

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR  
ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
MAGÍSTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**ESTRUCTURA PARA LA DOCUMENTACIÓN DE  
UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL  
PROCESO DE POSVENTA EN LA EMPRESA  
AUTOSHARECORP S.A**

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PEÑAFIEL MARTÍNEZ PATRICIA PILAR

PROFESORA GUÍA  
MG JENNY MÁRQUEZ ASTORGA  
PROFESORA METODOLÓGICO  
MSc MARIA GABRIELA ALBURJAS

2022

**ESTRUCTURA PARA LA DOCUMENTACIÓN DE  
UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL  
PROCESO DE POSVENTA EN LA EMPRESA  
AUTOSHARECORP S.A**

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro padre celestial, quien guía cada paso de mi vida, a mi mami que me ha brindado su confianza y apoyo en todos mis proyectos, y a mis hijos, por ser los pilares fundamentales en mi crecimiento personal y profesional.

Patricia Peñafiel Martínez

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero agradecer a Dios por bendecirme en todo momento, guiarme a lo largo de este caminar, ser un apoyo incondicional, darme la fortaleza para continuar y no desmayar, para culminar este reto profesional.

Es importante darle gracias a todas las personas que me acompañaron y confiaron en cada etapa de este proyecto, mis más sinceras palabras para:

Mi madre Rosario Martínez Quinto, por sus consejos y entrega total, por su amor, paciencia y esfuerzo, que me permitieron cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí los valores morales, entre ellos el respeto hacia los demás.

A mis hijos Samuel y Roberto Santos, quienes en todo momento utilizaban la frase; “Vamos mami que, si puedes”; la misma me animaba a no desistir y avanzar.

En especial a mami Jesús, quien comprendió los fines de semana que no alcancé en ir a visitarla.

A mis maestras Jenny Márquez y María Gabriela Alburjas, por sus lineamientos, paciencia y conocimientos en dirigir este proyecto.

A la empresa Autosharecorp S.A, por brindarme su apoyo y poder desarrollar este proyecto, a mis compañeros quienes dedicaron parte de su tiempo, para atender las consultas realizadas.

A tres grandes maestros como son Eduardo Calderón, Henry Silva y Walter Macas, quienes sin dudar un minuto estuvieron allí, apoyándome y colaborando en todo momento.

Gracias a todos por formar parte de este gran logro personal y profesional. Bendiciones.

**Patricia Peñafiel Martínez.**

Peñañiel, M. **Estructura para la documentación de un Sistema Integrado de Gestión en el proceso de posventa en la empresa Autosharecorp S.A (Ecuador)**. Universidad Viña del Mar. Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad. Viña de Mar, 2022.

## RESUMEN

El presente proyecto de grado responde a una problemática observada en el manejo documental del proceso de posventa en la empresa Autosharecorp S.A, conocida por su nombre comercial Orgu Ford. Reconociendo concretamente la necesidad de un buen manejo de la información de los procesos, procedimientos, protocolos, operaciones, entre otros, para la debida atención al cliente. La necesidad de estructurar la documentación se debe a la rotación del personal dentro de las operaciones, hallando falencias en la comunicación en cuanto a los procedimientos, y los procesos que cada usuario debe realizar. El proyecto está orientado al correcto manejo de la documentación por el área de posventa, motivo por el cual se plantea el objetivo general proponer la estructuración de la documentación requerida para la empresa Autosharecorp S.A, en el proceso de servicios de posventa de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, partiendo desde la identificación de la documentación que formara parte del sistema integrado de gestión. Por ello se realizará una revisión de los documentos actuales mediante un check list de verificación, que se presentará a la empresa; se concluye que en la empresa existen normas que no son cumplidas en su totalidad debido a la falta de actualización de datos, por ende, se recomienda los parámetros adecuados para solucionar esta deficiencia, mediante la propuesta de un manual de sistema de gestión documental y a través del diagrama o carta Gantt para proceder a la realización de la propuesta en el lapso de tiempo que la autora de la investigación crea pertinente.

**Palabras claves:** Check list de verificación, Plantillas y Formatos, Carta Gantt, Bosquejo del Manual.

Peñañiel, M. **Structure for the documentation of an Integrated Management System in the after-sales process in the company Autosharecorp S.A (Ecuador)**. Viña del Mar University. Master in Integrated Quality Management Systems. Viña de Mar, 2022.

## ABSTRACT

This degree project responds to a problem observed in the documentary management of the after-sales process in the company Autosharecorp S.A., known by its trade name Orgu Ford. Specifically recognizing the need for good information management of processes, procedures, protocols, operations, among others, for proper customer service. The need to structure the documentation is due to the rotation of personnel within the operations, finding shortcomings in communication in terms of procedures and processes that each user must perform. The project is oriented to the correct handling of the documentation for the after-sales area, reason why the general objective is to propose the structuring of the documentation required for the company Autosharecorp S.A., in the process of after-sales services according to the requirements established in the ISO 9001:2015 Quality Management Standard and ISO 45001:2018 Occupational Health and Safety Management System, starting from the identification of the documentation that will be part of the integrated management system. Therefore, a review of the current documents will be carried out by means of a verification check list, which will be presented to the company, it was concluded that in the company there are standards that are not fully complied with due to the lack of data update, therefore, it is recommended the appropriate parameters to solve this deficiency, through the proposal of a document management system manual and through the Gantt diagram or letter to proceed with the implementation of the proposal in the period of time that the author of the research believes relevant.

**Keywords:** Checklist, Templates and Formats, Gantt Card, Sketch of the Manuel.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE FIGURA.....	XII
ÍNDICE DE TABLA.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXO.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>4</b>
1. ENTIDAD.....	4
1.1 PERSPECTIVA HISTÓRICA.....	6
1.2 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA.....	7
1.3 PERSPECTIVA COMERCIAL.....	9
1.4 PERSPECTIVA PRODUCTIVA.....	9
1.5 PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL.....	12
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
3. OBJETIVO GENERAL.....	15
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	16
6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	18

<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
1. ESTADO DEL ARTE.....	22
2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL .....	27
2.2.1. PROCESO .....	28
2.2.2. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS .....	29
2.2.3. TÉCNICAS PARA LA DIAGRAMACIÓN.....	29
2.2.4. SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO .....	29
2.2.5. IMPORTANCIA .....	30
2.2.6. REGISTROS .....	30
2.3. CALIDAD DE SERVICIO .....	31
2.4. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE .....	32
2.5.EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	32
2.6. INFORMACIÓN DEL PROCESO POSVENTA.....	33
2.6.1 CONTACTO PROACTIVO .....	33
2.6.1.1 MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	34
2.6.1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.....	34
2.6.1.3 RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES .....	35
2.6.2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS.....	35
2.6.2.1 RECEPCIÓN .....	35
2.6.2.2 GESTIÓN .....	36
2.7 NORMA ISO 9001:2015 .....	36
2.7.1 INTRODUCCIÓN .....	36

2.7.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO EN EL MUNDO .....	37
2.8 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	39
2.9 NORMA ISO 45001:2018 .....	40
2.10 NORMA ISO 10013:2003.....	42
2.11 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	43
2.12 PIRÁMIDE DOCUMENTAL.....	43
2.13 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	45
2.14 INTEGRACIÓN DOCUMENTAL .....	46
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
3. TIPO Y DISEÑO DEL PROYECTO.....	47
3.1. DISEÑO O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.2. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO.....	49
3.3. IDENTIFICAR LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE POSVENTA APLICABLE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	50
3.3.1. REVISAR LOS DOCUMENTOS ACTUALES, VERIFICAR QUE CUMPLAN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018. ....	51
3.3.2. EFINIR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	54
3.4. ESTABLECER LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL CON BASE EN EL PROCESO SELECCIONADO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	54
3.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	54

3.4.2. IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ....	55
3.4.3. DISEÑAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LOS REQUISITOS INCUMPLIDOS .....	55
3.4.4. DESARROLLAR LA PLANTILLA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS.....	55
3.4.5. PROPONER LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	56
3.4.6. ESTRUCTURAR EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	56
3.4.7. PLANIFICAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE POSVENTA.	56
3.4.8. MÉTODOS DE ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	57
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	58
3.5.1 TÉCNICAS .....	58
3.5.1.1 OBSERVACIÓN .....	58
3.5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.5.3 CHECK LIST .....	59
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>61</b>
4. RESULTADOS DEL PROYECTO.....	61
4.1. RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE POSVENTA APLICABLE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ....	61

4.1.1 REVISAR LOS DOCUMENTOS ACTUALES, PARA VERIFICAR QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.....	62
4.1.2 DEFINIR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	68
4.2. ESTABLECER LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL CON BASE EN EL PROCESO SELECCIONADO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	70
4.2.1 IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....	70
4.2.2 DISEÑAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LOS REQUISITOS INCUMPLIDOS.....	71
4.2.3 DESARROLLAR LA PLANTILLA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS.....	73
4.3 RESULTADOS PARA PROPONER LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ....	74
4.3.1 ESTRUCTURAR EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....	74
4.3.2 PLANIFICAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE POSVENTA.....	74
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA 1. PUNTOS DE ATENCIÓN AUTOSHARECORP S.A .....	5
FIGURA 2 . ORGANIGRAMA GENERAL .....	12
FIGURA 3. DIAGRAMA CAUSA - EFECTO .....	13
FIGURA 4. PIRÁMIDE DOCUMENTAL .....	15
FIGURA 5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE AUTOSHARECORP S.A.- .....	18
FIGURA 6. FICHA DEL SUBPROCESO.....	28
FIGURA 7. SIMBOLOGÍA DE UN DIAGRAMA DE PROCESO .....	29
FIGURA 8 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.....	30
FIGURA 9. REGISTRO DE BAJA DE DOCUMENTACIÓN .....	31
FIGURA 10. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO EN EL MUNDO ....	38
FIGURA 11. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS SEGÚN ISO 9001:2015...	39
FIGURA 12. LAS SIGLAS PDCA SON EL ACRÓNIMO DE LAS PALABRAS INGLESAS PLAN, DO, CHECK, ACT, EQUIVALENTES EN ESPAÑOL A PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, Y ACTUAR (ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA, 2017).....	41
FIGURA 13. EJEMPLO DE PIRÁMIDE DOCUMENTAL.....	44
FIGURA 14. ESTRUCTURA DESAGREGADA.....	50
FIGURA 15. CICLO DEL SERVICIO .....	54
FIGURA 16. JERARQUIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN .....	71
FIGURA 17. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	72
FIGURA 18. FLUJOGRAMA DE PROCESOS .....	124

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 IDENTIFICACIÓN DEL CONCESIONARIO .....	4
TABLA 2 DIMENSIONES BÁSICAS DE LA CALIDAD.....	32
TABLA 3 CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.....	63
TABLA 4 DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES DEL SIG .....	64
TABLA 5 LISTADO DE NO CONFORMIDADES POR CAPÍTULO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 .....	66
TABLA 6 DEFINICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA EL SIG .....	69

## ÍNDICE DE ANEXO

ANEXO 1 CHECK LIST .....	89
ANEXO 2 PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO .....	95
ANEXO 3 PLANTILLA DE INGRESO DE DOCUMENTACIÓN.....	103
ANEXO 4 PLANTILLA DE SEGUIMIENTO.....	106
ANEXO 5 PLANTILLA HISTORIA REVISIONES .....	109
ANEXO 6 PLANTILLA HISTORIA CAUSAS .....	112
ANEXO 7 SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS.....	115
ANEXO 8 BOSQUEJO DEL MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	119
ANEXO 9 CARTA O DIAGRAMA GANTT .....	122
ANEXO 10 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS. BUENAS PRÁCTICAS DEL ÁREA PROCESO DE POSVENTA .....	124

## INTRODUCCIÓN

El mercado y las exigencias de este han hecho que las empresas le den más importancia a trabajar en el mejoramiento de la calidad del servicio, teniendo en cuenta el continuo desarrollo industrial que se ha presentado en este mundo globalizado, el crecimiento de los mercados, la aparición de nuevos productos y servicios, el surgimiento de nuevas empresas, la competencia y otros aspectos diferentes que vivimos en la economía de hoy (Castellano, 2013).

Es indispensable la prestación de un excelente servicio al cliente, que no solo satisfaga, sino que exceda las necesidades y deseos de sus compradores, quienes son el motor de las empresas. La relación sobre los componentes, para atender a un cliente y que estos generen beneficio, ya que la empresa no puede permanecer solo con entrega del producto, preocupándose por la distribución (Castellano, 2013).

Las empresas actuales buscan relacionarse con sus clientes para elevar la satisfacción, la confianza y la lealtad, así el valor del cliente alcanza una dimensión real y contribuye de forma efectiva a la rentabilidad (Guadarrama Tavira et al., 2015).

Autosharecorp S.A, es una organización automotriz dinámica, líder en la provisión de servicios integrales de atención al cliente con vocación de servicio, liderazgo, lealtad, integridad, iniciativa, y disciplina, motivo por el cual este proyecto busca aportar en el mejoramiento continuo en la estructura de su documentación en el área de posventa mediante un Sistema Integrado de Calidad.

En el capítulo I, Fundamentación de la Investigación, se presenta la entidad de la empresa, su perspectiva histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional, se manifiesta la necesidad, problema u oportunidad, la descripción, el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico, bases teóricas, la estructura

documental, diagramas de procesos, especificando los antecedentes que se han utilizado como referencia en el desarrollo de esta investigación aportando información muy didáctica, para cumplir con las actividades planificadas en el capítulo III.

En el capítulo III se encuentran el marco metodológico, el cual se relaciona con el tipo y diseño del proceso, la estructura desagregada de trabajo, los objetivos generales y específicos, señalando las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo del proyecto en relación con el manejo de la información y la documentación.



# CAPÍTULO I

---

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

En este capítulo se efectúa una revisión de los procesos de posventa la cual será aplicada a la estructura de la documentación del sistema Integrado de gestión, narrando aspectos relevantes para el desarrollo del proyecto.

“Es, por tanto, necesario organizar nuestras ideas, definir nuestras metas y elaborar un programa de trabajo antes de emprender una acción que a veces puede resultar dilatada en el tiempo y en el espacio” (Ochoa, 2004).

Estos aspectos son, a saber: entidad, descrita desde su perspectiva historia, estratégica, comercial, productiva y organizacional. De la misma forma se presenta la descripción del problema, descripción del proyecto, objetivos generales, objetivos específicos, justificación y delimitación del proyecto.

#### 1. ENTIDAD

Autosharecorp S.A es una empresa automotriz dedicada a la venta de vehículos, repuestos originales Ford que brinda el servicio técnico autorizado a sus clientes siendo esta una industria manufacturera.

**Tabla 1**  
**Identificación del Concesionario**

Razón Social	Autosharecorp S.A
Nombre Comercial/Nombre de Fantasía	Orgu Ford
Registro Único de Contribuyentes (Ruc)	1792231116001
Estado del Contribuyente	Activo
Clase de Contribuyente	Especial
Fecha de inicio de actividades	24/12/2009
Fecha de Actualización	16/07/2019
Sector	Privado
Provincia	Guayas
Cantón	Guayaquil

**Tabla 1  
(Cont...)**

Parroquia	Tarqui
Actividad Principal	Venta de vehículos, Repuestos y Posventa
Dirección Principal	Av. Carlos Julio Arosemena Km. 2.5 y Puente Las Monjas
Código CIU	G451001
Sitio web	<a href="http://www.orguford.com.ec">www.orguford.com.ec</a>
Teléfono	04-4001100
Línea para citas	1800-orguford(674836)
Agencias a nivel Nacional	Machala, Manta, Guayaquil, Samborondon

**Fuente Elaboración Propia (2021)**

Cuenta con cinco agencias a nivel nacional en la Costa Ecuatoriana, distribuidas de la siguiente manera, ver figura 1



**Figura 1. Puntos de atención Autosharecorp S.A  
Fuente: Gerencia de Marketing (2021)**

**Direcciones:**

- Agencia Matriz – Av. Carlos Julio Arosemena Km.2.5 y Puente Las Monjas. Telf.04-4001100.
- Agencia Guayaquil – Av. Francisco de Orellana frente al WTC. Telf.04-4001100.
- Agencia Machala – Av. 25 de Junio Km. 2.5 frente a Inverresa. Telf.07-4001150.
- Agencia Manta – Av. 4 de Noviembre # 202 y Calle 321. Telf.05-4001160.
- Agencia Quick Lane – C.C. Piazza Samborondón Km 1 ½. Telf.04-4001180.

**1.1 PERSPECTIVA HISTÓRICA**

Autosharecorp S.A, surge mediante la fusión de dos grandes compañías como son Comercial Orgu y Carboquil, ambas enfocadas en lograr la satisfacción integral de sus clientes, actuando de manera profesional y efectiva.

Mediante constitución el 20 de enero del año 2009, se crean dos puntos estratégicos, para la gestión comercial, ubicados en la Provincia del Guayas, cantón Guayaquil, para la venta y posventa de vehículos y repuestos de la marca Ford, en la región costa.

De acuerdo a la demanda de esta marca, por seguridad, confort y confianza se expande en dos ciudades más como son Manta y Machala. Cuentan con certificación de calidad en su servicio, otorgado por Ford Motor Company.

Gracias a la fidelidad de sus clientes y solicitud, se apertura un nuevo punto en la ciudad de Guayaquil – Vía Samborondon como un QuickLane.

Además, emplean mano de obra altamente calificada en todas las líneas automotrices, (Mecánica general, enderezado, pintura y soldadura, mecatrónica, electricidad, suspensión, frenos, alineación, balanceo, lubricación y blindaje). Por

más de 30 años, se ha venido desarrollando como distribuidor autorizado de Ford Motor Company, ofreciendo los modelos Ford más destacados a nivel mundial y sus repuestos, además de brindar a sus clientes los servicios posventa como talleres, latonería, pintura y blindaje.

## **1.2 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA**

A continuación, se enunciarán los elementos que dan vida a la perspectiva estratégica de Autosharecorp S.A, en la que determina su vocación de servicio: liderazgo, lealtad, integridad, iniciativa y disciplina, logrando satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto al servicio recibido por el área de posventa.

Las estrategias representan soluciones que puestas en práctica ayudan a una organización a alcanzar los objetivos que se haya propuesto con anterioridad (Castro, 2015).

Se puede entender a su vez como un proceso basado en objetivos claros y medibles.

- **VISIÓN**

Ser una empresa, líder en la provisión de servicios integrales de atención al cliente, que genera bienestar para sus colaboradores y rentabilidad para sus accionistas.

- **MISIÓN**

Lograr la satisfacción integral de nuestros clientes en la provisión de servicios, talleres, repuestos, y vehículos, actuando de manera profesional y efectiva, respetando los principios corporativos, generando valor a la empresa y fomentando el desarrollo personal.

- **VALORES**

Autosharecorp S.A, es una empresa automotriz dinámica, líder en la provisión de servicios integrales de atención al cliente, que genera bienestar para sus colaboradores y rentabilidad para sus accionistas.

Cuenta con sus cuatro pilares fundamentales;

- Calidad
- Sostenibilidad
- Seguridad
- Innovación

- **CALIDAD**

**GRANDES IDEAS/ SOLUCIONES INTELIGENTES/ RESULTADOS EXTRAORDINARIOS.**

Los productos Ford son diseñados y fabricados para mantener la calidad desde su etapa de diseño y evaluación hasta completar su proceso de producción.

- **SOSTENIBILIDAD**

**RENDIMIENTO DE COMBUSTIBLE/ PODER/ ARMONÍA PERFECTA.**

Ford produce vehículos eficientes en consumo de combustible sin sacrificar potencia al conducir.

- **SEGURIDAD**

**CONFIABILIDAD/ AUDACIA/ RESPALDO.**

Nuestro sistema de seguridad proporciona tranquilidad, ya sea al evitar o al estar protegidos en caso de un accidente.

