



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**MONOGRAFÍA: PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO
EN: LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**AUTOR: ZURA QUILUMBANGO, OMAR PATRICIO
DIRECTOR: ING. TASIPANTA CAISA, WILSON ANTONIO**

LATACUNGA

2020





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Omar P. Zura Q.

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SALTO LIBRE DEL COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO N°9 DE LA BRIGADA DE FUERZAS ESPECIALES N°9 “PATRIA” UBICADA EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”



General

- Diseñar un manual de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área de mantenimiento de equipos de salto libre en el Comando de Apoyo Logístico N°9” perteneciente a la Brigada de Fuerzas Especiales N°9. “Patria”, para estandarizar procesos basados en calidad.

Específicos

- Establecer información sobre sistemas de gestión de calidad a través de técnicas de recolección de datos.
- Definir los procedimientos necesarios, según la norma ISO 9001-2015, mediante el marco teórico para alcanzar un mejoramiento en el área de mantenimiento de equipos de salto libre.
- Diseñar e implementar el manual de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área de mantenimiento de equipos de salto, con la finalidad de implementar procesos basados en calidad.



Alcance

El presente trabajo investigativo abarca el estudio del área de mantenimiento de equipos de salto libre perteneciente al Comando de Apoyo Logístico N°9. Por tal razón se realizará una propuesta de solución al problema que radica en dicha área teniendo como principales beneficiarios al personal a cargo de cada uno de los procesos en el área de mantenimiento de salto libre, pues contarán con un sistema de gestión de calidad adecuado para contribuir a la mejora continua y optimización de cada uno de los procesos desempeñados de esta manera aportando a que la unidad militar alcance niveles de eficiencia y eficacia.



COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO N°9

- El Comando de Apoyo Logístico N°9, es una unidad militar acantonada en el Canto Latacunga, la cual se encarga de brindar apoyo logístico integral a las unidades pertenecientes a la Brigada de Fuerzas Especiales N°9 “Patria”, esta unidad tiene un característica especial que le diferencia de los demás Comandos de Apoyo Logísticos, pues dispone de un área especializada para el mantenimiento de equipos de salto libre, misma que debe cumplir con estrictos estándares de calidad para brindar un servicio de excelencia.



Calidad

- Se acepta como definición de calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”

Que es la Norma ISO 9001:2015

- La norma ISO 9001 es una norma internacional la cual es aplicada en los Sistemas de Gestión de Calidad, la misma que se **centra en los elementos de administración de calidad** con los que debe contar una empresa para disponer de un sistema eficiente y efectivo para administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios que ofertan.



Sistema de Gestión de Calidad

- Un sistema de **calidad es una estructura organizativa**, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos e incluso los recursos necesarios para poder llevar a cabo la gestión de la calidad.

Manual de Calidad

- Para tener un eficaz sistema de gestión, las organizaciones necesitan reflexionar y describir cómo se ejecutará ese proceso, cuáles van a ser las políticas en que se van a basar, **definir su alcance los procedimientos** que se llevaran a cabo y cuáles van a ser las medidas de control.



Mantenimiento

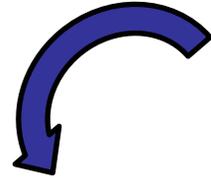
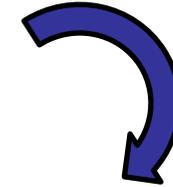
- Mantenimiento son todas las actividades necesarias para lograr **mantener las instalaciones y los equipos en adecuadas condiciones** y así cumplan la función para las que fueron creadas.

Equipos de Salto Libre

- Es un artefacto diseñado para **moderar las caídas mediante la resistencia generada por él mismo al atravesar el aire**, logrando una velocidad de caída segura y prácticamente constante. Este equipo se dobla y se guarda de una manera compacta en una bolsa de lona la cual será transportada por el paracaidista

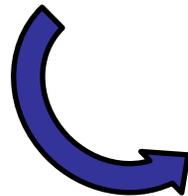


Determinar los **principales requisitos que cumple e incumple** en base a la norma en estudio.



Se realizó mediante fichas de observación y entrevistas.

Se evidenció que **no se dispone de documentación que respalde los procesos** empleados en el área de mantenimiento de equipos de salto libre.



Incumpliendo ciertos requisitos que la Norma ISO 9001-2015



Análisis de requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

Omar P. Zura Q.

Requisito en base a la norma ISO 9001-2015	Cumple	No cumple	Cumple medianamente
4. Contexto de la Organización	X		
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.		X	
5. Liderazgo.	X		
5.1 Liderazgo y compromiso.	X		
5.2 Política.		X	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.			X
6. Planificación.			X
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	X		
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.		X	
6.3 Planificación de los cambios.		X	



Requisito en base a la norma ISO 9001-2015	Cumple	No cumple	Cumple medianamente.
7.1 Recursos.	X		
7.2 Competencia.	X		
7.3 Toma de conciencia.	X		
7.4 Comunicación.			X
7.5 Información documentada.			X
8. Operación.			X
8.1 Planificación y control operacional			X
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	X		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.		X	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios.			X
8.5 Producción y provisión del servicio.			X
8.6 Liberación de los productos y servicios.			X
8.7 Control de las salidas no conformes.		X	



Requisito en base a la norma ISO 9001-2015	Cumple	No cumple	Cumple medianamente.
9. Evaluación y desempeño.			X
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.			X
9.2 Auditoría interna.		X	
9.3 Revisión por la dirección.	X		
10. Mejora.			X
10.2 No conformidad y acción correctiva.		X	
10.3 Mejora continua.			X



Conclusión del estudio

Es evidente la elaboración de un manual de gestión de calidad, donde se establezcan los requisitos que necesita el Comando de Apoyo Logístico N°9 de la Brigada de Fuerzas Especiales N°9 “Patria” para cumplir con la normativa en estudio situación que contribuirá a obtención de una certificación con las normas de gestión de calidad ISO 9001-2015.



