

**“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN  
DE CALIDAD ISO/TS 16949:2009 EN EL TALLER  
AUTOMOTRIZ PASCAR’S DE LA CIUDAD DE EL  
CARMEN - MANABÍ PARA EL ÁREA DE SERVICIO  
DE INYECCIÓN ELECTRÓNICA”**



**Pablo Alejandro Soledispa Cedeño**

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- Actualmente, las organizaciones afrontan un mercado muy competitivo, cada vez más exigente, donde se requiere obtener ventajas sobre los demás para sobresalir.
- En PASCar's se decidió “estratégicamente” adoptar un sistema de gestión de calidad para el área de inyección electrónica, conforme a las especificaciones técnicas ISO/TS 16949:2009.

# OBJETIVO

- Implementar el modelo de gestión de calidad ISO/TS 16949:2009 en el Taller Automotriz PASCAR's de la ciudad de El Carmen – Manabí, para el área de servicio de inyección electrónica, a través de un Manual.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el tipo de trabajo con mayor retorno en el área de servicio automotriz de inyección electrónica.
- Proponer un Modelo de gestión de calidad ISO/TS 16949:2009 en el Taller automotriz PASCar's.
- Capacitar al personal sobre la implementación del Modelo de gestión de calidad ISO/TS 16949:2009.
- Implementar el Modelo de gestión de calidad ISO/TS 16949:2009.

# Historia:

## ISO 9001

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo.



## ISO 9001:2008

Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica.



## ISO/TS 16949

El grupo automotriz internacional , JAMA, y el soporte de ISO/TC 176, Administración y Aseguramiento de Calidad como apoyo al campo automotriz.

# SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD



## Leyenda

- ▶ Actividades que aportan valor
- - - ▶ Flujo de información

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

# DESARROLLO DEL PLAN DE ASESORÍA

Etapa 1

- Diagnóstico y direccionamiento estratégico para la calidad

Etapa 2

- Diagnóstico del SGC con base en la norma iso 9000.

Etapa 3

- Sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo y la implementación del SGC

Etapa 4

- Fundamentación en iso 9000 a los miembros y líderes

Etapa 5

- Formación en metodología para diseñar un SGC

### Etapa 6

- Formación Para La Gerencia En El Mejoramiento Continuo De Procesos

### Etapa 7

- Diseño y documentación del SGC con base en la norma iso 9000

### Etapa 8

- Auditoria Del Sistema

### Etapa 9

- Implantación del SGC

### Etapa 10

- Gestión del conocimiento en el SGC

# ISO 16949 ENFOQUE DE PROCESOS

Aplicar **MEDIDAS COMUNES**  
en los principales **PROCESOS** de la organización relacionados con ... **Gestión de los Recursos, la Fabricación del producto y la Mejora del Control.**

DETERMINAR  
LOS  
REQUISITOS  
DEL CLIENTE

DISEÑO DEL  
PRODUCTO  
DE  
ACUERDO A  
REQUISITOS  
DEL CLIENTE

GESTIONAR LA  
CALIDAD DE  
LOS  
PROVEEDORES  
Y LAS  
CONDICIONES  
COMERCIALES

FABRICAR EL  
PRODUCTO  
DE ACUERDO A  
ESPECIFICACIONES  
DEL CLIENTE

ANALIZAR EL  
CUMPLIMIENTO  
DE PRODUCTOS  
Y PROCESOS

SATISFACCION DE  
LOS  
REQUERIMIENTOS  
DEL CLIENTE

# INYECCIÓN ELECTRÓNICA

- Se basan en la ayuda de la electrónica para dosificar de la inyección del carburante y reducir la emisión de agentes contaminantes a la atmósfera y a la vez optimizar el consumo.



# ASPECTOS LEGALES SOBRE USO DE SUELO EN EL CANTÓN EL CARMEN

- En el Municipio del cantón El Carmen, se dispone únicamente de la Ordenanza Municipal del Registro Oficial No. 236

## Art 6

- Utilización de la vía pública para reparación de vehículos
- Sancionados con 30% del salario mínimo

## Art 8

- Contaminación con derivados del petróleo
- Sancionados con 50% del salario mínimo

# JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

- Al implementar el Modelo de gestión de calidad ISO/TS 16949:2009 en el Taller automotriz PASCAR's, específicamente en el servicio de inyección electrónica, se logrará grandes beneficios, como son prestigio, competitividad y mayor productividad para el Taller.