- **INNOVACIÓN**

**TECNOLOGÍA/ ACCESIBLE/ ENTRETENIMIENTO.**

La combinación de diseño y tecnología generan nuevos modos de entretenimiento y practicidad en función de mejorar la experiencia del cliente con el vehículo.

### **1.3 PERSPECTIVA COMERCIAL**

Autosharecorp S.A, cuenta con cinco sucursales a nivel nacional de la Costa Ecuatoriana, orientadas al servicio de la venta de vehículos, repuestos originales Ford y posventa brindando a los clientes una atención de calidad con sus distintos modelos de vehículos entre ellos tenemos: Fusión, Ecosport, Escape, Edge, Explorer, Expedition, Ranger y F-150.

Entre sus servicios dispone de: la división de repuestos, representación venta al por mayor y menor, de las siguientes marcas: Ford, Motorcraft, Walker, Elgin, Nova, Wat, entre otras.

Así mismo cuenta con un amplio stock de accesorios, teniendo marcas exclusivas como: AMP, Extang, Wheelpros, Bushwacker, KChilites, entre otros.

La visión de Autosharecorp S.A, está basada en brindar servicios integrales de atención del cliente generando bienestar para sus colaboradores y rentabilidad para sus accionistas.

### **1.4 PERSPECTIVA PRODUCTIVA**

Autosharecorp S.A es una empresa automotriz dedicada a la venta de vehículos, repuestos originales Ford, también brinda el servicio posventa, ofreciendo lo siguiente:

- Ventas de repuestos originales.
- Servicio técnico especializados (mecánica general y electromecánica).
- Servicio de mantenimiento en garantía.
- Servicio de aire acondicionado.
- Servicios de enderezado y pintura.
- Servicio de rastreo satelital.
- Blindaje de vehículos.
- Accesorizaciones de unidades.

- **VENTAS DE REPUESTOS ORIGINALES**

En este rubro se mantiene un stock suficiente de repuestos originales y accesorios de acuerdo a la demanda y al pronóstico de ventas, en caso de imprevistos tienen una línea directa con fábrica de talleres autorizados en el exterior, los repuestos adquiridos en Autosharecorp. S.A., poseen el respaldo de seriedad y originalidad dado por la marca Ford.

- **SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO**

El servicio Técnico en Autosharecorp S.A., tiene una amplia gama de pos venta:

- Mecánica General (suspensión, frenos, ABC del motor, etc.)
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Reparaciones rápidas o servicio Express (cambios de aceites de motores, cajas y diferenciales, etc.).
- Reparaciones fuertes (reparación de motores, transmisiones, diferenciales, etc.)
- Diagnósticos con alta tecnología
- Limpieza de inyectores
- Servicio de electromecánica (chequeo del sistema eléctrico, mantenimiento de alternadores y motor de arranque, etc.)
- Blindaje.
- Equipamiento de vehículos (Accesorizaciones).

Todos los servicios antes mencionados cuentan con el respaldo de Ford en cuanto a repuestos originales y la utilización de herramientas de diagnósticos confiables.

- **SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN GARANTÍA**

Este servicio permite a los clientes proteger su inversión en un periodo de garantía de (20.000 km. o dos años), lo cual previene egresos mayores por fallas

de mayor consideración, es importante considerar que serán reconocidas las garantías, siempre y cuando los chequeos hayan sido realizados en un concesionario autorizado de la marca Ford, y dentro del kilometraje establecido, los mismos después del periodo de garantía Antecedentes 4 no necesariamente son obligatorios, pero si el cliente desea alargar la vida útil de su vehículo tienen que ser realizados.

- **SERVICIO DE CLIMATIZACIÓN**

Inspecciones, revisiones de fugas, aplicaciones de cargas al sistema y mantenimiento preventivo o correctivo.

- **SERVICIO DE ENDEREZADO Y PINTURA**

Este servicio se ofrece bajo estrictos estándares de calidad y servicio con una mano de obra calificada y certificada, al igual que repuestos genuinos, pinturas avaladas por Ford Motors Company S.A; se mantienen convenios de descuentos y créditos con compañías de seguros.

A través de todos estos servicios Autosharecorp S.A, busca incrementar las ventas y mejorar el índice de retorno de sus clientes al taller.

Para mayor comunicación con el cliente el área de posventa, recibe apoyo del área de Marketing, para informar a los clientes de las promociones que se confeccionan en temporadas varias previniendo y cuidando la integridad y seguridad de los clientes.

Entre ellas tenemos las campañas de seguridad Ford, es una acción preventiva y correctiva que lanza la marca, para corregir o reemplazar algún componente del vehículo que pueda poner en riesgo la integridad de los ocupantes.

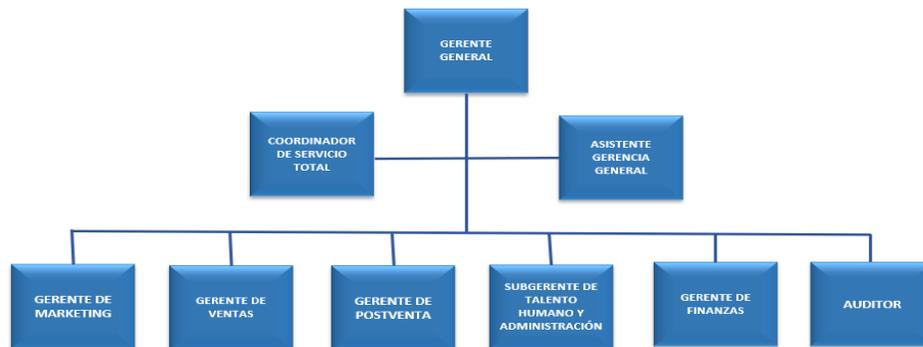
El cliente puede consultar a través del número de chasis que tiene el vehículo, mismo que está conformado por 17 caracteres alfanuméricos, si este cuenta con campañas de seguridad.

Esta serie de números alfanuméricos se pueden encontrar en la licencia de conducir del propietario.

Deben ingresar directamente a la página de web de Autosharecorp S.A (www.orgu.ford.com.ec), en la pestaña posventa, campaña de seguridad.

## 1.5 PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

La perspectiva organizacional de Autosharecorp S.A, se encuentra estructurada bajo la representación del Gerente General, como se presenta en la figura 2.



**Figura 2 . Organigrama general**  
**Fuente: Elaboración propia (2021)**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

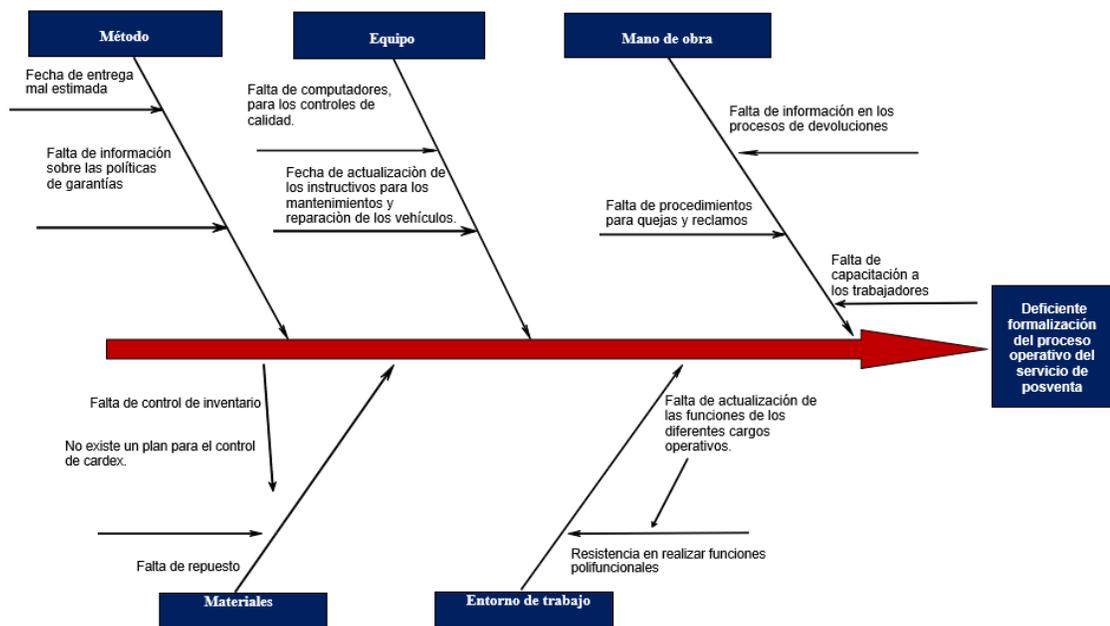
El sector automotriz está convertido en una de las industrias más importantes de la era moderna, su importancia radica en el efecto social y económico que provoca (Calatrava y Izquierdo 2015).

En general, se evidencia que las organizaciones buscan ofrecer servicios y productos de calidad a sus clientes y adquirir ventajas competitivas frente a su competencia; a través de la integración de los diferentes modelos de gestión; lograr este objetivo es un tanto complicado y requiere del direccionamiento

adecuado, compromiso y trabajo de todos los integrantes de la organización(Condori, Mamani, y Bernedo 2019).

Apoyados en los resultados de las encuestas de satisfacción que Autosharecorp S.A, realiza a sus clientes por el servicio que reciben, mediante el proceso operativo de posventa se han identificado las siguientes problemáticas: atrasos en la entrega de los vehículos y/o repuestos, insuficiente información para el manejo de quejas y reclamos de los clientes, escasa claridad en las políticas de garantías, devoluciones y prestación de los servicios generales. De forma general, estas deficiencias denotan la necesidad de la estructura de la documentación de un sistema que asegure que las actividades relacionadas al mismo se realicen de una manera organizada y sistemática.

A través del diagrama causa - efecto que se presenta, se proponen posibles causas que pudieran estar ocasionando los problemas identificados en el proceso operativo del servicio de posventa, ver figura 3.



**Figura 3. Diagrama Causa - Efecto**  
**Fuente: Elaboración propia (2021)**

De acuerdo al análisis causa – efecto, se sugiere establecer la estructura de la documentación de un sistema que asegure que sus actividades, se realicen de una manera organizada y sistemática. Este sistema garantiza que el proceso operativo del servicio posventa este integrado en la capacitación interna de la empresa y de esta forma se podrían prever afectaciones, tales como: incremento de las quejas de los clientes y por lo tanto pérdida de las cuotas del mercado.

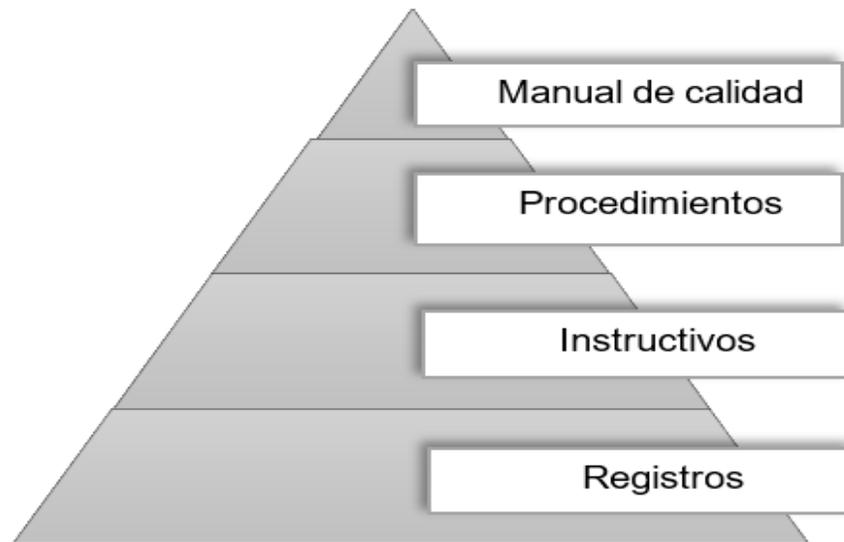
La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia, también se utiliza para dejar por escrito cuales son las mejores prácticas de una empresa y no para documentar errores (Párraga, Zúñiga y Bermúdez, 2010).

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor (Romero, 2006).

Según la Conferencia Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI, 2016), menciona que la documentación se la dispone jerárquicamente como una pirámide, ordenada generalmente de la siguiente forma: en la cima de la pirámide se ubica el documento de mayor importancia denominado manual de calidad; el cual, describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa. En el segundo nivel están los procedimientos, que desarrollan operativamente los enunciados del manual de calidad. En el tercer nivel se ubican los instructivos, llamados también instrucciones de trabajo, pues precisan el cómo realizar la tarea, y para sustentarlos se encuentran los registros, que son los formatos firmados, imprescindibles para dar vida al Sistema de Gestión de Calidad.

Son varias las consecuencias que se pueden presentar dentro del área de posventa al no tener un proceso actualizado que origina la demora en la atención del cliente, tiempos excesivos de respuestas a situaciones cotidianas como solicitudes de garantías y un bajo control de las peticiones por parte de los clientes.

Todo esto conlleva a la insatisfacción del cliente, generando inconformidad con el servicio recibido, pérdida de credibilidad hacia la persona que lo atendió como a la empresa y pérdida de confianza en la marca.



**Figura 4. Pirámide Documental**  
**Fuente: CISCI (2016)**

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Proponer la estructuración de la documentación requerida para la empresa Autosharecorp S.A, en el proceso de servicios de posventa de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El desarrollo de este proyecto, es apoyar a la empresa con el mejoramiento continuo de sus documentos en la toma de decisiones que acompañen a la eficacia de los servicios recibidos por el área de posventa mediante un sistema integrado de gestión.

#### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para dar cumplimiento a cabalidad con el objetivo general, se han propuesto tres objetivos específicos, que determinan la hoja de ruta y los pasos a seguir para lograrlo, siendo estos:

Identificar la documentación del proceso de posventa aplicable al Sistema Integrado de Gestión.

Establecer la estructura documental con base en el proceso seleccionado para el Sistema Integrado de Gestión.

Proponer la estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión en el proceso de servicios de posventa.

#### **5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

De acuerdo al análisis de causas se evidencio que la mayor parte del problema son generados por documentos desactualizados, falta de procedimientos e instructivos de trabajos, falta de mejora en el diseño de formatos de planes de mantenimientos, entre otros documentos relativos al servicio de posventa.

Justifica que en el presente proyecto se establezca la estructura, para la documentación de un sistema integrado de gestión en el proceso de servicio de posventa en la empresa Autosharecorp S.A, basados en las normas 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esto, se propondrá proteger los documentos de manera oportuna y eficaz que contribuyan a su consulta. Por tanto, se requiere la estructura o caracterización del proceso de servicio de posventa con sus procedimientos, instructivos, métodos de trabajo debidamente estructurados y controlados que contribuyan con la calidad del servicio.

Desde el punto de vista práctico, se considera que el proyecto contribuirá a la mejora del proceso de posventa a partir de su caracterización y estandarización, lo que se traduce en el incremento en la eficacia del proceso, el aumento de la satisfacción de los clientes con el proceso de forma general y en la ganancia de eficiencia de la información durante el proceso posventa. De igual forma, es incrementar el conocimiento por parte de los trabajadores de los procedimientos de los diferentes servicios y de la documentación necesaria para que futuros trabajadores puedan consultarla y utilizarla.

Desde una perspectiva teórica, se propone un conjunto de elementos documentales, para el análisis ordenado en un proceso de flujo continuo que conducirán a lograr las mejoras en la estructura de los procedimientos (Erick, 2015), en cuanto al Sistema Integrado de Gestión, cuando se mantiene información actualizada a través de la documentación estructurada se establece un eficaz factor de retroalimentación, para lograr las mejoras continuas en las toma de decisiones asociados al proceso de servicios posventa (Rodrigue R, 2009); así como la contextualización en el proceso de posventa revisando los requisitos del apartado 7.5 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la estructuración de la documentación necesaria para la certificación del Sistema Integrado de Gestión en el proceso.

Por último, desde una perspectiva metodológica, el proyecto aporta a la estructura en sí de la documentación necesaria para la mejora del proceso y futura certificación del Sistema Integrado de Gestión en función de los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

## 6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se desarrolla en la empresa Autosharecorp S. A, en el proceso de posventa el cual se encuentra ubicado en la Parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil en la Av. Carlos Julio Arosemena Km 2.5 y Puente las Monjas, junto a la Gasolinera Repsol al frente diario la extra (Figura 5). País Ecuador, Provincia Guayas, Ciudad Guayaquil, Parroquia Tarqui.



**Figura 5. Ubicación geográfica de Autosharecorp S.A.-**

**Fuente: <https://www.google.com/maps> (2021)**

El proyecto se inició el 05 de octubre del 2021 y culmina con la defensa del Trabajo Final de Grado el 14 de marzo del 2022.

El objetivo del análisis de la documentación tiene como finalidad establecer los requisitos requeridos y solicitados por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 del sistema integrado de gestión.

Los servicios posventa constituyen sin lugar a dudas un proceso que le agrega valor a las ofertas de cualquier organización (Vázquez, 2019).

El carácter dinámico de los mercados ha conducido a las organizaciones empresariales a implementar herramientas de gestión dentro de las que se destacan los Sistemas Integrados de Gestión (Ibañez Alzate, Ramírez Ríos, y Bedoya Montoya 2018).

Fernández, Márquez y Villalobos (2013) menciona que: “Ante este entorno, les permiten adquirir nuevas ventajas competitivas en el mercado que los rodean”.

En este escenario, las ventajas competitivas no son generadas sólo por las circunstancias del entorno, también por la optimización de los procesos internos. En este proyecto se presenta la estructura de la documentación para un sistema integrado de gestión de calidad, salud en el trabajo y seguridad en los procesos de posventa en una empresa desde el enfoque a procesos (Cervantes y Oviedo, 2019).

En el proyecto se utilizan como fundamento teórico, metodológico y normativo, las normas internacionales con los requisitos para su uso: ISO 9001 (2015) Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 45001 (2018) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



# CAPÍTULO II

---

MARCO TEÓRICO

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo, se presenta información como parte de los antecedentes del proyecto que provienen de varios documentos encontrados como tesis, documentos académicos, libros, artículos científicos, adicional también estarán las bases teóricas que servirán de referencias en los conceptos básicos y algunas herramientas prácticas, para el desarrollo del trabajo final, hallando algunos términos relacionados con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, que serán nuestro punto de referencia, para el desarrollo de la investigación.

Creyendo en la importancia que deben tener las referencias y bases que evidencien el buen desarrollo del proyecto, para el logro de los objetivos propuestos en el capítulo I, se realiza un compilado de información las cuales formaran parte del marco teórico.

Según Yirida (2021), el marco teórico es un término vinculado con la ciencia y con la investigación. Se refiere a un conjunto de principios, ideas, leyes, metodologías, datos y factores que determinan una realidad específica; ya que, cuando existe algo concreto y práctico, es porque previamente hay una explicación teórica que lo sustente. Cuando se comienza una investigación, se necesita algo más que la simple observación de los hechos, es necesario que el investigador cuente con una metodología, unos antecedentes y una justificación.

En pocas palabras, se requiere de una guía de actuación.

#### **1. ESTADO DEL ARTE**

En este apartado se realiza una compilación de resultados de otras investigaciones en relación con la problemática indicada en el capítulo I y de los objetivos del proyecto, relacionadas con el manejo documental del Sistema Integrado de Gestión.

Tomando como referencia los beneficios de la integración de los sistemas de gestión y de la correcta administración de la documentación.

Álvarez y Gómez (2014), en su trabajo de grado denominado Documentación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la Norma NTC 9001: 2008 en la fundación Yolanda Turizo, Medellín 2014. Trabajo de grado. Programa de postgrado Facultad De Ingeniería Industrial. Universidad Pontificia Bolivariana.

