	Taller de Servicio
TLLT234	GATO NEUM IGM GN2 1600KG C/VALV ALUM	Taller de Servicio
TL15059	PLATOS ALINEACIÓN IGM AUTO/CAMIONETA PA2	Taller de Servicio
TLLT235	RAMPAS DE ELEVACIÓN DE CUATRO POSTES CON FRONTAL ABIERTO	Taller de Servicio
TL15060	RAMPA VERMAR P 2PTES 10000LB BARRASUP PL4.5	Taller de Servicio
TLLT236	RAMPA VERMAR 4P ESTACIONAMIENTO PL-PK402	Taller de Servicio
TL15061	EXTRACTOR RW ACEITE NEUMA 90LT SUCC 65LT	Taller de Servicio
TLLT237	RAMPA VERMAR 243612 P/MOTO 1000LB	Taller de Servicio
TL15062	CARRETILLA CON RASPADOR	Taller de Servicio

ANEXO 2: FORMATO DE LISTADO DE EQUIPO DE INSPECCIÓN.

	LISTADO DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN	REVISION: 1 FECHA: 01/07/18
---	---	------------------------------------

CODIGO	DESCRIPCIÓN DE EQUIPO	ULTIMA REVISIÓN	PROXIMA REVISIÓN	CALIBRACIÓN INT/EXT	PERIODICIDAD (AÑOS)
TL67898	GATO HID BOTELLA MKLS 50 TON GH-50				
TL34564	GATO HID BOTELLA MKLS 20 TON GH-20				
TL12343	GATO HID PATIN MKLS 3TON GPP-03 PREMIER				
TLT6732	GATO HID NEUM BOTELLA MKLS 20TON GN- 20				
TLT3452	SOPORTE MOTOR TRANSVER MKLS STM-500				
TLT5468	GATO SACARRUEDAS MKLS 500KG YOYO T500				
TLL5687	PLUMA HID C/EXT FRONT MKLS3TON TH-3000 S				
TLL3257	CARRO DE SERVICIO MKL S C S-3C/3 CHAROLAS				
TLL0987	INYECTOR D GRASA MKLS IG TUBO RIGIDO				
TLTL378	HIDROLAVADORA MKL S H AG- 2100GASOLINA				
TTL6543	CAMA P/MECÁNICO MKLS CM-2 130KG				
TLT4543	CAMA P/MECÁNICO MKLS CM-4 PLEGAB LE 130KG				
TLLT678	TORRES P/CAMIÓN MKLS 12TONJGO C/2 T9390				
TLLLT36	TORRES P/AUTO MKLS 3TON JGOC/2 T-9360				
TLLT468	PRENSA VERMAR OPRESOR METALES 20TON				
TL15054	OPRESOR DE RESORTE IGMA C/PROTEC				
TLLT230	BOMBA P / LAVADOR DE PARTESAMMCO				
TL15055	BOMBA EXTRACTORA P/SELLADORSB-AP				
TLLT231	BOMBA HIDRONEUM C/MANGUERAP/52-427				
TL15056	BALANCEADOR COATS 1100 AUTO 220V 1F 40MM				
TLLT232	BALANCEADOR COATS 875B AUTO110V				
TL15057	ENCODER ÓPTICO P/BALANCEADOR 1250-3DV				
TLLT233	DESMONTADOR COSENG C211GB 23" S/JETS				
TL15058	RAMPÁ VERMAR G 4P 12000LB ALIN/ROL JACK PLT				
TLLT234	GATO NEUM IGM GN2 1600KG C/VALV ALUM				
TL15059	PLATOS ALINEACIÓN IGM AUTO/CAMIONETA PA2				
TLLT235	RAMPAS DE ELEVACIÓN DE CUATRO POSTES CON FRONTAL ABIERTO				
TL15060	RAMPÁ VERMAR P 2PTES 10000LB				

ANEXO 2: FORMATO DE LISTADO DE EQUIPO DE INSPECCIÓN.