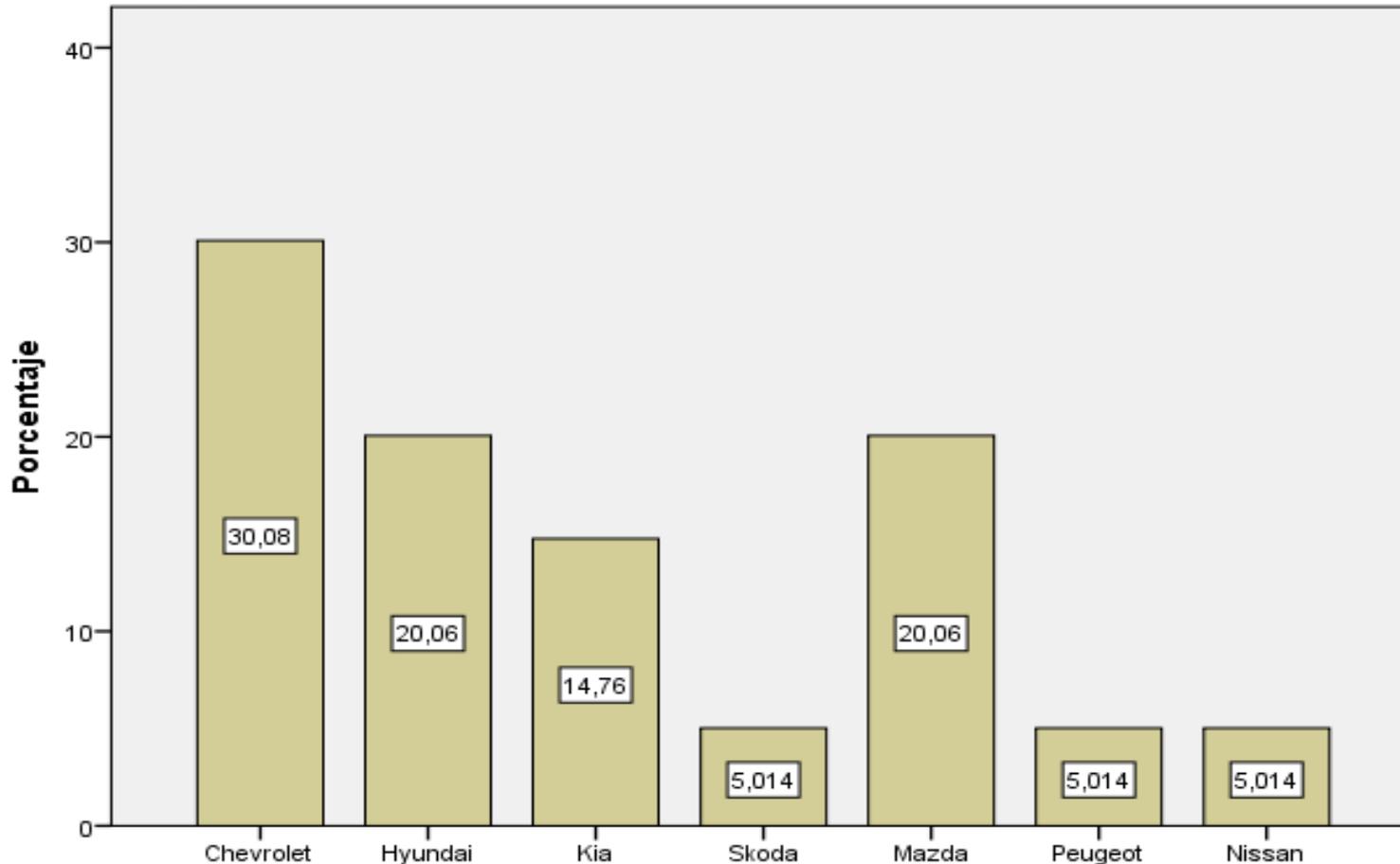
# DATOS ESTADÍSTICOS

- Basados en información de la CNTTTTSV-El Carmen