Señalan como objetivo general definir la estructura documental del Sistema de Gestión de la calidad, identificando los requisitos de la Norma NTC 9001:2008, diagnosticaron los documentos requeridos y registraron los procesos y actividades involucradas.

Para conseguirlo examinan información del autor Atehortua et al., 2008; Ramírez, 2010. Su metodología fue de tipo descriptiva y exploratoria mediante visitas a la institución y realizando entrevista no estructurada. En cuanto a los resultados finales, el 41% es el grado de cumplimiento por parte de la fundación, por ello se definió como propuesta definir las políticas, objetivo de gestión, estrategias para el control de documento y registros etc.

Se observa en este trabajo de grado la perseverancia con la que se desarrolló el mismo dejando como un aporte valioso y equilibrado para los usuarios en cuanto a sus funciones y responsabilidades, evidenciando la ventaja que es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, analizando la documentación actual de la fundación.

Del Prado y Esteban (2016), en su artículo científico titulado Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en Revista General de Información y Documentación Vol. 26 Núm. (2), hacen referencia al siguiente objetivo: proponer un modelo de gestión sistema integrado de gestión de la información documental (SIGID), para las organizaciones con una perspectiva de gestión orientado a procesos; A partir del análisis de la literatura científica, se revelan los conceptos y principios operativos de los sistemas de información de apoyo, y se señalan los objetivos, composición

y estructura de los subsistemas comunes existentes en todos los sistemas integrados.

La metodología empleada se relaciona con el diseño, planificación y evaluación del sistema. La investigación incluye la descripción y análisis del proceso de diseño, planificación, implementación, evaluación y mejora del sistema de gestión de información documental, y la aplicación de técnicas de investigación como encuestas y entrevistas a la recolección de datos. Para ello fueron consultados principalmente los autores Esteban, 2006; Pomjuan, 2007, y Gauchi, 2012.

Como resultado, se menciona que el modelo puede ser utilizado como referencia y guía para la implementación de sistemas integrados de gestión documental y de información. Consideran que los recursos humanos se limitan y el uso de métodos efectivos, puede hacer que los esfuerzos se hagan en el camino correcto y evitar errores de tiempo en los experimentos metodológicos. Concluyen que la recomendación puede usarse como base para desarrollar algunas pautas de aplicación en cualquier organización, y que los miembros pueden acceder de manera fácil, flexible y controlada a todos los documentos que deben usarse en cada proceso de estandarización.

Torres (2018), desarrolla su trabajo de grado titulado desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la Norma ISO 45001:2018 para la empresa Nelisa catering, de la Universidad Internacional SEK.

En este trabajo de grado se evidencia que su objetivo general es diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en la empresa Nelisa Catering, mediante la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 45001:2018, para mitigar los riesgos laborales y garantizar el bienestar de los trabajadores.

Su metodología cuantitativa es usada para centrarse en los aspectos a observar en el proyecto y analizar los datos obtenidos con mediciones de factor de riesgo, mediante encuestas que indican los resultados del nivel de cumplimiento de las empresas bajo la norma ISO 45001:2018, por lo que se encontró un déficit al no cumplir con ningún requisito, aun teniendo

procedimientos, políticas SST (seguridad y salud en el trabajo); entre otros. Como conclusión la empresa necesita la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.

Espinosa (2019) con su trabajo de grado titulado diseño de la documentación para un sistema de gestión de la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, para el Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, previo a la obtención del título de magíster en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad, tiene como objetivo general el diseñar la documentación indicando las técnicas de gestión, para la satisfacción del cliente que son innumerables los autores consultados en este trabajo fueron Jabaloyes et al y Cadena.

La metodología de diseño organizacional es usada, para la elaboración de este proyecto considerando que realizaron encuestas de satisfacción al cliente interno y externo, para comprobar el servicio que brindan los docentes a sus estudiantes. Los resultados determinaron que el instituto no cuenta con un sistema de gestión de calidad, para el desarrollo y el manejo de las mismas.

Como conclusión determinaron que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, desarrollado para el manejo del mismo ya que actualmente las realizan de manera informal e improvisadas de acuerdo a las necesidades o problemas que se les presenten en determinados momentos según la cantidad de estudiantes que pertenecen al instituto siendo este un aproximado de 5000 personas.

Esta documentación es la base para el desarrollo y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad.

Según Avalos (2019) con su trabajo de grado titulado evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión utilizando las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria S.A.C. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Unidad de Posgrado de La Facultad de Ingeniería de Procesos, cuyo objetivo general es el de realizar la

evaluación inicial de la implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la Empresa Canper Clínica Veterinaria SAC, mediante la identificación de los requisitos del cliente y algunos aspectos ambientales la empresa logró la implementación de un sistema integrado de gestión de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Por lo cual, tomó como referencia la metodología de los autores Gómez, López y Hernández, que consiste en la utilización de la escala Likert, para medir las reacciones, actitudes y el comportamiento de las personas, con el objetivo de agrupar numéricamente los datos. Además, usaron como técnica de investigación las encuestas, para levantar información y analizarlos posteriormente de forma cuantitativa.

Los resultados indican que la empresa Canper Vet S.A.C debe mejorar la difusión de los requisitos del cliente, para desarrollar un modelo de diferenciación organizacional, mejorar el proceso posventa, mejorar la percepción del nivel organizacional y la del nivel profesional.

Como conclusión para la implementación de la norma ISO 14001:2015 se establece el análisis por procesos de la empresa identificando un total de 7 procesos y se propone los requisitos integrados de la norma ISO 14001:2015 y la norma ISO 9001:2015.

Los aportes importantes que se pueden extraer de estos trabajos de grados y artículos, con los requisitos de un sistema integrado para las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 son; las propuestas, identificación y ayuda al usuario, para gestionar los documentos de forma eficaz evitando pérdida de tiempo.

## **2. BASES TEÓRICAS**

A continuación, se presentarán las bases teóricas que sustentaran la investigación que apoyaran el avance de este proyecto.

Arias, Rojas, y Cisneros (2014) sostiene, que las bases teóricas tienen que

ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio; es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

## **2.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

En cuanto a documentos, hay algunas cosas claras en la nueva revisión ISO 9001:2015, una de ellas es la ausencia del Manual de la Calidad como requisito y la sustitución de los términos procedimientos documentados y registros por el termino información documentada.

Según Silva (2015), los servicios por regla general no son sujetos a ser verificados por el consumidor previo a su adquisición con el fin de revisar su calidad, tampoco tienen las características de los bienes, es decir tan solo en el momento de la entrega puede hacerse una evaluación real del servicio, nunca antes.

Debido a sus características: intangibilidad, caducidad, variabilidad e inseparabilidad, entender cómo perciben los clientes la calidad del servicio recibido, desafía y supone un reto inmenso a las empresas para tomar acciones tendientes al entendimiento de estas

Estructura: según el latín estructura, es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. Considerando que la base para este proyecto en el uso de los estándares hace referencia al Organismo Internacional de Normalización (ISO), entendiendo que existe un reglamento como certificado o norma. (Silva 2015).

Documental: según el diccionario castellano se refiere a la acción o expresión de un aspecto realizado, que se lo puede difundir por forma audiovisuales como, imágenes, texto, video, entrevista, etc. (Silva 2015).

### 2.2.1. PROCESO

Se define como proceso a la acción de ir hacia adelante. En las industrias se lo conoce como el conjunto de actos, trámites, que se siguen para la justificación de un hecho (Valenzuela y Granda 2017).

<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPOSITO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Administrar, custodiar y preservar la documentación con el fin de brindar un servicio ágil, eficiente y oportuno al Usuario Interno de la Superintendencia de Bancos, amparado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i></li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garantizar la preservación de la documentación Institucional.</i></li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Guía de Transferencia de Documentos al Archivo General</i></li> <li>❖ <i>Memorando de entrega de documentación.</i></li> <li>❖ <i>Formulario de Solicitud de Documentos (Préstamo o Fotocopia, Digital)</i></li> <li>❖ <i>Formulario de Solicitud de Certificación de documentos</i></li> </ul> <p><b>SUBPROCESOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Recepción de Documentación</i></li> <li>2. <i>Servicio al Usuario</i></li> </ol>
<b>Productos/Servicios del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Servicios archivísticos.</i></li> <li>❖ <i>Propuesta de política interna o reglamento para la Gestión Documental.</i></li> </ul>
<b>Tipo de proceso:</b>	<i>Habilitante de Apoyo</i>
<b>Responsable del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Secretario General</i></li> </ul>
<b>Tipo de cliente:</b>	<i>Cliente Interno.</i>
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Constitución Política de la República del Ecuador</i></li> <li>❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero</i></li> <li>❖ <i>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública</i></li> <li>❖ <i>Ley del Sistema Nacional de Archivo</i></li> <li>❖ <i>Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SB</i></li> <li>❖ <i>Sistema de Gestión y Archivo Resolución ADM-2004-6921}</i></li> <li>❖ <i>Circular Nro SG-2003-0360 del 10 de febrero del 2003</i></li> </ul>

**Figura 6. Ficha del subproceso**  
Fuente: Valenzuela y Granda (2017)

## 2.2.2. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS

Para Pinzón y Guerrero (2020) un diagrama de flujo es un esquema que representa de manera gráfica un algoritmo, usando diversos símbolos para representar las operaciones específicas las distintas operaciones que se tienen que realizar para resolver un problema, con indicación expresa el orden lógico en que deben realizarse.

## 2.2.3. TÉCNICAS PARA LA DIAGRAMACIÓN

La representación gráfica permite comprender la información relacionada con una serie de datos o relaciones mantenidas por elementos de un grupo, sistema o empresa para facilitar la comprensión de la información que desean revelar. Es decir, es un modelo gráfico que representa una determinada relación o fenómeno de gestión de una organización o programa de forma esquemática y simplificada (Pinzón y Guerrero 2020).

## 2.2.4. SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

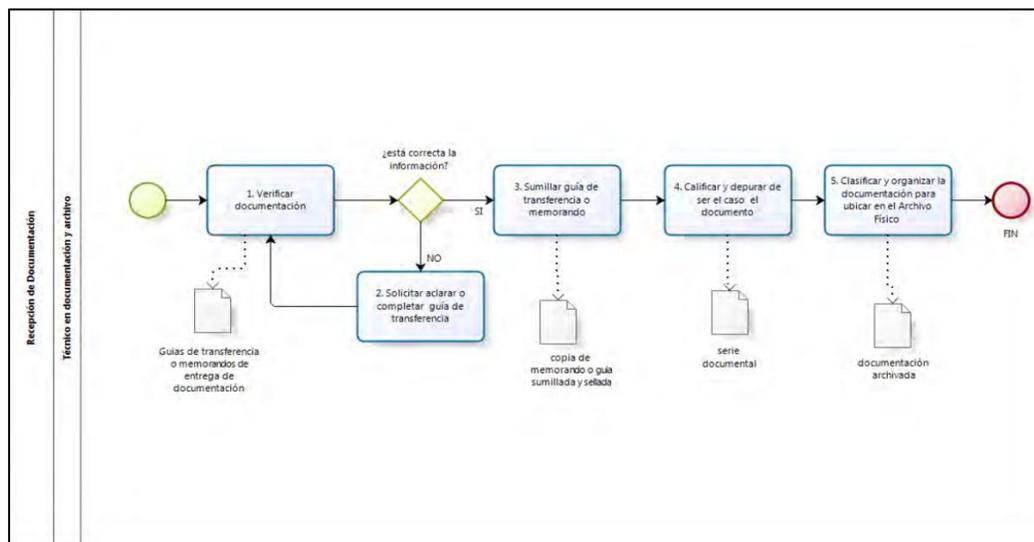
Entre las simbologías

<b>Símbolo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividad indicada</b>	<b>Significado</b>
	Círculo	Operación	Ejecución de un trabajo en una parte del producto.
	Cuadrado	Inspección	Utilizado para trabajo de control de calidad.
	Flecha	Transporte	Movimiento de un lugar a otro o traslado de un objeto.
	Triángulo invertido	Almacenamiento	Utilizado para almacenamiento a largo plazo.
	D grande	Retraso o demora	Cuando no se permite el flujo inmediato de una pieza a la siguiente estación.

**Figura 7. Simbología de un diagrama de proceso**  
Fuente: Pinzón y Guerrero, (2020).

## 2.2.5. IMPORTANCIA

Los diagramas de flujos son importantes por facilitar de manera visual el flujo de los procesos por medio de datos en un sistema de información, en el cual se realiza un análisis de procedimiento y procesos que requerimos para llegar a un objetivo (Pinzón y Guerrero 2020).



**Figura 8 Diagrama de flujo del proceso**  
**Fuente Valenzuela y Granda (2017)**

## 2.2.6. REGISTROS

Se lo conoce como el espacio físico o virtual que registra hechos o realiza las mismas operaciones se llama registro. Esto es para notificar a terceros y autoridades competentes. En otras palabras, es una acción para proteger un lugar de ocurrencia, y sigue siendo una base de información (Pinzón y Guerrero 2020).

Según la norma ISO 9000:2005 un registro se define como un documento que presenta los resultados obtenidos o proporcionados como evidencias de las actividades realizadas.

### REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	<i>Ing. Johanna Valenzuela</i>	<i>Experto en Administración Técnica</i>		

**Figura 9. Registro de baja de documentación  
Fuente Valenzuela y Granda (2017)**

Como se puede apreciar en la figura 9, es una pequeña tabla de registro de documentos que se dan de baja al actualizar los procedimientos, se puede apreciar el orden que posee dicha tabla en la que consta la versión los cambios que se realizaron, la persona que aprobó el documento el cargo que posee en la empresa y los documento que se ven afectador por la actualización.

### 2.3. CALIDAD DE SERVICIO

Conforme a lo que menciona Silva (2015) “la calidad y servicio son conceptos muy importantes en la actualidad en especial hacia los consumidores, además de que constituyen parámetros de medición para obtener ventajas diferenciadas en un entorno altamente competitivo”.

En las empresas proveedoras de servicios, definir y medir la calidad siempre ha sido un gran desafío, debido a las características de los servicios: la intangibilidad, indivisibilidad, variabilidad y caducidad de los servicios Silva (2015).

Para una empresa es de importancia tener en cuenta los conocimientos sobre calidad y servicio, los parámetros y características de los mismos ya que determinan los resultados de la empresa y se puede obtener ventajas en un entorno altamente competitivo.

**Tabla 2 Dimensiones básicas de la calidad**

Calidad Técnica Objetiva	La calidad técnica está relacionada con los aspectos científicos y técnicos que afectan al producto o servicio. Es decir, son las características técnicas de bienes o servicios, luego de la medición y comparación con las características técnicas de otros productos, se pueden establecer juicios objetivos al respecto.
Calidad Percibida	Se refiere a la percepción de los consumidores (fenómeno relativo) de la comprensión subjetiva de los estímulos positivos o negativos en función de su juicio o comprensión
Calidad como satisfacción	La satisfacción se define como un estado mental, que es causado por la expectativa antes de recibir el servicio y los sentimientos superficiales de la expectativa del consumidor del servicio.

**Fuente: Silva (2015).**

#### **2.4. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**

Para la empresa Autosharecorp S.A, cuando se habla de calidad en el servicio hacia los clientes son momentos definitivos ya que ellos se forman una idea general de la empresa, sobre la calidad del servicio y hasta de la calidad del producto.

#### **2.5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Según para el proceso de posventa de la empresa Autosharecorp S.A, mencionan que, debido a la dinámica cambiante inmersa en las necesidades y gustos de los clientes, se debe desarrollar una estrategia de medición para

mantenerlos informados. La evaluación del servicio se realiza mediante métodos de medición. Los resultados obtenidos deben utilizarse como entrada de mejora.

## **2.6. INFORMACIÓN DEL PROCESO POSVENTA**

Conforme a la información brindada por el proceso de posventa de la empresa Autossharecorp S.A, cuentan con dos procedimientos operativos a tratar con mayor relevancia para la elaboración y guía del proyecto.

Entre estos:

- Contacto proactivo
- Resolución de quejas

### **2.6.1 CONTACTO PROACTIVO**

Según Autossharecorp S.A el propósito del contacto proactivo es establecer un procedimiento en los concesionarios de la empresa siguiendo los lineamientos del programa servicio total Ford.

En el asunto de taller de servicio, el contacto proactivo es la herramienta de trabajo para fomentar día a día la fidelidad del cliente actual y la captación de nuevos clientes en el tiempo, mediante los tipos de contacto:

- Vehículo vendido
- Clientes que han dejado de venir al taller
- Sugerencias de reparaciones futuras

Es importante saber detalles sobre quejas y reclamos para ello debemos tener en cuenta lo siguiente:

### **2.6.1.1 MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Se deben evaluar las características, necesidades, expectativas y deseos del cliente con el fin de desarrollar estrategias y planes para resolver quejas y sugerencias. Cuando un producto o servicio falla, afecta la satisfacción del cliente, por lo que se deben activar varios mecanismos de servicio, enfocándose en solucionar este fallo.

Prestar atención a tiempo. El fracaso puede garantizar una mejor percepción del servicio al cliente. Como mecanismo para solucionar posibles inconvenientes, se puede denominar como:

- A Personalización de los clientes, permitiendo caracterizar sus expectativas personales en lugar de satisfacerlo.
- Gestionar los reclamos a tiempo, clientes insatisfechos.
- Integrar diferentes soluciones dentro de la organización, descubrir un proceso que satisfaga la mejora continua.

### **2.6.1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Debe entenderse que cada cliente que llega a la empresa trae expectativas, las necesidades y beneficios que desea satisfacer a través de productos y / o servicios. Si la experiencia del cliente es satisfactoria. Si interactúan con el producto y / o cada vez, aumentará la probabilidad de ventas exitosas.

Es probable que el servicio que reciba desarrolle una relación a largo plazo. La capacidad de gestionar este proceso es la base del sistema de gestión, mediante la mejora continua del conjunto de procesos, a través de políticas y estrategias, la empresa puede actuar de manera coordinada y sistemática.

### **2.6.1.3 RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES**

Un elemento estratégico para tratar a todos los clientes, es la constante planificación y ejecución de ejercicios para los tipos de servicios que se espera brindar. Se debe evaluar continuamente la organización con la finalidad de adquirir nuevos clientes.

### **2.6.2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

En la presente investigación se explica sobre la resolución de quejas, también se describirá la forma en que la organización gestionará las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios.

#### **2.6.2.1 RECEPCIÓN**

Se reciben las quejas o reclamos mediante las siguientes vías:

- Números de teléfonos:
- Correo electrónico
- Cartas entregadas
- Formulario

Sea el medio, por donde ingrese la queja o reclamo, debe poseer la siguiente información:

- Motivo preciso
- Momentos
- Determinación del lugar
- Personas involucradas
- Identificación del denunciante o parte interesada

### **2.6.2.2 GESTIÓN**

Para realizar las quejas o reclamos estas serán ingresadas al sistema de gestión integrado:

Arauco (2012), hace referencia en cuanto a las quejas o reclamos estas serán ingresadas al sistema de gestión integrado mediante la línea 800, con el fin de asignarle un número de ingreso y seguimiento, este número será informado al denunciante en el instante.

Si las quejas o reclamos se declaran admisibles, el caso será derivado a través del protocolo establecido en cada sucursal, al responsable del área que tiene relación con las quejas.

El responsable deberá en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder más de 20 días hábiles.

## **2.7 NORMA ISO 9001:2015**

### **2.7.1 INTRODUCCIÓN**

La Norma ISO 9001:2015, es la base del sistema de gestión de calidad (SGC). Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

También incorpora el enfoque de procesos en la organización, lo que permite identificar las interacciones de estos para lograr la satisfacción del cliente e identificar las oportunidades de mejora.

