



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniera Industrial.

Autora:

De La Cueva Rivera Mónica Andrea

Tutor:

Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán

Latacunga - Ecuador

Marzo 2021



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Ingeniería
Industrial

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Mónica Andrea De La Cueva Rivera declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”, siendo el Ing.Msc. Cristian Xavier Espín Beltrán tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
Mónica Andrea De La Cueva Rivera

C.I: 1725729196



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Ingeniería
Industrial

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”, de V Mónica Andrea De La Cueva Rivera, de la Carrera de Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo del 2021.

Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán

CC. 0502269368



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Ingeniería
Industrial

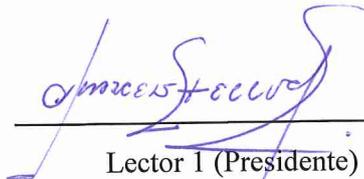
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS de la Carrera de Ingeniería Industrial; por cuanto, la postulante: Mónica Andrea De La Cueva Rivera con el título de Proyecto de titulación: "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

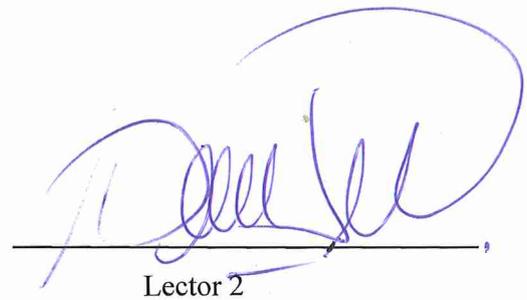
Latacunga, marzo del 2021.

Para constancia firman:


Lector 1 (Presidente)

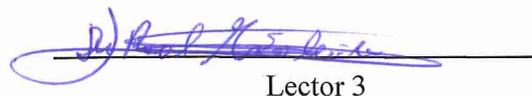
Ing. MSc. Ángel Marcelo Tello Córdor

CC: 0501518559


Lector 2

Ing. MSc. Bladimiro Hernán Navas Olmedo

CC: 0500695549


Lector 3

Dr. MSc. Raúl Humberto Montaluisa Pulloquina

CC: 0500866074

AGRADECIMIENTO

Cada persona tiene un propósito de vida y superación personal, mi caso no es la excepción, agradezco a Dios por haberme encaminado en este sendero de la Ingeniería Industrial, a mi Ángel que está siempre conmigo; ella es mi guía en cada decisión, a mi familia como pilar fundamental, a mis docentes por inculcar en mí valores forjando la persona que soy hoy en día y por supuesto a mis amigos en ellos encontré un apoyo incondicional.

Un agradecimiento especial a mi tutor el Ing. Msc. Cristian Espín, que junto con mis lectores, el Ing. MSc. Marcelo Tello, el Ing. MSc. Hernán Navas, el Ing. Raúl Montaluisa han hecho posible cumplir uno de mis objetivos de vida, a la Ing. MSc. Karina Berrezueta por ser mi soporte y al Ing. MBA. Diego Estupiñán por sus consejos, su amistad sincera, pues estuvo constantemente brindándome motivación y aliento.

Mónica.

DEDICATORIA

Para que las personas puedan cumplir con sus objetivos, metas y propósitos requieren de un apoyo, perseverancia, motivación y una palabra de aliento para no dejar decaer a esa persona a pesar de cualquier adversidad que se presente.

Por esta razón le dedico este logro con gran afecto a las personas que, en las circunstancias más difíciles por las cuales en su momento estuve atravesando fueron mi sostén, su confianza y cariño incondicional han hecho que no me derrumbe, Sr. Byron Chávez, Lic. Marcela Rojas, Srta. Jeamileth Chávez, Ing. Ernesto Chávez, Sra. Cecilia Balseca, Ing. Edison Chávez, Lic. Luis Rojas y Sra. Rosario Brito, su soporte fue el impulso que necesitaba para seguir con mis estudios, siempre estaré infinitamente agradecida con ustedes.

Mónica.

ÍNDICE GENERAL

1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	5
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
6. OBJETIVOS	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	9
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	10
8.1 Calidad	10
8.2 Evolución de la calidad.....	12
8.3 Gestión de la Calidad y la ISO (Organización Internacional de Normalización).....	15
8.4 La Norma ISO 9001:2015.....	17
8.5 Principios de la gestión de la calidad.....	18
8.5.1 Enfoque al cliente.....	19
8.5.2 Liderazgo.....	19
8.5.3 Compromiso de las personas.....	20
8.5.4 Enfoque a procesos	21
8.5.5 Mejoramiento continua	22
8.5.6 Toma de decisiones basada en la evidencia	22
8.5.7 Gestión de las relaciones.....	23
8.6 Estructura de la norma	23
8.7 Beneficios de aplicar un sistema de gestión de calidad	27
8.7.1 Enfoque basado en riesgos	28

9. HIPÓTESIS	29
10. METODOLOGÍA.....	29
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
11.1 Identificar los procesos productivos de la compañía basado en la documentación existente para conocer su estado actual.....	31
11.1.1 Revisión de la documentación proporcionada por la compañía.	31
11.1.2 Interpretación de los resultados obtenidos	31
11.2 Realizar un diagnóstico mediante un Check list para facilitar oportunidades de mejora.	33
11.2.1 Ejecución de las inspecciones en las áreas de trabajo.....	33
Fuente: La autora.....	33
11.2.2 Exploración y verificación de los puntos del Check list	33
11.3 Desarrollar la propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015	34
11.3.1 Mapa de procesos	34
11.3.2 Investigación de los requisitos de la norma.	35
11.3.3 Propuesta del sistema de gestión de calidad	37
12. IMPACTOS	39
13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO	40
Presupuesto para Manual de Calidad.....	40
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
Conclusiones	41
Recomendaciones	41
15. BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto	5
Tabla 2. Cuadro de actividades.....	9
Tabla 3. Evolución de la Calidad.....	13
Tabla 4. Estructura de la norma ISO 9001:2015	24
Tabla 5. Interpretación de los resultados	32
Tabla 6. Matriz descriptiva de cada cláusula de la ISO 9001:2015.....	35
Tabla 7. Presupuesto para el levantamiento de Manual de Calidad	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas de la implantación completa de la calidad en los procesos	11
Figura 2. Evolución de la calidad	12
Figura 3. Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación	14
Figura 4: Cadena de valor de una empresa	17
Figura 5: Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con relación al ciclo PHVA	18
Figura 6. Representación de la estructura de esta Norma Internacional en el ciclo PHVA	25
Figura 7. Evaluación de riesgos.....	29
Figura 8. Porcentaje de cumplimiento conforme al Check List de la Cláusula 7 de la ISO 9001- 2015	34
Figura 9. Mapa de procesos de la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes Mejía.....	35
Figura 10. Encabezado del Sistema de Gestión de Calidad de la estación de servicio “Cooperativa de Transportes Mejía”	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Imagen 1. Área administrativa Estación de servicio Cooperativa de Trasportes Mejía.....	33
--	----

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TÍTULO: “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”

Autora: De La Cueva Rivera Mónica Andrea

RESUMEN

Varias organizaciones productivas y de servicio están tratando de contrarrestar los efectos adversos de la depresión económica que a nivel mundial han afectado a todos los sectores de la economía, por lo que, el presente proyecto llevado a cabo en la Estación de Servicios Cooperativa de Transportes Mejía, se basó en la Norma ISO 9001-2015 para elaborar una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que solvete estas carencias, buscando consolidar estrategias que les permitan incrementar su competitividad, mejorar su servicio y fidelizar a los clientes. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se llevó a cabo una serie de actividades aplicando como metodología la investigación descriptiva inductiva que permitió definir los procesos misionales u operativos, mismos que forman parte de las actividades generadoras de valor llevado a cabo por medio de la investigación de campo, para el diagnóstico y levantamiento de los procesos. Con la aplicación del Check list se pudo constatar las no conformidades y los porcentajes de cumplimiento de la norma arrojando como resultado la inexistencia de un SGC, por lo que se elaboró un manual de calidad que contiene los lineamientos que la organización debe acoger para que todas las actividades enmarcadas dentro de los respectivos procedimientos se cumplan, a su vez que se generó un respaldo documental por medio de distintos formatos y registros que cada proceso clave debe mantener. Los resultados obtenidos son altamente satisfactorios, pues se pudo comprobar la hipótesis y el modelo de gestión propuesto, es completamente aplicable y sostenible.

Palabras clave: calidad, procesos, estación, mejoramiento.

THEME: “Proposal for a Quality Management System in the Service Station Cooperativa de Transportes Mejía.”

Author: De La Cueva Rivera Mónica Andrea

ABSTRACT

Several productive and service organizations are trying to counteract the adverse effects of the worldwide economic depression that has affected all sectors of the economy. Therefore, this project carried out in the Service Station Cooperativa Transporte Mejía was based on the ISO 9001-2015 Standard to develop a proposal for a Quality Management System (QMS) that solves these shortcomings, seeking to consolidate strategies that allow them to increase their competitiveness, improve their service and build customer loyalty. In order to fulfill the objectives set out, a series of activities were carried out using inductive descriptive research as a methodology that allowed the definition of the mission or operational processes, which form part of the value-generating activities carried out employing field research, for the diagnosis and survey of the processes. With the Checklist application, it was possible to verify the non-conformities and the percentages of compliance with the standard resulting in the non-existence of a QMS. So a quality manual was drawn up containing the guidelines that the organization must adopt so that all the activities framed within the respective procedures compile. Simultaneously, documentary support was generated through different formats and records that each essential process must maintain. The results obtained are highly satisfactory, as it was possible to verify the hypothesis, and the proposed management model is entirely applicable and sustainable.

Keywords: Quality, Processes, Station, Improvement.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS; DE LA CUEVA RIVERA MÓNICA ANDREA**, cuyo título versa **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, marzo del 2021

Atentamente,

Mg. BOLÍVAR MAXIMILIANO CEVALLOS GALARZA
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0910821669

1803027935 Firmado
VICTOR digitalmente por
HUGO 1803027935
ROMERO VICTOR HUGO
GARCIA ROMERO GARCIA
Fecha: 2021.03.07
10:20:29 -05'00'

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”

Fecha de inicio:

Noviembre 2020

Fecha de finalización:

Marzo 2021

Lugar de ejecución:

Mejía - Pichincha

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias de la Ingeniería Industrial

Carrera que auspicia:

Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado:

Proyecto de investigación de la carrera de Ingeniería

Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing. Msc. Cristian Xavier Espín Beltrán

Correo: cristian.espin@utc.edu.ec

Investigadora: Mónica Andrea De La Cueva Rivera

Correo: monica.de9196@utc.edu.ec

Área de Conocimiento:

Diseño Industrial y de procesos

Línea de investigación:

Gestión de la calidad y seguridad laboral

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Sistema integrado de gestión de la calidad

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La gestión y organización de empresas de diversa índole, enmarcada en las exigencias metodológicas y/o normativas de un Sistema de Control Interno y un Sistema de Gestión de calidad, debe levantarse, implementarse y controlarse en primer orden, con la responsabilidad del Gerente y con segundo orden, de las funciones y responsabilidades del auditor interno de Control Interno o de Calidad; recalando si la responsabilidad de la dirección primordialmente como quien debe propugnar por su montaje y buen funcionamiento para alcanzar la certificación de calidad, de acuerdo con los puntos auditables ISO (Isaza Serrano, 2018)

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, debe direccionar sus objetivos a la coordinación de procedimientos y recursos para la mejora continua de procesos enfocados en la entrega de un producto o servicio que cumpla o exceda las expectativas del cliente, esto a mediano o largo plazo, puede implicar un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, reducción de gastos relacionados a la resolución de problemas, entre otros. (Pérez Porto & Gardey, 2016)

El SGC es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades. (Becerra Lois, Andrade Orbe, & Díaz Gispert, 2019)

La adopción de este sistema es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (Organismo Internacional de Normalización, 2015)

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la Norma ISO 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios. Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. (Organismo Internacional de Normalización, 2015)

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. (Organismo Internacional de Normalización, 2015)

LOS INCIOS DE ESTACIÓN DE SERVICIOS “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”

La Cooperativa de Transportes Mejía fue fundada hace 74 años, el 13 de diciembre de 1946, constituida con un capital social de 14 400 sucres en aquel entonces, lo que le permitió adquirir ocho buses y siete camiones; en los que, cada socio era propietario de un vehículo en el cual trabajaba personalmente. Fue levantada con los papeles que exigían los organismos de control de la época, por lo que contaba ya con estatutos, permisos de operación, reglamentos y resoluciones.

El continuo desarrollo de las ciudades y el incremento del mercado automotor tanto de la cooperativo como de los vehículos particulares que circulan en el cantón Mejía, han hecho que vayan adaptando rutas y destinos conforme al crecimiento demográfico y urbanístico de cada localidad, logrando así contar en la actualidad con 56 unidades modernas y homologadas. Las rutas a Quito que cubre desde Machachi son: a la Terminal Terrestre Quitumbe, La Villaflora, El Trébol y Carapungo. Además desde 2012, mediante escritura pública, se creó el Consorcio Mejía-Brito, integrado por las Cooperativas Carlos Brito y Mejía, con el afán de ofrecer un mejor servicio a la comunidad de Machachi.

El progreso de la Cooperativa ha sido constante, la Mejía de ayer no es la de hoy. El mundo avanza, la tecnología se impone y esta institución acorde con el tiempo ha marchado firme, mirando hacia futuro hasta alcanzar el éxito. El sueño de los fundadores se ha plasmado gracias al esfuerzo y voluntad de sus dirigentes.

En febrero del 2016 inició operaciones la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes Mejía, con el objetivo de brindar un servicio de abastecimiento de combustible de calidad para el beneficio de los transportistas y público en general.

Desde ahí el compromiso ha sido la mejora continua enfocada en la calidad de los productos y servicios, y para ello se cuenta actualmente con la infraestructura, personal y tecnología que permita cumplir con las expectativas del cliente.

El presente proyecto tiene como propósito, el estudio y formulación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la ya mencionada Estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Para crear un control interno y servicio de calidad este proyecto realiza una evaluación del estado actual de la compañía a los componentes que integran las áreas administrativas y operativas de con

el fin de facilitar la planeación, organización, ejecución y control de los procesos.

El resultado de este trabajo de investigación es potencializar la Estación de servicios generando indicadores y metas enfocados al cliente mediante el compromiso personal tanto administrativo como operativo.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La Calidad es fundamental para que las organizaciones puedan obtener resultados tanto en rentabilidad como en aumento de la participación en el mercado (Evans & Lindsay, 2014), la compañía se encuentra enfocada a realizar el alcance de dichos resultados, motivo por el cuál acceden a la aplicación del presente proyecto de tesis.

La Cooperativa de Transportes Mejía requiere mejorar los servicios para sus socios por lo que se encuentra empeñada en desarrollar el autoabastecimiento de combustible para sus unidades, a lo que ponen en marcha el proyecto de crear una Estación de servicios que cubra esas necesidades, así pues, las unidades pueden ser abastecidas con el combustible que requieran y el excedente distribuido a vehículos particulares.

La información proporcionada acerca de ese proyecto generó la necesidad de aplicar un sistema de gestión de calidad con resultados enfocados a los procesos y el cliente, a las decisiones estratégicas basadas en datos verídicos y a la mejora continua.

La satisfacción de los clientes depende en gran medida de la calidad de los productos que elaboran las empresas, en las estaciones de servicios aparte de brindar un producto de excelencia, se requiere de una atención afable con el objetivo de crear fidelización del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (Organismo Internacional de Normalización, 2015)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar esta la norma ISO 9001:2015 son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar procedimientos que aumenten la satisfacción del cliente y/o ingresos.