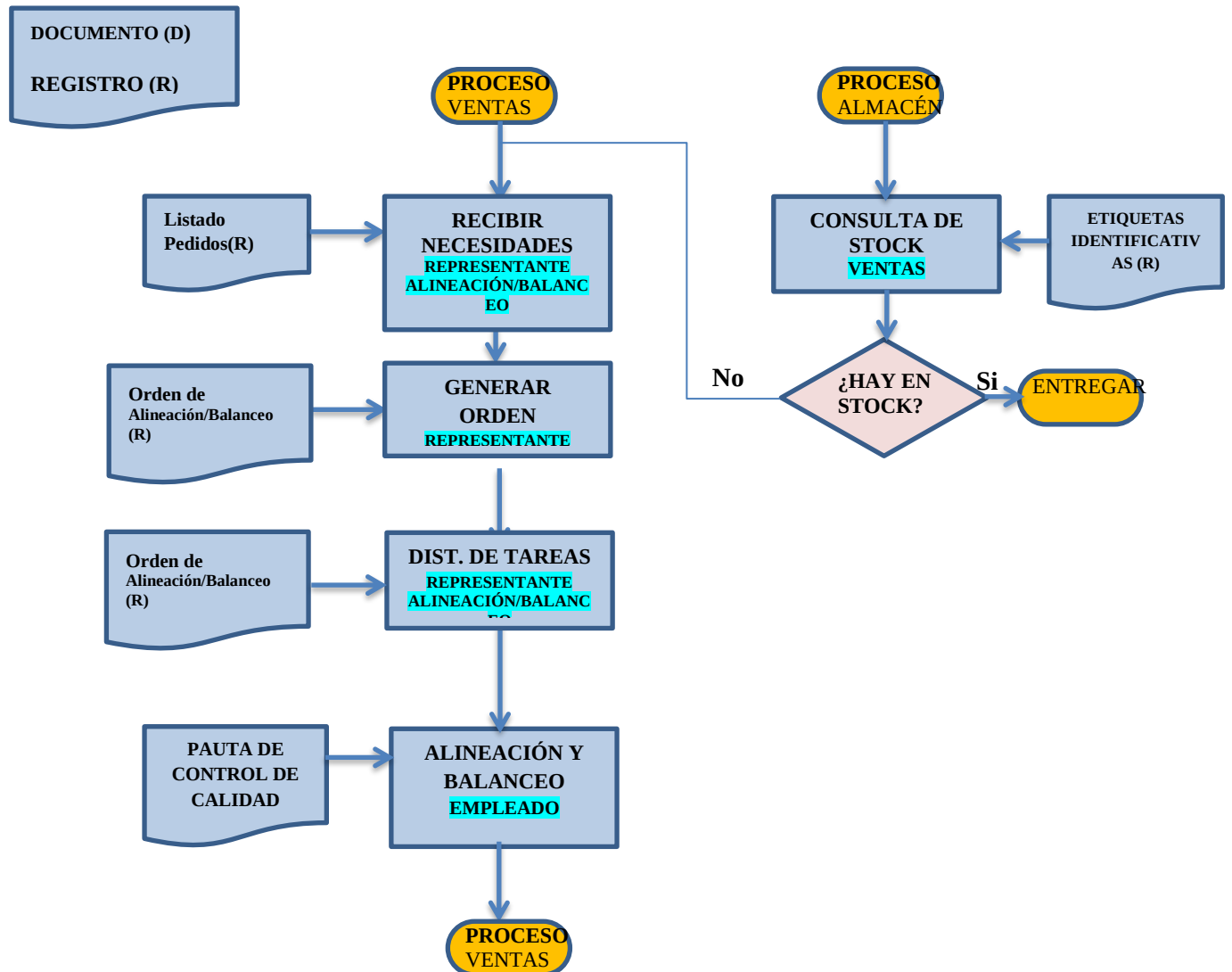
	LISTADO DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN	REVISION: 1 FECHA: 01/07/18
---	---	------------------------------------