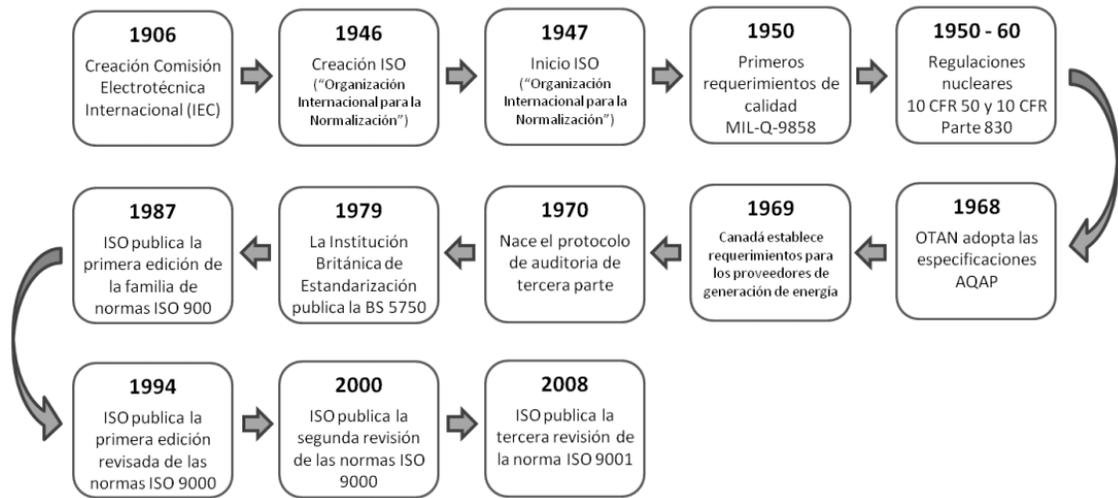
Menciona que la organización defina sus procesos y como interaccionan entre ellos, cualquier actividad o grupo de actividades que emplee insumos

(entradas), le agregue valor y suministre un producto o servicio (salida) a un cliente interno o externo se denomina “proceso”. Para que las organizaciones funcionen se tienen que definir y gestionar numerosos “procesos” interrelacionados. La salida de uno constituirá la entrada del próximo.

### **2.7.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO EN EL MUNDO**

Arias (2012), refiere que durante la II Guerra Mundial no hubo control en los procesos de producción de las empresas de Reino Unido, lo que provocó que se elaboraran normativas para cumplir las necesidades de la propia guerra; estos procesos de fabricación, realización y elaboración de productos eran inspeccionados periódicamente por el gobierno.

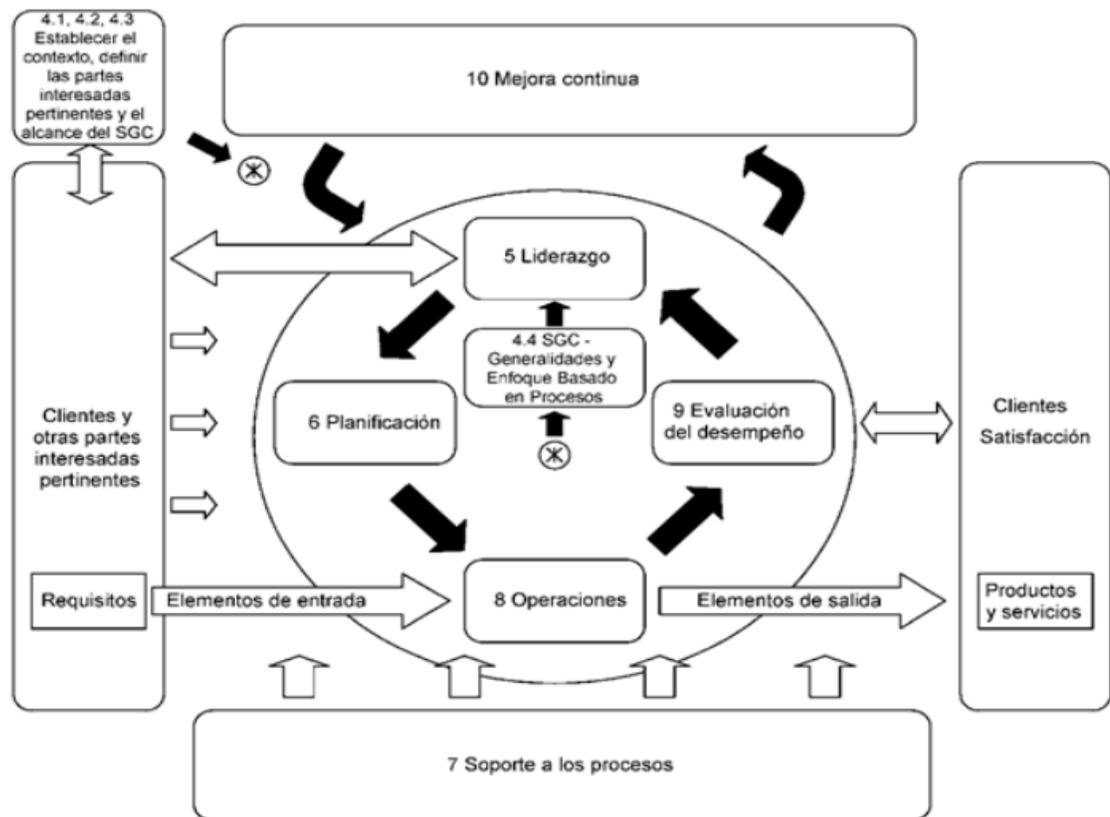
Por el año de 1946, 25 países se reunieron en la ciudad de Londres con la finalidad de crear una organización internacional encargada de "facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales", por lo que se creó la nueva organización, denominada ISO (“Organización Internacional para la Normalización”), operando desde el 23 de febrero de 1947. A lo largo de los años, la ISO ha organizado una serie de equipos técnicos para hacer que la norma de gestión de la calidad sea aceptada de forma eficaz y sea auditada cada 5 años.



**Figura 10. Origen y evolución de la norma ISO en el mundo**  
**Fuente: Arias Peña (2012)**

Pérez (2016), con la norma ISO 9001 de gestión de calidad en su versión 2015 la organización puede:

- Cumplir sistemáticamente con las expectativas de los clientes
- Diferenciar su empresa y conseguir más ventas.
- Mejorar el rendimiento de la empresa (aumento de la eficiencia y del balance final).
- Convertirse en un competidor más sólido en su mercado
- Mejorar la gestión de la calidad que ayuda a cumplir con las necesidades del cliente
- Mejorar el rendimiento operativo, reducción de errores y aumento de los beneficios
- Motivar y comprometer al personal con procesos internos más eficientes
- Conseguir clientes más relevantes con un mejor servicio al cliente
- Ampliar las oportunidades de negocio.



**Figura 11. Enfoque basado en procesos según ISO 9001:2015**  
**Fuente: Pérez Carbajal, (2016)**

## 2.8 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

El objetivo principal de la seguridad y salud ocupacional en las empresas, consiste en mejorar y mantener la salud de los trabajadores, garantizando condiciones seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades.

En el trabajo de Paredes (2015) “La presencia de plomo en las materias primas del proceso de pintura pueden hacer que este compuesto se acumule en el organismo de los trabajadores que están expuestos”. Se realizaron análisis respectivo para comprobar que los cuerpos de los trabajadores no estén acumulando estos residuos.

Como conclusión, Paredes (2015), menciona que “los niveles de plomo en

la sangre disminuyeron un 6.2% en los años 2014 al 2015. Y el uso de las pinturas con solventes se dejaron de utilizar y se aplican pintura en base a agua”.

La prevención de las empresas en cuanto a los riesgos laborales en la antigüedad era falta de cultura y de capacitación, con el pasar de los años se han descrito procesos y Normativas legales para evitar algún riesgo laboral en cuanto a Normativas de bioseguridad podemos mencionar unas cuantas en la Norma ISO 45001:2018.

## **2.9 NORMA ISO 45001:2018**

La norma ISO 45001:2018 es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales; es una decisión estratégica y operacional para las empresas. El éxito que presente el sistema de gestión dependerá del liderazgo, el compromiso y la participación desde los diferentes niveles y funciones de la empresa (Fabio, 2018).

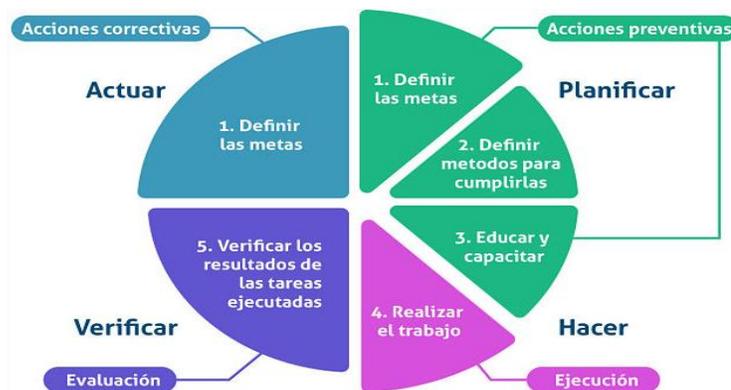
El concepto PHVA es un proceso utilizado por las empresas para conseguir la mejora continua. Se puede aplicar a un sistema de gestión y cada uno de los elementos individuales, como:

**Planificar:** determinar y evaluar los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, las oportunidades establecen objetivos de la seguridad y salud trabajo y los procesos necesarios para conseguir resultados según con la política de seguridad y salud de la empresa.

**Hacer:** implementar los procesos según lo planificado.

**Verificar:** hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** es necesarios tomar acciones para mejorar de forma continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo. Ver figura 12



**Figura 12. Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar (Escuela Europea de Excelencia, 2017).**

Objetivo de la Norma ISO 45001:2018:

- Proporcionar condiciones de trabajos seguras y saludables
- Prevenir lesiones y deterioro de la salud
- Mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo.

Beneficios de la Norma ISO 45001:2018 (Escuela Europea de Excelencia, 2017):

- Protección de los trabajadores
- Reducción de riesgo
- Cumplimiento legal
- Integración con otros sistemas de gestión
- Compromiso de la dirección con la seguridad y salud a la empresa
- Control de cumplimiento a la cada de subcontratistas

La Norma ISO 45001:2018 posee la misma estructura que las otras Normas ISO con 10 clausulados que son los siguientes:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación

7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación de desempeño
10. Mejora

## **2.10 NORMA ISO 10013:2003**

NTC ISO TR 10013 de 2012 esta norma internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group (STTG), del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de Normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Uruguay y Venezuela. Una organización tiene flexibilidad en la manera en que selecciona la documentación de su sistema de gestión de la calidad (Ramirez, 2015).

Cada organización individual debe desarrollar la cantidad de documentación que necesite para demostrar la eficacia de la planificación, operación, control y mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y de sus procesos. La documentación del sistema de gestión de la calidad puede relacionarse con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de esas actividades; por ejemplo, los requisitos especificados que dependen de la naturaleza de los productos, procesos, requisitos contractuales, reglamentaciones gubernamentales o de la propia organización (W. V. M. Silva, 2018).

La norma ISO 10013:2003, se utilizó en este trabajo de grado como guía para elaborar los documentos basados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; formatos, instrucciones para la realización de procedimientos, plantillas y solicitudes que ayudaran a mejorar la comunicación entre los empleados.

Al aplicar la norma ISO 10013:2003, permitirá que el sistema de gestión de calidad sea más estructurado en cuanto a los procedimientos documentados puesto que considerara todos los requisitos aplicables para estandarizar un sistema integrado de gestión, basándose en la pirámide documental que establece la jerarquización de los documentos a utilizar, según la necesidad de la empresa.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe ser desarrollada por los involucrados en los procesos y actividades. Esto conducirá a una mejor comprensión de los requisitos que se requieren y dará a los empleados un sentido de compromiso y pertenencia.

## **2.11 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Un sistema integrado de gestión, es una herramienta en la que se plasma el protocolo a seguir a diario en una actividad de producción, el cual permite a las empresas a optimizar recursos disponibles, mejorando la organización empresarial y el rendimiento a la vez que se reducen los costos, García et al (2014). Garantiza que los procesos cumplan los objetivos establecidos por las normas internacionales, al ser una herramienta que encierra unas series de disciplinas en un mismo ámbito, generando el ahorro de recursos, esfuerzos y aumento de la eficacia de los procesos.

Tener un sistema integrado de gestión dentro de las organizaciones, es la herramienta perfecta para ayudar al seguimiento de un sistema de gestión, optimizando desde la gestión documental, indicadores y ahorrando tiempo gracias a la automatización de procesos.

## **2.12 PIRÁMIDE DOCUMENTAL**

La jerarquía de documentos es una estructura organizada de documentos del Sistema de gestión de calidad ISO 9001, la cual se presenta a continuación:



**Figura 13. Ejemplo de pirámide documental**  
**Fuente: García et al (2014)**

En la pirámide documental se observan los principios generales que contienen registros, procedimientos, procesos y manual de calidad, así como las instrucciones operativas, que proporcionan de manera detallada para la realización de las tareas concretas.

Una vez obtenido los conocimientos necesarios de la pirámide documental para la gestión se debe proceder a plantear los procedimientos siguientes:

**Organización:**

Incluye la asignación de labor y saber quién hace qué. Todos los profesionales y empleados deben comprender su actividad y responsabilidad en la gestión de documentos (qué hacer y quién lo hará).

**Documento:**

Describe lo que se debe hacer y cómo hacerlo. La formalización de las prácticas de archivo en forma escrita permite que los empleados nuevos se pongan en funcionamiento más rápidamente.

**Comunicación:**

La comunicación adecuada de los procedimientos es esencial para cumplir con estos procedimientos, ya que está diseñado para "ejecutar lo que está

escrito". Los documentos que regulan los procedimientos, como manuales de gestión de documentos, deben estar bien redactados, ser breves, y deben ser no ambiguos, también incluir ejemplos prácticos y ser fáciles de consultar.

### **2.13 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Según Valle (2007), la gestión documental “se considera como una serie de actividades administrativas y técnicas, con el objetivo de planificar, gestionar y organizar documentos producidos y recibidos por entidades desde los orígenes hasta su destino, para la conveniencia y preservación de los mismos”.

La gestión documental se debe llevar de manera adecuada, para lograrlo es imprescindible que se definan fases de documentación, es decir, establecer un medio documental que va a seguir un tipo de documento desde su creación hasta su eliminación o posterior conservación. Se deberá tener en cuenta las características de cada fase:

Desde el punto de vista actual esta gestión también debe aplicarse, y gestionarse mostrando su origen; debe ser interna y externa (no solo en términos de ordenamiento) en organismos públicos y privados. El uso adecuado de la gestión de documentos también puede facilitar la distribución de colecciones de archivos a los usuarios directos.

Se puede decir que la gestión documental se refiere al procesamiento continuo de los documentos producidos o recibidos en diferentes unidades según la evidencia o valor histórico de los mismos, hasta que son destruidos o conservados. La gestión documental debe realizarse de manera adecuada. Para lograr este objetivo, es importante definir la fase del documento, es decir, establecer el alcance que sigue el tipo de documento desde su creación hasta su eliminación o posterior conservación. Se deben considerar las características de cada etapa:

**Primera etapa:**

Los documentos están siendo procesados y utilizados con frecuencia, en el caso específico de este trabajo de grado especial, se localizan los documentos en etapa de investigación y su uso se limita al personal financiero.

**Segunda etapa:**

Se tramitaron los documentos, pero aún se están consultando en este momento por falta de documentación. Son aquellos que varían entre 1 a 5 años, y según el periodo de vigencia administrativa.

**Tercera etapa:**

Por razones históricas, financieras, legales y contractuales, se retienen los documentos que no fueron eliminados en las dos primeras etapas. Esta etapa es el último proceso del sistema de gestión, en la última etapa, una vez que un archivo ingresa a una nueva ubicación, será protegido de acuerdo con el contenido establecido en la lista de reservas de la institución hasta que expire el tiempo prescrito o se restablezca el motivo.

**Cuarta etapa:**

La documentación adquiere un valor secundario, han perdido su vigencia y han cumplido los plazos de conservación. Si la empresa los favorece los archivos importantes son resguardados como valor histórico.

**2.14 INTEGRACIÓN DOCUMENTAL**

Quilachamín (2019) indica sobre la clasificación de archivos “Se entiende como la separación del grupo de documentos asociado a la estructura y funciones o actividades de la organización o individuo relevante. Esta es una tarea de archivo que puede atribuirse a la separación del tema del documento.”

Las características de los archivos tendrán tres propósitos:

- **Impartir una orden:**

Esto incluye establecer la voluntad de la autoridad para cumplir con la intención de que sea obedecida, dentro de estos se mencionan; las leyes, decretos, ordenanzas, sentencias, entre otros.

- **Demuestre una cosa:**

Existen en toda organización, empresa o institución. Son documentos que prueban o testifican ciertos hechos. Estos documentos incluyen actas de reuniones, registros, etc.

- **Transmitir únicamente información:**

Cada documento aporta información de determinada forma, que será noticia, sin gozar de los atributos de la fe, y sin ejercer la voluntad de autoridad, como informes, telegramas, cartas, etc.



# CAPÍTULO III

---

MARCO METODOLÓGICO

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo, se expone la información sobre el tipo de metodología de investigación que se va a realizar en la presente propuesta, junto con la recopilación de información y posterior análisis de los datos obtenidos de haber utilizado la técnica y herramienta correspondiente.

La importancia de aplicar la metodología de la investigación es dar una guía al proyecto donde se explorarán los diversos métodos que se puedan aplicar y junto con ello las técnicas y herramientas, con la finalidad de recolectar la información que se requiera, y con ello resolver la problemática presente y cumplir con los objetivos antes expuestos.

La recolección de información también es necesaria y su posterior análisis esto ayudara a obtener los resultados más cercanos a la realidad exponerlos, y brindar las recomendaciones adecuadas para la empresa.

### **3. TIPO Y DISEÑO DEL PROYECTO**

Para la elaboración de este proyecto tenemos que es una investigación cualitativa, para Hernandez, et al. (2015). “Un planteamiento cualitativo es como Ingresar a un Laberinto” sabemos dónde se ingresa, pero no donde termina y existen varias rutas distintas para llegar al final del camino.

La metodología cualitativa es utilizada, por poseer una perspectiva holística del factor estudiado es decir realiza el estudio teniendo en cuenta todos los elementos que lo rodean, buscando la relación causa efecto, esta metodología es usada por la técnica de observación con el propósito de examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que les rodean profundizando sus puntos de vistas y significados.

Este planteamiento cualitativo comprende:

- El propósito y/o los objetivos

- Las preguntas de investigación
- La justificación y viabilidad
- Una exploración de las deficiencias en el conocimiento del problema
- La definición inicial del ambiente o contexto

- **DESCRIPTIVO**

En la metodología cualitativa para la realización de este proyecto se procede a usar el método descriptivo, para evaluar ciertas características de una población o situación específica (Hernández, Fernández, y Baptista 2015). Mencionando que la investigación descriptiva es describir el estado o comportamiento de una serie de variables, este método guía a los investigadores para encontrar respuestas a las preguntas tales como:

Que, donde, quien, sin importar por qué.

Describir tiene como objetivo observar y catalogar el cuerpo la investigación usándola para la obtención de datos precisos que puedan reflejar promedios de cálculos estadísticos de un fenómeno dado al proporcionar información sobre su forma y función.

### **3.1. DISEÑO O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- **INVESTIGACIÓN INDUCTIVA**

Este procedimiento en la investigación pone en práctica el pensamiento y razonamiento del investigador, este tipo de razonamiento sugiere una conclusión universal, es decir, apoya con la verdad, pero no da garantía.

Este tipo de investigación se aplicará debido a que la recolección de información acerca de la norma ISO 9001:2015 e la 45001:2018, requiere una conclusión de pensamiento y razonamiento, apoyando los resultados obtenidos.