PROPUESTA

- **MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SALTO LIBRE DEL COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO N°9 DE LA BRIGADA DE FUERZAS ESPECIALES N°9 “PATRIA”**

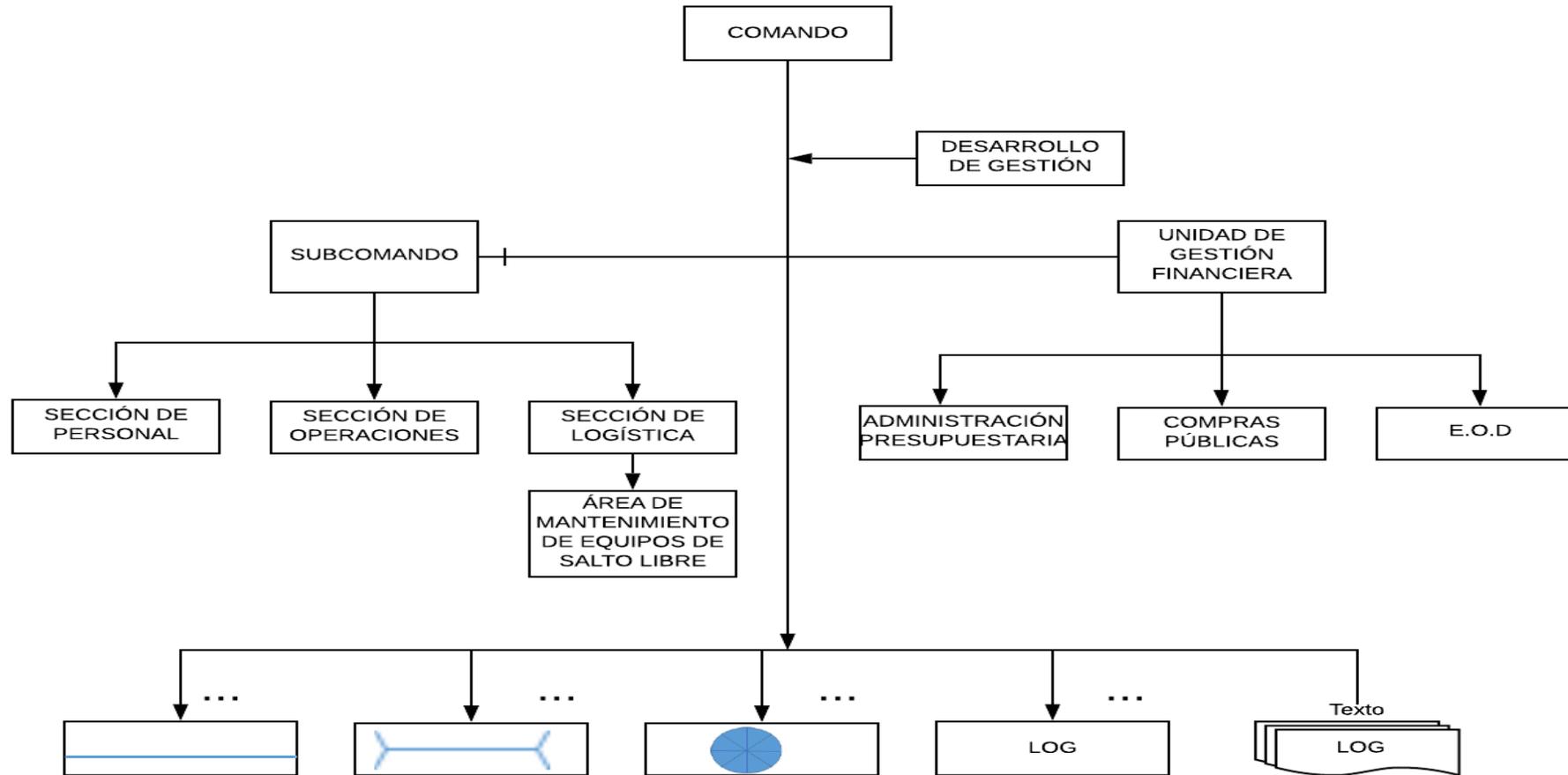


INTRODUCCIÓN

- El presente manual refleja la ideología que tenemos como unidad de **mantenimiento** de los equipos de salto libre del Comando de Apoyo Logístico N°9, con la finalidad de que el Sistema de Gestión de Calidad **satisfaga la necesidad de cada uno de nuestros paracaidistas.**
- Deseamos **presentar la capacidad** que disponemos para proporcionar el mantenimiento a cada uno de los equipos de salto.
- El manual es usado como medio para **establecer los lineamientos empleados internamente** por el área de mantenimiento de equipos de salto libre durante su ejecución y así demostrar la manera en que se está cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.



ORGANIGRAMA



1. Objeto y Campo de Aplicación

- El presente manual tiene como propósito **describir y establecer** cada uno de los **lineamientos** del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.

2. Referencias normativas

- La Norma ISO 9001-2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

3. Términos y Definiciones

- Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9001-2015.