CODIGO	DESCRIPCIÓN DE EQUIPO	ULTIMA REVISIÓN	PROXIMA REVISIÓN	CALIBRACIÓN INT/EXT	PERIODICIDAD (AÑOS)
TL156LO	COMPRESOR IR GASOLINA 14HP				
TLO9874	GENERADOR NITROVMR				
TL67491	PISTOLA METALICA				
T156LO4	COMPRESOR VERMAR 10HP				
TLO987Y	HUBODOMETRO 1000-2				
TL67492	MEDIDOR DE PRESIÓN				
T156LO75	MEDIDOR DE PRESIÓN MASTER MYRS				
TLO9876	INFLADOR AUTOMÁTICO REMOTO				
TL67493	MANDRIL DOBLE HEMBRA				
T156LO656	PISTOLA IMP IR236 1/2 7400RP				
TLO9877	PISTOLA IMP IR231HA-2 1/3				
TL67494	LIJADORA ALTA VELOCIDAD				
T156LO32	MARTILLO NEUM IR116K C/5 PUNTAS				
TLO9878	RECTIFICADOR IR327LS DE 1/2 HP				
TL67495	LLAVE DE IMPACTO 1/2"				
T156LO54	MARTILLO PARA TRABAJO PESADO				
TLO9879	PISTOLA IMP STUBBY 450LBS				
T156LO2	PISTOLA IMP DE 3/4C/ZANCO 6				
TLO9875A	PLANCHA P/LLANTA 2 CALORES				
TL67492	MOTOR-TOOL 4000 RPM 533-S				
T156LO5	CHUCK CAMBIO RÁPIDO P/MOTOR-TOOL 31648				
TLO9876	LLAVE CENTY D41 ARTILLERIA 41MM Y 21MM				
TL67493	LLAVE CRUZ CENTY C10C 13/16X3/4				
T156LO76	MANERAL CENTY ML1 EN L C/CUADRO 1"				
TLO9877	MARRO TALACHE MANGO DE MADERA				
TL67494	ABRIDOR NEUMÁTICO S/CONCHA				
TL156LO9	DONA P/RIN 13 MYRS 93-300				

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
---	---	--

PROCESO: BALANCEO / ALINEACIÓN. PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENCIA DISTRIBUCIÓN Y VENTA LLANTAS. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P BA 01			
ENTRADAS PROCESO: - Necesidades de balanceo. - Necesidades de alineación. - Componentes y piezas.			
SALIDAS PROCESO: - Servicio acabado - Pedidos por falta de material - Informe de devolución			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
DIFERENCIA ENTRE TIEMPO ASIGNADO Y TIEMPO REAL	TIEMPO ASIGNADO - TIEMPO REAL	SEMANAL	RESUMEN ANUAL

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE BALANCEO/ALINEACIÓN.





PROCEDIMIENTO P BA 01 ALINEACIÓN Y BALANCEO

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

REDACTADO:	REVISADO	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE ALINEACION/ BALANCEO	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/5

PROCEDIMIENTO BALANCEO/ALINEACIÓN

P BA 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/2
----------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es asegurar que Llantera Go Tires lleva a cabo el proceso de balanceo/alineación bajo condiciones controladas.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al control de los procesos de balanceo y alineación de nuestros productos de neumáticos.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 - ✚ 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - ✚ 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - ✚ 8.6 Liberación de los productos y servicios

4.- EJECUCIÓN.

Ante la necesidad de alineación / balanceo, se genera una orden de rotación o montaje (véase formato en el anexo 1) en la que se distribuyen las tareas y se deja constancia de los resultados de las pruebas realizadas.

El control a realizar durante la balanceo/alineación es el siguiente:

CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	FRECUENCIA
Comprobar que los componentes a instalar estén en perfecto estado (caducidad, golpes, cortaduras, etc)	100% cuando se va a alinear o balancear Responsable : Operario
Ensamblaje de los componentes correcto.	100% cuando se va a alinear o balancear. Responsable: Operario

ANEXOS

ANEXO 1: Formato de alineación/balanceo

ANEXO 1: FORMATO ORDEN DE BALANCEO/ALINEACIÓN.