- **INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA**

La investigación holística esta llamada a producir cambios aleatorios en el campo de la investigación científica, unos de los puntos favorables de este tipo de investigación es que se centra en el proceso continuo, se centra en los objetivos.

Con este tipo de investigación nos centraremos en el cumplimiento de los objetivos propuesto en este trabajo de investigación.

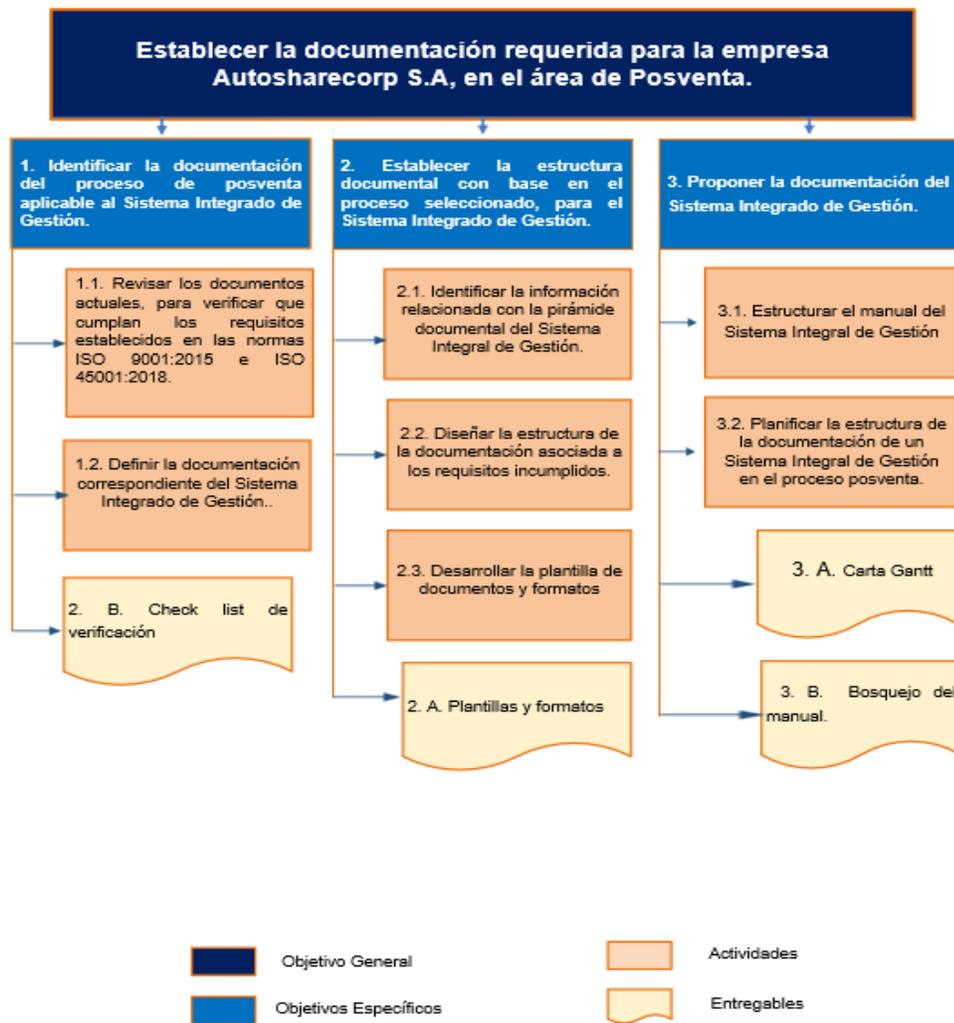
### **3.2. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO**

EDT es la sigla de Estructura de Desglose del Trabajo, una especie de mapa mental estructurado a través del cual se fracciona el proyecto en componentes más pequeños con el fin de simplificar su planificación. Cabe anotar que la EDT se enfoca en los entregables como tal más que en los esfuerzos necesarios para su elaboración. (En inglés es conocida como WBS, Work Breakdown Structure), según Bahamas (2018).

Según Jiménez (2020), la EDT es una representación gráfica del proyecto de forma muy descriptiva. Se organiza dividiendo las actividades en diferentes niveles, alcanzando un grado de detalle necesario para planear y controlar de forma adecuada el proyecto.

Para Perez (2014), la EDT, es un gráfico con el cual se puede visualizar los elementos de trabajo críticos, actividades y tareas de un proyecto, que son representados para retratar sus relaciones entre sí y con el proyecto en su conjunto, mediante esta gráfica se muestran detalles más específicos que se asemejan a la forma de un diagrama de árbol con el “tronco” en la parte superior y las “ramas” debajo.

En la figura 14, se detalla el orden que se sigue, para dar cumplimiento al objetivo general de este proyecto, cumpliendo con cada una de las actividades establecidas para el desarrollo oportuno del mismo.



**Figura 14. Estructura Desagregada**  
**Fuente: Elaboración propia (2021)**

### **3.3. IDENTIFICAR LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE POSVENTA APLICABLE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Se identifica la documentación aplicable a los requisitos solicitados por la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Ejemplo se debe considerar la extensión de la documentación que puede variar de un área a otra, debido al tipo de actividades, procesos, productos y servicios.

### **3.3.1. REVISAR LOS DOCUMENTOS ACTUALES, VERIFICAR QUE CUMPLAN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.**

Se revisan los documentos actuales que tiene el área del proceso de posventa, verificando si cumplen con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; por ejemplo, determinar la documentación necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Para cumplir con la presente actividad se realiza un análisis de los documentos con los que cuenta la empresa:

Guadarrama y Rosales (2015) plantean que el análisis documental es aquella técnica documental que permite, mediante una operación intelectual objetiva, la identificación y la transformación de los documentos en productos que faciliten la consulta de los originales en aras del control documental y con el objetivo último de servicio a la comunidad científica.

Mediante lo expresado se comprende por análisis documental la definición de aquello que nos permita identificar el o los documentos con los contenidos a fin de suministrar la búsqueda de información de una manera más proactiva.

Realizar un análisis documental para la transformación de los documentos originales en otros documentos secundarios, como instrumento de empleo para identificar la información de soporte. Esto representa la descripción del documento-registro, reduciendo los datos físicos y de contenido (Castillo, 2014).

Como se puede apreciar en lo descrito por Castillo, el análisis documental se emplea con la finalidad de reducir la documentación, a la vez que actualiza la documentación original por una nueva versión

En la norma ISO 9001:2015 realizar una auditoría del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001 2015 es una cita ineludible para los gerentes de calidad, por lo que la única acción que pueden tomar al respecto es prepararse con anticipación. Hay una serie de documentos que se requieren para pasar la revisión, para que no se pierdan.

La norma ISO 9001:2015 redacta que es muy importante realizar la gestión de calidad en las empresas, esto muestra que la empresa se está preparando con anticipación, a la documentación que recibirá y no dejar excluido ningún documento.

ISO Tools Excelence (2015) menciona sobre las Norma ISO 9001 en la gestión de documentación como de suma importancia, estableciendo varios requisitos que resultan complejos si no se tiene conocimiento sobre ello.

### **Clasificación de la documentación**

La clasificación de la Norma ISO 9001 los separa en 2 grupos grandes de documentos:

- Aquellos que contienen información sobre los resultados o los registros denominados por la realización de actividades
- Los documentos restantes no incluidos en el primer grupo son aquellos que pueden cambiar con el pasar del tiempo, lo que no ocurre con los registros. En este último punto se describe una documentación cambiante en la que tenemos: fichas técnicas, planos de piezas, instrucciones de trabajo, leyes, planes de control, manuales de usuario, etc.

### **Documentación exigida**

ISO Tools Excelence (2015) menciona sobre la documentación exigida y establecida según la Norma ISO 9001 debe constar como mínimo:

- Un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- Documentar la estrategia en materia de calidad: Política de Calidad
- Documentar el desarrollo de la estrategia: Objetivos de la Calidad
- Documentar la forma en que gestiona: los registros

## **El control documental**

ISO Tools Excellence (2015) redacta sobre el control en la documentación como la actividad de gestionar, controlar distribuir, los documentos en la empresa.

Esto es beneficioso para la empresa al realizar un control documental gestiona la actividad del mismo realizando un seguimiento de los documentos que se encuentran pendiente o aquellos que necesitan actualización.

### **Código del documento utilizado para identificar unívocamente el documento.**

- Edición o versión del documento
- Fecha de creación o actualización,
- Fecha de revisión,
- Fecha de aprobación
- Fecha de caducidad

Algunos índices a tomar en cuenta son:

- Quien lo realiza
- Quien lo revisa
- Quien lo aprueba
- Debe incluir:
- Nombre
- Apellido
- Datos de afiliación
- Firma
- Identificativo del documento
- Título
- Numero de pagina
- Remitente.

- Sello de entrada del documento en la organización.

### **3.3.2. DEFINIR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Se define la documentación que corresponda al sistema integrado de gestión de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Ejemplo; procesos y procedimientos.

### **3.4. ESTABLECER LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL CON BASE EN EL PROCESO SELECCIONADO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Se establece la estructura documental con base al proceso seleccionado para el sistema integrado de gestión, mediante varias actividades que se detallan en la figura de EDT, para dar cumplimiento a lo solicitado por la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

#### **3.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**



**Figura 15. Ciclo del Servicio**  
**Fuente: Medina Rincón & Villareal Ardila, (2016)**

En la Figura 15 se aprecia el ciclo de servicio y seguimiento de la posventa y la información correspondiente de dicho servicio, como los puntos especificados de agenda, ingreso, autorización entre otros.

#### **3.4.2. IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Se identifica la información relacionada con la pirámide documental del sistema integrado de gestión, para mejorar la eficiencia y control en la documentación, ejemplo; procedimientos, instrucciones de trabajo, entre otros.

#### **3.4.3. DISEÑAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LOS REQUISITOS INCUMPLIDOS**

Se diseñan modelos de estructura de la documentación, asociados a los requisitos incumplidos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, logrando cumplir de manera práctica el buen uso de los documentos que se relacionan a las actividades del proceso de posventa.

#### **3.4.4. DESARROLLAR LA PLANTILLA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS**

Se desarrollan plantillas de documentos y formatos que aporten a la estructura de la documentación, según se determinen como requisitos aplicables al sistema integrado de gestión.

Cuando ya esté establecida la estructura de la documentación, que tiene relación con las actividades señaladas, se determinan como entregables en esta segunda fase, plantillas y formatos.

### **3.4.5. PROPONER LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Se propone la documentación aplicable al sistema integrado de gestión, según la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, aplicables al proceso de posventa con un listado maestro que les permita revisar, codificar, y aprobar los documentos o registros mediante socialización.

### **3.4.6. ESTRUCTURAR EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Se estructura el manual del sistema integrado de gestión en el que se presentará su alcance, justificación, aplicable al proceso de posventa. Ejemplo; manuales de calidad, procedimientos, instructivos, registros.

De acuerdo a lo señalado se establece un estándar de los documentos que sean aplicable a cada actividad.

### **3.4.7. PLANIFICAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE POSVENTA**

Se planifica un plan de trabajo para la estructuración de la documentación de un sistema integrado de gestión en el proceso de posventa, con el propósito de involucrar a todo el personal en cada uno de los procedimientos que se van a utilizar y documentar de forma puntual en cada tarea.

Para concluir con esta tercera fase los entregables serán desarrollados mediante las herramientas de la carta Gantt y un bosquejo de manual, para conseguir el objetivo planteado.

### **3.4.8. MÉTODOS DE ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Las organizaciones que están en proceso de implementar o que todavía no han implementado, un sistema de gestión de calidad debería:

Identificar los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad.

- Entender las interacciones entre estos procesos.
- Documentar los procesos en las extensiones necesarias para asegurar su eficacia operacional y control.

El análisis de los procesos debería ser la fuerza conductora para definir la cantidad de documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad. No debería ser la documentación a quien conduzca los procesos.

Aquí algunos ejemplos de acciones que pueden usarse de inicio:

1. Decidir cuáles requisitos de la documentación del sistema de gestión de calidad son aplicables adecuado a la Norma del sistema de gestión de la calidad seleccionada.
2. Obtener datos acerca del sistema de gestión de calidad y procesos existentes a través de varios medios tales como cuestionarios y entrevistas:
3. Establecer y listar los documentos del sistema de gestión de la calidad aplicables y existentes y analizarlos para determinar su utilidad.
4. Formar al personal involucrado respecto a la elaboración de la documentación y los requisitos de la Norma del sistema de gestión de la calidad aplicable u otros criterios seleccionados.
5. Solicitar y obtener fuentes adicionales de documentación o referencias de las unidades operáticas.
6. Determinar la estructura y formato para los documentos propuestos.
7. Preparar diagramas de flujo que cubran los procesos dentro del alcance del sistema de la calidad.
8. Analizar los diagramas de flujo para posibles mejoras e implementación

de mejoras.

9. Calidad la documentación a través de pruebas de implementación.
10. Utilizar cualquier otro método que sea adecuado para la organización y completar la documentación del sistema de gestión de calidad.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

El proyecto se emplea la metodología cualitativa, se utiliza la técnica de observación para la recopilación de información de los análisis de documentos, y un formulario check list, siendo este último un proceso para indagar de manera flexible, adquiriendo respuestas cortas y “Datos” con el propósito de construir y verificar los resultados finales.

#### **3.5.1 TÉCNICAS**

Según Aguiar (2016), las técnicas están referidas a la manera como se obtendrán datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

##### **3.5.1.1 OBSERVACIÓN**

La técnica de la observación se la conoce como una herramienta orientada a evaluar los diferentes fenómenos, individuo o grupo de personas (Hernández et al., 2015). Mediante la observación se adquiere información, sobre el entorno donde se desenvuelve el factor a estudiar, empleando el sentido de la vista como mayor recurso

### **3.5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El objetivo de este instrumento es aportar la información necesaria sobre un archivo, documento, solicitud, etc. Para lograr determinar su conservación y localización.

### **3.5.3 CHECK LIST**

Es una herramienta que se utiliza en varios espacios de la gestión de las organizaciones, para extraer una cadena de información de lo que estamos analizando y luego realizar un estudio de los resultados. Está representado en consultas cortas que se deberán responder de manera binaria de lo que si existe o no.

Medina (2015) manifiesta sobre el check list de calidad o lista de verificación es: “Un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad”.

Obregón (2010) expone que: las listas de comprobación han hecho posible una de las actividades más difíciles, desde pilotear aviones hasta construir rascacielos de una enorme sofisticación. Partiendo de su propia experiencia, nos enseña cómo la aplicación de esta idea al universo inmensamente variado y complejo de la cirugía redujo el número de fallecimientos y de complicaciones, sin prácticamente ningún coste y en casi cualquier tipo de intervención.



# CAPÍTULO VI

---

RESULTADOS DEL PROYECTO

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DEL PROYECTO**

En el capítulo cuatro del trabajo investigativo se realizaron las diferentes actividades de la propuesta, para lograr los objetivos que se han descrito a lo largo de la investigación y en la estructura desagregada descrito en el Capítulo III, para el análisis y entrega de los resultados obtenidos en el estudio de los documentos correspondiente con el uso de la técnica de observación, utilizando el instrumento de check list, ya antes mencionado como muestra de evidencia para el desarrollo de este último capítulo.

#### **4. RESULTADOS DEL PROYECTO**

Para dar con la veracidad de los resultados, se realiza la recolección de datos de los procedimientos del proceso de posventa sin especificar los nombres, y así aportar con las conclusiones y recomendaciones que brindan, para el mejoramiento continuo de sus documentos en el proceso de posventa.

Para proceder al desarrollo de los resultados en el proyecto se deben verificar los objetivos junto con la Norma ISO y verificar si cada procedimiento cumple con los requisitos, y con ello proponer la estructuración de la documentación que requiera en el proceso de posventa de la empresa Autosharecorp S.A.

##### **4.1. RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE POSVENTA APLICABLE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

En cuanto a la identificación y determinación de documentos, se han desarrollado tres actividades para lograr el primer objetivo específico, en el cual se revisan los documentos actuales para verificar que cumplan los requisitos

establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001: 2018, luego se define la documentación correspondiente de acuerdo con el sistema integral de gestión, y se escogen los puntos críticos para comprobar los documentos que cumplen con la Norma.

En cuanto a la recolección de información, basada en la estructura desagregada del trabajo, se ha recolectado la información de los documentos del área de posventa, con la información obtenida y la verificación de los documentos entregados, se evidencia que existen procedimientos que no cumplen con los requisitos solicitados, por las normas ya mencionadas. En tal caso, esta información documentada deber ser mejorada y actualizada, para que así sea apta e idónea y dar cumplimientos a los requisitos solicitados por las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018 y, sea publicada dentro del proceso de posventa.

#### **4.1.1 REVISAR LOS DOCUMENTOS ACTUALES, PARA VERIFICAR QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.**

La revisión de los documentos, como se muestra en el capítulo anterior es el desglose de las actividades de la estructura desagregada de trabajo mencionada en el capítulo III, a partir de los documentos actuales que tiene el proceso de posventa y otros requisitos generales que contribuyan al cumplimiento de las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018. Para cumplir con esta actividad se utilizó el instrumento de un check list, también declarado en el capítulo III.

Se desarrollan las siguientes tablas, con los cumplimientos en porcentajes de acuerdo con los requisitos solicitados por las normas y una lista con las no conformidades encontradas de acuerdo al análisis realizado con el propósito de dar cumplimiento al SIG; se abordan los requisitos que presenten menos de un 75% de incumplimiento.

Mediante la verificación de los documentos utilizando el instrumento del check list, se evidencia el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, obteniendo los siguientes resultados; en el contexto de la organización se obtiene un 50%, en liderazgo y participación de los trabajadores el 33%, en planificación un 40%, en apoyo el 75%, en operación el 80%, en evaluación de desempeño un 100%, y en mejora un 100%, de tal manera se alcanza un promedio general del 69 %, tal como se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3 Cumplimiento por requisitos Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018**

<b>CUMPLIMIENTOS POR REQUISITOS</b>	
<b>4. Contexto de la organización</b>	50%
<b>5. Liderazgo y participación de los trabajadores</b>	33%
<b>6. Planificación</b>	40%
<b>7. Apoyo</b>	75%
<b>8. Operación</b>	80%
<b>9. Evaluación de desempeño</b>	100%
<b>10. Mejora</b>	100%
<b>Promedio</b>	69%

**Fuente: Elaboración propia**

#### 4.1.1.1 DETALLE DE NO CONFORMIDADES

Durante la verificación con el instrumento del check list (anexo 1), se lograron observar varios incumplimientos en diferentes cláusulas de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, la evidencia objetiva de las no conformidades del proceso de posventa se detalla en la tabla 4.

**Tabla 4 Detalle de las no conformidades del SIG**

Numeral	No Conformidad	Normas	
4.3	La documentación mostrada del alcance del sistema de gestión de calidad no está actualizada, falta el alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; no existen procedimientos que estén disponibles para las partes interesadas.	9001:2015	45001:2018
5.2	Falta la Política de calidad y la Política Seguridad y salud en el trabajo.	9001:2015	45001:2018
6.1	No se hallaron procedimientos para abordar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la SST y, para identificar los planes de acción para mitigarlos con sus responsables.		45001:2018

**Tabla 4.**  
**(Cont...)**

<b>6.1.3</b>	No, existen procedimientos que ayuden a tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos, para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integral.		45001:2018
<b>7.5.3</b>	Se evidencia que el proceso de posventa, no cuenta con un procedimiento donde se establezcan instrucciones para el control de los registros que certifique la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambios, conservación y disposición final de los registros del sistema de gestión calidad y de la SST.	9001:2015	45001:2018
<b>8.4.2</b>	Se observa que no existe un documento que asegure los procesos contratados externamente y que afecten al sistema de gestión de calidad.	9001:2015	

**Fuente: Elaboración propia**

En la tabla 5, adicional a los requisitos y normas de las no conformidades también se detalla el capítulo con su respectivo título.