4. Contexto de la Organización

Misión

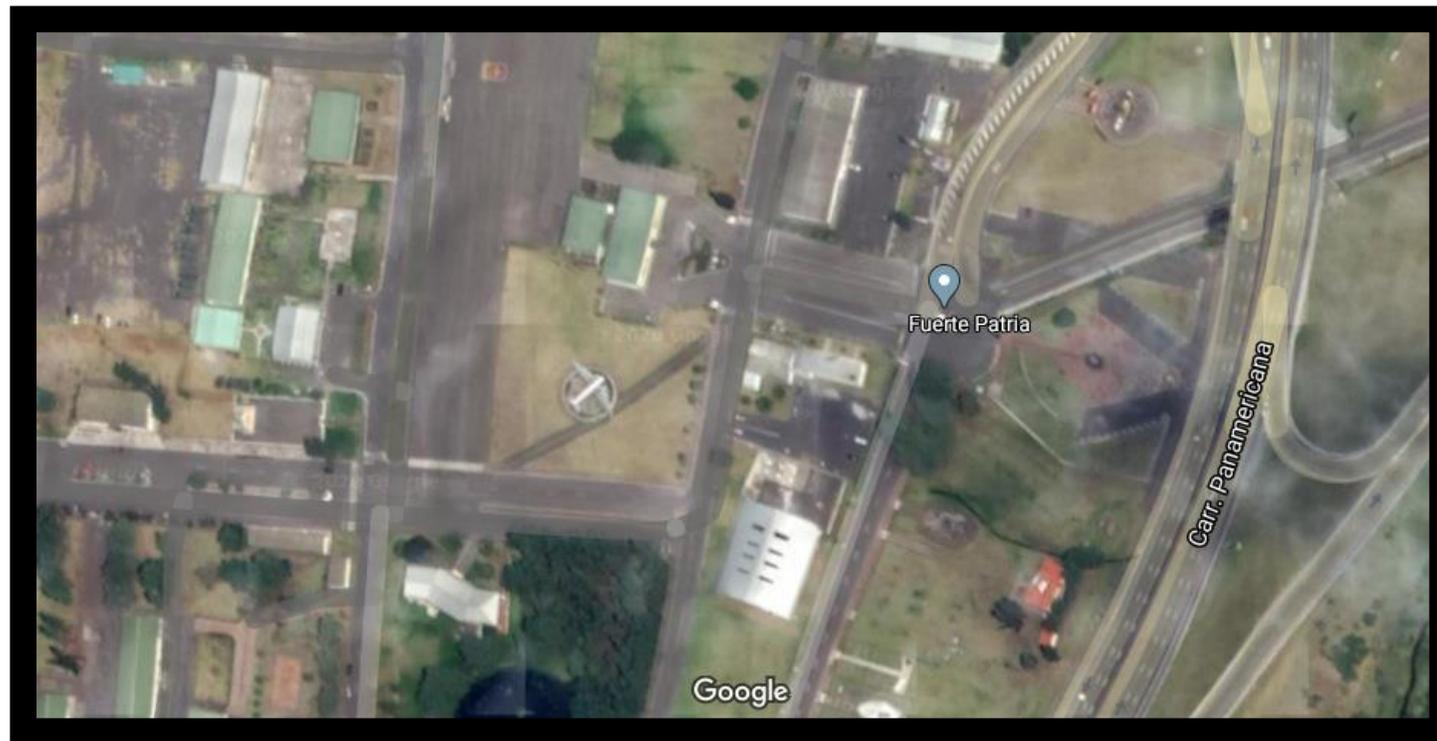
El Comando de Apoyo Logístico N°9 **proporcionará apoyo logístico integral a las unidades orgánicas a la Brigada de Fuerzas Especiales N°9 “Patria”** desde ya hasta el termino de operaciones de defensa interna y externa para mantener la eficiencia y capacidad combativa de las tropas y equipo militar.

Visión

Constituirse en una **unidad líder en logística en las Fuerzas Armadas** empleando las áreas de abastecimiento, mantenimiento, y transportes con personal capacitado dentro y fuera del país, actualizando permanente los conocimientos acordes a los avances tecnológicos, considerando siempre los valores y virtudes propias del soldado logístico, sin descuidar la preparación y entrenamiento militar y el servicio a la comunidad.



- **Instalaciones.** El comando de Apoyo Logístico N°9 y su área de mantenimiento de equipos de salto libre disponen de sus instalaciones en la Brigada de Fuerzas Especiales N°9 “Patria”, acantonada la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga panamericana norte Km 7 vía a Quito.



Área de Influencia

- Comando y Estado Mayor N°9.
- Grupo de Especiales N°25 “Base Sur”
- Grupo de Especiales N°26 “Cenepa”
- Grupo de Especiales N°27 “Miguel Iturralde”
- Grupo Especial de Comandos.
- Compañía Policía Militar. N°9
- Escuadrón Canino N°9
- Escuadrón de comunicaciones N°9
- Cuartel General.
- Consultorio General N°9.
- Escuela de Fuerzas Especiales “Capt. Alejandro Romo Escobar”





Estudios Comparativos

Este comando de apoyo logístico tiene **mayor énfasis en el área de mantenimiento** de equipos de salto libre, puesto que tiene un área especializada para lo mismo.