- Tener la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (Organismo Internacional de Normalización, 2015)

De esta forma la aplicación del presente proyecto beneficiará directamente a alrededor de 850 vehículos que se acercan a la estación de servicio diariamente e indirectamente a los 56 socios que integran la Asamblea General y a los 15 empleados que conforman el área operativa y administrativa.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto

Directos	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 25510 vehículos que se acercan a la estación de servicio al mes.
Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • 56 Socios • 6 en el área administrativa • 9 despachadores en el área operativa despacho

Fuente: La autora

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La calidad del servicio se está convirtiendo hoy en día en un requisito imprescindible que permite la competitividad no solo a nivel local sino a nivel global, esto se basa en el estudio de los resultados que las estrategias implementadas por contadas empresas, dejan en la conciencia o inconciencia de los clientes, convirtiéndose en un elemento vital que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo para aquellas compañías que tratan de alcanzarla, generando así resultados que producen un crecimiento económico y organizacional, hoy en día la calidad está enfocada en fidelizar a los clientes, convirtiendo esto en una de las principales áreas de mejora para las diferentes empresas. Por eso, la clave del éxito se encuentra en contar con una buena cartera de clientes satisfechos y, sobre todo, fidelizados, ya que así actuarán como promotores del buen servicio que se oferta. (García Trávez 2013)

El establecimiento de niveles de calidad y el cumplimiento de estos requerimientos son trascendentales para las organizaciones en todas las áreas, en especial las relacionadas a la línea de negocio. En el sector comercial de Estaciones de servicios de combustible líquido la cantidad

de estudios vinculados a un Sistemas de Gestión Calidad ISO 9001, su implementación y resultados, son algo limitados, por lo tanto el problema identificado en el que se fundamenta la investigación es la escasa información acerca de cómo generar procesos eficientes que permitan gestionar la calidad en las empresas encargadas del abastecimiento de combustible, ya que hay una enorme brecha entre el número de empresas que poseen un SGC contra las que no lo poseen. (Vargas 2017)

De lo expuesto podemos afirmar que la generación, implementación, control y mejora continua de procesos enfocados a perfeccionar la experiencia del cliente, proporcionará a las empresas los medios para que las estrategias comerciales afiancen la fidelización esperada de los usuarios de las estaciones de servicio.

En el Ecuador, existen alrededor de 1097 estaciones de servicios autorizadas para la distribución de gasolina súper, extra, eco país y diésel al parque automotor de las 24 provincias del país. Cada una de las estaciones de servicio ha adecuado sus instalaciones de acorde a sus necesidades y preferencias, además han tenido la libertad de generar estrategias comerciales atractivas para aumentar sus ventas. Por ello, se ha visto reflejado en los últimos años la inclusión de varios mecanismos para crear esa conexión con el público y hacer de su punto de venta la elección preferida, siendo una parte bastante destacada el servicio que otorgan al cliente como uno de los factores esenciales. (Acosta and Francisco 2020)

De las empresas que se encuentran dedicadas a brindar servicio de abastecimiento de combustible líquido a los automotores del país, solo algunas disponen de sistemas que permitan controlar, gestionar y mejorar la calidad del servicio o un análisis cualitativo del producto despachado, con el objetivo de alargar su existencia, mejorar la eficacia y desenvolvimiento de las mismas en lo posterior. Por ello, diversas compañías han optado por certificarse en varios Sistemas de Gestión, puntualmente en el de ISO 9001, tomando así mayor impulso y apertura hacia nuevos mercados. (González Suárez 2015)

La gestión de calidad es un punto que genera competitividad en empresas de toda índole, y particularmente en las empresas dedicadas a la distribución y comercialización de combustible al ser un tema no tan explorado a nivel nacional, aquellas organizaciones que decidan optar por mejorar su capacidad a través de desarrollos dinámicos enfocados en la calidad, podrán tener una ventaja competitiva reflejada a futuro en mayores ingresos.

En la provincia de Pichincha son reducidos los estudios vinculados a la calidad y mejora de procesos relacionales a las estaciones de servicio, sin embargo, de lo recopilado se ha podido determinar que el factor humano es determinante al momento de la calidad del servicio. Factores como la migración y el grado de peligrosidad han sido determinantes para la elevada rotación de personal, particular que ha influenciado en un inadecuado servicio al cliente, pues se requiere de una capacitación adecuada para cada persona que se integra a las labores especialmente en lo que a despachadores se refiere, ya que estos son el contacto directo con el consumidor final y al no recibir una correcta inducción la compañía es afectada, puesto que el cliente opta por otra estación de servicios que cumpla con su requerimiento (buen trato). (Tapia Jaramillo 2003)

Con la investigación aplicada a la compañía se comprobó las siguientes inexistencias:

- Manual de procedimientos mal establecido: la compañía presenta un documento denominado “Manual de procedimiento, mantenimiento y seguridad de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía””, el mencionado escrito no posee diagramas de procesos, Indicadores, ni un formato que se adapte a los requerimientos que desean alcanzar.
- Carece de una política de calidad: esto conlleva a que su línea de acción con referencia a la calidad sea deficiente.
- Control deficiente: al no contar con indicadores adecuados la organización no puede controlar su comportamiento.

Hace unos años atrás las empresas se enfocaban en únicamente vender un producto o servicio con un simple y ambicioso resultado, generar ingresos, con el transcurso del tiempo el mercado se ha vuelto más exigentes en la adquisición de estos productos o servicios obligando a las industrias a que apliquen nuevas técnicas y métodos enfocados a la calidad.

La aplicación de la ISO 9001:2015 ayuda a las empresas a conocer sus estándares de calidad al igual que el mejoramiento continuo y en el caso de no poseer mencionados estándares ayuda a la creación y aplicación de los mismos, uno de los beneficios primordial es que posibilita a las empresas a enfrentarse con éxito a numerosos retos. De esta forma, estas organizaciones conseguirán el éxito que desean a largo plazo.

La Estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” requiere alcanzar los resultados que brinda la aplicación de esta norma internacional, destinar los recursos para la captación y atracción del cliente no serán suficientes pues necesitan generar satisfacción y fidelización del cliente.

6. OBJETIVOS

General

Elaborar una propuesta de un sistema de gestión de calidad en la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo.

Específicos

- Identificar los procesos productivos de la compañía basado en la documentación existente para conocer su estado actual.
- Realizar un diagnóstico por medio de un Check list para facilitar oportunidades de mejora.
- Desarrollar la propuesta de sistema de un gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. Cuadro de actividades

Objetivos	Actividades	Resultado de las actividades	Técnicas e instrumentos
1. Identificar los procesos productivos de la compañía basado en la documentación existente para conocer su estado actual.	1. Revisión de la documentación proporcionada por la compañía. 2. Interpretación de los resultados obtenidos.	1. Conocer el estado en el que se encuentra la empresa. 2. Recopilar información para su respectivo análisis.	- Observación simple - Entrevista
2. Realizar un diagnóstico mediante un Checklist para facilitar oportunidades de mejora.	1. Ejecución de las inspecciones en las áreas de trabajo. 2. Exploración y verificación de los puntos del Checklist	1. Localizar las fallas principales de la compañía. 2. Determinar los incumplimientos.	- Encuesta - Checklist
3. Desarrollar la propuesta de sistema de un gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015	1. Indagación del Mapa de procesos 2. Investigación de los requisitos de la norma. 3. Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad	1. Mapa de procesos 2. Establecer los requisitos. 3. Elaborar la propuesta del sistema de gestión de calidad.	-Normativa ISO 9001:2015

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1 Calidad

Para empezar con el análisis de la norma ISO 9001:2015 es preciso analizar a qué se refiere la calidad su concepto y a que se vincula.

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio de un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario (Arbós and Babón 2017); cuando tenemos sistemas de calidad con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse en alguna magnitud a las expresadas por los clientes.

La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final. En la figura 1 se aprecia las diferentes etapas de la implantación completa de la calidad en los procesos. Todo ello supondrá una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad, lo que llevará a la misma a obtener el máximo de ventajas competitivas y complacencia total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas a través de los procesos, productos y servicios. Cuando se mencionan las expectativas de los clientes, no solo se refiere a aquellas necesidades definidas de forma explícita por el cliente, sino a todas aquellas que potencialmente puedan satisfacerle. (Arbós and Babón 2017)

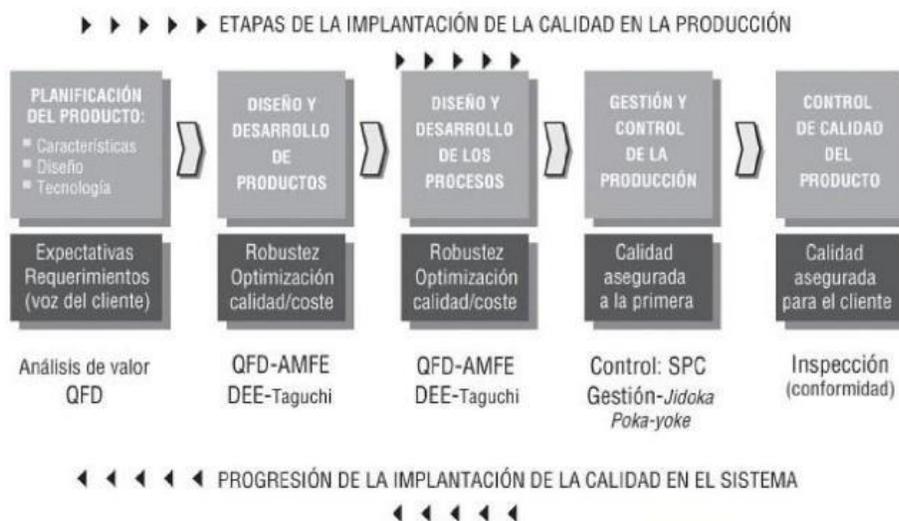


Figura 1. Etapas de la implantación completa de la calidad en los procesos

Fuente: (Arbós and Babón 2017)

La norma DIN (Deutsches Institut für Normung/Instituto Alemán de Normalización) establece que la calidad en el mercado significa el conjunto de todas las propiedades y características de un producto, que son apropiados para satisfacer las exigencias existentes en el mercado al cual va destinado. (Arbós and Babón 2017)

En concreto la calidad implica satisfacer las necesidades del consumidor y en la medida de lo posible superar sus expectativas.

Todavía perduran hoy en día conceptos erróneos acerca de la calidad, como por ejemplo, que es costoso, intangible, no medible o que representa necesariamente lujo, peso, brillo, tamaño o prestaciones. La calidad bien entendida y aplicada en consecuencia, resulta económicamente rentable, aunque requiera tiempo, inversión y esfuerzos de forma continua. (Arbós and Babón 2017)

8. 2 Evolución de la calidad

El concepto de calidad ha ido evolucionando como se puede apreciar en la figura 2, ampliando objetivos y variando la orientación la calidad, ha pasado de ser un simple control a uno de los principales pilares en las estrategias aplicadas a productos o servicios.



Figura 2. Evolución de la calidad

Fuente: (Arbós and Babón 2017)

En sus orígenes, la calidad era costosa porque consistía en rechazar todos los productos defectuosos, lo que representaba un primer coste, y después recuperar de alguna forma dichos productos, si era posible, lo que representaba otro coste adicional. La calidad era responsabilidad exclusiva del departamento de Inspección o Calidad. (Arbós and Babón 2017)

Posteriormente se comenzaron a aplicar técnicas estadísticas de muestreo para verificar y controlar los productos de salida. Suponía un avance en la inspección de todos los productos de salida.

El concepto de calidad sufre una evolución importante, al pasar de la simple idea de realizar una verificación de calidad a tratar de generar calidad desde los orígenes. Se busca asegurar la calidad en el proceso de producción para evitar que este dé lugar a productos defectuosos. (Arbós and Babón 2017)

Consecuentemente se puede establecer cuatro etapas (Tabla 2) para la evolución de la calidad, como primer etapa tenemos la inspección que representaba el mayor coste para la industria puesto que se le aplicaba al producto final, es decir, una vez el producto ha sido fabricado se llevaba a cabo la inspección de cada uno.

En la segunda etapa se encuentra el Control del producto en ésta etapa se aplica los conceptos estadísticos, lo que implicaba realizar un muestreo de los productos terminados. Implicaba una reducción en las tareas de inspección pero seguía siendo un simple control y su costo aún era elevado.

Para la tercera etapa denominada Control del proceso ya su enfoque se centró en el proceso y no en el producto final, al concentrarse en el proceso la calidad evoluciona de cumplir las especificaciones a satisfacer o exceder las expectativas del consumidor. En esta etapa no se encuentra inmiscuido el departamento de Calidad apoyado por otros departamentos como producción, I+D, marketing y ventas. Los procesos de control e inspección tienen una reducción considerable puesto que la calidad es planificada desde su diseño lo que consecuentemente reduce el número de fallos y defectos, la aplicación ya no implica un costo elevado.

Tabla 3. Evolución de la Calidad

	Objetivos	Orientación	Implicación	Métodos
Gestión de la Calidad Total	Impacto estratégico	Satisfacción plena del cliente	Toda la Organización	Planificación estratégica
Control del proceso	Organización y coordinación	Aseguramiento y prevención	Dep. Calidad, I+D, Marketing y ventas	Sistemas, técnicas y programas
Control del producto	Control de productos	Reducción de inspecciones	Departamento de Calidad	Muestreo y estadística
Inspección	Detección de defectos	Orientación al producto	Departamento de Inspección	Medición y verificación

Fuente: (Arbós and Babón 2017)

Como etapa final y la más importante se encuentra la Gestión de la Calidad Total, la calidad ya no es solo responsabilidad de algunos departamentos, ésta se expande a toda la empresa, ya no es considerada como una simple característica del producto o servicio, ahora forma parte de la estrategia global de la compañía, abarcando así no solo a los productos, sino que también se aplica a todo el personal que se encuentra laborando en la empresa, procesos, medios de producción, métodos, organización, entre otros. En la figura 3 se demuestra las técnicas de diseño para la calidad y su interrelación, al hablar de toda la empresa, quiere decir que inicia desde la alta dirección, enfocando su papel como líder y motivación del personal.

Aspectos como la mejora continua, círculos de calidad, el trabajo en equipo, la flexibilidad de procesos y productos, auto mantenimiento, se han aplicado para mejorar los procesos y con ello la satisfacción del usuario con respecto a la calidad. La calidad se convierte en uno de los factores estratégicos para la gestión de una empresa. (Arbós and Babón 2017)

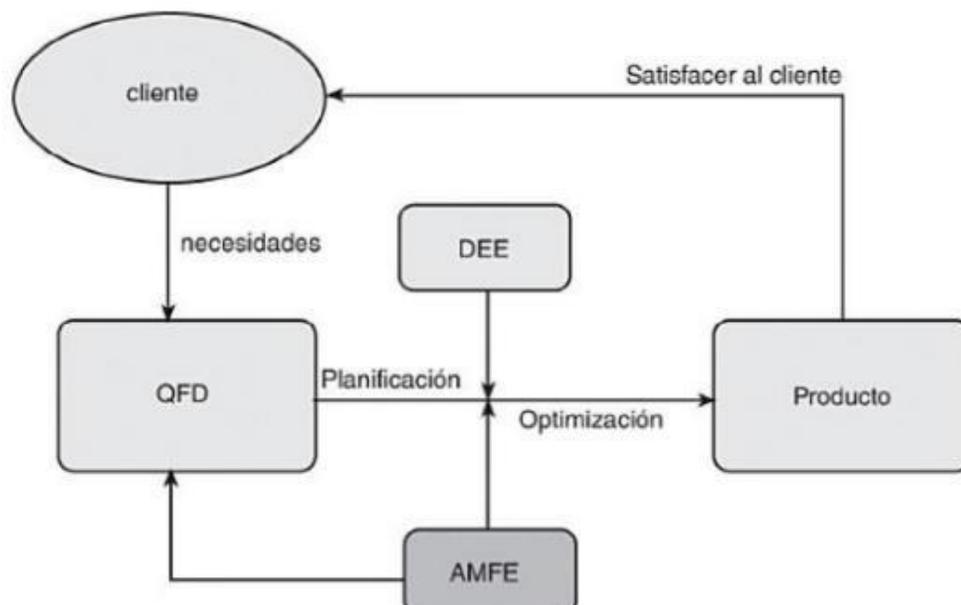


Figura 3. Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación

Fuente: (Arbós and Babón 2017)

Ante el dinamismo que exige la implementación de SC eficientes, en esta etapa se han desarrollado técnicas que permiten garantizar la calidad inclusive antes de iniciar el proceso de transformación de productos o generación de servicios: en la etapa de diseño y desarrollo, lo que posibilita alcanzar un elevado nivel de calidad a costes muy bajos. Dentro de las técnicas que han demostrado obtener mejores resultados tenemos:

QFD (Despliegue de las Funciones de Calidad), es una herramienta, que permite a un equipo evaluar sistemáticamente, el nivel de impacto que tienen las características de dicho producto, servicio o proceso sobre las necesidades del cliente. (Ybhar J. , 2006)

DEE (Diseño Estadístico de Experimentos), traduce lo que el cliente quiere en lo que la organización produce. Le permite a una organización priorizar las necesidades de los clientes, encontrar respuestas innovativas a esas necesidades, y mejorar procesos hasta una efectividad máxima. QFD es una práctica que conduce a mejoras del proceso que le permiten a una organización sobrepasar las expectativas del cliente (Goetsch and Davis 1994).

AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos), Entendemos por gestión proactiva del riesgo la planificación de actividades encaminadas a prevenir o mitigar la ocurrencia de eventos adversos ligados al trabajo cotidiano en una empresa, en un servicio o en una tarea o protocolo concreto (Astier Peña, Maderuelo Fernández et al. 2010).

Estas herramientas constituyen la calidad del futuro (porque actúan para procesos que se desarrollarán en el futuro y no en el momento actual).

El diseño y desarrollo del producto parte de las expectativas del cliente y su influencia se extiende hasta la salida del producto acabado. Por tanto, hay que traducir las necesidades del cliente en especificaciones internas para las distintas funciones. (Arbós and Babón 2017)

8.3 Gestión de la Calidad y la ISO (Organización Internacional de Normalización)

Se denomina Sistema de Gestión de la Calidad “al conjunto de normas interrelacionadas de una organización, a través de las cuales se administra de forma ordenada su calidad”, este concepto no sólo en lo que se refiere al producto o servicio final que ofrece a los clientes, sino también se enfoca en los procesos internos, de esta forma se busca optimizar dichos procesos con la finalidad de que el mejoramiento se vea reflejado en el producto final que llega al consumidor (Orozco Angamarca and Sisalema Pilco 2017).

Dependiendo el tipo de organización, “existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad que se pueden implementar tomando en cuenta las necesidades que tengan estos”, sin embargo todos estos sistemas se encuentran normados por un organismo internacional no gubernamental conocido como ISO (Organismo Internacional para la Estandarización), la cual tienen como

objetivo: Promover el desarrollo de la estandarización, facilitar el intercambio internacional de productos o servicios y desarrollar la cooperación en actividades tecnológicas, económicas, científicas e intelectuales enfocándose en la estandarización (Orozco Angamarca and Sisalema Pilco 2017).

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización). Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA (International Federation of the National Standardizing Associations).

Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales (Palma, Merizalde et al. 2018).

Al hablar de gestión de calidad nos referimos a un control total de reconocer las necesidades, abordar los problemas considerando no solo los parámetros y variables que intervienen en la producción de bienes o servicios, sino también comprender que todos estos elementos deben ser tratados como un sistema encadenado e interrelacionado entre todas las etapas, mejor conocido como la cadena del valor agregado figura 4.

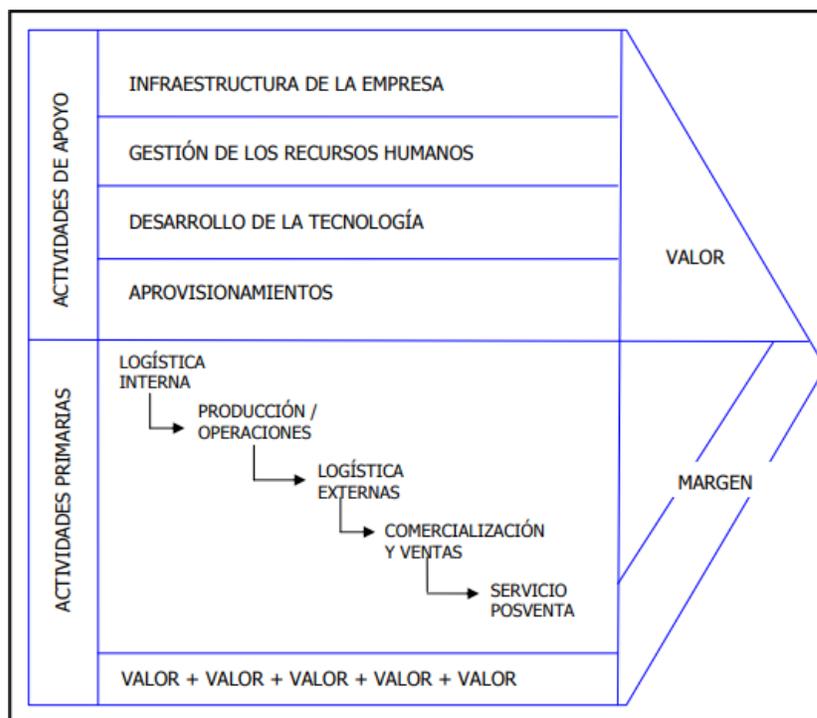


Figura 4: Cadena de valor de una empresa

Fuente: (Peresson, 2007)

Al comprender todas estas especificaciones, es fácil llegar a la conclusión que todas las empresas deben aplicar un sistema de gestión de calidad, lo que desean es que su producto o servicios tenga un Aseguramiento de la calidad y esto se logra únicamente con esfuerzos coordinados entre las diferentes áreas de la empresa.

8.4 La Norma ISO 9001:2015

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento (Palma, Merizalde et al. 2018).

Son muchas las empresas que han implantado modelos basados en la Norma ISO 9001 como garantía de la Gestión de la Calidad de los procesos dentro de su ámbito de competencia y muestran el aval de la certificación, siendo un elemento visible que establece el cumplimiento de la Norma y de los principios que desarrolla, de manera que esta diferenciación: demuestra la capacidad contrastada de proporcionar productos y/o servicios que cubren la necesidad del

usuario, cliente y resto de partes interesadas, define el compromiso de mejora continua del modelo de Sistema de Gestión y sus procesos, asegura la conformidad de los requisitos establecidos por y para los usuarios; además de comprometer el deseo de aumentar la satisfacción del cliente en relación con el producto y/o servicio demandado (Pastor-Fernández and Otero-Mateo 2016).

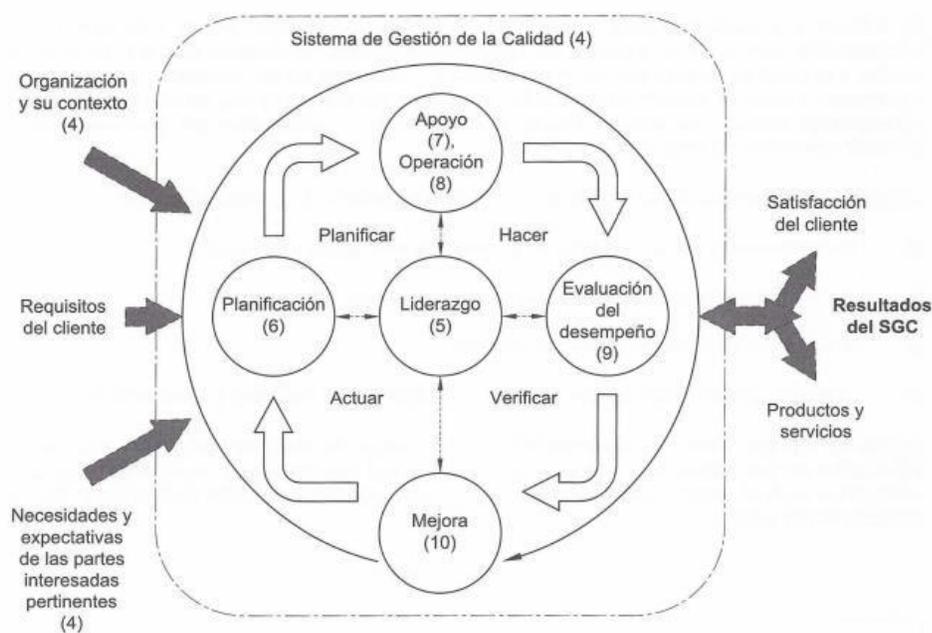


Figura 5: Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con relación al ciclo PHVA

Fuente: (Cruz-Medina, López-Díaz, & Ruiz-Cardenas, 2017)

8.5 Principios de la gestión de la calidad

Según (García, Quispe et al. 2003) La norma ISO presenta siete principios de gestión de la calidad, que han sido desarrollados para que los directivos de la organización los utilicen para liderar el mejoramiento continuo del desempeño en la organización. Estos principios de gestión de la calidad son los siguientes.

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque a los procesos
- Sistema enfocado hacia la gestión

- Mejoramiento continuo
- Toma de decisiones basada en hechos
- Relación mutuamente benéfica con proveedores

8.5.1 Enfoque al cliente

El enfoque al cliente es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad. La Norma ISO 9001 ha reservado el primer lugar para este principio puesto que la política de objetivos y calidad de la organización se basan en dicho principio. (ISO 9001:2015, 2018)

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Es por eso que se le da prioridad a este principio, ya que el cliente representa ganancias y más trabajo para las organizaciones. Además, la disponibilidad de recursos centrados en cumplir con la satisfacción del cliente produce un alto grado de eficiencia, lo cual representa una ventaja para la organización y una fidelización del cliente (Asensi, Soler et al. 2017).

La Alta Dirección no debe olvidar que su objetivo principal debe ser satisfacer a sus clientes, se comprometerá a asegurarse de que los requisitos del cliente hayan sido determinados y satisfechos por lo tanto, conviene comprender el origen de su requisito, satisfacerlo y superar las expectativas que desea obtener al adquirir un servicio o producto.

Es importante que nuestra empresa tenga objetivos propios, pero en ellos siempre debe incluir la satisfacción del cliente. Como sabemos, el mundo está en un cambio constante; por lo que si por ejemplo tenemos un negocio de una importante tienda de ropa tradicional, debemos observar cómo se mueve tanto el mercado como la competencia. Es decir, si la competencia es capaz de vender la ropa a través de otros canales como internet y llevar la ropa a casa del cliente, nosotros debemos hacer lo mismo o incluso mejorar el servicio para garantizar la satisfacción del cliente. Una respuesta negativa a la hora de ofrecer estos servicios podría influir negativamente en la opinión del cliente e incluso llegar a perderlo. (ISO 9001:2015, 2018)

8.5.2 Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización,

para entender de mejor forma es necesario comprender el significado de líder el mismo es aquella persona capaz de guiar a un grupo de personas por medio de la motivación el ejemplo, la empatía, logrando la inclusión y el compromiso de todo el grupo para alcanzar un propósito concreto. La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Es por eso que las organizaciones necesitan líderes que muevan masas, es decir, que sus ideologías deben traer beneficios para todos. Entre las ventajas para la organización podemos destacar la implicación y estimulación de la participación del personal, ofrecer a la toda la organización la máxima información y dejar clara la visión de futuro para toda la organización (Asensi, Soler et al. 2017).

En esta versión desaparece la opción representante legal puesto que la alta dirección debe ejercer el papel de líder, un punto claro que hay que recalcar es que, no es lo mismo ser jefe que líder, un trabajador ejecutará la orden de su jefe de forma obligada, pero al ser asignado la misma tarea al mismo trabajador éste lo ejecutará de mejor forma, en menos tiempo, y aportará con ideas que mejores su ejecución ya que trabaja bajo una motivación de su líder, eso es lo que busca esta norma, que la dirección sea inclusiva y capaz de liderar a su compañía sin la necesidad de designar tareas.

8.5.3 Compromiso de las personas

El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización (Asensi, Soler et al. 2017).

Cada proceso del entorno y las actividades correspondientes estarán asignadas a personas que deben entender el alcance de su trabajo al igual que reflexionar y asumir permanentemente la necesidad de la mejora continua.

Las ventajas para la organización son la motivación, compromiso y toma de conciencia del papel de cada uno de los clientes internos (o empleados) de la organización. Además, existirán corrientes de opinión favorables a la participación activa en las actividades de mejora continua (Asensi, Soler et al. 2017).

Obtener personas competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles en toda la empresa tiene por resultado un mecanismo ideal para que una organización pueda alcanzar la capacidad de crear y ofrecer valor.

8.5.4 Enfoque a procesos

El enfoque por procesos conlleva a concebir la organización, en este caso el trabajo de campo de una investigación, como un sistema compuesto por un conjunto de procesos interrelacionados que buscan un objetivo global que cumplir. Este enfoque consiste en identificar los procesos y sus interrelaciones, para girar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) sobre ellos y mejorar su efectividad, a fin de satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas (Pérez Rave, Ruiz Córdoba et al. 2007).

Bajo este enfoque, la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de Funciones, se orienta hacia estructuras de tipo horizontal, quien sostiene que no hay contraposición entre modelos, y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades. Así el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad,– y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento (Mallar 2010).

La gestión integrada por procesos se caracteriza por mejorar la integración del sistema organizacional para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia y flexibilidad planificados e integrar con la aplicación de herramientas informáticas, las etapas de planificación, operación, evaluación y mejora del proceso integrado. Además, permite incorporar en el sistema de procesos organizacional los requisitos unificados aplicables demandados por todas las partes interesadas, la determinación de las interacciones internas y externas del proceso/subproceso y la gestión de los agujeros negros, el criterio de proceso integrado fundamenta el concepto de gestión integrada por proceso y permitió revelar desde una perspectiva integradora las interrelaciones y diferencias entre el enfoque de gestión por procesos y gestión integrada por proceso, finalmente, facilita a los actores involucrados de las organizaciones, diseñar e implementar el sistema integrado

normalizado, proporcionando a la alta dirección de un pensamiento sistémico para el análisis y la toma de decisión en sus organizaciones (Llanes-Font, Isaac-Godínez et al. 2014).

8.5.5 Mejoramiento continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Entre los beneficios que tenemos en la implementación de mejora continua en una organización tenemos: Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades Organizativas, alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida, flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades (Peresson 2007).

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a: Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización, proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua, hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización, establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de las mismas, reconocer y admitir las mejoras (Peresson 2007)

Cabe recalcar que la mejora continua debe ser un objetivo permanente en el cual la organización debe estar enfocada a cumplir día tras día, como un camino hacia el éxito de la empresa promoviendo la creación de mencionados objetivos en cada nivel, la educación y formación permanente de los clientes internos son herramientas primordiales para ese alcance, así aseguramos la competencia de cada trabajador y su desarrollo exitoso en la elaboración de proyectos futuros.

8.5.6 Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error.

Las ventajas para la organización son que la toma de decisiones basada en informaciones veraces y evidenciables la conducirá por el buen camino de la calidad. Además, demuestra que las posibilidades y oportunidades existentes son canalizadas hacia su realización de forma eficaz (Asensi, Soler et al. 2017).

Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensos a producir los resultados deseados, estos se pueden llevar a cabo con la determinación, medición y monitoreo de indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización, es necesario proveer todos los datos necesarios disponibles a las personas pertinentes asegurando que dichos datos y la información proporcionada sean suficientemente precisos, fiables y seguros. Siempre es recomendable tomar decisiones y aplicar acciones basadas en la evidencia, en equilibrio con la práctica y la percepción.

8.5.7 Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. El cliente no se conforma con que una organización esté certificada, sino que requiere que los proveedores también cumplan con esta certificación, lo cual indica que la materia prima con la que se realiza el producto o servicio final es de calidad y cumple con los requisitos del cliente directo (Asensi, Soler et al. 2017).

Para el triunfo continuo, una empresa gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores o el ambiente social, para esto, las acciones que se puede tomar son estableciendo equilibrio al igual que generando y compartiendo información, conocimientos y recursos.

8.6 Estructura de la norma

Las tres primeras secciones identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma; éstos no contienen requisitos. Identifican el objeto y campo de aplicación de la norma, las referencias normativas y los términos/definiciones para la norma. En la tabla 3 se presenta la estructura de la norma.

Tabla 4. Estructura de la norma ISO 9001:2015

Estructura de la Norma ISO 9001:2015	
1. Objeto y campo de aplicación	Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.
2. Referencias normativas	Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma.
3. Términos y definiciones	De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma.
4. Contexto de la organización	Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.
5. Liderazgo	Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.
6. Planificación	Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.
7. Apoyo	Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
8. Operación	Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.
9. Evaluación del desempeño	Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
10. Mejora	Indica los requisitos para la mejora.