**Tabla 5 Listado de no conformidades por capítulos de las Normas ISO  
9001:2015 e ISO 45001:2018**

<b>Capítulo</b>	<b>Requisito</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Normas</b>
<b>4. Contexto de la Organización</b>	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y de la SST.	Se evidencia que el proceso de posventa, no cuenta con un documento donde se establezca el alcance del sistema de gestión de la calidad; el documento mostrado no está actualizado, no existe documento disponible para las partes interesadas.	ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018
<b>5. Liderazgo</b>	5.2 Política de Calidad y SST.	Se observa que el proceso de posventa, no dispone de una política de calidad y de una política de la SST.	ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018
<b>6. Planificación</b>	6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	Se evidencia que el proceso de posventa, no cuenta con un documento para identificar los peligros y evaluar los riesgos de la seguridad y salud en el trabajo y establecer planes de acciones para mitigarlos con sus responsables del sistema de gestión de la SST.	ISO 45001:2018

**Tabla 5**  
**(Cont...)**

<b>6. Planificación</b>	6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.	Se evidencia que el proceso de posventa, no cuenta con un documento que determine los requisitos legales y otros, para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integral.	ISO 45001:2018
<b>7. Apoyo/ Soporte</b>	7.5.3 Control de la información documentada.	Se evidencia que el proceso de posventa, no cuenta con un procedimiento donde se establezcan instrucciones para el control de los registros que certifique la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambios, conservación y disposición final de los registros del sistema de gestión calidad y de la SST.	ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

**Tabla 5**  
**(Cont...)**

<b>8. Operación</b>	8.4.2 Tipo y alcance del control	El proceso de posventa no cuenta con un documento que asegure los procesos contratados externamente y que afecten al sistema de gestión de calidad.	ISO 9001:2015
---------------------	----------------------------------	---	---------------

**Fuente: Elaboración propia**

#### **4.1.2 DEFINIR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Para subsanar las no conformidades encontradas en la revisión de los documentos proporcionados por el proceso de posventa, es necesario establecer los documentos correspondientes, para dar cumplimiento al sistema integrado de gestión correspondiente a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, los mismos servirán, para lograr la mejora continua del proceso de posventa tal como se expresa en la siguiente tabla 6.

**Tabla 6 Definición de la documentación para el SIG**

<b>Clausula</b>	<b>Normas</b>		<b>Documentos</b>
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y de la SST.</b>	<b>9001:2015</b>	<b>45001:2018</b>	Manual del sistema integrado de gestión.
<b>5.2 Política de Calidad y SST</b>	<b>9001:2015</b>	<b>45001:2018</b>	Política documentada, registro de inducción de política.
<b>6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</b>		<b>45001:2018</b>	Procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos. Formato Planes de acción.
<b>6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.</b>		<b>45001:2018</b>	Procedimientos para identificación de requisitos legales y otros requisitos. Matriz de identificación de requisitos legales.
<b>7.5.3 Control de la información documentada.</b>	<b>9001:2015</b>	<b>45001:2018</b>	Procedimiento para control de información documentada.
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control.</b>	<b>9001:2015</b>		Procedimiento para control de proveedores externos.

**Fuente: Elaboración propia**

## **4.2. ESTABLECER LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL CON BASE EN EL PROCESO SELECCIONADO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

De acuerdo con las normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001:2018, en ninguna de estas se establece una estructura específica ni un determinado tipo de formato para la implementación del manual integrado de gestión. Cada organización es responsable del diseño del manual, tomando en cuenta el tamaño y complejidad del manual.

Se propone una planificación y bosquejo de lo que correspondería elaborarse, para avanzar con el sistema integrado de gestión como se puede evidenciar en los resultados de las actividades siguientes.

### **4.2.1 IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.**

Para identificar la información relacionada con la pirámide documental del sistema integrado de gestión se deben revisar todos los procedimientos con conocimiento adecuados utilizando una gestión profesional sin causar deterioro, daños o riesgos del proceso de posventa. Asimismo, con la gestión del departamento de calidad y prevención de riesgos, dentro del manual de gestión debemos especificar las técnicas para su control, distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambios, conservación y disposición final de los registros futuros.

Para definir la documentación necesaria en el proceso de posventa, se deberá considerar los apartados y requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 considerándolos como obligatorios; y como documentación requerida y necesaria para su correcto funcionamiento.

Actualmente las normas comparten requisitos comunes y específicos de cada norma por lo que se recomienda la elaboración de un solo documento que involucre las dos normas; se procederá con la revisión de la documentación existente en el proceso de posventa relacionados con la gestión de calidad y con la seguridad de salud en el trabajo, con base a la jerarquización de los documentos como se muestra en la figura 16.



**Figura 16. Jerarquización de documentación**  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2 DISEÑAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LOS REQUISITOS INCUMPLIDOS.

La documentación de un proceso o área de una organización es una actividad que se debe incluir en todas las actividades y no deben ser separadas.

Toda la información y documentación recolectada en el área de posventa, es seleccionada y organizada para identificar los requisitos incumplidos conforme a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Para proceder a diseñar los formatos de documentación actualizada, para la empresa Autossharecorp S.A. es necesario señalar lo siguiente:

1. Identificar la necesidad de crear el documento.
2. Evaluar y analizar las necesidades presentadas.
3. Codificar el documento: asignar código al documento y registrar la información dentro del formato.

4. La información de los formatos maneja una estructura individualizada.
5. Los datos pasan a ser controlados bajo una reserva documental.

En el caso del formato sobre el sistema integrado de gestión, se requiere en el procedimiento para el control de la información documentada lo siguiente:

Propósito, alcance, políticas de operación, sobre la información documentada, la creación y actualización, el control de la información documentada, autorización de la información documentada, revisión y cambios a la información documentada, difusión de la información documentada, conservación de la información documentada en los lugares de uso, documentos de origen externos, diagrama del procedimiento, descripción del procedimiento, conservación de la información documentada, glosario y anexos. Ver figura 17.

	<b>Procedimiento para el Control de la Información Documentada</b>	Código: xxxxx
		Revisión: xx
		Responsable: xxxxxxxxx
		Fecha de emisión: xxxxxx
<b>Control de la información documentada</b>		<b>Página x de x</b>

1. Propósito
2. Alcance
3. Políticas de operación
  - 3.1 Sobre la información documentada
  - 3.2 Sobre la creación y actualización

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
xxxxx Controlador de Documentos	xxxxx Representante de Dirección	xxxxx Director/Gerencia
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: xxxxxx	Fecha: xxxxxx	Fecha: xxxxxx

- 3.3 Sobre el control de la información documentada
- 3.4 Autorización de la información documentada
- 3.5 Revisión y cambios a la información documentada
- 3.6 Difusión de la información documentada
- 3.7 Conservación de la información documentada en los lugares de uso
- 3.8 Documentos de origen externos
4. Diagrama del procedimiento
5. Descripción del procedimiento
6. Conservación de la información documentada
7. Glosario
8. Anexos

**Figura 17. Procedimiento para el control de la información documentada.**  
**Fuente: elaboración propia**

Para diseñar un procedimiento es necesario considerar las partes que conforman la estructura del mismo, en el cual se debe registrar la documentación que se va a reportar en los campos correspondientes los cuales se detallan a continuación.

Es importante registrar todas las secciones detalladas en el procedimiento de existir omisión de algún campo se indicará con la frase “No Aplica” o con la abreviatura “N.A”.

Ver anexo.2 Procedimiento para diseñar un procedimiento.

#### **4.2.3 DESARROLLAR LA PLANTILLA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS**

Al desarrollar plantillas de documentos y formatos que aporten a la estructura de la documentación, se determinan los requisitos aplicables al sistema de gestión integrado y, habiendo analizado la documentación mediante el instrumento del check list se verifica que las solicitudes o plantillas y formatos de la documentación no están actualizadas.

Para el correcto uso de la documentación deben existir formatos que les ayuden a la identificación de los procedimientos, registros, solicitudes entre otros, garantizando que cada documento quede detallado y a su vez les de la facilidad de recuperarla, conservarla y esté disponible para sus colaboradores.

El buen uso de las herramientas les facilita el cuidado y control de la documentación. Las plantillas y formatos se pueden visualizar en los siguientes anexos:

- Anexo 3, plantilla de ingreso de documentación
- Anexo 4, plantilla de seguimiento
- Anexo 5, plantilla historia revisiones
- Anexo 6, plantilla historia causas
- Anexo 7, solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos

### **4.3 RESULTADOS PARA PROPONER LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

En esta última etapa se realizará la propuesta, para el área de posventa de la empresa Autosharecorp S.A, para que pueda proceder con sus actividades partiendo de la identificación, clasificación y organización de la información documentada existente también disponer de un debido control y actualización de documentos que recién hayan llegado, o estén por generarse.

#### **4.3.1 ESTRUCTURAR EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN**

Para estructurar el manual del sistema integrado de gestión, se basa en la norma ISO 1013:2003 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad, considerando los siguientes puntos: presentación, objetivo, alcance, normas de referencia, compromiso de la dirección, mapa de procesos y requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, aplicado en el proceso de posventa de la empresa Autosharecorp S.A. Ver anexo 8.

#### **4.3.2 PLANIFICAR LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE POSVENTA.**

Para dar cumplimiento a la estructura de la documentación se realiza una carta o diagrama Gantt, donde, se indica los documentos que no cumplen con la norma ISO correspondiente y, donde se estima la fecha de realización para el periodo del año 2022-2023. Ver anexo 9 diagrama o carta Gantt.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente trabajo, se formaron considerando cada uno de los objetivos específicos detallados en la Estructura Desagregada de Trabajo (EDT), los cuales se mencionan a continuación:

Como primer objetivo, se propone identificar la documentación del proceso de posventa aplicable al Sistema Integrado de Gestión, utilizando la herramienta del check list, donde se identificaron la falta de procesos, procedimientos, políticas entre otros documentos de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se identificó como oportunidad de mejora y reparar esta falta de documentación, que es necesario establecerla para dar cumplimiento al SIG, para lograr la mejora continua del proceso de posventa en la empresa Autosharecorp S.A.

En el caso del segundo objetivo, establecer la estructura documental con base en el proceso seleccionado, para el Sistema Integrado de Gestión, se usó la pirámide documental, para jerarquizar la documentación de acuerdo a la necesidad establecida por el proceso de posventa, que en los últimos años ha demostrado que la falta de información puede influir en el servicio de atención a clientes, por lo tanto, la identificación de los documentos necesarios requeridos por la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, inciden de forma positiva en los colaboradores del proceso de posventa porque reduce el índice de quejas y reclamos de parte de los clientes.

El proceso de posventa de la empresa Autosharecorp S.A, puede mejorar su estructura documental formalizando los procedimientos, formatos e instructivos necesarios para llevar un formato estándar en cuanto a la documentación requerida por los colaboradores con el interés de generar el compromiso y responsabilidad en cuanto al buen manejo de los documentos para conseguir el buen desempeño de las actividades.

En el tercer objetivo, proponer la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se concluye con la planificación de la elaboración de los documentos que hacen falta mediante una Carta Gantt, detallando las actividades que se deben realizar y la documentación requerida, para el SIG, según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 con sus respectivos responsables.

Se proyecta que, en un periodo de seis meses se lograría cumplir con las actividades relacionadas que ayudarían a mejorar las operaciones del proceso de posventa en la empresa Autosharecorp S.A.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las anteriores conclusiones y el análisis realizado al proceso de posventa de la empresa Autosharecorp S.A, se recomienda lo siguiente:

Realizar una actualización de los documentos existentes, para lo cual se deberá revisar detenidamente toda la documentación y verificar si existen procedimientos que contienen información que ya no utilizan, evitando tener información obsoleta.

Planificar y ejecutar auditorías internas de los procesos que forman parte del sistema integrado de gestión, recomendando una frecuencia de dos veces al año. Esto permitirá llevar control del proceso y especialmente que la gestión documental se encuentre actualizada y vigente en cada proceso.

Se recomienda la implementación de un sistema ERP (planificación de recursos empresariales), para el control de los documentos y la reducción de la utilización de los papeles dentro de los procesos, garantizando la disponibilidad, la actualización y vigencia de los documentos del sistema integrado de gestión.

El sistema de gestión documental del sistema integrado de gestión debe ser considerado como punto de entrada en la revisión anual de la alta dirección, para garantizar que los procesos del sistema integrado de gestión formen parte de la mejora continua de la empresa Autosharecorp S.A.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Arias, Giohanny Olave, Ilene García Rojas, y Mireya Estupiñán Cisneros. (2014). **“Cómo escribir la investigación académica: desde el proyecto hasta la defensa.”** Recuperado el 29 de junio de 2021 (<https://media.utp.edu.co/referencias-bibliograficas/uploads/referencias/libro/resena-libro-como-escribir-la-invpdf-TpdqZ-libro.pdf>).
- Bahamas, The. (2018). **“Academic catalogue 2011-2012”.** (2018/11/Academic-Catalogue-2018-2019-1-November-2018.pdf)
- Del Cid Mendoza, Ana. (2015). **“Obras maestras: Livio Vacchini”.** ([https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/60283/2015\\_Obras%20maestras%20Livio%20Vacchini.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/60283/2015_Obras%20maestras%20Livio%20Vacchini.pdf?sequence=1&isAllowed=y))
- Hernandez, S., R.; Fernandez C., Carlos; Baptista M., Pilar. (2015). **Metodología de la Investigación (6ta edición).** México: MC Graw Hill Education. (<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>)
- Perez Garcia, M., A. (2014). **“Instrumentación electrónica - Perez Garcia, Miguel Angel - Google Libros”.** Recuperado el 30 de junio de 2021 ([https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Fb5tBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=Pérez+A,+2014&ots=2Ey0p\\_0SoU&sig=Oknzm\\_RdFEUy2ulxlzyx zpbkujw#v=onepage&q=Pérez A%2C 2014&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Fb5tBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=Pérez+A,+2014&ots=2Ey0p_0SoU&sig=Oknzm_RdFEUy2ulxlzyx zpbkujw#v=onepage&q=Pérez A%2C 2014&f=false)).
- Rodriguez R. (2009). **Comercialización Con Canales de Distribución. Vol. 5.** Recuperado el 30 de julio de 2021 ([https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZWjrAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=proceso+de+servicios+posventa+\(Rodríguez,+2009\)&ots=FBVMkA6502&sig=TvnYkfnlostj1ZasdRcgA3Jfu6M#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZWjrAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=proceso+de+servicios+posventa+(Rodríguez,+2009)&ots=FBVMkA6502&sig=TvnYkfnlostj1ZasdRcgA3Jfu6M#v=onepage&q&f=false))

Zayas Nieves, Edgar Erick (2015). “La necesidad de espacios culturales independientes en el siglo XXI; una perspectiva desde la autogestión, el caso de León, Gto”. 2º Encuentro nacional de gestión cultural 13. (<http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/261/2ENGC039.pdf?sequence=1>)

## REVISTA

Acevedo, Natalia M., Luis M. Jiménez, y Jairo A. Becerra. (2016). “Competitividad Regional Como Motor Del Desarrollo Local”. *Memorias de la Décima Quinta Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática Cisci (Cisci):121–24.*(<https://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/CA842KM.pdf>)

Álvarez, Nayibe Ospina, y Eliana Murillo Gómez. (2014). “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad ( SGC ) basado en la Norma NTC 9001 : 2008 en la Fundación Yolanda Turizo”. 19–28. (<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/2454>)

ARAUCO. (2012). “Procedimiento de gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos”. 1–5.( <https://www.arauco.cl/chile/wp-content/uploads/sites/14/2017/07/7-Procedimiento-de-Gesti%C3%B3n-de-quejas-reclamos-y-resoluci%C3%B3n-de-conflictos.pdf>)

Castro, Santiago. (2015). “Reseña Historia de la Gubernamentalidad. Razón de Estado, liberalismo y neoliberalismo en Michel Foucau”. *Ideas y aiores* 61(150):245–55.([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00622012000300011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00622012000300011))

Del Prado, Miguel Ángel Martínez, y Miguel Ángel Navarro Esteban. (2016). “Prado Martínez, M. Á., & Esteban . . Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las

organizaciones.” *Revista General de Informacin y Documentacin*  
Obtenido de [httpszaguanunizaresrecord62116filestexto\\_completopdf387-415 SRC-BaiduScholar FG-0. \(https://doi.org/10.5209/RGID.54708\)](httpszaguanunizaresrecord62116filestexto_completopdf387-415 SRC-BaiduScholar FG-0. (https://doi.org/10.5209/RGID.54708))

Fernández, María Jesús Escalona, José Francisco Matito Márquez, y Fernando Antequera Villalobos. (2013). **“Intervención participativa en la gestión de riesgos psicosociales”**. *Medicina y Seguridad del Trabajo* 59:28–35. doi: 10.4321/S0465-546X2013000500007.

García, Tayché Capote, Yanet Brito Riverol, Raykenler Yzquierdo Herrera, y Ailyn Febles Estrada. (2014). **“Estrategia para desarrollar la perspectiva Procesos internos en un laboratorio de pruebas de software”**. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas* 8(4):145–56.

Guadarrama, E., and E. Rosales. (2015). **“Marketing Relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad y Retención Del Cliente. Análisis y Reflexión Teórica.”** *Ciencia y Sociedad* 40(2):307–40. ([http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2227-18992014000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-18992014000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=en))

Helix Jardinería. (2015). **“Manual de Calidad”**. *Manual de Calidad* (1):1–28. ([http://hederaconsultores.com/docs/Ejemplo\\_Manual\\_de\\_Calidad\\_ISO\\_9001-1.pdf](http://hederaconsultores.com/docs/Ejemplo_Manual_de_Calidad_ISO_9001-1.pdf))

Medina, I. (2015). **“La investigación en educación ambiental en América Latina : un análisis bibliométrico // Research in environmental education in Latin America : a bibliometric analysis // A pesquisa em educação ambiental na América Latina : uma análise bibliométrica Resum”**. *Revista Colombiana de Educación* 66:19–72. ([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-39162014000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-39162014000100003))

Macdonald, K, Colin T, y Margalida M. (2000). **“Técnicas documentales”**. 1993. ([https://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/es\\_cucharobservarcomprender2parte\\_1424533180194.pdf](https://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/es_cucharobservarcomprender2parte_1424533180194.pdf))

## TESIS DE GRADO

Arias, John Alexander Peña. (2012). **“Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. Conforme a la Norma ISO 9001:2008.”** 15–42. Recuperado el 29 de junio de 2021 ([https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto final Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)).

Castillo, Lourdes. (2004). **“Análisis documental”**. **Análisis documental 5:1–18.** (<https://www.uv.es/macass/T5.pdf>)

Medina R. Renso, Villarreal A. Jennifer. (2016). **“Mejoramiento de los procesos del departamento de posventa de Ford de la Empresa Central Motor América S.A.S”**  
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/164748.pdf>

Párraga, Lissette, José Zuñiga, y Sandra Bermúdez. (2019). **“Documentación en Sistema de Calidad”**. **Universidad del Pacifico**. Recuperado el 30 de junio de 2021 (<https://www.coursehero.com/file/43060753/IMPORTANCIA-DE-LA-DOCUMENTACIONdocx/>).