Aspectos Tecnológicos

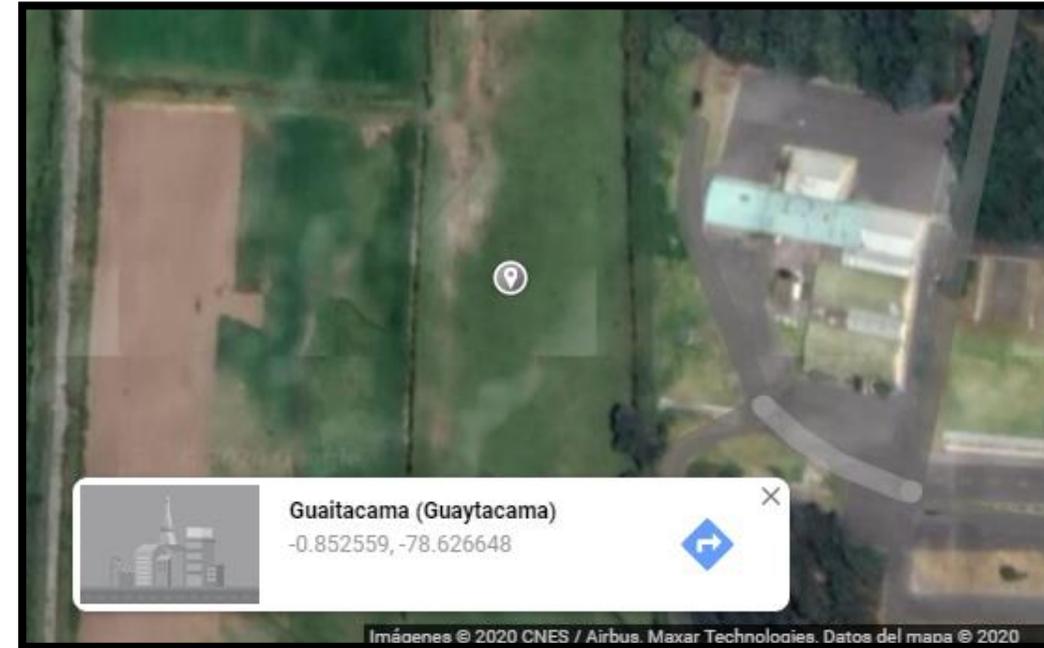
Cuenta con modernas instalaciones y equipos que permiten la ejecución del mantenimiento.

EQUIPOS	CANTIDAD
MAQUINAS COCEDORAS	8
ESTANTERIAS ESPECIALES	15
MESAS ALARGADAS	12
EQUIPOS DE CARGA TANQUE OXIGENO	4
EQUIPOS DE COMPUTACION	5



Aspectos Sociales

- Tiene influencia en varios sectores tales como: Guaytacama, Aláquez, Ilaló y Chantillí mismas que se caracterizan por ser sectores agropecuarios y comerciales.
- La Brigada de Fuerzas Especiales con juntamente con el comando de Apoyo Logístico N°9 han integrado proyectos de ayuda a la comunidad tales como; Ayuda a la comunidad, Préstamo de potreros y seguridad.



ANÁLISIS FODA

Omar P. Zura Q.

(F)ORTALEZAS:

- Existe dotación de implementos para el mantenimiento de equipos de salto libre.
- Iniciativa y voluntad por parte de los integrantes del área de mantenimiento de equipos de salto libre.
- Capacidad de organización.
- Equipamiento tecnológico.
- Personal capacitado.
- Personal motivado.
- Apoyo financiero por parte del mando.
- Unidad militar con experiencia.
- Infraestructura adecuada.

(O)PORTUNIDADES:

- Aumento de recursos económicos al área.
- Buena comunicación entre la alta dirección y los jefes de área.
- Futuras capacitaciones en el extranjero.
- Atención inmediata a los errores.
- Capacitaciones por parte de los proveedores.
- Interés de superación por parte del mando.

(D)EBILIDADES:

- Desconfianza en las nuevas políticas de gobierno.
- Cambio de personal constante.
- Montos presupuestarios con limitaciones.
- Desconocimiento de la Norma ISO 9001-2015
- Manuales de procesos incompletos.
- No dispone de documentación de respaldo.

(A)MENAZAS:

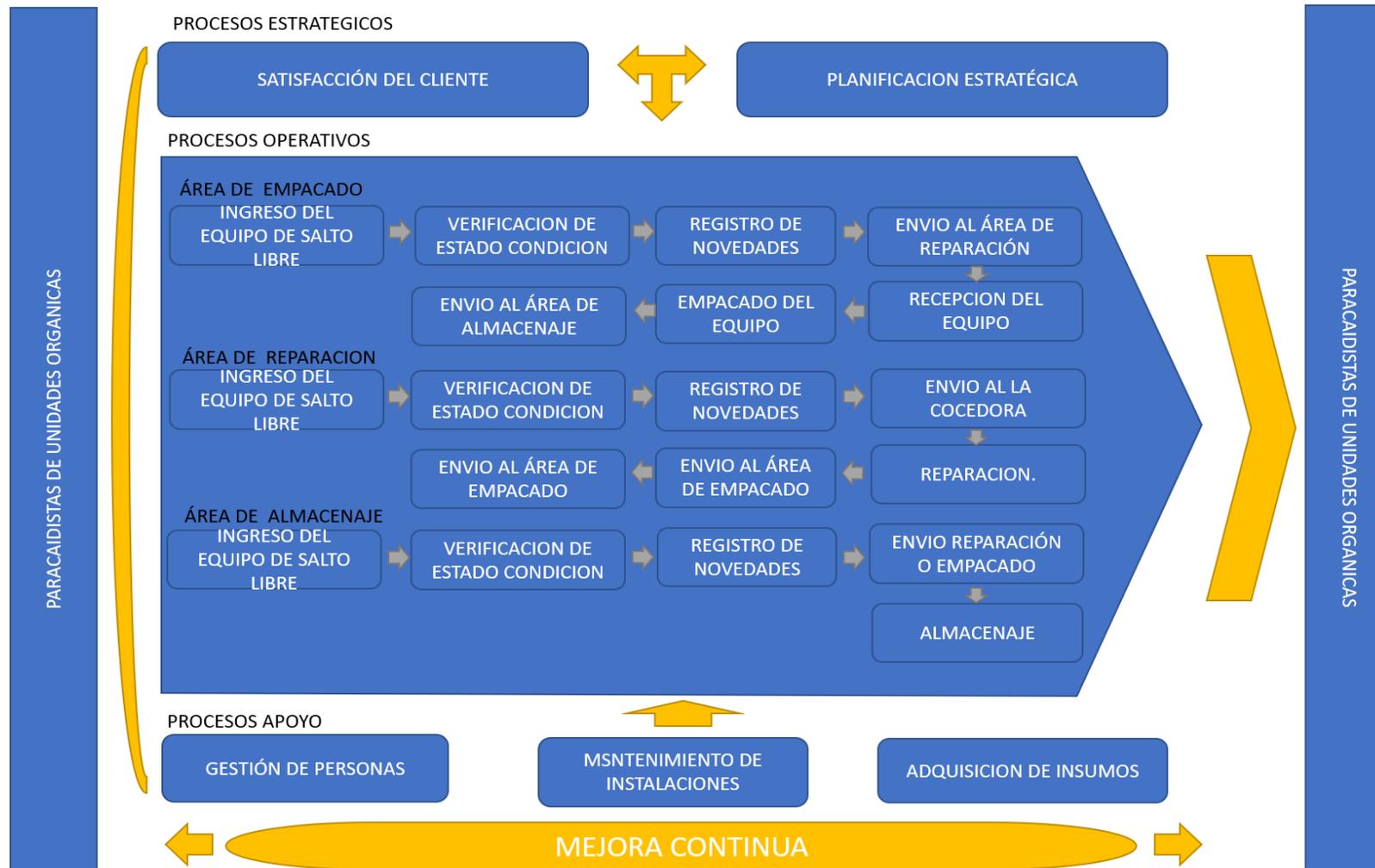
- Jerarquías militares.
- Desconfianza en las nuevas políticas de gobierno.
- Inestabilidad política y económica del país.
- Proveedor único.