Fuente: La autora

Las siete restantes (4-10) contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. La figura 7 ilustra la estructura de esta norma y la relación de los capítulos antes mencionados con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). El mismo está enfocado en el logro de los objetivos de una organización gestionada con enfoque a procesos, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de clientes y partes interesadas pertinentes según corresponda, así como en el análisis preventivo de riesgos y oportunidades de mejora.

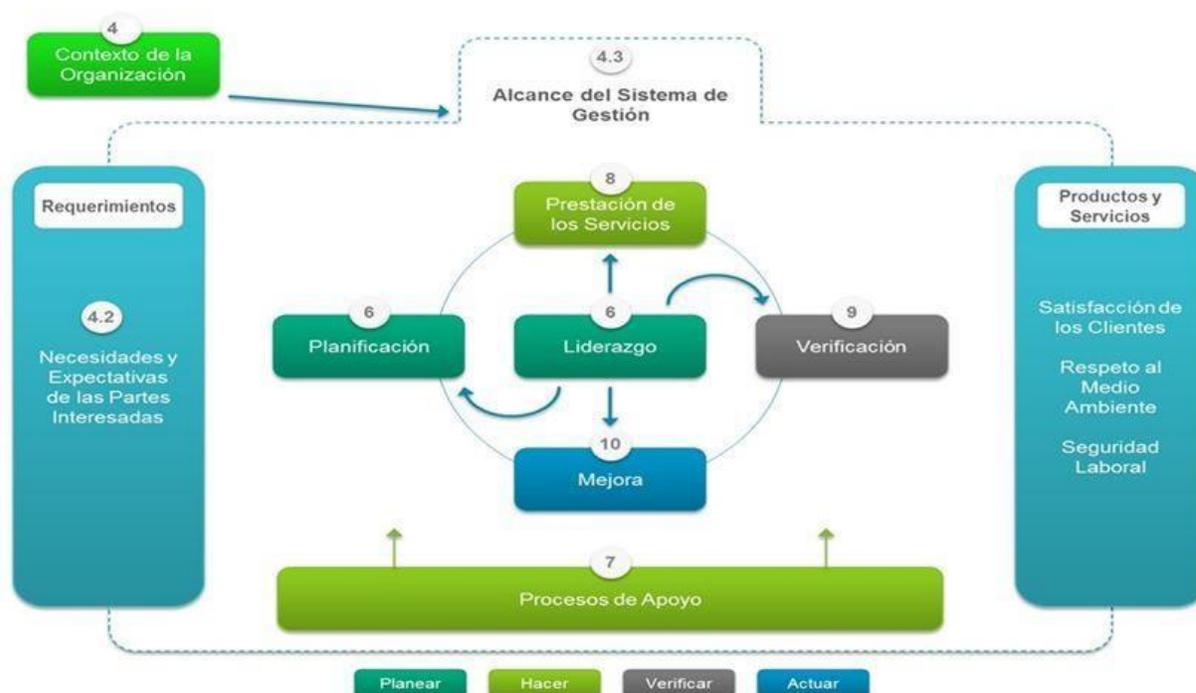


Figura 6. Representación de la estructura de esta Norma Internacional en el ciclo PHVA

Fuente: (Basabe Santana, Aguiar Ferro, Suárez Ordaz, Labrador Días, & Nazco Torres, 2017)

El ciclo Deming o PDCA actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. Está constituida básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar, actúa, que forma un ciclo que se repite en forma continua. También se le conoce como el ciclo PDCA, que en inglés significa Plan, Do, Check y Act (Garay Loli 2017).

Según (García, Quispe et al. 2003) que dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento.

Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

Planificar:

- Involucrar a la gente correcta
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

Hacer:

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

Verificar:

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

Actuar:

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas

8.7 Beneficios de aplicar un sistema de gestión de calidad

Según (García, Brea et al. 2013) la implementación del sistema de gestión de riesgos, si resulta efectivo permite a la organización obtener los siguientes beneficios:

- 1) Determinar cuáles son las fortalezas y debilidades de la organización, así como una medida de la evolución del progreso de la compañía,
- 2) Mejor determinación de las personas de la organización al entender cuál es su papel en la mejora continua de la organización,
- 3) Un mayor compromiso de las personas de la organización al entender cuál es su papel en la mejora de la organización,
- 4) Determinar un lenguaje común y unos criterios únicos a la hora de determinar la mejora de la organización,
- 5) Integrar la mejora continua en la gestión operativa de la compañía,
- 6) Aprendizaje organizativo,
- 7) En caso de obtención del premio, la organización consigue un reconocimiento.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) está trabajando en la revisión de la ISO 9001, como se ha indicado, el estándar principal para el sistema de la gestión de la calidad.

El cambio significativo que tiene esta versión a comparación de las otras es su enfoque que ahora se basa en riesgos, un cambio significativo que se encuentra presente en varias cláusulas de la norma en particular, en el énfasis en procesos, liderazgo y planificación.

8.7.1 Enfoque basado en riesgos

De acuerdo con (Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, 2015), el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia, en la figura 8 se puede apreciar la evaluación del riesgo.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. (Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, 2015)

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. (Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, 2015)

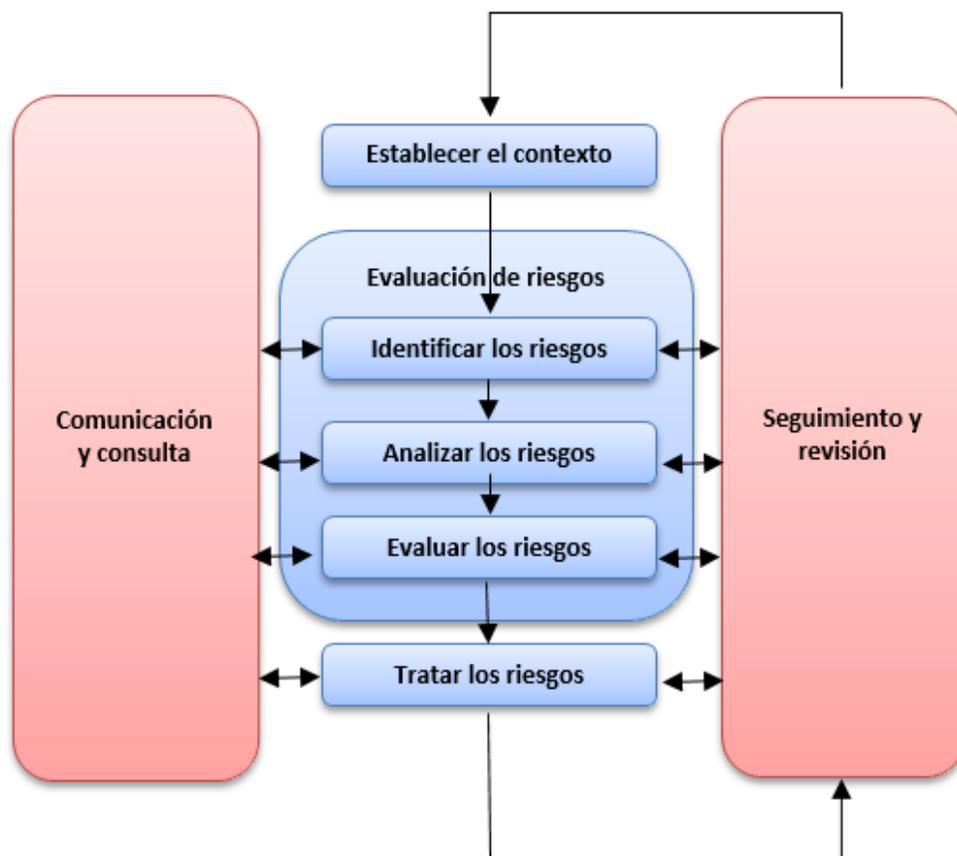


Figura 7. Evaluación de riesgos

Fuente: (Oviedo B., 2015)

9. HIPÓTESIS

¿Con la identificación de los procesos productivos se podrá generar un sistema de gestión de calidad de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”?

Variable independiente: Procesos productivos

Variable dependiente: Implementación de un sistema de gestión de calidad en la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”

10. METODOLOGÍA

Investigación descriptiva

La investigación realizada con métodos descriptivos es denominada investigación descriptiva, y

tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Los métodos descriptivos pueden ser cualitativos o cuantitativos. Los métodos cualitativos se basan en la utilización del lenguaje verbal y no recurren a la cuantificación. Los principales métodos de la investigación descriptiva son el observacional, el de encuestas y los estudios de caso único.

En el caso de la presente investigación, se recurrirá a una investigación descriptiva de tipo cualitativo, pues se va a cotejar las características de cada sección del proceso y evaluar a través de ello la conformidad con la normativa, además se ha empleado la metodología observacional en las visitas in situ, las encuestas y análisis de caso para determinar la propuesta que se adapte de mejor manera a la estación de servicio.

Método inductivo

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas. Esto es así porque en el razonamiento inductivo las premisas son las que proporcionan la evidencia que dota de veracidad una conclusión.

En la estación de servicio mucha de la información necesaria para la comprobación de la hipótesis tuvo que ser levantada, por ello se establecieron variables que permiten responder a la pregunta de investigación y a través de métodos anexos se pudo realizar las actividades necesarias para obtener los resultados esperados

Modalidad de la investigación

Investigación de Campo: La investigación propuesta es de campo, pues, el diagnóstico y levantamiento de procesos debe hacerse in situ, observando los medios disponibles y las oportunidades de mejora presentes en cada uno de los procesos, además, una investigación de campo plasmará las mejoras realizadas, permitiendo evidenciar el cambio propositivo de la propuesta.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1 Identificar los procesos productivos de la compañía basado en la documentación existente para conocer su estado actual

11.1.1 Revisión de la documentación proporcionada por la compañía.

La Estación de servicio Cooperativa Mejía es un brazo productivo de la cooperativa de transportes, inicialmente creada con el objetivo de abastecer de combustible a las unidades que laboran para la organización; por lo que la documentación que mantienen deriva de la cooperativa de transporte.

Pudimos verificar además que mantienen los permisos que exigen los organismos de control en vigencia; de la misma manera como un establecimiento adjunto a la cooperativa de transportes Mejía.

En relación a los procesos implementados y documentados, podemos afirmar que en formato físico existe una documentación generada para operación y mantenimiento de la estación de servicio; pero, tras la constatación in situ de las actividades relacionadas a los procesos agregadores de valor, podemos asegurar que no existe conformidad en un 40% de los procesos vitales, en relación con lo estipulado en los documentos; considerando además, que la documentación no ha sido actualizada con regularidad y el documento fuente físico y/o digital no está almacenado ni custodiado de forma adecuada, de forma que no se mantiene registro de ninguna edición, adaptación o actualización posterior a la generación inicial del documento.

En el contexto organizacional, se pudo identificar una estructura jerárquica de tipo vertical, además de áreas administrativas y operativas perfectamente diferenciadas. Recalcamos en este punto, que existe toda la predisposición y compromiso de la dirección de acoger las sugerencias y mejoras propuestas para la estación de Servicio.

En el contexto estructural las instalaciones están adecuadas con los requisitos necesarios para una adecuada operación, pero carecen de los medios para realizar el control de calidad en el área de abastecimiento de combustible.

11.1.2 Interpretación de los resultados obtenidos

Con la información recopilada producto de la revisión documental y constatación in situ del estado operativo, estructural y organizacional de la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes

Mejía, se ha levantado un cuadro de análisis presentado en la tabla 5, situacional con posibles propuestas de mejora en cada una de las áreas objeto de análisis.

Tabla 5. Interpretación de los resultados

Contexto analizado	Hallazgo	Propuesta
Organizacional	Existe una estructura vertical establecida desde la empresa madre que es la Cooperativa de transporte Mejía	Levantar el mapeo de procesos con las actividades claves generadoras de valor
Estructural y tecnológico	Se evidencia que existe la infraestructura básica para un adecuado funcionamiento, sin embargo, se pueden mejorar en el tema tecnológico y de equipamiento.	Generar estrategias de mantenimiento mejorado a las instalaciones, con la finalidad de optimizar los activos disponibles y repotenciarlos.
Gestión de procesos y calidad	Si bien existe un manual de procedimientos, éste no obedece al 100% a las actividades desarrolladas por la estación de servicio, existen procedimientos que no se aplican y algunos que se desarrollan y no están adecuadamente documentados.	Revisar y actualizar el manual de procedimientos existente, bajo el modelo de gestión por procesos y enfocado en la gestión de calidad
Ventas y atención al público	Las ventas son realizadas por el personal de línea encargado del despacho de combustible, personal que no es capacitado con regularidad, el trabajo desarrollado es empírico y parte de las habilidades adquiridas fruto de la labor diaria.	Se sugiere mantener al personal capacitado constantemente en temas de atención al público, trato cordial y ventas.
Compromiso de la dirección	Existe compromiso por parte de la gerencia y administración de implementar todas las mejoras necesarias para incrementar la satisfacción de los clientes al momento visitar la estación de servicio.	Trabajo en conjunto para el desarrollo e implementación de las sugerencias de mejora.
Gestión del riesgo	Al ser un sitio de alto riesgo, se mantienen los requisitos exigibles en materia de seguridad.	Actualizar rotulaciones y mantener al personal constantemente capacitado en el tema.
Mejora continua	La estación de servicio poco ha modificado su estructura organizacional, física y operativa, o en su defecto, los cambios realizados no han sido documentados adecuadamente.	Levantar los procesos faltantes y mejorar los existentes.

Fuente: La autora

11.2 Realizar un diagnóstico mediante un Check list para facilitar oportunidades de mejora.

11.2.1 Ejecución de las inspecciones en las áreas de trabajo.



Imagen 1. Área administrativa Estación de servicio Cooperativa de Transportes Mejía

Fuente: La autora

11.2.2 Exploración y verificación de los puntos del Check list

Para conocer el estado en el que se encuentra la compañía fue necesario realizar el Check list que da como referencia en la cláusula 7 por la norma ISO 9001-2015, misma que ayuda a detectar e identificar las deficiencias existentes en la empresa, que posea o no un Sistema de Gestión de la Calidad.

Este método precisa la fisura existente en la estación de servicios conforme a lo que establece la norma, gracias a este listado se puede dar cumplimiento a los elementos inexistentes.

Llevar a cabo el Check list requiere conocer parámetros de calificación los cuales se detalla a continuación:

- A.** Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema)
- B.** Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase del Hacer del sistema)
- C.** Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase de identificación y Planeación del sistema)

D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

Estos literales representan el ciclo de Deming: C – Planear, B – Hacer, A – Verificar y Actuar

Con la supervisión del gerente de la compañía fue posible concretar este listado quién supervisó y aprobó la constancia de los literales al igual que la valoración impuesta.

El resultado del Check List detalla los elementos que se debe implementar en la compañía, en la siguiente imagen (Figura 9) se puede visualizar el porcentaje de cumplimiento de cada numeral de aplicación de la norma.

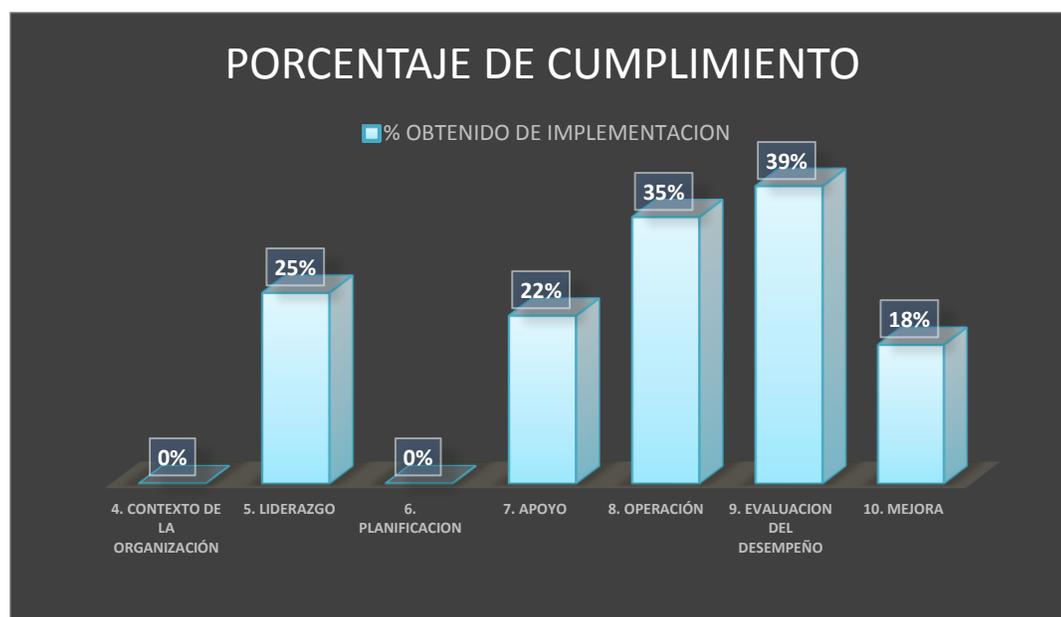


Figura 8. Porcentaje de cumplimiento conforme al Check List de la Cláusula 7 de la ISO 9001-2015

Fuente: La autora

Como podemos observar la compañía requiere de la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad.