Peréz, Isabel Carbajal. (2016). **“Implementación De ISO 9001:2015 En Un Sistema De Gestión De Calidad”**.  
<https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/20297>

Quilachamín, Jorge Rodrigo Chillagana. (2019). **“Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador”**.  
(<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>)

Valle, María Monserrate Cedeño. (2016). **“Técnicas De Archivo Y Gestión Documental Aplicada En La Cooperativa De Taxis "Pedro Atanacio Balda" N°22, Cantón Manta, Año 2016.”**. 223:1–70.  
(<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/984>)

## TESIS DE POSGRADO

Avalos, Lazo Cantuta Susana. (2019). **“Evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria S.A.C.”**(<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11964>)

Erick, Clearence. (2015). **“Customer Perceptions on E-Banking in Tanzania: A Case of Selected Commercial Bank in Dar Es Salaam.”**(<http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/985>)

Espinosa, Maritza Tatiana Lovato. (2019). **“Diseño de la documentación para un sistema de gestión de la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, para el Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito”.** (<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16279>)

Paredes, P. R. F. (2015). **La Evasión Tributaria E Incidencia En La Recaudación Del Impuesto a La Renta De Personas Naturales En La Provincia Del Guayas, Periodo 2009-2012 (Vol. 0).** Universidad de guayaquil, (<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6881>)

Ramos, César Antonio Pareja. (2015). **“Universidad de guayaquil”. La Evasión Tributaria E Incidencia En La Recaudación Del Impuesto a La Renta De Personas Naturales En La Provincia Del Guayas, Periodo 2009-2012 0(Proyecto de factibilidad técnica, económica y financiera del cultivo de ostra del pacífico en la parroquia manglaralto, cantón santa elena, provincia de santa elena):136.** (<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6881>)

Sabino, C. 2004. **“¿Como hacer una Tesis de Maestría?”** 383. ([https://www.aragon.unam.mx/fes-aragon/public\\_html/documents/oferta\\_academica/maestrias/arquitectura/programas-maestria-en-arquitectura.pdf](https://www.aragon.unam.mx/fes-aragon/public_html/documents/oferta_academica/maestrias/arquitectura/programas-maestria-en-arquitectura.pdf))

Silva, Luis Hernán Sinning. (2015). **“Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (serperf) para la industria**

automotriz en Colombia (servicios posventa)". 1–27. (<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/56903>)

Torres, Alejandra Estefanía Ortega. (2018). **“Desarrollo Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud Ocupacional En Base a La Norma ISO 45001 Para La Empresa Nelisa Catering”**. Universidad Internacional SEK 1–74. (<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3103>)

## **PÁGINAS WEB**

Aguiar, M. (2016). **“Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos – SaberMetodología”**. Recuperado el 29 de junio de 2021 (<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>). Consulta: 7 de septiembre 2021

Escuela Europea de Excelencia. (2017). **“Beneficios de la Norma ISO 45001 para los Sistemas de Gestión de SST”**. Recuperado el 29 de junio de 2021 (<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/09/beneficios-de-la-Norma-ISO-45001/>). Consulta: 8 de octubre 2021

ISO 9001:2015. (2016). **“ISO 9001 2015 Documentación obligatoria para implementarla”**. Recuperado el 30 de junio de 2021 (<https://www.nueva-ISO-9001-2015.com/2016/04/ISO-9001-2015-documentacion-obligatoria/>). Consulta: 14 de octubre 2021

ISO Tools excelence. (2015). **“Requisitos de la gestión de documentos según la Norma ISO 9001”**. Recuperado el 30 de junio de 2021 (<https://www.ISOtools.org/2015/06/08/requisitos-de-la-gestion-de-documentos-segun-la-Norma-ISO-9001/>). Consulta: 4 de noviembre 2021

Jiménez, D. (2020). **“Qué es una EDT en Proyectos y para qué se utiliza”**. Recuperado el 30 de junio de 2021 (<https://www.ealde.es/que-es-edt-proyectos/>). Consulta: 6 de diciembre 2021

## ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Castellanos, Jennyfer Vargas. (2013). **Ensayo**  
(<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11982/CastellanosVargasJennyfer.pdf;jsessionid=B2D13C9CA297AD14091D195E94A17496?sequence=1>)

Cervantes, Ximena Paola Molina, y Byron Bayas Oviedo. (2019). “**Cita sugerida (APA, sexta edición)**”. *Universidad y Sociedad* 9(2):313–18.(  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n2/2218-3620-rus-11-02-109.pdf>)

Condori, Samuel Loayza, Oscar Benito Mamani, y David Hugo Moreira Bernedo. 2019. “**Eficacia del programa ¡Qué importante es tributar! en el desarrollo de cultura tributaria en adolescentes**”. *Apuntes Universitarios* 10(1):66–77. doi: 10.17162/revapuntes.v10i1.194.

Fabio, M. (2018). **ISO 45001:2018 Cómo Construir Una Cultura Próspera En El Trabajo**. [www.iso.org](http://www.iso.org)

Ibañez Alzate, Angélica María, John Fredy Ramírez Ríos, and Laura María Bedoya Montoya. (2018). “**Modelo Para La Implementación de Un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental En Una Empresa SIDERÚRGICA.**” *Ciencias Administrativas* (13):032. doi: 10.24215/23143738e032.

Mora, Rafael Contreras. (2019). “**Integrated management systems on ISO 9001 and ISO 30301 standards in the Colombian notarial context**”. *Estudios Gerenciales* 35(151):203–18. doi:10.18046/j.estger.2019.151.3248.

Obregón Gálvez, Rafael. (2010). “**Un panorama de la investigación, teoría y práctica de la comunicación en salud**”. *Folios* 23:13–29. (<https://revistas.udea.edu.co/index.php/folios/article/view/11782>)

- Pérez, Julián Villacastín, Nicasio Castellano Pérez, y Javier Planas Moreno. (2013). **“Epidemiología de la fibrilación auricular en España en los últimos 20 años”**. Revista Espanola de Cardiologia 66(7):561–65. doi: 10.1016/j.recesp.2013.02.013.
- Pinzón, Sonia Alexandra Nuñez, y Rocío Guerrero Rodríguez. (2020). **“Diagrama de Flujo Diagrama de Flujo : Definición”**. Tecnología en Sistematización de Datos - UNAM 1–17. (<http://docencia.fca.unam.mx/~rcaastro/df.pdf>)
- Romero, Luis Ernesto. (2006). **“Competitividad y productividad en empresas familiares pymes”**. Revista Escuela de Administración de Negocios núm. 57, m:131–41. ( <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605708.pdf>)
- Silva, Wendy Viviana Martínez. (2018). **Estandarización de los procesos, procedimientos y actividades del proceso de producción de la Panadería del Complejo Penitenciario y Metropolitano COMEB Bogotá - Artículo: Construcción del Manual de Procesos del área de producción de la Panadería del COME.** (<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15888?locale-attribute=en>)
- Valenzuela, Johanna, y Elizabeth Granda. (2017). **Procedimiento P-GSG-DAR-15-Documentación y Archivo Secretaría General 1.** ([https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/04/15.3\\_manual.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/04/15.3_manual.pdf))
- Vásquez, zuxa julieth. (2019). **“Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, distrito de Iquitos, año 2019”** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. ([https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_425ad17537cc106b3c708e90f008af33](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_425ad17537cc106b3c708e90f008af33))



# ANEXOS

---



# ANEXO 1

---

## Anexo 1 Check list

Check list – Norma ISO 9001-2015 y Norma ISO 45001: 2018							
Empresa	AUTOSHARECORP S.A.	Fecha:					
Área	Posventa	Cargo:					
REQUISITOS		ENTREGABLES		Resultados		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
				C	OBS	NC	
CAPÍTULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	¿El proceso de posventa, cuenta con un documento donde se establece el alcance del sistema de gestión de calidad?					
		¿El proceso de posventa, cuenta con un documento disponible a las partes interesadas?					
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	¿El proceso de posventa, cuenta con un documento donde establece el alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo?					
		¿El proceso de posventa, cuenta con un documento disponible a las partes interesadas?					
	5.2 Política de seguridad y salud en el trabajo	¿El proceso de posventa ha establecido una política de seguridad y salud en el trabajo con objetivos que están relacionados con la estrategia de la organización, además es comunicada e implementada por los trabajadores?					
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿Se describen los roles y responsabilidades de los principales actores del sistema de gestión integral (calidad y seguridad y salud					

		en el trabajo) se cuenta con información documentada?					

REQUISITOS		ENTREGABLES	Resultados			OBSERVACIONES	EVIDENCIA
			C	OBS	NC		
CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Están identificados los riesgos de la seguridad y salud en el trabajo y el plan de acción para evitarlos con sus responsables?					
		¿Están identificados los planes de acción para evitarlos con sus responsables?					
	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	¿El proceso de posventa tiene en cuenta los requisitos legales y otros requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integral?					
	6.1.2.2. Evaluación de los riesgos	¿El proceso de posventa logra identificar los procesos que generan mayores riesgos y cuenta con herramientas para su evaluación clasificación y establece medidas de control para generar planes de acción?					
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	¿Están definidos los objetivos de calidad y seguridad y salud en el trabajo del proceso de posventa, los objetivos son evaluables y firmes con la política de calidad de la organización?					

REQUISITOS		ENTREGABLES	Resultados			OBSERVACIONES	EVIDENCIA
			C	OBS	NC		
CAPÍTULO 7 SOPORTE	7.1 Recursos	¿Existe un medio de verificación y calibración de equipos, a intervalos especificados o antes de su utilización, contrastado con estándares, ¿que certifiquen su conformidad? ¿Se cumple?					
	7.2 Competencia	¿Se cuenta con procedimiento de formación acorde con las necesidades del proceso de posventa? De existir estos procedimientos de información y/o capacitación, ¿se evidencian los registros de estas?					
	7.4 Comunicación	¿Se conoce a la persona o departamento responsable de las comunicaciones, los responsables determinados para cada tipo de información, así como las libertades para difundir información?					
	7.5.3 Información documentada	¿Se establecen instrucciones para el control de los registros que certifique la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, detección y disposición final de los registros?					

REQUISITOS		ENTREGABLES	Resultados			OBSERVACIONES	EVIDENCIA
			C	OBS	NC		
CAPÍTULO 8 OPERACIONES	8.1 Planificación y control operacional.	¿Se observa documentación para la planificación, implementación y control de procesos, que examinen requisitos, criterios y recursos de los productos y servicios?					

	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias potenciales.	¿El proceso de posventa posee un plan de preparación y respuesta a emergencias (seguridad y salud en el trabajo) ?, ¿se cuenta con evidencias de capacitación entrenamiento y simulacros?					
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	¿Se observa la disposición de instrucciones constructivas, actualizadas, revisadas y aprobadas según especificaciones técnicas?					
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados extremadamente.	¿El proceso de posventa ejecutar seguimiento y control al plan de suministro de proveedores y subcontratistas al igual que a toda la mercadería y equipos?					
	8.7 Control de las salidas no conformes	¿El proceso de posventa cuenta con una guía para tipificación y control de los productos no conformes?					

REQUISITOS		ENTREGABLES	Resultados			OBSERVACIONES	EVIDENCIA
			C	OBS	NC		
CAPÍTULO 9 EVALUACION DE DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	¿El proceso de posventa posee o cuenta con indicadores de gestión?					
	9.1.2 Evaluación del cumplimiento	¿El proceso de posventa cuenta con mecanismos para ejecutar el seguimiento del cumplimiento de las					

		necesidades y perspectivas a las partes interesadas?					
	9.2 Auditoría Interna	¿Existe algún procedimiento de auditorías internas o se evidencia la ejecución de un plan de auditorías?					
	9.3 Revisión por la dirección	¿Se cuenta con algún registro o mecanismo para comunicar a la dirección de los resultados de auditoría?					
CAPÍTULO 10 MEJORA	<b>REQUISITOS</b>	<b>ENTREGABLES</b>	<b>Resultados</b>			<b>OBSERVACIONES</b>	<b>EVIDENCIA</b>
	10.2 No conformidad y acción correctiva	¿Se evidencia algún plan de acción y aplicabilidad en desviación detectadas en no conformidad o en incidentes y accidentes y plan de acción?					
	10.3 Mejora continua	¿El proceso de posventa posee instrumentos que promuevan la mejora continua, teniendo en cuenta las necesidades y perspectiva de las partes interesadas?					



# ANEXO 2

---

## Anexo 2 Procedimiento para diseñar un procedimiento

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Cómo diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 1- 7</b>

### PROCEDIMIENTO COMO DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO PPD-UN-PRO

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>AUTORIZADO</b>
Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Como diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 1- 5</b>

## ÍNDICE

1. Propósito
2. Alcance
3. Políticas de operación
4. Diagrama de procedimiento
5. Descripción del procedimiento
6. Partes de un procedimiento
7. Glosario
8. Anexos

**Nota:** es importante considerar que todo procedimiento debe iniciar con una portada e índice que nos ayude a identificar el documento y su contenido.

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Como diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 3- 5</b>

**1.- Propósito:** es el término o condición cuantificable que debe ser sujeto y progresivo, en la aplicación del procedimiento el cual manifiesta el valor o beneficio que obtendrá el usuario. Este se debe redactar de forma breve y precisa, especificando el o los resultados que se quieren lograr, debe iniciar con un verbo en infinitivo en lo posible evitar gerundios y/o adjetivos calificativos.

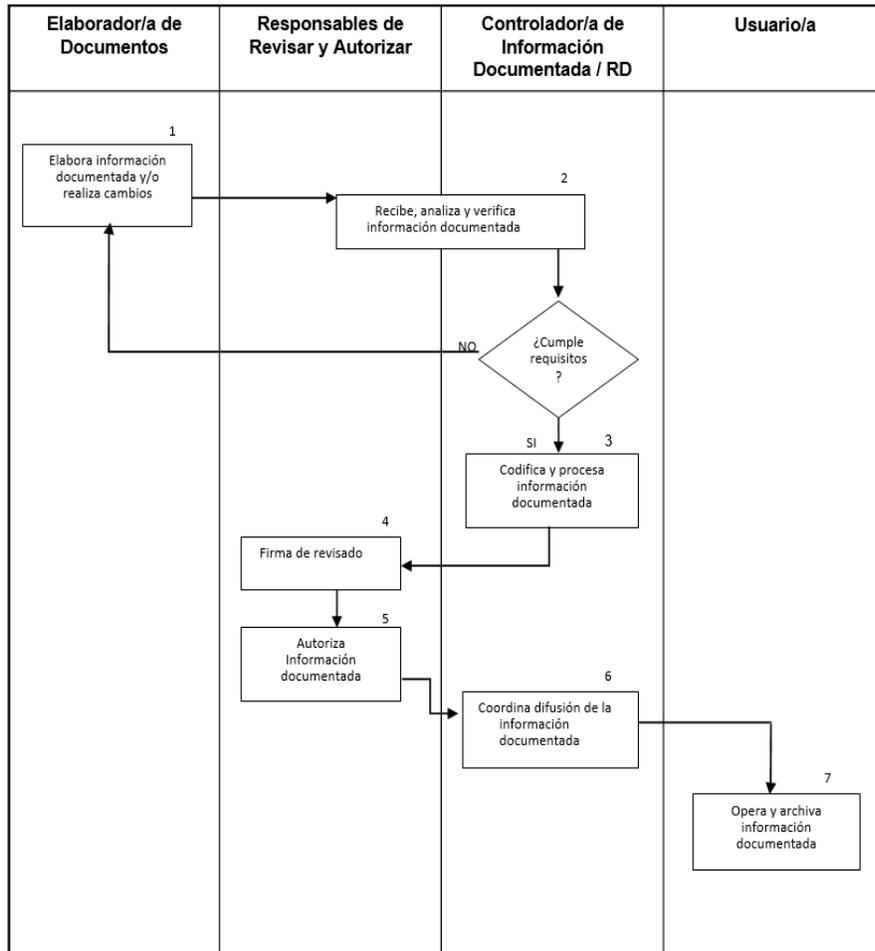
**2.- Alcance:** aquí de se debe describir brevemente el área o campo al cual se aplicará el procedimiento, es decir a quienes va dirigido, afecta y los límites que este tiene.

**3.- Políticas de operación:** corresponde a los registros del resumen a las políticas aplicables al procedimiento de acuerdo a la secuencia lógica de las etapas que lo conforman.

**Ejemplo:** marcar las responsabilidades y los límites generales como específicos donde se asignan legítimamente las actividades en las diferentes áreas del trabajo.

**4.- Diagrama del procedimiento:** es la representación gráfica con la secuencia de las etapas y de las áreas o lugares de trabajo que actúan en el procedimiento.

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Cómo diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 4 - 5</b>



**5.- Descripción del procedimiento:** aquí se detallan las secuencias de las etapas, descripción de las actividades, el número con que se registraran las actividades, la redacción de la actividad, condiciones y decisiones, los elementos necesarios para su realización, responsables de los puestos o lugares de trabajo dependiendo de la estructura autorizada con el responsable de la ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Cómo diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 2- 5</b>

## **6.- Partes de un procedimiento**

Todos los procedimientos, manuales o instrucciones de trabajo, deben considerar una portada en la que se detallen los encabezados respectivos que ayuden a identificar el contenido del documento.

### **6.1 Portada**

Todos los procedimientos que se generen en la empresa deben de contener el siguiente detalle:

- Casilla de identificación
- Casilla control de emisión

**6.1.1 Casilla de identificación:** en esta casilla se debe colocar como encabezado principal en todas las páginas del procedimiento, el cual está conformado por los siguientes elementos:

- **Logo de la empresa:** es la identificación visual o el símbolo en formato de la empresa
- **Tipo de documento:** se debe especificar si es un procedimiento, proceso, registro o instructivo.

**Ejemplo:** Tipo del documento; Procedimiento para el control de la información documentada.

- **Nombre del documento:** para identificar el procedimiento se debe mencionar su nombre y a que parte del contenido se refiere, el mismo debe de iniciar con un verbo y, su redacción debe ser clara y precisa, para dar comprensión al o los usuarios.

**Ejemplo:** Nombre del documento; Control de la información documentada.

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Cómo diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 5 - 5</b>

- **Código:** es la secuencia alfanumérica asignada de manera consecutiva que nos facilitara identificar el procedimiento.
- **Revisión:** corresponde a la acción que se debe ejecutar cuando un documento va a quedar oficialmente firmado, por lo tanto, se escribirá iniciando desde el número cero “0”, para la primera revisión, uno “1”, para la segunda el número “2” y, así sucesivamente según el número de revisiones que se realicen, las cuales deben quedar registradas en dicho campo.
- **Responsable:** se debe detallar el nombre de quien elaboro el documento o que área es el responsable de que este sea utilizado conforme a lo detallado en dicho procedimiento.
- **Fecha de emisión:** se escribirá la fecha en la cual fue redactado el procedimiento.
- **Página:** se registrará el número de páginas que conforman dicho procedimiento, detallando también el número total de las mismas.

#### **Casilla de identificación**

Logo de la empresa	<b>Tipo del documento</b>	<b>Código:</b>
		<b>Revisión:</b>
		<b>Responsable:</b>
	<b>Nombre del documento</b>	<b>Fecha de emisión:</b>
		<b>Página:</b>

**6.1.2 Casilla control de emisión:** esta casilla se ubicará únicamente al pie de la primera hoja del procedimiento, se compone de los siguientes enunciados:

- **Elaborado:** es la persona o las personas que hayan elaborado el procedimiento.

<b>N. A</b>	<b>Procedimiento para diseñar un procedimiento</b>	<b>Código: PPD-UN-PRO-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Cómo diseñar un procedimiento</b>	<b>Página: 5 - 5</b>

- **Revisado:** será la persona responsable del área, jefatura departamental o gerencias relacionadas.
- **Autorizado:** es la persona que aprueba y autoriza el procedimiento, director o subdirector.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>AUTORIZADO</b>
Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**Ejemplo:** de la descripción por secuencias según sus etapas, actividades y responsables:

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1 Etapa primordial	1.1 Actividad	Responsable A
2 Etapa primordial	2.1 Actividad	Responsable B
3 Etapa primordial	3.1 Actividad	Responsable C
4 Etapa primordial	4.1 Actividad	Responsable D

**7.- Glosario:** aquí se detallan los términos o frases en las cuales se asignan con una descripción o definición, para comprender el contenido del procedimiento.