Partes interesadas	Expectativas.
Alta dirección (comando)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema de gestión de calidad. • Optimización de recursos. • Control y estandarización de procesos. • Crecimiento como unidad militar.
Paracaidistas.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de salto libre en excelente estado. • Mantenimiento eficiente acorde a lineamientos de calidad.
Proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de pedidos. • Puntualidad de pagos.
Personal operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones acordes a la función. • Crecer dentro de la unidad militar.



MAPA DE PROCESOS



El equipo directivo tiene como responsabilidades:



Política de Calidad

- El Comando de Apoyo Logístico N°9 mediante su área de mantenimiento proporciona mantenimiento a equipos de salto libre, la cual cuenta con alta experiencia en empacado, reparación y almacenamiento de los equipos de salto libre empleados por los paracaidistas de las unidades bajo su jurisdicción, teniendo como base el mejoramiento continuo, con estricto cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Roles, Responsabilidad y Autoridad

- El equipo directivo se asegura que las responsabilidades, autoridad y funciones se encuentren definidas dentro del Sistema de Gestión de calidad y sean comunicadas al personal.



Acciones para Abordar los Riesgos y las Oportunidades

- La alta dirección tiene la responsabilidad de planificar acciones para gestionar los riesgos relacionados con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que tengan un impacto directo al servicio proporcionado.
- El proceso de análisis de riesgos y cada uno de sus resultados se revisa anualmente por parte del equipo directivo, el cual debe mantener esta información actualizada mediante el Plan anual de calidad y la **herramienta AMFE**, asegurando que se cumplan los resultados y así reducir efectos no deseados.



Proporcionar un mantenimiento a los equipos de salto eficaz, orientado a la satisfacción de los clientes.

Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes (Paracaidistas)

Reducir el número de no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

Reducir el número de reclamos y sanciones por parte del escalón superior.

Mejorar el clima laboral y organización al del CAL 9.

Reducir el tiempo empleado en el ciclo de mantenimiento de los equipos de salto libre.



Planificación de los Cambios

- Cuando el equipo directivo **estipule la necesidad de realizar cambios** en el Sistema de Gestión de Calidad, estos se realizarán mediante una planificación tomando en cuenta el propósito que conlleva el cambio y potenciales consecuencias, considerando la disponibilidad de recursos y reasignación de responsables y autoridades. **Esto se considerará en el Pan anual de calidad.**



7. Apoyo.

El Comando de Apoyo Logístico mediante su equipo directivo define y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad **(Mediante el POA)**
- Incrementar la satisfacción del cliente (Paracaidistas). **(Mediante el POA)**



- Determina y proporciona las personas necesarias para implementar y mantener la eficacia el Sistema de Gestión de Calidad, operación y control de cada uno de los procesos, los mismos que son designados mediante **Memorando M.BF-CAL.9 001202 REQUISICIÓN DE PERSONAL.**

Infraestructura

- Instalaciones.
- Equipos para procesos administrativos y operativos.
- Equipo de cómputo.
- Vehículos para el transporte del personal.
- Tecnologías de información y comunicación.
- Equipo para el mantenimiento de equipos de salto libre.

El mantenimiento de la infraestructura es planificado y ejecutado mediante planes de mantenimiento anual elaborados por el departamento logístico.



Aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, detallados en el **Manual de procesos en el proceso seguimiento y medición.**

Ejecuta acciones correctivas con la finalidad de evitar futuros errores y así el producto final sea de conformidad con los paracaidistas.

Trazabilidad de las Mediciones

Ejecuta métodos adecuados para la evaluación del mantenimiento de los equipos de salto libre de acuerdo a **la normativa establecida por el fabricante establecido dentro del manual de mantenimiento de cada uno de los equipos.**



Competencia

- Cuenta con la educación, capacitación, habilidad, experiencia y pericia pertinente para ejecutar las funciones que se desarrollan durante el proceso de mantenimiento de los equipos de salto, cada una de estas funciones se encuentran establecidas en el **manual de mantenimiento y el manual de funciones de la unidad militar**.
- Proceso de adaptación del personal en sus nuevas funciones y posteriormente el debido seguimiento tal como se describe en el **manual de funciones**.
- Dispone de **registros documentados de la educación, capacitación, formación y habilidades** del personal que labora en el área de mantenimiento de equipos de salto libre.