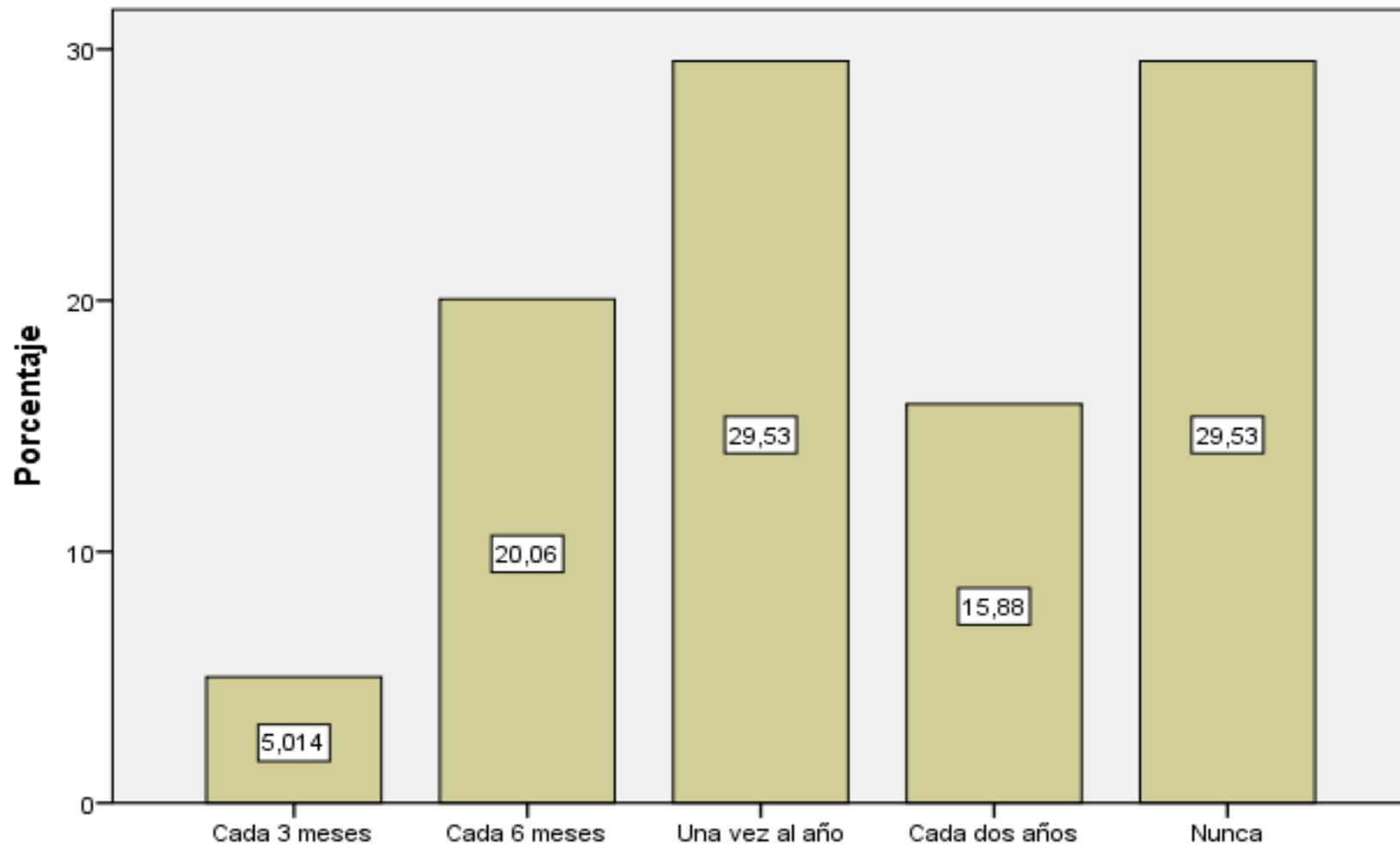
# ENCUESTAS:

¿Qué marca o modelo de automotor conduce actualmente?