11.3 Desarrollar la propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015

11.3.1 Mapa de procesos

En el mapa de procesos de la Estación de Servicios Cooperativa de Transportes Mejía se identificó

cuatro procesos estratégicos, cuatro misionales u operativos y cuatro de soporte.

Con el fin de alcanzar excelentes resultados esta investigación se enfocará en los procesos Misionales u Operativos permitiendo una mayor eficiencia en la compañía.



Figura 9. Mapa de procesos de la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes Mejía

Fuente: La autora

11.3.2 Investigación de los requisitos de la norma.

Tabla 6. Matriz descriptiva de cada cláusula de la ISO 9001:2015

Capítulo	Cláusula	Descripción general
Contexto de la organización	4.1	Contexto de la organización (cuestiones internas y externas)
	4.2	Determinar partes interesadas y requisitos
	4.3	Determinar alcance del sistema de gestión de calidad
	4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
Liderazgo	5.1	Liderazgo y compromiso
	5.1.2	Enfoque al cliente
	5.2	Política de calidad: Establecer y comunicar
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades
Planificación	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
	6.3	Planificación de los cambios
Apoyo	7.1	Recursos

	7.1.2	Personas
	7.1.3	Infraestructura (necesaria para la operación de procesos)
	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
	7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición
	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones
	7.1.6	Conocimientos de la organización
	7.2	Competencia
	7.3	Toma de conciencia
	7.4	Comunicación
	7.5.1	Información documentada necesaria
	7.5.2	Creación y actualización
	7.5.3.1	Control de la información documentada: disponible, idónea y protegida
	7.5.3.2	Control de la información documentada: almacenamiento, distribución, recuperación, control de cambios, conservación y disposición
Operación	8.1.1	Planificación y control operacional
	8.2.1	Requisitos para los productos y servicios: Comunicación con el cliente
	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos
	8.2.3.1	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
	8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios
	8.3.1	Diseño y desarrollo de los productos
	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
	8.4.1	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
	8.4.2	Tipo y alcance de control

	8.4.3	Información para los proveedores externos
	8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio
	8.5.2	Identificación y trazabilidad
	8.5.3	Propiedad pertenecientes a los clientes y 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
	8.7.2	Describir NC, acciones tomadas, concesiones y autoridad
Evaluación del desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	9.1.2	Satisfacción del cliente
	9.1.3	Análisis y evaluación
	9.2	Auditoría interna
	9.2.2	Programas de auditoría
	9.3	Revisión por la dirección
	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección
	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección
Mejora	10.1	Mejora
	10.2	No conformidad y acción correctiva
	10.3	Mejora continua

Fuente: La autora

11.3.3 Propuesta del sistema de gestión de calidad

Para llevar a cabo este objetivo se requiere el diseño del encabezado del Sistema de Gestión de Calidad con las características fundamentales como son fechas de revisión, número de versión, entre otras, esto con la finalidad de llevar un orden de las páginas que se van generando.

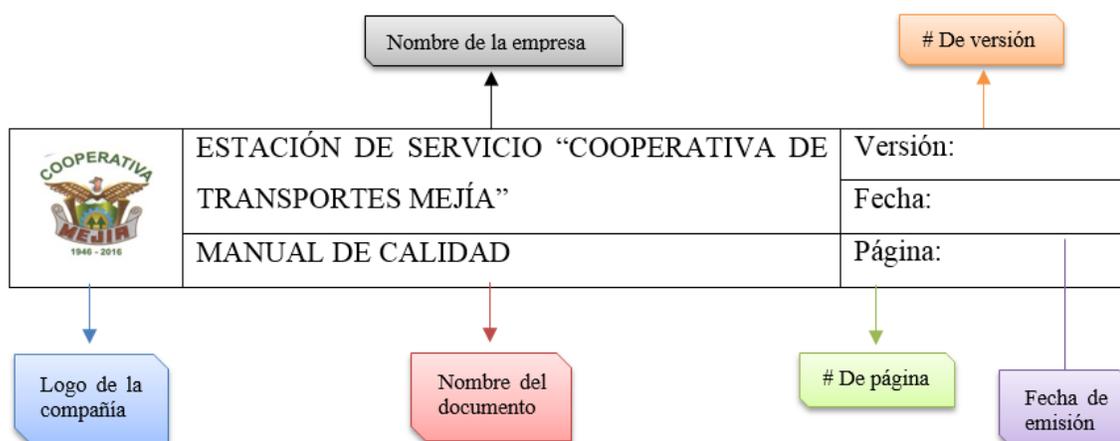


Figura 10. Encabezado del Sistema de Gestión de Calidad de la estación de servicio “Cooperativa de Transportes Mejía”

Fuente: La autora

Una vez analizada las razones y problemas que presenta la Estación de Servicio al no poseer un Sistema de Gestión de Calidad se procede a la recolección de información, documentación y datos relevantes fundamentales para la elaboración del Manual de Calidad mismo que solventará las necesidades de la compañía, la elaboración de este se hizo bajo la norma ISO 9001-2015.

El SGC propuesto adjuntado como anexo 3, se presenta como solución a los problema de calidad que presenta la compañía, su aplicación inmediata estaría a cargo de los directivos (Asamblea General) quienes se encargaran de llevar a cabo la planificación de estrategias con el fin de lograr su ejecución.

Dentro del manual se detalla los requerimientos internos, los del cliente y requisitos necesarios para su certificación, esto si la compañía desea obtenerla.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A través de la identificación y levantamiento de procesos de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” se ha podido generar un manual de calidad que permitirá gestionar la Calidad del producto y servicio ofertado a los clientes.

12. IMPACTOS

Técnicos

Un sistema de gestión de calidad en todos los procesos de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” garantiza el seguimiento a las actividades de control relacionadas con la calidad de combustible y los equipos e instalaciones que tienen relación directa con el almacenamiento y distribución del mismo.

Económicos

A mediano plazo, el tener un esquema de mapa de procesos con la documentación de respaldo para el seguimiento y mejora permite identificar los puntos clave de despilfarro, optimizando recursos y permitiendo a la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” generar mayor rentabilidad.

Ambientales

Un combustible de calidad, adecuadamente almacenado y con un equipo surtidor en óptimas condiciones, asegura no solo una eficiente operación, sino también la reducción de la probabilidad de siniestros ambientales.

Sociales

Los clientes son la razón de ser de toda organización, es por ello, que tras la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” se espera mejorar notablemente el nivel de servicio, permitiendo captar nuevos clientes y fidelizar a los clientes antiguos.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Presupuesto para Manual de Calidad

Tabla 7. Presupuesto para el levantamiento de Manual de Calidad

Recursos para implementación			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Impresiones del manual	2	\$ 20,00	\$ 40,00
Inducción al personal	2	\$ 50,00	\$ 100,00
Auditoria externa	1	\$ 1500,00	\$ 1500,00
Inspección externa	1	\$ 2500,00	\$ 2500,00
Subtotal			\$ 4140,00
Imprevistos 10%			\$ 41,40
Total			\$ 4181,40
Costo Total			
Descripción	Valor Total	Porcentaje	Total
Fase investigativa	\$ 107,80		
Recursos para implementación	\$ 4181,40		
Inversión Total	\$ 4289,20		
Financiamiento			
Capital propio		100%	\$ 4289,20
Préstamos		0%	\$ -

Fuente: La Autora

En la tabla presentada se puede evidenciar que el 100% de los recursos destinados a la propuesta van por cuenta de la autora, considerando que los gastos de implementación física, seguimiento, mejora o certificaciones quedan a potestad de la institución y con ello también bajo su responsabilidad los gastos que se incurran por aquello. Por parte de la autora se asumirá una inversión total de \$ 4289,20 USD

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Del presente trabajo se ha podido concluir que:

- Se identificaron 12 procesos: 4 estratégicos, 4 misionales y 4 de apoyo, así como el impacto que cada uno de ellos tiene en la oferta del producto y entrega de servicio.
- A través del diagnóstico se pudo conocer las áreas que necesitaban mayor respaldo documental, así como aquellos puntos auditables de la norma que no habían sido considerados antes en las propuestas de mejora implementadas en la organización.
- La propuesta se desarrolló bajo la guía de la norma ISO 9001:2015; pues se considera que la estandarización de procesos bajo normativas internacionales le suma competitividad a la organización, así como también respalda los procesos subyacentes que realizan las organizaciones certificadas por el SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriana).

Recomendaciones

- Mantener actualizado el mapa de procesos, incluyendo en él, cada modificación que influya en los registros, indicadores y formatos levantados, conforme la organización realice cambios estructurales o administrativos. Recordar que los procesos de mejora no son estáticos, por lo que se recomienda mantener revisiones constantes de puntos posibles de mejora en cada uno de las actividades que generan valor a la organización.
- Realizar auditorías haciendo hincapié en los puntos de la norma que presente mayor índice de no conformidades.
- Los procedimientos levantados están enfocados en proporcionar los medios para que los colaboradores puedan brindar un mejor servicio con el mejor producto para los clientes de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”. Procurar que los colaboradores se mantengan al tanto del manual de calidad y conozcan a cabalidad la política de calidad, para que así, cumplan con las actividades enfocadas a la misma.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, T. and J. Francisco (2020). "Diseño de estrategias sobre calidad del servicio para mejorar la productividad en la estación de combustible de la empresa Estserhmiguel SA de la ciudad de Guayaquil."
- Arbós, L. C. and J. G. Babón (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación, Profit editorial.
- Asensi, S. S., et al. (2017). "Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001."
- Astier Peña, M. P., et al. (2010). "Análisis proactivo del riesgo: el análisis modal de fallos y efectos (AMFE)." Revista clínica electrónica en atención primaria(18): 0001-0008.
- Garay Loli, R. F. (2017). "Implementación del ciclo PHVA para la mejora de la productividad en el teñido de lana–poliéster en el área de tintorería de la empresa ARIS industrial SA."
- García, J. Á., et al. (2013). "Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos." Revista Venezolana de Gerencia **18**(63): 379-407.
- García, M., et al. (2003). "Mejora continua de la calidad en los procesos." Industrial data **6**(1): 89-94.
- García Trávez, K. M. (2013). La Calidad del Servicio y la Fidelización del Cliente de la Estación de Servicio El Terminal de la ciudad de Latacunga.
- Goetsch, D. L. and S. Davis (1994). "Despliegue de la Función de Calidad.(Quality Function Deployment)." Traducción libre del capítulo 15.
- González Suárez, O. F. (2015). Análisis y diagnóstico de la metodología para diseñar un sistema de gestión de calidad iso 9001–2008 en las estaciones de servicio, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Llanes-Font, M., et al. (2014). "De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos." Ingeniería industrial **35**(3): 255-264.
- Mallar, M. Á. (2010). "La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente." Revista Científica" Visión de Futuro" **13**(1).
- Orozco Angamarca, D. A. and M. Á. Sisalema Pilco (2017). Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera

- Palma, R. J. C., et al. (2018). "Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015." RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento **2**(1): 625-644.
- Pastor-Fernández, A. and M. Otero-Mateo (2016). "Impacto de la norma ISO 9001: 2015 en el ámbito de la ingeniería: integración en las PYMEs." Dyna **2**(91): 118-121.
- Peresson, L. (2007). "Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente." España: Universidad de Valladolid.
- Pérez Rave, J. I., et al. (2007). "Uso del enfoque por procesos en la actividad investigativa." Ingeniare. Revista chilena de ingeniería **15**(3): 260-269.
- Tapia Jaramillo, J. R. (2003). Propuesta de estandarización de los procesos de servicio al cliente en la red de estaciones de servicio "PUMA", ubicadas en Pichincha, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Vargas, C. M. A. (2017). Calidad en las Empresas del Sector Comercial de Estaciones de Servicio de Combustible Líquido de Lima Metropolitana, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú).

ANEXOS

Anexo 1. Check liste de la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía”

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0

4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido $((A+B+C) / 100)$		0%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					

2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		0	15	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					0%
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
7.1.5.1 GENERALIDADES					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	5			
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				0

7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5	
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			3
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 GENERALIDADES				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3
SUBTOTAL		0	10	12
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		22%		
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5	

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		5		
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 GENERALIDADES					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			0
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			0
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios,			0

	que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 GENERALIDADES					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0

40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		

54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		5		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		5		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
8.5.4 PRESERVACIÓN					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			

65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			3	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0

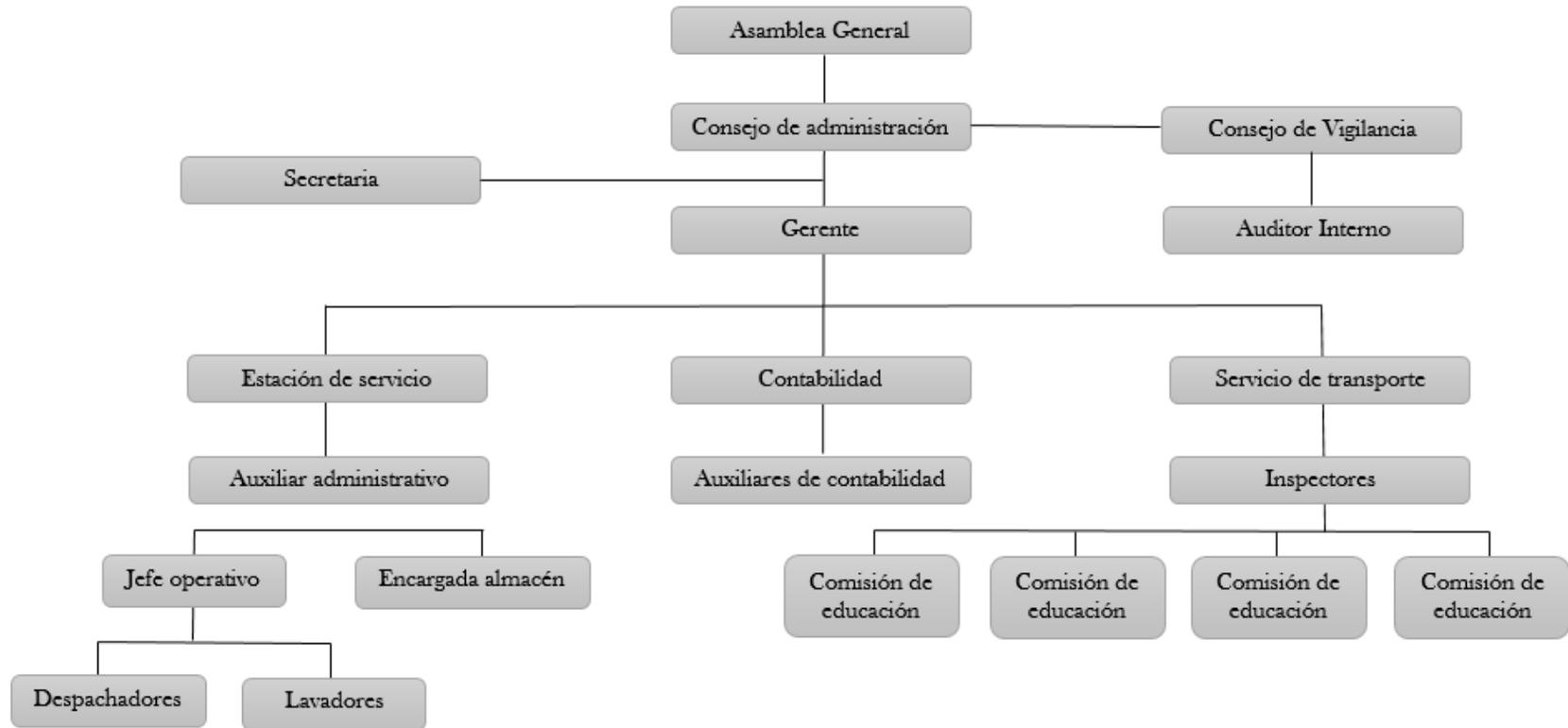
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		90	135	51	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		35%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 GENERALIDADES					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0