Información documentada

- Política de calidad.
- Objetivos de calidad.
- Manual de gestión de calidad (actual).
- Manual de procesos.
- Plan operativo anual.
- Manual de funciones.
- Plan anual de calidad.
- Documentación e interna y externa (actas de reunión, registros de mantenimiento).

Creación de Actualización

El procedimiento de actualización y creación de mencionada información se encuentra en el **manual de procesos en el procedimiento actualización de documentación.**



Toma de Conciencia

- El Comando de Apoyo Logístico N°9 tiene la disposición de que el personal bajo su mando **tenga conciencia de la importancia** del trabajo que ejecutan y **transmitir al personal subordinado.**

Comunicación

- La comunicación interna y externa de esta unidad militar es realizada por la alta gerencia, toda comunicación encaminada al Sistema de Gestión de Calidad es comunicada.

Correo electrónico y reuniones.

Alta gerencia

Jefes de área

Personal operativo



8 Operación

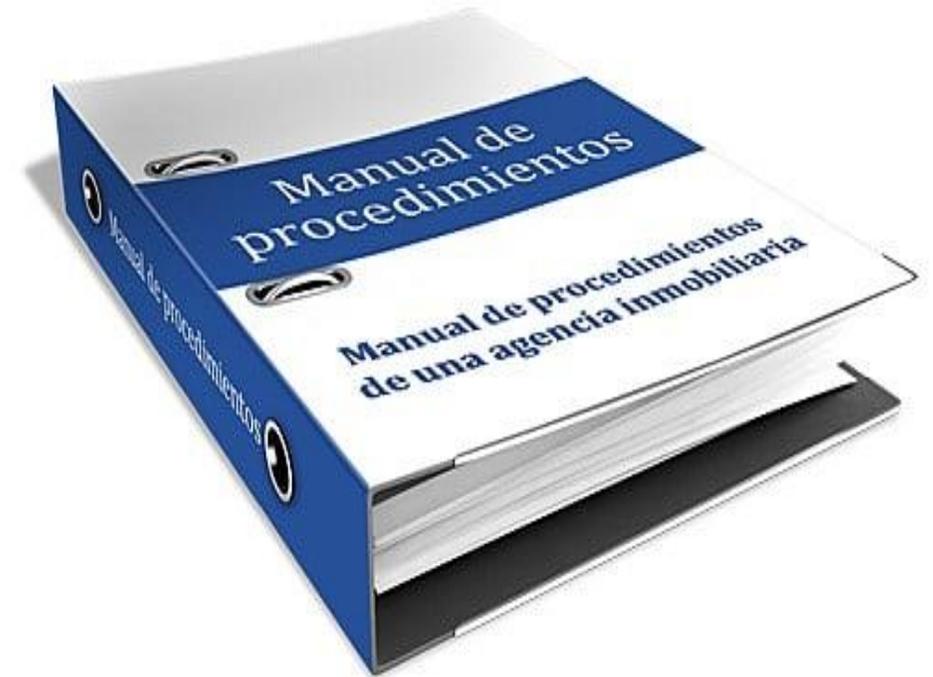
Planificación y Control Operacional

La alta dirección es responsable de la **planificación, implantación** y control de **cada uno de los procesos** que intervienen durante el ciclo de mantenimiento de los equipos de salto libre del Comando de Apoyo Logístico N°9. Esta planificación está evidenciada en la **planificación anual** elaborada a inicios de cada año, además se encuentra en el **manual de operaciones en la sección de planificación.**



Comunicación con el Cliente

- Procedimiento de recepción de memorandos de solicitud de paracaídas.
- Procedimiento de medición de satisfacción del cliente.
- Procedimiento de solicitud de paracaídas.
- Procedimiento de solicitud de mantenimiento de paracaídas.
- Procedimiento de atención de reclamos y correcciones.
- Procedimiento de comunicación de riesgos locales.



Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

- **No desarrolla** ningún producto y el servicio que proporciona no dispone de ningún diseño. Por lo tanto, se encuentra exceptuado el requerimiento 8.3.

Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

- La documentación empleada por el departamento de compras públicas tales como; **orden de compra y requisición de bienes y servicios** las cuales reciben una verificación por el solicitante en este caso el jefe del área de mantenimiento de equipos de salto libre.



Producción y Provisión del Servicio

- El Comando de Apoyo Logístico N°9 mantiene un control de la provisión del servicio de mantenimiento de los equipos de salto libre en el cual se incluye las actividades de almacenamiento de cada uno de los equipos.
 - Este control cuenta con:

Toda la información de las características y procesos del servicio de mantenimiento de equipos de salto libre se encuentra archivada en la oficina de mantenimiento y en el área de calidad. **(Ver manual de procesos)**



Liberación de los Productos y Servicios

Se constata el estado condición de los mismos revisando el libro de vida de cada uno, posterior a esto se verifica físicamente y se registra de existir una falla y se entrega otro equipo. Esto se puede evidenciar en el **manual de procesos procedimiento despacho de equipos.**



Control de las Salidas no Conformes

Los equipos de sato libre que no pasen la revisión previa a su entrega son registrados en el libro de no conformidades y sometidos a un nuevo proceso de mantenimiento y posteriormente una verificación.