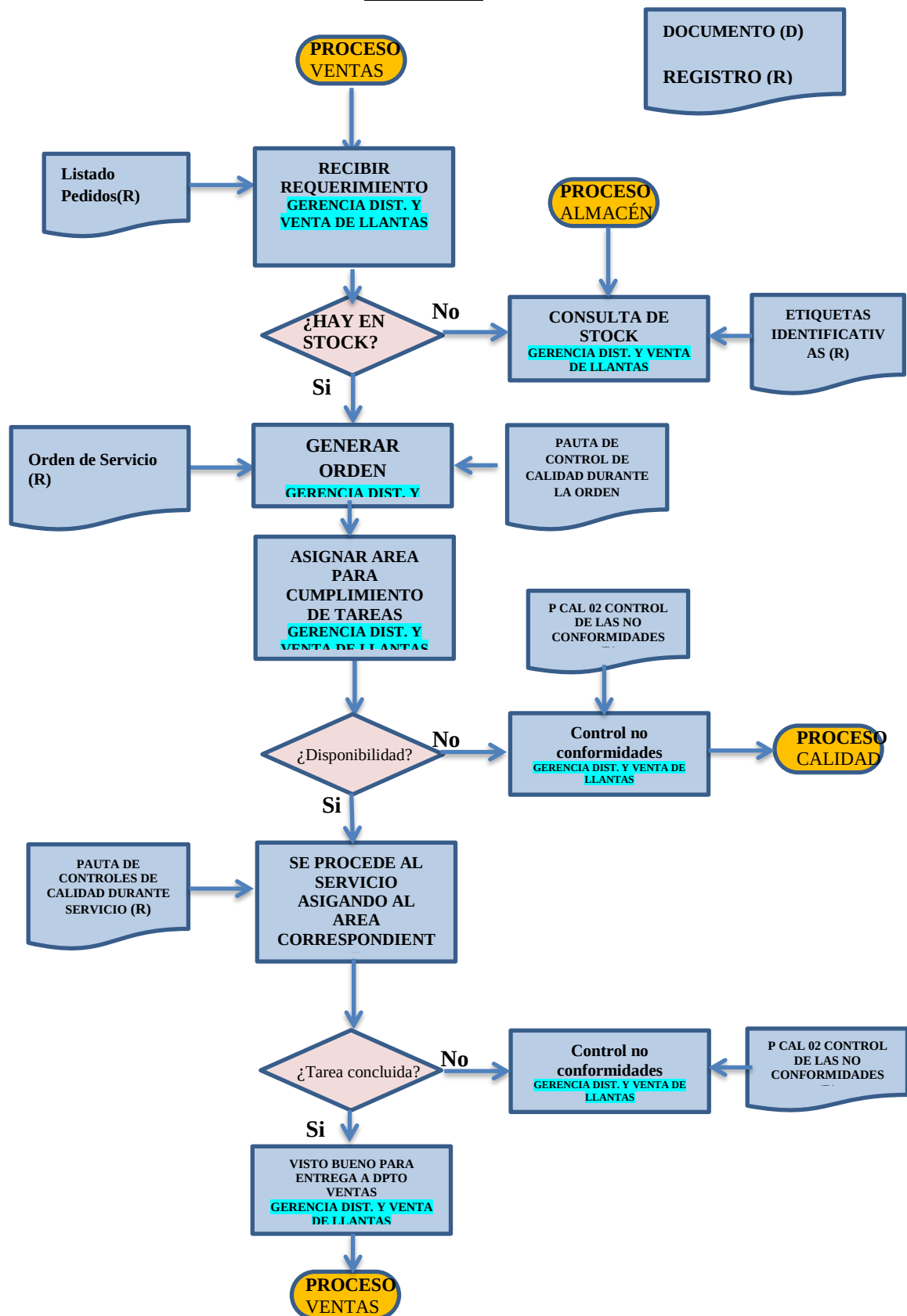
Operario:		Fecha:		Orden:	
Cantidad	Código	Llantas a alinear	Llantas a balancear	Llantas rechazadas	Motivo rechazo

V.B. Responsable Balanceo/Alineación.

	FICHA DE PROCESO “LLANTERA GO TIRES”	
--	---	--

PROCESO: DISTRIBUCION Y VENTA DE LLANTAS. PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENCIA DISTRIBUCIÓN Y VENTA LLANTAS. TIPO DE PROCESO: OPERATIVO MÉTODO PROCESO: P DVLL 01			
ENTRADAS PROCESO: • Órdenes de servicio. • Materias primas (stocks) • Necesidades de servicio.			
SALIDAS PROCESO: - Servicio acabado - Pedidos por falta de material - Informe de devolución			
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA.			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ÁNÁLISIS
% PRODUCTOS DEVUELTOS POR LOS CLIENTES	% PRODUCTOS DEVUELTOS POR LOS CLIENTES	MENSUAL	RESUMEN ANUAL
DIFERENCIA ENTRE TIEMPO ASIGNADO Y TIEMPO REAL	TIEMPO ASIGNADO – TIEMPO REAL	SEMANAL	RESUMEN MENSUAL

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS





PROCEDIMIENTO P DVLL 01 DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONAS	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	01-07-2018	DOCUMENTACIÓN ISO 9001:2015

REDACTADO:	REVISADO:	APROBADO:	REVISIÓN : 1
GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS	GERENTE	FECHA: 01-07-2018
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	HOJA: 1/3

PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS.

P DVLL 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 2/3
------------------	-------------------	--------------------------	-----------------

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es asegurar que Llantera Go Tires lleva a cabo el proceso de distribución y venta de llantas bajo condiciones controladas.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación para el control de los procesos.