9.2 AUDITORIA INTERNA				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	10		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	10		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10		
9.3 REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1 GENERALIDADES				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			0
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			0
22	Considera los resultados de las auditorías.	10		

23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		80	25	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		39%			
10. MEJORA					
10.1 GENERALIDADES					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	

5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	5	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		18%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
Numeral De La Norma		% Obtenido De Implementación		Acciones Por Realizar	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		25%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		22%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		35%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		39%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		18%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		20%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Anexo 2. Organigrama de la Estación de Servicio





ESTACIÓN DE SERVICIOS

“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001-2015



ESTACIÓN DE SERVICIO
“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”
MANUAL DE CALIDAD

Versión:

Fecha:

Página: 2

DOCUMENTO:

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Fecha:	 Fecha:	 Fecha:

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 3

ÍNDICE DE CONTENIDO

0. Introducción.....	10
1. Objetivo y campo de aplicación	11
. Referencias normativas.....	11
3. Definiciones.....	11
4. Contexto de la organización	12
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	12
4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas	14
4.3 Alcance del sistema de gestión de calidad.....	14
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	16
5. Liderazgo	16
5.1 Generalidades.....	16
5.1.2 Enfoque al cliente.....	17
5.2 Política.	17
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.....	17
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	17
6. PLANIFICACIÓN	18
6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.	18
6.2 Objetivos de calidad y planificación.....	18
6.3 Planificación y control de cambios.....	19
7. Apoyo.	19
7.1 Recursos.....	19
7.1.1 Generalidades.....	19

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 4

7.1.2 Personas.	19
7.1.3 Infraestructura.	19
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	20
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	20
7.1.5.1 Generalidades.	20
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	21
7.1.6 Conocimientos de la organización.	21
7.2 Competencia.	21
7.3 Toma de conciencia.	22
7.4 Comunicación.	22
7.5 Información documentada.	22
7.5.1 Generalidades.	22
7.5.2 Creación y actualización.	23
7.5.3 Control de la información documentada.	23
7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.	24
7.5.3.2 Control de la información documentada.	24
8. Operación.	24
8.1 Planificación y control operacional.	24
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	25
8.2.1 Comunicación con el cliente.	25
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	25
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	26
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	26

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 5

8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	27
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	27
8.4.1	Generalidades.....	27
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	27
8.4.3	Información para los proveedores externos	28
8.5	Producción y provisión del servicio.....	28
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	28
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	29
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	29
8.5.4	Preservación.....	29
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	29
8.5.6	Control de los cambios.....	30
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	30
8.7	Control de las salidas no conformes.	30
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	31
9.1.1	Generalidades.....	31
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	31
9.1.3	Análisis y evaluación	31
9.2	Auditoría interna	32
9.3	Revisión por la dirección	32
9.3.1	Entradas.....	32
9.3.2	Salidas	33

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 6

10. Mejora.....	33
10.1 Generalidades.....	33
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	34
10.3 Mejora continua.	34
ANEXO 1	36
PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS.....	36
ANEXO 2	42
REGISTROS DE LOS PROCESOS MISIONALES	42

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 7

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA	14
Tabla 2. Requisitos no aplicables de la Norma ISO 9001:2015	15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos de la Estación de Servicio	16
Figura 2. Pie de página para la aprobación de la actualización del manual	23

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 8

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.1 Proceso Misional de Abastecimiento.....	37
Anexo 1.2 Proceso Misional de Almacenamiento	38
Anexo 1.3 Proceso Misional de Despacho.....	39
Anexo 1.4 Proceso Misional de Facturación.....	40
Anexo 1.5 Listado de registro para la mejora continua del sistema de gestión de calidad	41
Anexo 2.1 Formularios de Solicitud de requerimiento– Documento del proceso misional de Abastecimiento	43
Anexo 2.2 Formulario de recepción de combustible – Documento del proceso misional de Abastecimiento	44
Anexo 2.3 Formato de solicitud de inspección – Documento del proceso misional de Almacenamiento	45
Anexo 2.4 Formulario de Registro del egreso de combustible por ventas – Documento del proceso misional de Despacho.....	46
Anexo 2.5 Formulario formato de factura – Documento del proceso misional de Facturación ...	47
Anexo 2.6 Formato de planificación trabajo.....	48
Anexo 2.7 Formato para medir la visión.....	49
Anexo 2.8 Formato para medir la misión.....	50
Anexo 2.9 Formato de estudio de impacto de la planificación de trabajo	51
Anexo 2.10 Formato de plan de mejoras.....	52
Anexo 2.11 Formato de actas y acuerdo de reuniones.....	53
Anexo 2.12 Formato de cumplimiento de actividades.....	54
Anexo 2.13 Formato de resumen de gastos.....	55
Anexo 2.14 Formato de proyección presupuestaria	56

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 9

Anexo 2.15 Formato de control de asistencia del personal.....	57
Anexo 2.16 Formato de lista de participantes capacitación	58
Anexo 2.17 Formato de seguimiento, control y evaluación de los procesos	59
Anexo 2.19 Formato del método de análisis modal de fallos y efectos (AMFE)	61
Anexo 2.20 Formato de planificación de cumplimientos de objetivos	62
Anexo 2.21 Formato de comunicación interna y externa.....	63
Anexo 2.22 Formato de control de documentos	64
Anexo 2.23 Formato de programa y plan de auditoría.....	65
Anexo 2.24 Formato de informe de Auditoría	66
Anexo 2.25 Formato de encuesta de satisfacción del personal	67
Anexo 2.26 Formato de reporte de la no conformidad.....	68

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 10

0. Introducción

Día a día el mercado se encuentra exigente y generalizado, por lo cual es de gran importancia que las organizaciones aseguren el cumplimiento de los requisitos de los clientes, para esto es necesario la implementación de un sistema gerencial enfocada en la calidad que beneficie a los objetivos establecidos haciendo de esta forma más competitiva a las empresas.

La calidad se define como la creación de un producto o servicio que debe ser planificado bajo las exigencias del cliente con el fin de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, esto debe influir en cada paso de su desarrollo desde el inicio (creación del producto o servicio) y finalizar en la satisfacción del consumidor final.

Conforme a lo mencionado anteriormente la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” quiere ofrecer a sus clientes garantía y confianza, el sistema de gestión de calidad se establecerá como una oportunidad de mejora que ayude a fortalecer sus procesos de tal forma que contribuya al cumplimiento de sus objetivos.

El presente documento posee elementos generales que la estación de servicio debe seguir para realizar la gestión del aseguramiento de la calidad en sus procesos, con el involucramiento de su componente humano en las diferentes áreas de su accionar, mismo que se encuentra enfocado a la satisfacción del cliente, esto con la planificación para la prevención de problemas, análisis y mejoramiento de los procesos de trabajo.

Implementando la estructura de la norma ISO 9001:2015 las responsabilidades, procesos, procedimientos documentados y recursos tendrá un impacto de gestión exitosa en el aseguramiento de la calidad llevando a cabo una mejora continua, optimizando sus procesos y reduciendo los costes, convirtiéndose en un competidor más consistente en el mercado.

Este manual debe ser eficiente y efectivo que demuestre su solidez, motivación y aumento del nivel de compromiso del personal.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 11

1. Objetivo y campo de aplicación

Objetivo

Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de definir su estructura, mecanismo y procedimientos que la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” requiere para lograr su posicionamiento en el mercado siendo así una organización competitiva con servicio de calidad.

Alcance

En la estación de servicios “Cooperativa de Transportes Mejía” el alcance del manual incluye los procesos y procedimientos enfocados en el área operativa puesto que es la línea de negocio clave de la compañía, de tal forma que al realizar su aplicación este genere mejora continua en la prestación de su servicio.

. Referencias normativas

Para la elaboración de este manual, la norma en referencia es la UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

3. Definiciones

Para os fines de este documento, se aplica los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9001:2005.

Organización

Se la puede definir bajo tres características básicas, dos de ellas indican que una organización es un conjunto de personas con un fin en común, es decir sin personas esta no existiría, además todos los miembros de una organización deben concordar con sus objetivos, la tercera característica define a una organización como un conjunto de personas que deben cooperar para alcanzar sus objetivos comunes.

Mejora continua

Está relacionada con la mejora de los procesos y se basa en la revisión continua para identificar problemas, ayudando a reducir costos y otros factores que forman parte de la optimización.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 12

Mejora de la calidad

Está orientada a la búsqueda del nivel de excelencia para cumplir con todos y cada uno de los requisitos de calidad.

Eficacia

Es el cumplimiento de los objetivos o metas que persigue la organización por medio de una planificación sin importar la utilización de los recursos que sean necesarios para la consecución de los objetivos.

Eficiencia

Es la capacidad para la realización o cumplimiento de un objetivo, ocupando lo menos posible los recursos necesarios.

Calidad

Herramienta de total importancia, para la comparación de un producto o servicio, de forma resumida, la definición de calidad refiere al conjunto de propiedades de las que está formado un producto, las mismas que satisfacen las necesidades tanto explícitas como implícitas.

Requisito

Necesidad establecida, de forma general es una obligación.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La cooperativa de transportes “Mejía” establece su misión, visión y todos aquellos aspectos tanto internos como externos en los cuales la dirección se basan para llevar a cabo su planificación estratégica.

Misión

Brindar y garantizar un excelente de transporte moderno, seguro, confiable, cómodo y con tecnología de vanguardia, comercializar combustible y lubricantes de calidad para vehículos de motor reconocidos por nuestros clientes.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 13

Visión

Ser reconocidos como una de las más grandes Organizaciones de Sector Cooperativo No Financiero en el servicio transporte público de pasajeros, contribuyendo así al mejoramiento del traslado de usuarios con un servicio de calidad, a través de la implementación de la tecnología contemporánea y avanzada, una constante capacitación y modernización del personal administrativo y operacional mediante procesos de mejora continua, así mismo en la venta de combustibles y lubricantes mejorar la rentabilidad de la estación de servicios con responsabilidad social y compromiso con el medio ambiente atendiendo así la demanda de los ciudadanos con la confianza de proporcionar un servicio eficiente y eficaz.

Instalaciones

La sede de la cooperativa de transportes “Mejía” se encuentra en la Av. Amazonas y Pasaje Murgueitio, cuenta como brazo de negocio que es la estación de servicio ubicada en la calle Barriga y Panamericana Sur kilómetro 37 ½ de la ciudad de Machachi cantón Mejía provincia de Pichincha con una extensión de terreno de 9600 m².

Cuestiones internas y externas

La información relacionada con los asuntos internos y externos de la compañía es revisada periódicamente en cada reunión que se lleva a cabo 3 veces al mes por los directivos y 4 veces al año por la asamblea general, con el fin de analizar las cuestiones que afecten la capacidad de alcanzar los resultados previstos, estos asuntos que infieren en el sistema de gestión de calidad vienen dados por los siguientes:

Asuntos Internos:

- Personal
- Estructura organizacional

Asuntos externos:

- Legales
- Económicos
- Sociales

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 14

Con el análisis FODA de la organización se puede identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, así como también las oportunidades y amenazas, esto con la finalidad de reconocer los mencionados asuntos internos y externos.

Matriz F.O.D.A.

Tabla 1. Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación Estratégica • Estabilidad laboral • Condiciones de las instalaciones, maquinaria y equipo en estado operativo 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expansión de crecimiento económico • Crecimiento del Mercado automotriz • Estandarización de las normas
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de documentación • Inexistencia de capacitación al personal operativo • No existe un sistema de gestión de procesos 	<p>AMENZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia • Aumento del precio del combustible • Crisis económica que atraviesa el país

4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

El efecto potencial en la capacidad de la Alta Dirección o Asamblea General en propiciar un servicio que satisfaga las necesidad del cliente, los legales y reglamentarios aplicables se determinan bajo la implementación del sistema de gestión de calidad que la organización debe acoger para su correcto funcionamiento y alcance de los objetivos planteados.

4.3 Alcance del sistema de gestión de calidad

En la estación de servicio “Cooperativa de Transportes Mejía” el alcance que se pretende llevar a cabo con el sistema de gestión de calidad es generar una planificación estratégica con la finalidad de mitigar las cuestiones internas (personal, estructura organizacional) y externas (asuntos legales, económicos y sociales) que afectan a la organización, con énfasis en el cumplimiento de las necesidades de los clientes y superando las expectativas de los mismos.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 15

Los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015 no son aplicables en este manual de calidad, estos no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de la prestación de su servicio y aumento de la satisfacción del cliente.

Tabla 2. Requisitos no aplicables de la Norma ISO 9001:2015

Componente	Justificación de no aplicabilidad
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La exclusión está justificada pues en la cadena de valor de entrega de producto y/o servicio no está contemplado el diseño, al ser una estación de servicio, la misión principal es el abastecimiento de un producto (combustible líquido); no incluyendo la generación ni transformación de ningún tipo, sin embargo, ha de cumplir requisitos y garantizar el despacho eficiente de productos de calidad.
8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización mantiene registros de ingreso de producto a la estación de servicio. Sin embargo, al ser un único proveedor y al no tener ningún tipo de transformación, esto no exime a la organización a la verificación al ingreso del cumplimiento de requisitos.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Se excluye este apartado pues la organización no realiza actividades de postventa al ser un producto de consumo habitual y un consumible, no es posible evaluar la eficiencia del producto. En el apartado 9.1.2 se considera la retroalimentación con el cliente

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 16

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

El sistema de gestión de calidad parte del análisis horizontal de los procesos que agregan valor al producto/ servicio. Una de las maneras más eficientes de conocer la interacción que cada departamento tiene a lo largo de la cadena de valor es el Mapa de procesos. En la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes “Mejía” se ha podido identificar y estructurar este mapa de la siguiente manera:

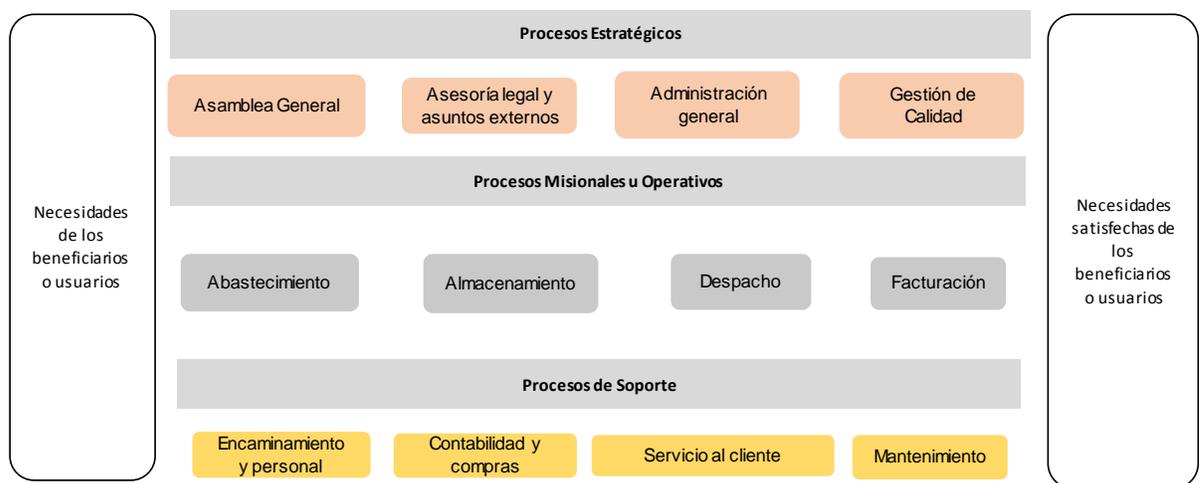


Figura 1. Mapa de procesos de la Estación de Servicio

Cada uno de los procesos misionales estará detallado en este manual, vinculados como anexos.