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD

DETENCION	
ACTIVIDAD/ITEM: (Tachar lo que no corresponda)	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Se evidencia que en la hoja técnica N° 000XYZ de la producción de frascos de mermelada las medidas no se encuentran claramente especificadas; de acuerdo al apartado de la norma 7.3.3 literal a	
REQUISITO O ELEMENTO AFECTADO Apartado de la norma 7.3.3 literal a	
OBSERVACIONES:	
DETECTADO POR: Gabriela Díaz	FIRMA Y FECHA: 01/08/2011
SI NO SE ACEPTA A TRAMITE Explicción razonada de la no aceptación	
FIRMA Y FECHA:	



Evaluación del Desempeño

- Planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:
- Demostrar la conformidad por parte de los paracaidistas.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma mediante la **aplicación del procedimiento para auditorías**.

Satisfacción del Cliente

- Realiza el seguimiento de la información de la percepción de los paracaidistas.
- Las percepciones de los paracaidistas están incluidas en encuestas de satisfacción del cliente.

$$\frac{\text{Numero de equipos ingresados}}{\text{Numero de equipos reparados}} \times 100$$



Análisis y Evaluación

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- Conformidad de los requisitos de operatividad.
- La satisfacción de los paracaidistas, esto se realiza mediante el análisis de la auditoria de servicio interna.
- El desempeño y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- La eficacia de la planificación empleada para cada área perteneciente al área de mantenimiento.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad



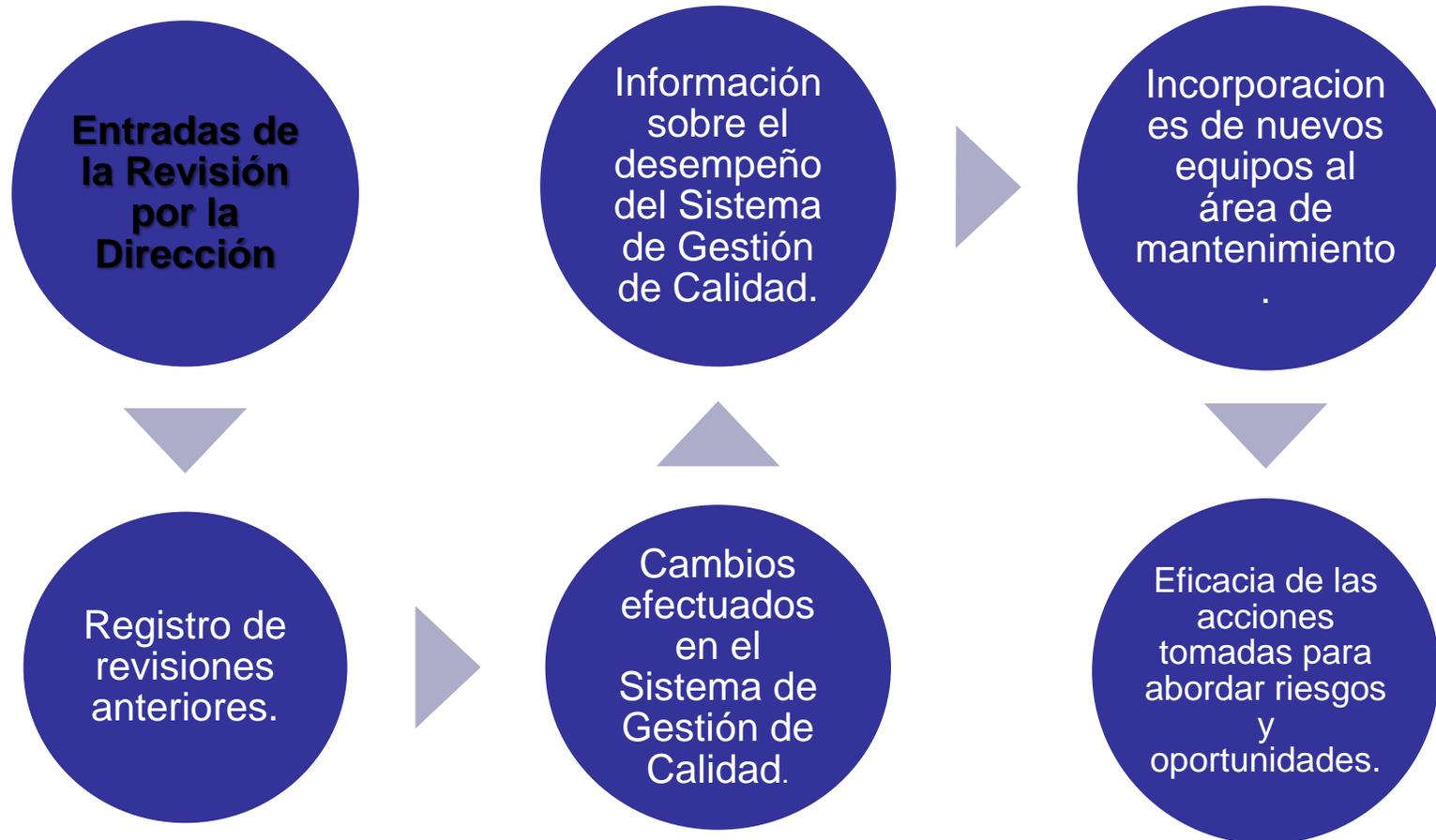
Auditoría Interna

La finalidad de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con los requisitos de la Normas ISO 9001-2015.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Las auditorías internas se realizan de acuerdo al **procedimiento Auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad** que se encuentra dentro del **manual de procesos**.



La alta dirección realiza revisiones al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al plan **anual de calidad** elaborado previamente, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.