**8.- Anexos:** formatos citados o sugeridos en la descripción del procedimiento, estos anexos deben ser enumerados con el formato y se debe seguir una secuencia de los anexos detallados en el procedimiento, iniciando desde el número uno (1).



# ANEXO 3

---

### Anexo 3 Plantilla de ingreso de documentación

	Revisión técnica de documento	Código	SGC-FO-001
		Revisión A	Fecha
		Página 1 de 2	

Ingreso de documentación					
Código del documento					Revisión (#)
Título del documento					
Descripción					
# De Revisión	Responsable	Comentario	Autor	Fecha de Implementación	
REVISADO POR					HOJA
FIRMA					FECHA
Solo para ser llenado por control de documento					
Estatus modificación		Realizado por		Fecha emisión	

Logo de la empresa	Instructivo de llenado Plantilla de ingreso de la documentación	Código: INST-PLA-DIDD-01
		Revisión: 1
	Revisión técnica de documento	Página: 1 - 1

1. **Campo logo de la empresa:** insertar la imagen de la empresa, para identificar de manera rápida la plantilla de la documentación.
2. **Revisión técnica de documento:** nombre del documento al que corresponde la plantilla.
3. **Código:** dígito alfanumérico que se asigna de manera consecutiva facilitando la identificación de la plantilla.
4. **Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla queda legalmente firmada, registrándola mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
5. **Página:** registrar el número de páginas que conforman la plantilla.
6. **Ingreso de documentación:** es el detalle de los registros que lo conforman, por lo tanto, se deben colocar los nombres.
7. **Código del documento:** es la referencia de los documentos o registros detallados en el campo ingreso de documentación.
8. **Revisión:** registrar el número correspondientes a las revisiones realizadas a la documentación.
9. **Título del documento:** hace referencia a los nombres de los documentos que quedaran registrados en dicha plantilla.
10. **Descripción:** se usará para colocar la información que va dentro del cuadro de los campos, # de revisión, responsable, comentario, autor, fecha de implementación.
11. **# de revisión:** registrar el número correspondientes a las revisiones realizadas a la documentación.
12. **Responsable:** nombre de quién será o es el responsable del procedimiento o documentos detallados.
13. **Comentario:** de existir alguna observación, se dejará por escrito en este campo.
14. **Autor:** nombre de la persona que desarrollo dicha plantilla.
15. **Fecha de implementación:** corresponde a la fecha que se desarrolla dicha plantilla o documento.
16. **Revisado por:** colocar el nombre de la persona responsable que aprobó el documento,
17. **Hoja:** especificar el número de hojas utilizadas.
18. **Firma:** marca del responsable suscrito en dar el ok del documento.
19. **Fecha:** corresponde al registro en la que el documento fue revisado.



# ANEXO 4

---

### Anexo 4 Plantilla de seguimiento

	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Código</b>	<b>SGC-FO-001</b>
		<b>Revisión A</b>	<b>Fecha</b>
		<b>Página 1 de 2</b>	

Plantilla de seguimiento					
<b>Código del documento</b>					<b>Revisión (#)</b>
<b>Título del documento</b>					
Descripción					
Código	Nombre	Formato	Tiempo de Retención	Responsable	
<b>REVISADO POR</b>					<b>HOJA</b>
<b>FIRMA</b>					<b>FECHA</b>
Solo para ser llenado por control de documento					
<b>Estatus modificación</b>		<b>Realizado por</b>		<b>Fecha emisión</b>	

<b>Logo de la empresa</b>	<b>Instructivo de llenado plantilla de seguimiento</b>	<b>Código: INST-DLL-PLAN-DSEG-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Página: 1 - 1</b>

1. **Campo logo de la empresa:** insertar la imagen de la empresa, para identificar de manera rápida la plantilla de la documentación.
2. **Revisión técnica de documento:** nombre del documento al que corresponde la plantilla.
3. **Código:** dígito alfanumérico que se asigna de manera consecutiva facilitando la identificación de la plantilla.
4. **Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla quedara legalmente firmada, esta se puede registrar mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
5. **Página:** registrar el número de páginas que conforman la plantilla.
6. **Información general:** es el detalle de los registros que lo conforman la plantilla en su detalle; ejemplo, código del documento, revisión (#), título del documento.
7. **Descripción:** es el detalle que se describe como referencia de la información necesaria que conforman la plantilla de seguimiento ejemplo; código, nombre del documento, formato, tiempo de retención, responsable, revisado por, hoja, firma, fecha, estatus modificación, realizado por, fecha de emisión
8. **Código:** escribir el detalle alfanumérico en el que se encuentra el documento.
9. **Nombre:** especificar el nombre del documento de acuerdo al código en referencia.
10. **Formato:** explicar el tipo de formato al que hace referencia en el que se encuentra el documento ejemplo: pdf, Word, Excel, etc.
11. **Tiempo de retención:** indicar el tiempo que este documento tendrá estipulado en su vigencia.
12. **Responsable:** nombre de quien será o es el responsable del procedimiento o documentos detallados.
13. **Revisado por:** detallar el nombre de la persona y área responsable que aprobó el documento.
14. **Hoja:** especificar el número de hojas utilizadas.
15. **Firma:** marca del responsable suscrito en dar el ok del documento.
16. **Fecha:** en la que el documento fue revisado.
17. **Estatus modificación:** hace referencia al estado actual del documento.
18. **Realizado por:** es la persona o departamento encargado de dicha actividad.
19. **Fecha de emisión:** hace referencia al día o tiempo en el que se efectuó esta acción.



# **ANEXO 5**

---

## Anexo 5 Plantilla Historia Revisiones

	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Código</b>	<b>SGC-FO-001</b>
		<b>Revisión A</b>	<b>Fecha</b>
		<b>Página 1 de 2</b>	

Plantilla historia revisiones				
<b>Código del documento</b>			<b>Revisión (#)</b>	
<b>Título del documento</b>				
Descripción				
# De Revisión	Revisión	Tiempo	Responsable	
<b>REVISADO POR</b>			<b>HOJA</b>	
<b>FIRMA</b>			<b>FECHA</b>	
Solo para ser llenado por control de documento				
<b>Estatus modificación</b>		<b>Realizado por</b>		<b>Fecha emisión</b>

<b>Logo de la empresa</b>	<b>Instructivo llenado plantilla, historia y revisiones.</b>	<b>Código: INST-PLAN-H-R-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Página: 1 - 1</b>

1. **Campo logo de la empresa:** insertar la imagen de la empresa, para identificar de manera rápida la plantilla de la documentación.
2. **Revisión técnica de documento:** nombre del documento al que corresponde la plantilla.
3. **Código:** dígito alfanumérico que se asignara de manera consecutiva facilitando la identificación de la plantilla.
4. **Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla queda legalmente firmada, esta se puede registrar mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
5. **Página:** registrar el número de páginas que conforman la plantilla.
6. **Plantilla historia revisiones:** es el detalle de los registros que lo conforman la plantilla en sus registros; ejemplo, código del documento, revisión (#), título del documento.
7. **Descripción:** es el detalle que se describe como referencia de la información necesaria que conforman la plantilla de seguimiento ejemplo; # de revisión, revisión, tiempo, responsable, revisado por, hoja, firma, fecha, estatus modificación, realizado por, fecha de emisión
8. **# De revisión:** escribir el número que corresponde a las revisiones realizadas al documento.
9. **Revisión:** especificar la secuencia respectiva.
10. **Tiempo:** indicar el tiempo que este documento tendrá estipulado en su vigencia.
11. **Responsable:** nombre de quién será o es el responsable del procedimiento o documentos.
12. **Revisado por:** colocar el nombre de la persona y área responsable que aprobó el documento.
13. **Hoja:** especificar el número de hojas utilizadas.
14. **Firma:** marca del responsable suscrito en dar el ok del documento.
15. **Fecha:** en la que el documento fue revisado.
16. **Estatus modificación:** hace referencia al estado actual del documento.
17. **Realizado por:** es la persona o departamento encargado de dicha actividad.
18. **Fecha de emisión:** hace referencia al día o tiempo en el que se efectuó esta acción.



# ANEXO 6

---

**Anexo 6 Plantilla Historia Causas**

	Revisión técnica de documento	<b>Código</b>	<b>SGC-FO-001</b>
		<b>Revisión A</b>	<b>Fecha Mar-29</b>
		<b>Página 1 de 2</b>	

Plantilla historia causa					
<b>Código del documento</b>				<b>Revisión (#)</b>	
<b>Título del documento</b>					
Descripción					
# De Revisión	Causa de la revisión	Tiempo	Responsable		
<b>REVISADO POR</b>			<b>HOJA</b>		
<b>FIRMA</b>			<b>FECHA</b>		
Solo para ser llenado por control de documento					
<b>Estatus modificación</b>		<b>Realizado por</b>		<b>Fecha emisión</b>	

Logo de la empresa	Instructivo de llenado plantilla, historia y causa.	Código: INST-PLAN-H-Y-C-01
		Revisión: 1
	Revisión técnica de documento	Página: 1 - 1

1. **Campo logo de la empresa:** insertar la imagen de la empresa, para identificar de manera rápida la plantilla de la documentación.
2. **Revisión técnica de documento:** nombre del documento al que corresponde la plantilla.
3. **Código:** dígito alfanumérico que se asignara de manera consecutiva facilitando la identificación de la plantilla.
4. **Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla queda legalmente firmada, esta se puede registrar mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A, comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
5. **Página:** registrar el número de páginas que conforman la plantilla.
6. **Plantilla historia causa:** es el detalle que conforman la plantilla en sus registros; ejemplo, código del documento, revisión (#), título del documento.
7. **Descripción:** es el detalle que se describe como referencia de la información necesaria que conforman la plantilla de seguimiento ejemplo; # de revisión, causa de la revisión, tiempo, responsable, revisado por, hoja, firma, fecha, estatus modificación, realizado por, fecha de emisión
8. **# De revisión:** escribir el número que corresponde a las revisiones realizadas al documento.
9. **Causa de la revisión:** especificar el motivo de la causa de la revisión.
10. **Tiempo:** indicar el tiempo que este documento tendrá estipulado en su vigencia.
11. **Responsable:** nombre de quién será o es el responsable del procedimiento o documentos detallados.
12. **Revisado por:** detallar el nombre de la persona y área responsable que aprobó el documento.
13. **Hoja:** especificar el número de hojas utilizadas.
14. **Firma:** marca del responsable suscrito en dar el ok del documento.
15. **Fecha:** en la que el documento fue revisado.
16. **Estatus modificación:** hace referencia al estado actual del documento.
17. **Realizado por:** es la persona o departamento encargadas de dicha actividad.
18. **Fecha de emisión:** hace referencia al día o tiempo en el que se efectuó esta acción.



# ANEXO 7

---

### Anexo 7 Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos

	Revisión técnica de documento	Código	SGC-FO-001
		Revisión A	Fecha
		Página 1 de 2	

<b>Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos</b>							
<b>Datos Generales:</b>							
<b>Fecha De Solicitud:</b>	<b>Tipo De Solitud:</b>	<b>Elaboración:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Modificación:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Eliminación:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del documento publicado:</b>				<b>Versión:</b>	<b>Código</b>		
<b>Proceso donde interviene:</b>					<b>Código</b>		
<b>Oficina y/o grupo interno de trabajo donde se origina:</b>							
<b>Justificación de la elaboración, modificación o baja del documento</b>							
<b>TÉCNICO</b>		<b>LEGAL</b>		<b>ADMINISTRATIVO</b>			
<b>Aspectos a modificar:</b>							
<b>Propuesta de elaboración nuevo, modificación o baja del documento o anexos:</b>							
<b>REVISADO POR</b>				<b>HOJA</b>			
<b>FIRMA</b>				<b>FECHA</b>			
Solo para ser llenado por control de documento							
<b>Estatus modificación</b>		<b>Realizado por</b>		<b>Fecha emisión</b>			

<b>Logo de la empresa</b>	<b>Instructivo de llenado solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.</b>	<b>Código: INST-SDE-MOED-DOC-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Página: 1 - 1</b>

1. **Campo logo de la empresa:** insertar la imagen de la empresa, para identificar de manera rápida la plantilla de la documentación.
2. **Revisión técnica de documento:** nombre del documento al que corresponde la plantilla.
3. **Código:** dígito alfanumérico que se asigna de manera consecutiva facilitando la identificación de la plantilla.
4. **Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla queda legalmente firmada, esta se puede registrar mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
5. **Página:** registrar el número de páginas que conforman la plantilla.
6. **Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos:** detallar el número de la solicitud, para la modificación o eliminación del documento solicitado.
7. **Datos generales:** colocar información que formen
8. **Fecha de solicitud:** ingresar fecha que se recibe la solicitud.
9. **Tipo de solicitud:** especificar si el tipo de solicitud es por elaboración, modificación o eliminación.
10. **Elaboración:** marcar con una (x), dependiendo de la acción a ejecutar.
11. **Modificación:** marcar con una (x), dependiendo de la acción a ejecutar.
12. **Eliminación:** marcar con una (x), dependiendo de la acción a ejecutar.
13. **Nombre del documento publicado:** declarar en este campo el nombre del documento que será publicado.
14. **Versión:** registrar el número que corresponde a la versión del documento.
15. **Código:** escribir sea este en número o alfanuméricamente.
16. **Proceso donde interviene:** especificar de que área o departamento interviene el documento.
17. **Código:** escribir sea este en número o alfanuméricamente.
18. **Oficina y/o grupo interno de trabajo donde se origina:** especificar de que área o departamento se origina la solicitud del documento.

<b>Logo de la empresa</b>	<b>Instructivo de llenado solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.</b>	<b>Código: INST-SDE-MOED-DOC-01</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Revisión técnica de documento</b>	<b>Página: 1 - 1</b>

- 19. Justificación de la elaboración, modificación o baja del documento:** debe existir un justificativo para la elaboración, modificación o baja del documento (soporte).
- 20. Técnico:** marcar con una(x), dependiendo de la acción a ejecutar.
- 21. Legal:** marcar con una(x), dependiendo de la acción a ejecutar.
- 22. Administrativo:** marcar con una(x), dependiendo de la acción a ejecutar.
- 23. Aspectos a modificar:** especificar los campos que requieren ser modificados.
- 24. Propuesta de elaboración nuevo, modificación o baja del documento o anexos:** anexar la propuesta para ejecutar la acción según enunciado.
- 25. Revisado por:** colocar el nombre de la persona y área responsable que aprobó el documento.
- 26. Hoja:** especificar el número de hojas utilizadas.
- 27. Firma:** marca del responsable suscrito en dar el ok del documento.
- 28. Fecha:** en la que el documento fue revisado.
- 29. Estatus modificación:** hace referencia al estado actual del documento.
- 30. Realizado por:** es la persona o departamento encargadas de dicha actividad.
- 31. Fecha de emisión:** hace referencia al día o tiempo en el que se efectuó esta acción.



# ANEXO 8

---

## Anexo 8 Bosquejo del manual de sistema integrado de gestión

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Revisión:
			Página:
<b>ÍNDICE</b>			
1. PRESENTACIÓN			
2. OBJETIVO			
3. ALCANCE			
4. NORMAS DE REFERENCIA			
5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN			
6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
7. MAPA DE PROCESOS			
8. REQUISITOS DE LAS NORMAS			
REVISIÓN	MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR		FECHA
0	Lanzamiento oficial		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>

<b>Logotipo de la empresa</b>	<b>Manual del Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>Revisión:</b>
		<b>Página:</b>

- 1. Presentación de la empresa:** se debe de incluir una presentación básica acerca de la empresa comprendiendo desde el inicio, su misión, visión, el número de personas que trabajan, cuantos departamentos existen, etc.
- 2. Objetivo:** detallar para que se realiza esta plantilla del manual del sistema integrado de gestión y las áreas que deben aplicarlo.
- 3. Alcance:** está dirigido a quienes deben aplicar el manual SIG y los límites que este tiene.
- 4. Normas de referencia:** detallar las normas ISO que conformaran parte del manual del SIG.
- 5. Compromisos de la dirección:** especificar de manera clara, las responsabilidades y obligaciones en cuanto al rol que desempeña la alta dirección en su rol asignado, para dar cumplimiento a este manual SIG.
- 6. Sistema de gestión integrado:** son las actividades agrupadas a través de acciones específicas con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a los estándares establecidos por la empresa.
- 7. Mapa de procesos:** se puede representar mediante diagramas de procesos, presentando las tareas relacionadas a un proceso.
- 8. Requisitos de norma:** describir los requisitos que se aplicaran, para dar cumplimiento al manual del SIG.
- 9. Revisión:** es la acción ejecutada cuando la plantilla queda legalmente firmada, registrándola mediante números o letras, iniciando desde el número cero (0), o la letra A comprendiendo que esta hace referencia a la primera revisión y así sucesivamente según las revisiones que vayan existiendo.
- 10. Modificaciones respecto a la revisión anterior:** declarar que cambios se están realizado de acuerdo a la última revisión.
- 11. Fecha:** se escribirá la fecha en la cual fue realizada la modificación.
- 12. Elaborado por:** es la persona o las personas que hayan elaborado el documento.
- 13. Revisado por:** será la persona responsable del área, jefatura departamental o gerencias relacionadas.



# ANEXO 9

---



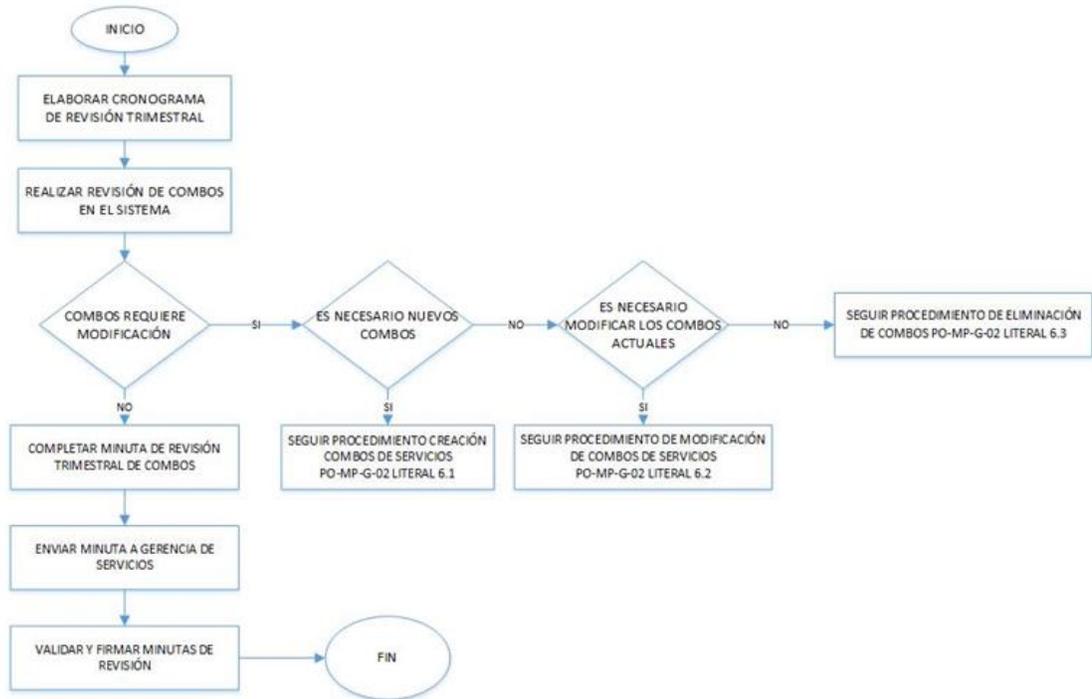


# **ANEXO 10**

---

## Anexo 10 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS. Buenas prácticas del área proceso de posventa

### Flujograma de proceso de mantenimiento de los combos de servicio



**Figura 18. Flujograma de procesos**  
**Fuente: AUTOSHARECORP S.A**