5. Liderazgo

5.1 Generalidades

La Asamblea General debe actuar en su papel de líder estableciendo su unidad con un propósito y guiando a la organización, deberán crear y mantener un ambiente adecuado interno, de la forma que el personal logre involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.

Para cumplir a cabalidad este manifiesto los líderes deberán cumplir una serie de tareas como son:

- Precautelar la revisión periódica del manual
- Garantizar los recursos necesarios para la ejecución permanente del mismo
- Integrar constantemente la participación de todo el personal
- Promover la mejora continua

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 17

- Certificar la satisfacción del cliente interno y externo

5.1.2 Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de la fidelidad de los clientes, por lo cual se debe satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas (incluyendo los requisitos reglamentarios y legales), la estación de servicios debe continuar con este enfoque, considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad del servicio.

5.2 Política.

La política de calidad deberá ser estructurada en función a los objetivos de calidad establecidos por la organización, además ésta deberá garantizar la correcta socialización y cumplimiento de los mismos.

POLITICA DE CALIDAD

La Estación de Servicio Cooperativa de Transportes “Mejía” cumple los máximos estándares de seguridad, establecidos por los diferentes organismos que regulan esta actividad. Para ello, contamos con personal de alta cualificación en alusión a dichas funciones. Se mantiene, un riguroso control metrológico periódico de surtidores y producto terminado, por nuestro departamento técnico. Y así ofertar a nuestros clientes un producto con todas las garantías de calidad a un precio justo.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Estación de Servicio Cooperativa de transportes Mejía se asegura que la política de calidad:

- a) está disponible y se mantiene como información documentada,
- b) se comunica, entiende y aplica dentro de la estación de servicio;
- c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el manual de funciones de la Cooperativa de transportes siendo comunicadas al personal por el responsable de RR.HH.

La Administración de la Estación de Servicio Cooperativa de Transportes Mejía tiene asignadas

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 18

las responsabilidades y autoridades para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma de referencia;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la estación de servicio Cooperativa de Transportes Mejía;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

El administrador conjuntamente con Coordinación SGC realiza el seguimiento e identifica los factores potenciales de riesgo en las actividades relacionadas al abastecimiento, almacenamiento y despacho de combustible en la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes “Mejía”. Determina así, los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

6.2 Objetivos de calidad y planificación.

La calidad del producto y servicio ofertado son el estandarte que ha permitido el progreso y crecimiento de la estación de servicio. Es por ello que establecemos un sistema de calidad con los siguientes objetivos generales:

- Dirigir todos nuestros recursos y actuaciones hacia la calidad y satisfacción del cliente.
- Implantar el principio de mejora continua en la ejecución de los procesos.
- Establecer indicadores que nos permitan medir y saber las inquietudes, necesidades y satisfacción del cliente.
- Adecuar siempre nuestra gestión a los requisitos legales y reglamentarios establecidos en el sector.
- Conseguir la satisfacción de todo el personal de la organización y su implicación en la consecución de los objetivos planteados.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 19

6.3 Planificación y control de cambios.

Cuando la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el presente manual. Teniendo en consideración:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene determinados y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) los qué necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía es consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico de su trabajo como en la gestión de calidad. La capacitación del personal de todos los niveles es imprescindible para poder asegurar que se trabaja con el nivel de calidad previsto.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía dispone en la actualidad de 15 empleados aproximadamente, 6 administrativos y 9 en el área operativa, y se asegura que dicho personal, es el necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía dispone y mantiene las Sistema de Gestión de Calidad

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 20

instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al cliente.

Dicha infraestructura, incluye

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte,
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

Al mismo tiempo tiene definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones que están relacionados directamente con el servicio prestado al cliente, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, y conoce la capacidad de los equipos e instalaciones con los que se cuenta, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como.

- a) sociales;
- b) psicológicos;
- c) físicos.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los clientes como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus clientes.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 21

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para el seguimiento de los resultados, la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía utiliza diferentes prácticas con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios como: métodos de observación, inspecciones, etc.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el *“PG Control de los registros”*.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía considera que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable, ni la considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene determinados, los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de documentación física adecuadamente respaldada y controlada.

7.2 Competencia.

De acuerdo con lo indicado en el punto 7.1.2 de este manual, la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene:

- a) determinada la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, quedando recogidas dichas competencias en las respectivas fichas de personal;
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, siendo evaluados por el Comité de Calidad;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros indicados anteriormente.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 22

Los planes de formación se establecen generalmente con carácter anual o bianual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales.

7.3 Toma de conciencia.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional.

7.4 Comunicación.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo:

- a) qué comunicar;
- b) cuando comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

La comunicación interna que realiza la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía desde dirección y mandos, hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se tomarán para su valoración, recibiendo a cambio su feedback.

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía incluye:

- a) la información documentada requerida por la norma referenciada en este manual;

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 23

b) la información documentada que la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Dicha documentación se gestiona y controla de acuerdo con lo indicado en el procedimiento “*PG Elaboración y control de la información documentada*”.

7.5.2 Creación y actualización

Para la actualización o modificaciones que se realicen en el SGC, se debe tener la aprobación correspondiente de la/las personas competentes, para este caso será el Administrador de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía, el mismo que será quien verifique que el encabezado del formato se encuentre lleno, así como también que los casilleros de la persona que lo realizó, aprobó y revisó.

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
Nombre y cargo	Nombre y cargo	Nombre y cargo	1
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	Fecha:
			Páginas:
			1/5

Figura 2. Pie de página para la aprobación de la actualización del manual

7.5.3 Control de la información documentada

Cada revisión que se efectúe del manual de calidad, se debe cambiar su número de revisión, registrándolo en la hoja de modificaciones del manual de gestión de la calidad, la misma que posee el/los responsables de la gestión de la calidad.

El/los responsables de gestión de la calidad tienen la obligación de restringir la distribución del número de copias del manual, de dos formas:

a) Copias controladas

Este tipo de documentación son entregadas por el/los responsables de gestión de calidad al personal administrativo, estas copias son actualizadas de manera que cuando se realiza una revisión al manual se las entrega a los destinatarios con un acuse de recibo. El/los encargados de gestión de Sistema de Gestión de Calidad

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 24

calidad son los responsables de desechar copias antiguas, guardando únicamente el documento original obsoleto.

b) Copias no controladas

El/el responsable de gestión de calidad proporciona copias no controladas a personas externas que lo requieran, adjuntando un acúseme de recibo. Los responsables Registran la distribución permitiendo conocer los destinatarios si está o no controlada, así como también el número de copia.

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad

Se controla de acuerdo a lo indicado en el “*PG Control de los registros*”, asegurándose de que:

- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) está protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Control de la información documentada

Para el control de la información documentada, la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía ha establecido las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios;
- d) conservación y disposición.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación.

8.1 Planificación y control operacional.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 25

- 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Toda la información, que sobre dicha planificación se realiza, se describe y controla, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento *“PG Control de las salidas no conformes”*.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados, de acuerdo a lo indicado en el punto 8.4.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía consideramos que una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio.

Por ello, tenemos establecidas vías de comunicación con los clientes con la finalidad de obtener la información necesaria que nos permita mejorar nuestros servicios y al mismo tiempo:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- c) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se mantienen vías convencionales de comunicación, como: teléfono y fax; o a su vez atención directa bajo previa cita.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para poder ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas por el cliente, es preciso conocer e identificar claramente cuáles son las necesidades del cliente y las características que él busca de nuestro servicio.

Conociendo estas características podemos introducir mejoras con el objeto de cubrir las

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 26

expectativas y necesidades que el cliente nos indica.

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía;
- b) La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene establecida una sistemática para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el cliente, con la finalidad de asegurarse, antes de establecer una relación contractual, de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece a los clientes, incluidos:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Una vez analizados todos estos aspectos, establecemos nuestra mejor propuesta considerando aspectos técnicos, humanos y económicos para lograr satisfacer las necesidades del cliente, confirmando los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva la información documentada, cuando es aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía también se asegura de que, cuando

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 27

se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este punto NO es aplicable en nuestro caso, al ser una estación de despacho de producto terminado.

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

8.4.1 Generalidades

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones, quedando todo ello recogido en el procedimiento *“PG Compras y evaluación de proveedores”*.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad de La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus clientes.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 28

Asegurándose además de que:

- a) los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad;
- b) están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) teniendo en consideración:
 - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía;
- e) las actividades de verificación o validación que la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 29

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) las características de las actividades a desempeñar;
 - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía NO considera un requisito aplicable la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

8.5.4 Preservación

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía NO considera un requisito

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 30

aplicable, debido a la naturaleza del producto comercializado (consumible de uso inmediato), además de lo complejo de demostrar que un consumible adquirido en la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía ha ocasionado directamente consecuencias potenciales no deseadas en el vehículo automotor.

8.5.6 Control de los cambios

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Por la naturaleza de las operaciones la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía considera este punto como No aplicable.

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 31

- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Las modificaciones realizadas para controlar las no conformidades, son registradas en el informe de acciones correctivas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad en función a:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas según lo definido en el procedimiento *“PG Satisfacción del cliente”*.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía analiza y evalúa los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición de los procesos.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 32

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

9.2 Auditoría interna

La metodología para la realización de las auditorías internas se encuentra definida en el procedimiento “*PG Auditoría interna*”. La auditoría interna a nuestro sistema proporciona información acerca de si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme con:
 - a. Nuestros propios requisitos
- b) Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- c) Se implementa y mantiene eficazmente.

El encargado del programa de auditorías tanto internas como externas tiene la responsabilidad de salvaguardar la información que fue documentada para tenerla como evidencia de que el programa de auditorías fue implantado, así como también los resultados obtenidos cuando se efectuó las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección

La dirección de la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.1 Entradas

La revisión al Sistema de Gestión de Calidad se lo realizara semestralmente, es decir dos veces al año El Equipo Directivo efectúa por lo menos una revisión formal por año al SGC, enfocándose en lo siguiente:

Toda la información correspondiente acerca del desempeño, eficacia del Sistema de Gestión de Sistema de Gestión de Calidad

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 33

Calidad, incluyendo:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) las oportunidades de mejora.

9.3.2 Salidas

Incluyen todas las decisiones tomadas y sus acciones en referencia a las oportunidades para mejorar, además de las necesidades de cambios para el Sistema de Gestión de Calidad y de recursos. Todo resultado obtenido producto de las revisiones son registrados en minutas de trabajo, las mismas que son Los resultados de las revisiones de la Dirección se registran en minutas de trabajo que son almacenadas por área de Gestión de la Calidad, por un tiempo de 6 meses. Se incluyen

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad;
- c) las necesidades de recursos.

10. Mejora.

10.1 Generalidades.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, incluyendo:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 34

necesidades y expectativas futuras;

b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;

c) la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía toma una de las siguientes medidas:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, quedando todo ello recogido en el “*PG Acciones correctivas*”.

10.2.2 La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua.

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 35

La Estación de Servicio de la Cooperativa de Transportes Mejía considera los resultados del análisis, la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 36

ANEXO 1

PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 37

Anexo 1.1 Proceso Misional de Abastecimiento

	PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS				CODIGO
	ABASTECIMIENTO				PM-001
OBJETIVO	Proveer a la Estación de Servicio del combustible líquido necesario para la comercialización				
ALCANCE	Ingreso, medición y control de calidad de combustible				
RESPONSABLE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIO	
EP- Petroecuador	Requerimiento de combustible para comercialización	Ingreso de tanquero Revisión de la documentación de descarga Control de calidad del producto entrante Revisión volumétrica del producto entrante Firma de conformidad con la recepción	Combustible recibido e ingresado a almacenamiento de la estación de servicio	Operadores de carga y descarga de combustible	
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	SEGUIMIENTO	
Humanos Estructurales Tecnológicos	Solicitud de requerimiento Documento de recepción de combustible	Formularios de Solicitud de requerimiento (Anexo 2.1) Formulario de recepción de combustible (Anexo 2.2)	ARCSA	Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y requisitos internos de la estación de servicio	
MEDICIÓN					
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA MEDICION	METAS	FECHAS	
% Calidad de producto recibido	Producto recibido que cumple con los requisitos	Mensual			
	Total de producto recibido				
Eficiencia en entregas de combustible	Entregas a tiempo	Mensual			
	Total de entregas				

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 38

Anexo 1.2 Proceso Misional de Almacenamiento

	PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS				CODIGO
	ALMACENAMIENTO				PM-002
OBJETIVO	Mantener el combustible líquido en óptimas condiciones previo a su comercialización				
ALCANCE	Almacenamiento de combustible				
RESPONSABLE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIO	
Abastecimiento	Combustible recibido y listo para almacenar	Ingreso del combustible a los tanques de abastecimiento Revisión periódica del estado de los tanques de almacenamiento (incluye limpieza y purga)	Combustible en los surtidores para despacho	Operadores de carga y descarga de combustible	
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	SEGUIMIENTO	
Humanos Estructurales Tecnológicos	Inspección de pruebas de hermeticidad bajo UL - 142 Certificado de Limpieza Certificado de tuberías flexibles	Formato de solicitud de inspección (Anexo 2.3)	ARCSA	Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y requisitos internos de la estación de servicio	
MEDICIÓN					
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA MEDICION	METAS	FECHAS	
% Eficiencia de almacenaje	Producto almacenado sin ninguna NC	Trimestral			
	Total de producto almacenado				

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 39

Anexo 1.3 Proceso Misional de Despacho

	PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS				CODIGO
	DESPACHO				PM-003
OBJETIVO	Proveer a los usuarios de la estación de servicio de producto de calidad a un precio justo				
ALCANCE	Despacho de combustible a los vehículos				
RESPONSABLE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIO	
Almacenamiento	Requerimiento de combustible para Despacho	Encendido de la surtidora Atención al cliente Colocación de valores a despachar Surtido de combustible	Combustible en los vehículos de los clientes	Cliente	
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	SEGUIMIENTO	
Humanos Estructurales Tecnológicos	Egreso de combustible por venta	Formulario de Registro del egreso de combustible por ventas (Anexo 2.4)	ARCSA	Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y requisitos internos de la estación de servicio	
MEDICIÓN					
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA MEDICION	METAS	FECHAS	
% Calidad de servicio	(Total de usuarios - Usuarios con queja)	Mensual			
	Total de usuarios				
% Volúmen despachado	Volumen despachado	Mensual			
	Volumen recibido				

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 40

Anexo 1.4 Proceso Misional de Facturación

	PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS			CODIGO
	FACTURACIÓN			PM-004
OBJETIVO	Generar la documentación de respaldo para cerrar la transacción comercial por comercialización de combustible			
ALCANCE	Facturación de combustible comercializado			
RESPONSABLE				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIO
Despacho	Requerimiento respaldo documental para cierre de transacción comercial	Solicitud de datos Selección de método de pago Cobro de factura Ingreso de datos Generación de documento Entrega de factura	Cliente con combustible y factura	Cliente
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	SEGUIMIENTO
Humanos Estructurales Tecnológicos	Factura	Formulario formato de factura (Anexo 2.5)	ARCSA SRI	Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y requisitos internos de la estación de servicio
MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA MEDICION	METAS	FECHAS
Facturación Gasolina	Monto facturado (Gasolina extra + Gasolina super)	Mensual		
	Total facturación			
Facturación Diesel	Monto facturado Diesel	Mensual		
	Total facturación			

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 41

Anexo 1.5 Listado de registro para la mejora continua del sistema de gestión de calidad