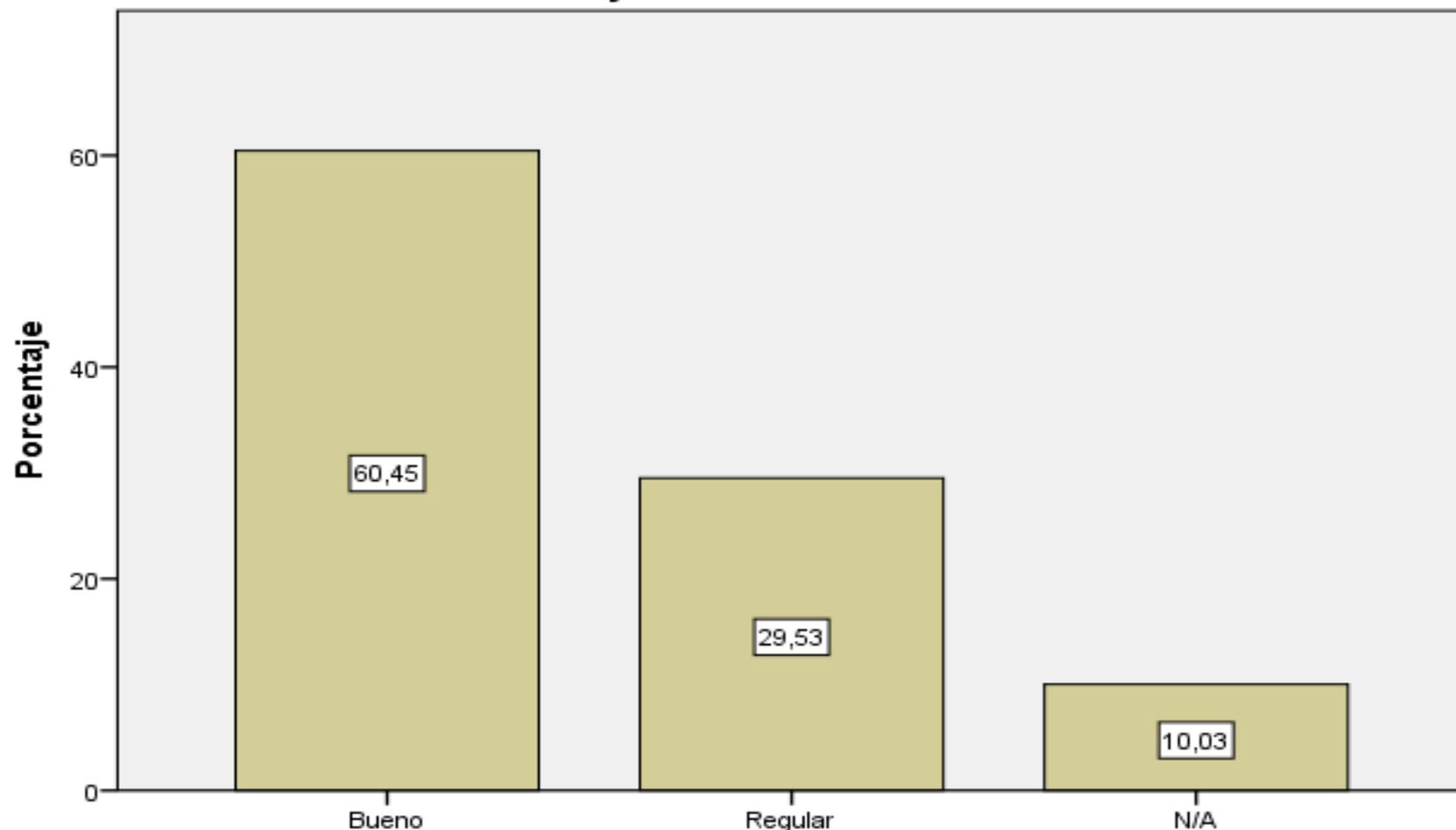
¿Qué marca o modelo de automotor conduce actualmente?

## ¿Con qué frecuencia realiza mantenimiento y/o limpieza de la inyección electrónica en su automotor?



¿Con qué frecuencia realiza mantenimiento y/o limpieza de la inyección electrónica en su automotor?