Los resultados de la revisión por la alta dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Cualquier necesidad de cambio dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Las necesidades de los recursos, las cuales deben ser presentadas en el formato establecidos por el manual de procesos en el **procedimiento compras y adquisiciones**



10 Mejora



- La mejora en los productos y los servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras.



- Corregir, prevenir y reducir los efectos.



- Mejorar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.



Toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar que vuelvan a ocurrir. Establece el **procedimiento de registro de inconformidades y correcciones.**

La revisión de las no conformidades (quejas de los paracaidistas).

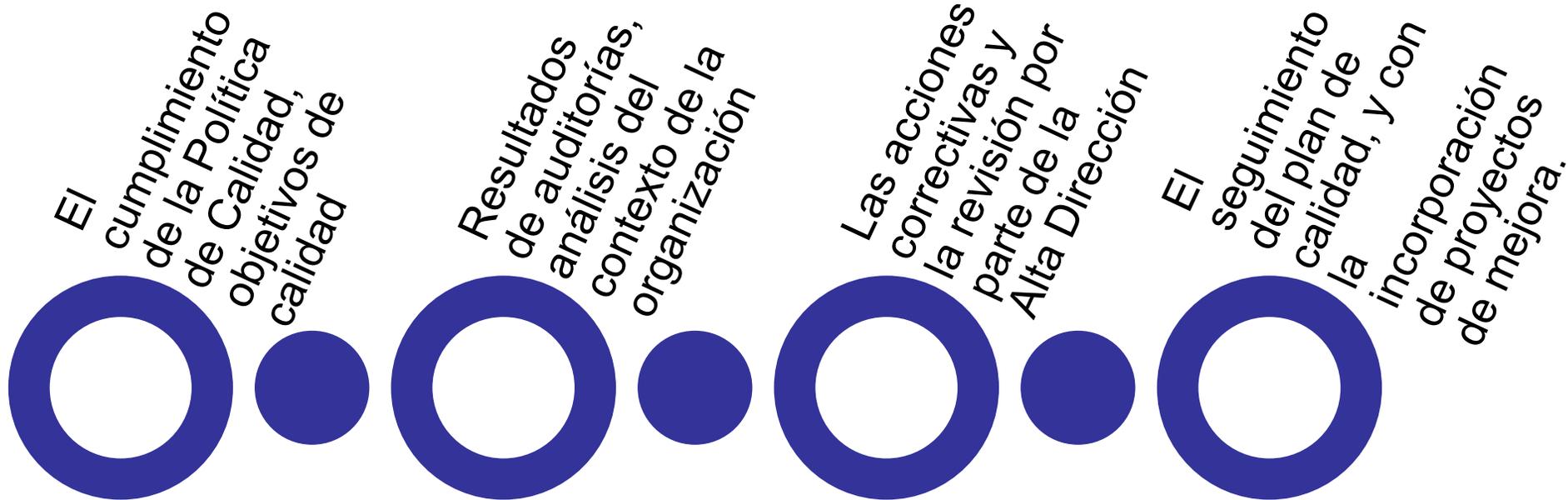
La determinación de las causas de las no conformidades

La determinación de las acciones necesarias para eliminar la no conformidad.

La aplicación de la acción correctiva y su evidencia

La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir

- El Comando de Apoyo Logístico N°9 **efectúa la mejora continua** dentro del Sistema de Gestión de Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante:



CONCLUSIONES

- Se determina que el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta esencial en el Comando de Apoyo Logístico N°9, pues permite planear, ejecutar y controlar actividades necesarias para cumplir la misión encomendada por el escalón superior, reduciendo esfuerzos físicos, aumentando la satisfacción de los usuarios y así brindar un servicio de mantenimiento a los equipos de salto libre con altos estándares de calidad, contribuyendo a la seguridad de los paracaidistas.
- La Norma ISO 9001-2015 determina procedimientos y requisitos necesarios que el Comando de Apoyo Logístico N°9 debe cumplir tales como; gestión documental, manejo de recursos humanos y capacitaciones al personal que labora en el área de mantenimiento de equipos de salto libre, identificación de procesos, indicadores de gestión, políticas y objetivos de calidad, determinación de acciones correctivas y preventivas, herramientas para autorías internas, satisfacción del cliente, evaluación de proveedores y mejora continua, las cuales permiten el cumplimiento de los requisitos que la norma establece.



- Es necesario la implementación del manual de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en el área de mantenimiento de equipos de salto libre del Comando de Apoyo Logístico N°9, pues permite establecer estándares de calidad durante sus procesos, además sirve como guía para el cumplimiento de los requisitos que exige la Norma. Cabe destacar que no se realiza la implementación de mencionado manual por la situación actual que vive el país estado inmerso en una emergencia sanitaria causada por la pandemia del virus Covid 19.



RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal perteneciente al área de mantenimiento de equipos de salto libre acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad, considerando la importancia, beneficios que se obtienen a través de este, con el fin de mejorar el desempeño laboral de cada uno de ellos durante el proceso de mantenimiento y brindar un mejor servicio.
- Seguir los lineamientos y requisitos que la Norma ISO 9001-2015 determina para implementar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente que permita al Comando de Apoyo Logístico N°9 ejecutar sus actividades en el área de mantenimiento de equipos de salto libre con estándares de calidad brindando seguridad a los paracaidistas.



- Implementar el manual de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en el área de mantenimiento de equipos de salto libre del Comando de Apoyo Logístico N°9, con la finalidad de que la unidad militar pueda cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2015 y a futuro optar por una certificación de calidad según esta norma. Cabe recalcar que no se desarrolla la implementación del manual mediante capacitaciones por la situación actual que vive el país estado inmerso en una emergencia sanitaria causada por la pandemia del virus Covid 19.





1922
ECUADOR