3.- REFERENCIAS.

- Manual de gestión de la calidad:
 -  8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 -  8.5.2 Identificación y trazabilidad
 -  8.6 Liberación de los productos y servicios

4.- EJECUCIÓN.

4.1.- PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El responsable de la planificación y control de servicios realiza la planificación de los servicios semanalmente y emite las órdenes de servicio (véase formato en el anexo 1).

4.2.- PUESTA A PUNTO.

Al iniciar un proceso de servicio se debe preparar la maquinaria y el puesto de trabajo.

4.3.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN.

Proceder según el Manual a la vez que se verifica los servicios siguiendo las indicaciones de las Pautas de control de calidad durante el proceso y anota los resultados del autocontrol.

PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LLANTAS.

P DVLL 01	REVISIÓN 1	FECHA: 01/07/2018	PAG. 3/3
------------------	-------------------	--------------------------	-----------------

4.4.- CONTROL DE LOS DEFECTOS.

Cuando se detecta un producto/servicio con alguna no conformidad y éste se separa. Se anota la cantidad de servicios no conformes y el motivo de la no conformidad.

ANEXOS

Anexo 1: Formato para orden de servicio.

ANEXO 1: FORMATO PARA ORDEN DE SERVICIO

HOJA DE SERVICIOS

NOMBRE	_____	FECHA	_____
UNIDAD	_____	MODELO	_____
DOMICILIO	_____	TELEFONO	_____
OBSERVACIONES SOBRE EL VEHICULO: _____			

LLANTAS

CANTIDAD _____ MED. Y MODELO _____

MONTAJE	☐	CANTIDAD	
Normal		Rines grandes	

ROTACION	☐	CANTIDAD	
Normal		Rines grandes	

BALANCEO	☐	CANTIDAD	
Normal		Deportivo	Camioneta 350
			camión

ALINEACION	☐				
Coche		Camioneta chica	Camioneta cerrada	Camioneta 350	Camión

MANO DE OBRA

SUSPENSIÓN

PRESENTA DAÑOS? SI NO

QUE DAÑOS PRESENTA?

--

COTIZACION

--

ANEXO C. CARTA DE LIBERACIÓN



1



POZA RICA DE HIDALGO VERACRUZ A 14 DE JULIO DEL 2018

Dr. Prudencio Fidel Pacheco García
Director del Posgrado

Por medio de la presente damos constancia de que el Ing. Josué Alejandro Rodríguez Ortiz, alumno de la Maestría en **Sistemas Integrados de Manufactura y Estrategias de Calidad** del Centro Interdisciplinario de Posgrados e Investigación de la UPAEP, como parte de su Proyecto Profesional realizo este trabajo de investigación para la obtención del Grado de Maestro en Sistemas Integrados de Manufactura y Estrategias de Calidad, con la propuesta para la documentación de un sistema de gestión de la calidad en nuestra empresa Llantera Go Tires.

Las actividades realizadas por el Ing. Josué Alejandro Rodríguez Ortiz consistieron, en el desarrollo de la propuesta para la documentación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual fue necesario desarrollar dicha propuesta como requerimiento obligatorio de nuestro proveedor directo, por lo tanto nos ha proporcionado un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización permitiendo una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del sistema de gestión de la calidad en nuestra empresa, proporcionando evidencias para el logro de los objetivos y metas.

El desarrollo de la propuesta para la documentación de un sistema de gestión de calidad requirió además de la participación integral del equipo de trabajo de la empresa Llantera Go Tires a cargo de la gerente general la Lic. Norma Rosario Arango Gibb. Esta propuesta de la documentación, le permitió a nuestra empresa cumplir con los requerimientos de nuestro proveedor directo.

Agradecemos el invaluable apoyo del Ing. Josué Alejandro Rodríguez Ortiz, y su contribución en la introducción de mejoras y optimización de nuestra área de distribución y venta de llantas.

Se extiende la presenta para los fines que convengan a el interesado.

ATENTAMENTE

NORMA ROSARIO ARANGO GIBB
GERENTE GENERAL

NORMA ROSARIO ARANGO GIBB
R.R.C. AACN811110D87
C.U.R.R. AACN811110MVZRB05
Av. Pozo 13 No. 609 Col. Cazonas
Poza Rica, Veracruz C.P. 93220

AV. POZO 13 N° 609 COL. CAZONES FAX 01(782)8249900 o TEL 01(782)822-94-84
Correo: llantaspozarica@outlook.com