Actividades	Nº	Registros	Código	Anexo
1. Planificación de las actividades de la estación de servicios para la aplicación de mejora continua	1	Formato de planificación trabajo	PA-001	Anexo 2.6
	2	Formato para medir la visión	PA-002	Anexo 2.7
	3	Formato para medir la misión	PA-003	Anexo 2.8
	4	Formato de estudio de impacto de la planificación de trabajo	PA-004	Anexo 2.9
	5	Formato de plan de mejoras	PA-005	Anexo 2.10
	6	Formato de actas y acuerdo de reuniones	PA-006	Anexo 2.11
	7	Formato de cumplimiento de actividades	PA-007	Anexo 2.12
2. Planificación presupuestaria	8	Formato de resumen de gastos	PP-008	Anexo 2.13
	9	Formato de proyección presupuestaria	PP-009	Anexo 2.14
3. Control de asistencia	10	Formato de control de asistencia del personal	CA-010	Anexo 2.15
	11	Formato de lista de participantes capacitación	CA-011	Anexo 2.16
4. Seguimiento, control y evaluación de los procesos	12	Formato de seguimiento, control y evaluación de los procesos	PM-012	Anexo 2.17
5. Ejecución de control para el cumplimiento de la norma	13	Formato de gestión de riesgos	CN-013	Anexo 2.18
	14	Formato del método de análisis modal de fallos y efectos (AMFE)	CN-014	Anexo 2.19
	15	Formato de planificación de cumplimientos de objetivos	CN-015	Anexo 2.20
	16	Formato de comunicación interna y externa	CN-016	Anexo 2.21
	17	Formato de control de documentos	CN-017	Anexo 2.22
	18	Formato de programa y plan de auditoría	CN-018	Anexo 2.23
	19	Formato de informe de Auditoría	CN-019	Anexo 2.24
	20	Formato de encuesta de satisfacción del personal	CN-020	Anexo 2.25
	21	Formato de reporte de la no conformidad	CN-021	Anexo 2.26

	ESTACIÓN DE SERVICIO	Versión:
	“COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Fecha:
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 42

ANEXO 2

REGISTROS DE LOS PROCESOS MISIONALES



Anexo 2.1 Formularios de Solicitud de requerimiento– Documento del proceso misional de Abastecimiento

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO

FECHA: Machachi XX de XX del 20XX

PARA: _____

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

DE: _____

AUX. ADMINISTRATIVA

Con un atento y afectuoso saludo me dirijo a usted para solicitarle a través de quien corresponda se realice el abastecimiento de combustible para el **XX** de **XX** del presente año con las siguientes cantidades:

PRODUCTO	GALONES
DIESEL	xxxx
EXTRA	xxxx
SUPER	xxxx

Los mismos que son requeridos Para la operatividad de la Estación de Servicio; solicita se proceda a elaborar el cheque correspondiente para realizar la compra.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente.-

(Nombre y Apellido)

AUX. ADMINISTRATIVA

ESTACION DE SERVICIO PDV COOP. DE TRANSPORTES MEJIA



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.2 Formulario de recepción de combustible – Documento del proceso misional de Abastecimiento

RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE

FECHA:

ORDEN N°:

ENCARGADO:

HORA INICIO:

HORA FINAL:

COMPARTIMENTOS

LEC. AUTO TANQUE:

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>

4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>

NOMBRE DEL TRANSPORTISTA:

PLACA:

PRODUCTO	CANTIDAD	GAL.
EXTRA	<input type="text"/>	<input type="text"/>
SUPER	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DIESEL	<input type="text"/>	<input type="text"/>

OBSERVACIONES: _____



Anexo 2.3 Formato de solicitud de inspección – Documento del proceso misional de Almacenamiento

SOLICITUD DE INSPECCIÓN

FECHA: Machachi XX de XX del 20XX

PARA: _____

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

DE: _____

AUX. ADMINISTRATIVA

Con un atento y afectuoso saludo me dirijo a usted para solicitarle a través de quien corresponda se realice la inspección de los tanques de almacenamiento conforme a lo dictaminado por la agencia de regulación y control hidrocarburífero.

Esto con el fin de recibir los certificados pertinentes emitidos por los organismos autorizados, mismos que son requeridos para la operatividad de la Estación de Servicio.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente.-

(Nombre y Apellido)

AUX. ADMINISTRATIVA

ESTACION DE SERVICIO PDV COOP. DE TRANSPORTES MEJÍA



**ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA**
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.5 Formulario formato de factura – Documento del proceso misional de Facturación



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE
PSAJEROS EN
ESTACIÓN DE SERVICIO COOP. DE TRANSPORTE
MEJÍA**

Dir. MATRIZ: PASAJE MURGUEYTIO 229 Y AV. AMAZONAS
Dir. SUCURSAL: BARRIGA 229 Y PANAMERICANA SUR KM 38
Obligado a llevar contabilidad: SI

R.U.C. 1790243575001

FACTURA

N° XXX-XXX-XXXXXXXXXX

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

3101202101179024357500120020100005528540000000018

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN

2021-01-31T14:17:45-05:00

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE ACCESO

3101202101179024357500120020100005528540000000018



3101202101179024357500120020100005528540000000018

Razón Social / Nombres y Apellidos: _____	R.U.C. / C.I.: _____
Fecha de Emisión: XX-XX-20XX	G. Remisión: _____

Código	Cantidad	Descripción	Subsidio	Precio sin subsidio	P. Unitario	Descuento	Precio

Información Adicional

Código Cliente: _____
 Teléfono Cliente: _____
 Dirección Cliente: _____
 Número de Factura: _____
 e-mail: _____
 Placa: _____
 Son: _____
 Agente de Retención: _____

SUBTOTAL 12%:
 SUBTOTAL 0%:
 SUBTOTAL No sujeto a IVA:
 SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:
 Descuento:
 ICE:
 IVA 12%:
 VALOR TOTAL :
 Valor total sin subsidio:
 Ahorro por subsidio (Incluye IVA cuando aplique)

Forma de pago: _____
 Plazo: _____



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.6 Formato de planificación trabajo

Tema	Objetivo	Responsable	Recursos	Fecha	Fecha	Resultados esperados	Mecanismos de evaluación
				Inicio	Fin		
Planificar las actividades de cada área							
Designar responsable de las actividades planteadas							
Supervisar la actividad							
Controlar la asistencia de los responsables designadas							
Reporte del cumplimiento de las actividades							
Realizar el seguimiento, control y evaluación del cumplimiento de las actividades							
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:		



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.7 Formato para medir la visión

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”					Código: PA-002
						Versión:001
						Fecha:
Formato para medir la visión						
Aspectos a supervisar	Escala de cumplimiento					
	0 - Nada	1 - Poco	2 - Medio	3 - Alto	4 - Total	
1.-Está definida en el tiempo						
2.-Es integradora						
3.-Está difundida interna y externamente						
4.-Clara y visible						
5.-Esta detallada para un futuro						
6.-Competitiva						
Puntuación						
Porcentaje de cumplimiento						
Observaciones y recomendaciones:						
Planeación de Evaluación						
Escala	Descripción	% de cumplimiento	Nivel de cumplimiento			
0	No existe evidencias de cumplimiento	0 - 25	Cumplimiento muy deficiente			
1	Existen escasas evidencias de cumplimiento	26 - 50	Cumplimiento deficiente			
2	Existen varias evidencias de cumplimiento	51 - 70	Cumplimiento medio			
3	Existen abundantes evidencias de cumplimiento	71 - 90	Buen cumplimiento			
4	Cumplimiento total (Representa el término total)	91 - 100	Excelente cumplimiento			
Porcentaje de cumplimiento = (Puntuación Obtenida / Puntuación Total) x 100						
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
 CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
 MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.8 Formato para medir la misión

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Código: PA-003 Versión:001 Fecha:			
Formato para medir la misión					
Aspectos a supervisar	Escala de cumplimiento				
	0 - Nada	1 - Poco	2 - Medio	3 - Alto	4 - Total
1.-Es realista y posible					
2.-Define el punto de referencia central					
3.-Logra el compromiso del personal					
4.-Compromete y logra lealtad de lo realizado					
5.-Ayuda a consolidar la imagen corporativa					
6.-Tiene relación con la visión.					
Puntuación					
Porcentaje de cumplimiento					
Observaciones y recomendaciones:					
Planeación de Evaluación					
Escala	Descripción	% de cumplimiento	Nivel de cumplimiento		
0	No existe evidencias de cumplimiento	0 - 25	Cumplimiento muy deficiente		
1	Existen escasas evidencias de cumplimiento	26 - 50	Cumplimiento deficiente		
2	Existen varias evidencias de cumplimiento	51 - 70	Cumplimiento medio		
3	Existen abundantes evidencias de cumplimiento	71 - 90	Buen cumplimiento		
4	Cumplimiento total (Representa el término total)	91 - 100	Excelente cumplimiento		
Porcentaje de cumplimiento = (Puntuación Obtenida / Puntuación Total) x 100					
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
 CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
 MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.9 Formato de estudio de impacto de la planificación de trabajo

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Código: PA-004 Versión:001 Fecha:			
Formato de estudio de impacto de la planificación de trabajo					
Aspectos a supervisar	Escala de cumplimiento				
	0 - Nada	1 - Poco	2 - Medio	3 - Alto	4 - Total
1. Planificar las actividades de cada área					
2. Designar responsable de las actividades planteadas					
3. Supervisar la actividad					
4. Controlar la asistencia de los responsables designadas					
5. Reporte del cumplimiento de las actividades					
6. Realizar el seguimiento, control y evaluación del cumplimiento de las actividades					
Puntuación					
Porcentaje de cumplimiento					
Observaciones y recomendaciones:					
Planeación de Evaluación					
Escala	Descripción	% de cumplimiento	Nivel de cumplimiento		
0	No existe evidencias de cumplimiento	0 - 25	Cumplimiento muy deficiente		
1	Existen escasas evidencias de cumplimiento	26 - 50	Cumplimiento deficiente		
2	Existen varias evidencias de cumplimiento	51 - 70	Cumplimiento medio		
3	Existen abundantes evidencias de cumplimiento	71 - 90	Buen cumplimiento		
4	Cumplimiento total (Representa el término total)	91 - 100	Excelente cumplimiento		
Porcentaje de cumplimiento = (Puntuación Obtenida / Puntuación Total) x 100					
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.10 Formato de plan de mejoras

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”						Código: PA-005	
							Versión:001	
							Fecha:	
Formato de plan de mejoras								
Área:						N° Plan:		
Problemas o Inconformidades	Propósitos	Acciones y recursos	Responsable	Actividades para el Seguimiento	Resultados	Fecha		
						Inicio	Fin	
Observaciones y recomendaciones:								
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:			



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
 CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
 MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.12 Formato de cumplimiento de actividades

		ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”							Código: PA-007		
									Versión:001		
									Fecha:		
Formato de cumplimiento de actividades											
Área:											
N°	Actividades	Fecha	Responsables	Medios de Verificación	Nivel de cumplimiento					Fecha de inicio	Fecha de finalización
					0 - Nada	1 - Poco	2 – Medio	3 - Alto	4 - Total		
Total:											
Planeación de Evaluación											
Escala	Descripción				% de cumplimiento		Nivel de cumplimiento				
0	No existe evidencias de cumplimiento				0 - 25		Cumplimiento muy deficiente				
1	Existen escasas evidencias de cumplimiento				26 - 50		Cumplimiento deficiente				
2	Existen varias evidencias de cumplimiento				51 - 70		Cumplimiento medio				
3	Existen abundantes evidencias de cumplimiento				71 - 90		Buen cumplimiento				
4	Cumplimiento total (Representa el término total)				91 - 100		Excelente cumplimiento				
Porcentaje de cumplimiento = (Puntuación Obtenida / Puntuación Total) x 100											
Elaborado por:				Revisado por:				Aprobado por:			



**ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA**
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.18 Formato de gestión de riesgos

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”						Código: CN-013	
							Versión:001	
							Fecha:	
Formato de gestión de riesgos								
Análisis de Riesgos					Plan de acciones			
Descripción del problema	Riesgo	Nivel de Riesgo			Acción	Encargado	Plazo	Observación
		Bajo	Medio	Alto				
Elaborado por:				Revisado por:			Aprobado por:	



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
 CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
 MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.20 Formato de planificación de cumplimientos de objetivos

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”					Código: CN-015	
						Versión:001	
						Fecha:	
Formato de planificación de cumplimientos de objetivos							
Directriz de la políticas de calidad	Objetivo de la calidad	Recursos	Frecuencia	Método de evaluación	Meta (%)	Fecha	Responsable
				Promedio del cumplimiento de las actividades planteadas por los resultados de autoevaluación (Asambleas) y/o acreditación (Programas acreditados y en proceso de acreditación)	80%		
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:		



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.21 Formato de comunicación interna y externa

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”				Código: CN-016
					Versión:001
					Fecha:
Formato de comunicación interna y externa					
Información	Destinatarios	Canal de comunicación	Encargado de comunicar	Firma	Fecha del comunicado
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.22 Formato de control de documentos

		ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”					Código: CN-017
							Versión:001
							Fecha:
Formato de control de documentos							
Código del SGC	Nombre	Indicador evaluación	Responsable	Fecha de entrega del documento	Documento	Encargado	Firma
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:		



**ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA**
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.23 Formato de programa y plan de auditoría

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”										Código: CN-018 Versión: 001 Fecha:	
Formato de programa y plan de auditoría												
Programa de Auditoría												
Proceso de auditoría	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Plan de auditorías												
Auditor:												
Lugar:												
Norma de referencia:												
Objetivos de la auditoría:												
Procesos Auditados:												
Fecha	Hora			Responsable						Puntos a auditar		
Elaborado por:				Revisado por:					Aprobado por:			



**ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA**
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.24 Formato de informe de Auditoría

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Código: CN-019			
		Versión:001			
		Fecha:			
Formato de informe de Auditoría					
Audidores:		Fecha:			
Responsable del proceso:		Proceso auditado:			
Auditor a cargo:		Subproceso			
Proceso de Auditoría					
Entradas:	Proceso:	Salidas:			
	Tipo:				
	Responsable:				
Registros/Documentos	Métodos a Utilizar	Indicadores:			
Comentario	Referencia ISO 9001:2015	Causa	Acción Correctiva	Responsable	Plazo
Fecha de cierre:					
% Resultado:					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	



ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA
 CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
 MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.25 Formato de encuesta de satisfacción del personal

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”	Código: CN-020 Versión:001 Fecha:			
Formato de encuesta de satisfacción del personal					
Datos Informativos					
Nombre:					
Fecha:	Administrativo				
	Operativo				
Encuesta					
Objetivo:					
Marque con una X según el grado de satisfacción que ha percibido por parte de la Asamblea General Tomar en cuenta (TS: Totalmente satisfecho; S: Satisfecho; MS: Medianamente satisfecho; NS: No satisfecho)					
N°	Actividades	Grado de satisfacción			
		TS	S	MS	NS
1	Existe una comunicación eficaz entre todo el personal de la compañía, participando de manera real en las actividades de mejora continua				
2	Los procesos documentados han permitido estandarizar las actividades claves evitando los reprocesos y no conformidades				
3	La infraestructura física, es la adecuada para asegurar los procesos misionales u operativos				
4	Los recursos con los que cuenta la carrera en laboratorios y aulas son los adecuados para realizar las actividades académicas.				
5	La planificación de actividades aplicadas están orientadas a sus necesidades y expectativas				
6	La carrera cuenta con personal preparados y capacitados				
7	Conoce cuales son los objetivos y políticas de calidad de la organización				
8	Conoce si la Asamblea General ha definido los procesos y sus responsables para las actividades dentro del área operativa				
9	La estación de servicio cuenta con los documentos necesarios para ejecutar eficazmente sus procedimientos				
10	El acceso a la documentación y registros con el que cuenta la compañía para sus actividades es de fácil acceso				
11	Existe un ambiente adecuado para la ejecución de sus actividades como administrativo u operativo				
12	Conoce que la planificación de actividades empleadas va acorde a las políticas y objetivos de Calidad				
Elaborador por:		Revisado por:		Aprobado por	



**ESTACIÓN DE SERVICIO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA**
CALLE BARRIGA Y PANAMERICANA SUR KM-38 TELF: 2310-966
MACHACHI-ECUADOR



Anexo 2.26 Formato de reporte de la no conformidad

	ESTACIÓN DE SERVICIO “COOPERATIVA DE TRANSPORTES MEJÍA”				Código: CN-021
					Versión:001
					Fecha:
Formato de reporte de la no conformidad					
Área:				No conformidad N°:	
Origen de la no conformidad:					
Marque con una X cómo se detectó la no conformidad					
Auditoría		Queja empleado		Desarrollo de actividad	
Servicio no conforme			Análisis de objetivos		
Descripción de la No conformidad:					
Nombres del encargado del proceso:			Fecha:	Firma:	
Investigación de la causa(Causa raíz):					
Plan de acción					
Acción tomada	Responsable de la acción	Fecha plazo	Nombre del encargado del seguimiento	Estado	Fecha de cierre
Verificación de implantación de acción correctiva (Descripción de los que se evidencia)					
Elaborador por:		Revisado por:		Aprobado por:	