**Piensa que el servicio de mantenimiento que se realiza en el Taller PasCar's en el área de inyección electrónica es:**



**Piensa que el servicio de mantenimiento que se realiza en el Taller PasCar's en el área de inyección electrónica es:**

# IMPLEMENTACIÓN:



Taller Automotriz

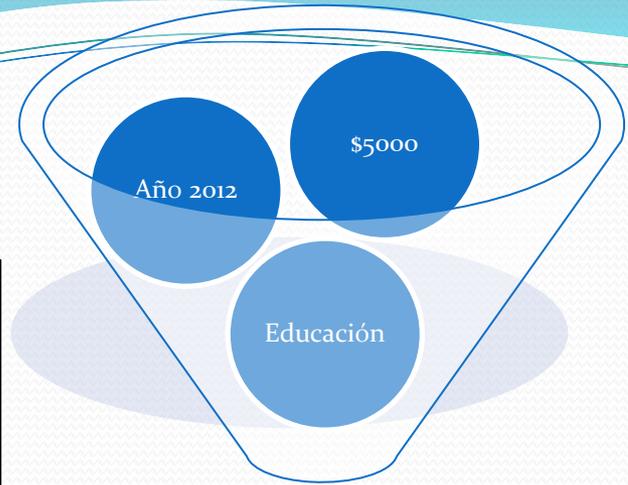
**PASCAR's**

**MANUAL DE CALIDAD**

Edición 1.0

*Basado en: ISO/TS 16949*

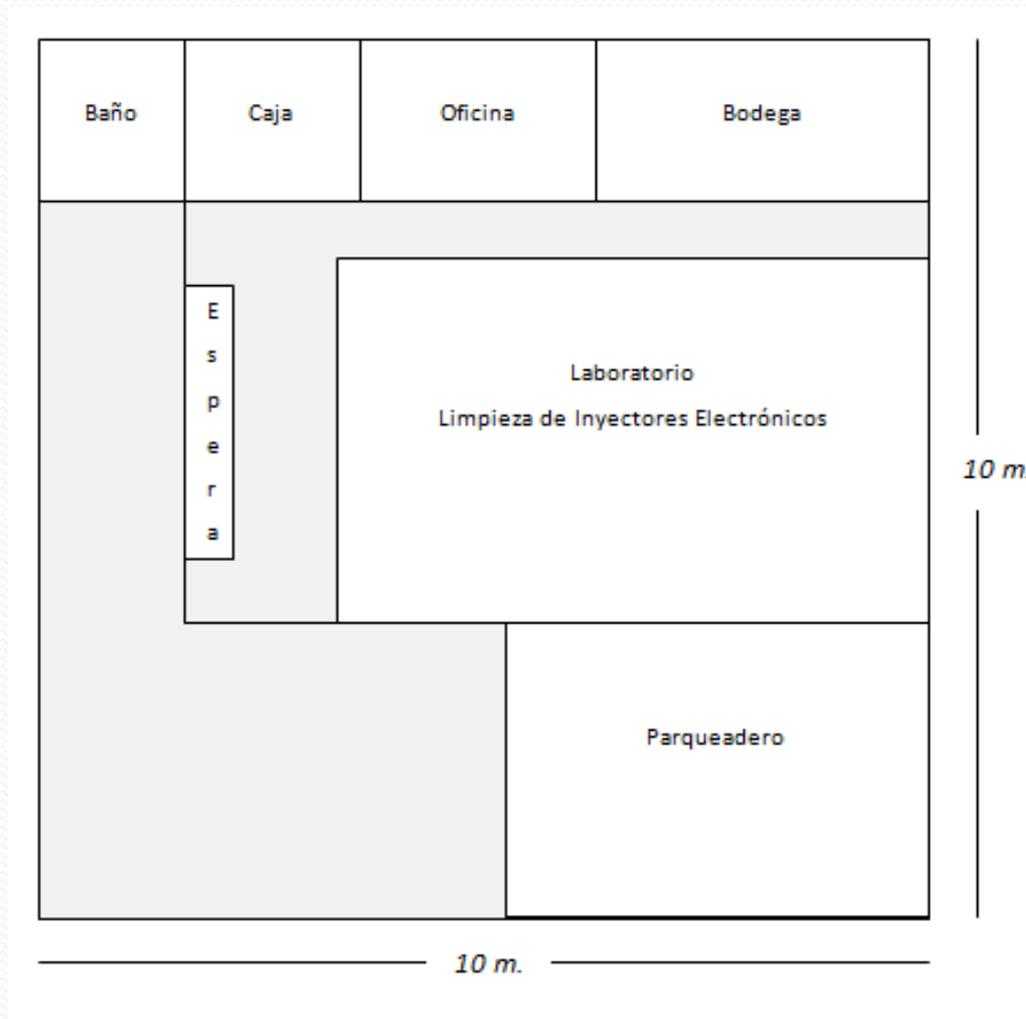
- Compromiso
- Eficacia
- Eficiencia
- Excelencia en el servicio
- Honestidad
- Profesionalismo
- Puntualidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Satisfacción del cliente
- Seriedad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo



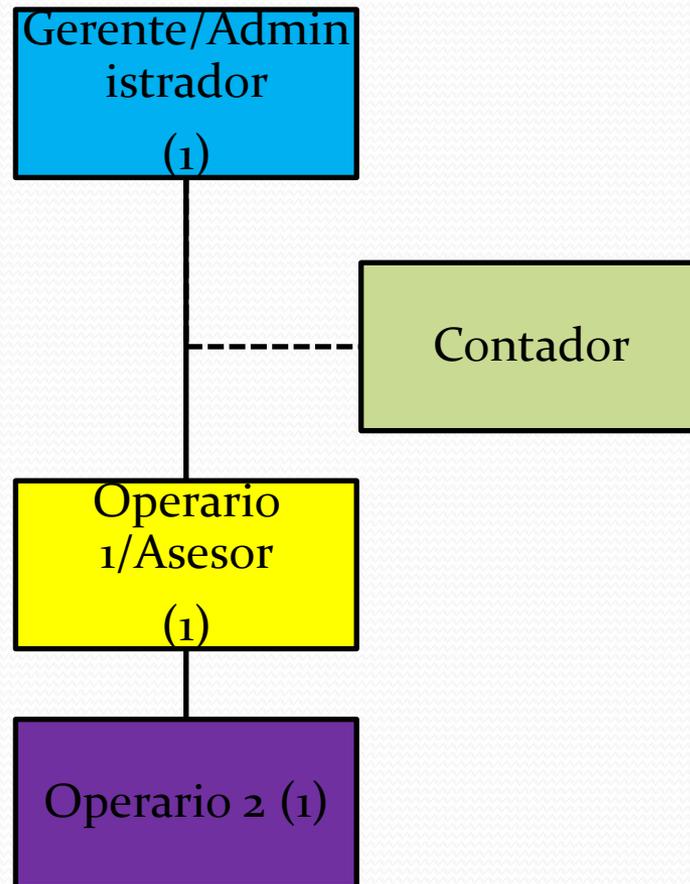
**MISIÓN**  
Brindar un servicio de mantenimiento de inyectores electrónicos de calidad, garantizado por procesos y procedimientos eficientes, para así satisfacer de nuestros distinguidos clientes.

**VISIÓN**  
Posicionarnos en los próximos 4 años como el mejor laboratorio de inyección electrónica de El Carmen, logrando abarcar mayor cuota de mercado, expandiendo nuestros servicios a ciudades vecinas.

# INFRAESTRUCTURA



# ESTRUCTURA DEL PERSONAL PASCar's



# CAPACITACIÓN

**Difusión y sensibilización sobre la Gestión de la calidad en el taller**

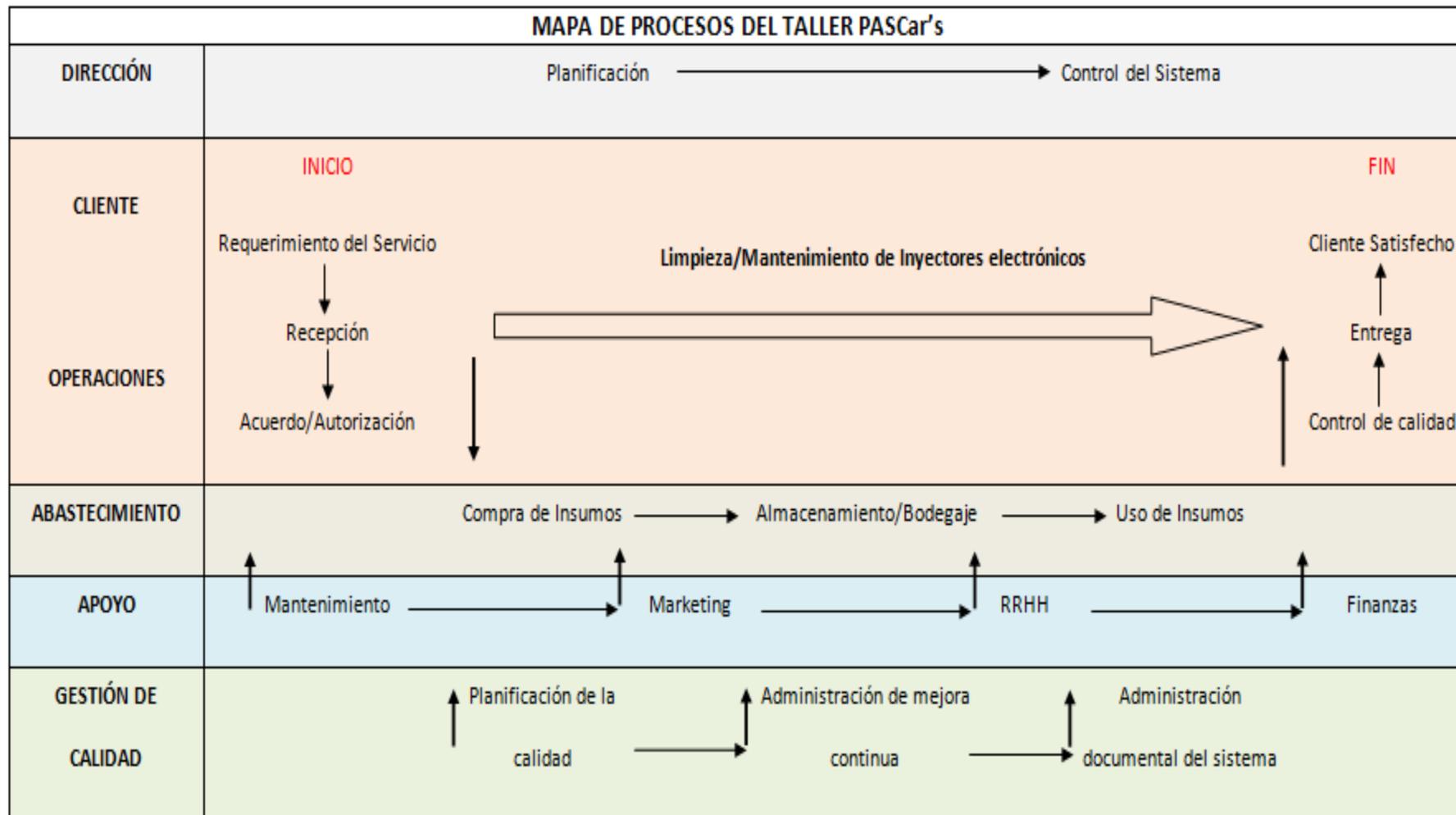
A large, solid blue arrow pointing downwards, indicating the flow from the first step to the second.

**Capacitación sobre el Estándar Técnico ISO/TS 16949:2009**

A large, solid light green arrow pointing downwards, indicating the flow from the second step to the third.

**Evaluación de la Capacitación**

# Mapa de Procesos PASCar's



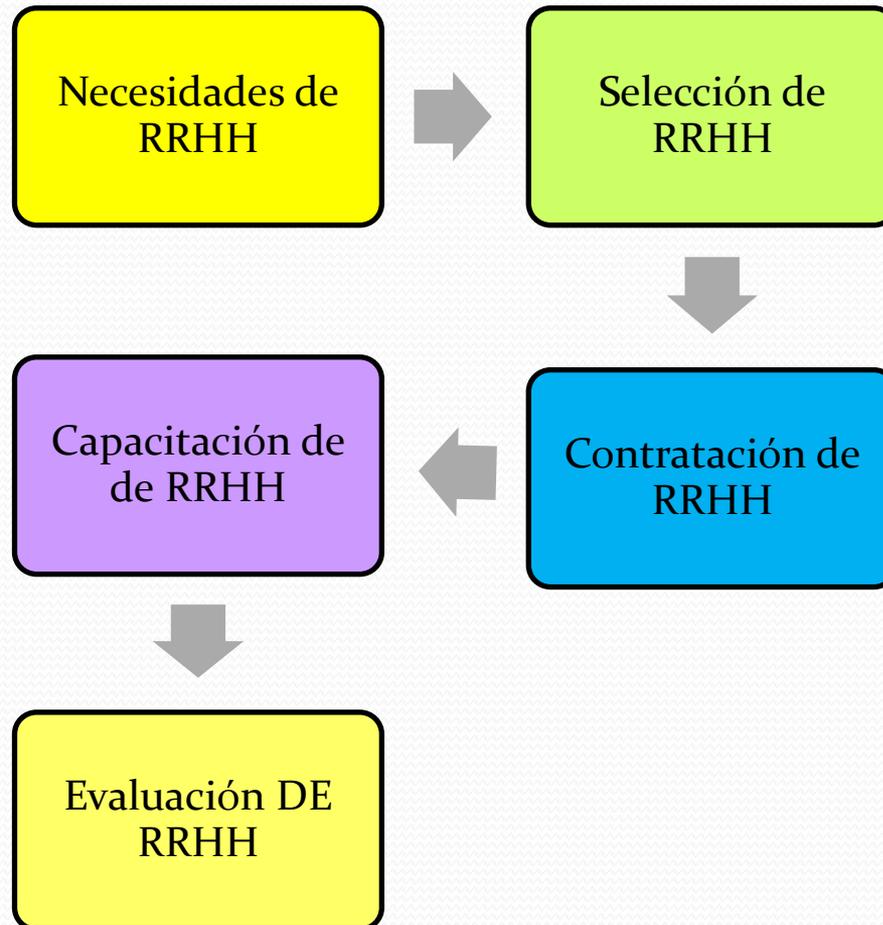
# POLÍTICA DE CALIDAD

- **“Brindar un servicio de mantenimiento de inyectores electrónicos de calidad, basado en el compromiso de mejorar continuamente la eficacia de nuestro SGC, el mismo que se fundamenta en la completa satisfacción de los requisitos de nuestros clientes”.**

# CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

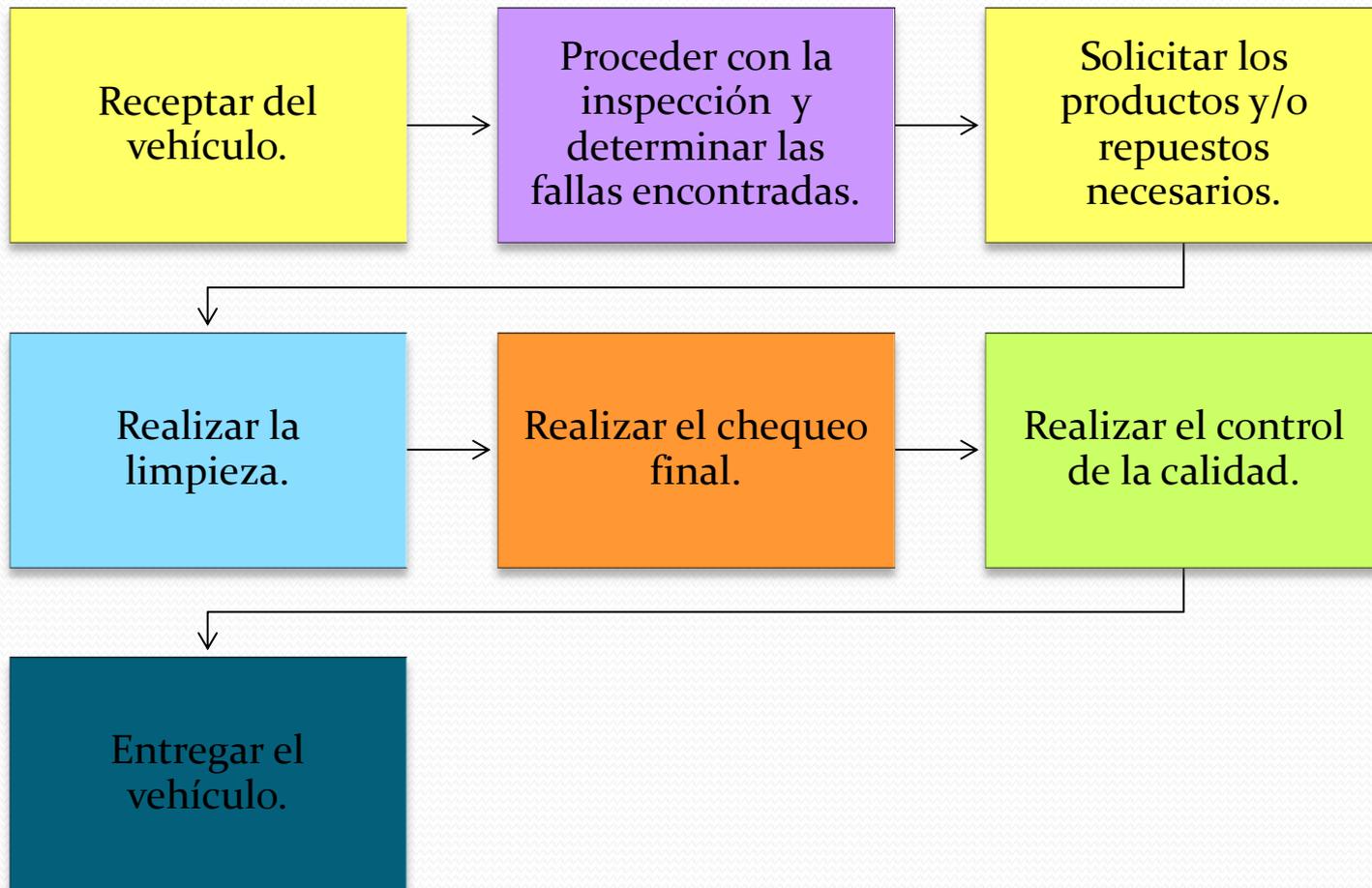
ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Adecuación de Instalaciones	x	x										
Elaboración de formatos de registros			x	x								
Capacitación de RRHH					x	x						
Ensayos pre implantación							x	x				
Implantación									x			
Difusión de la adopción del ISO/TS 16949:2009 en el Taller (Publicidad y promoción)									x	x	x	x

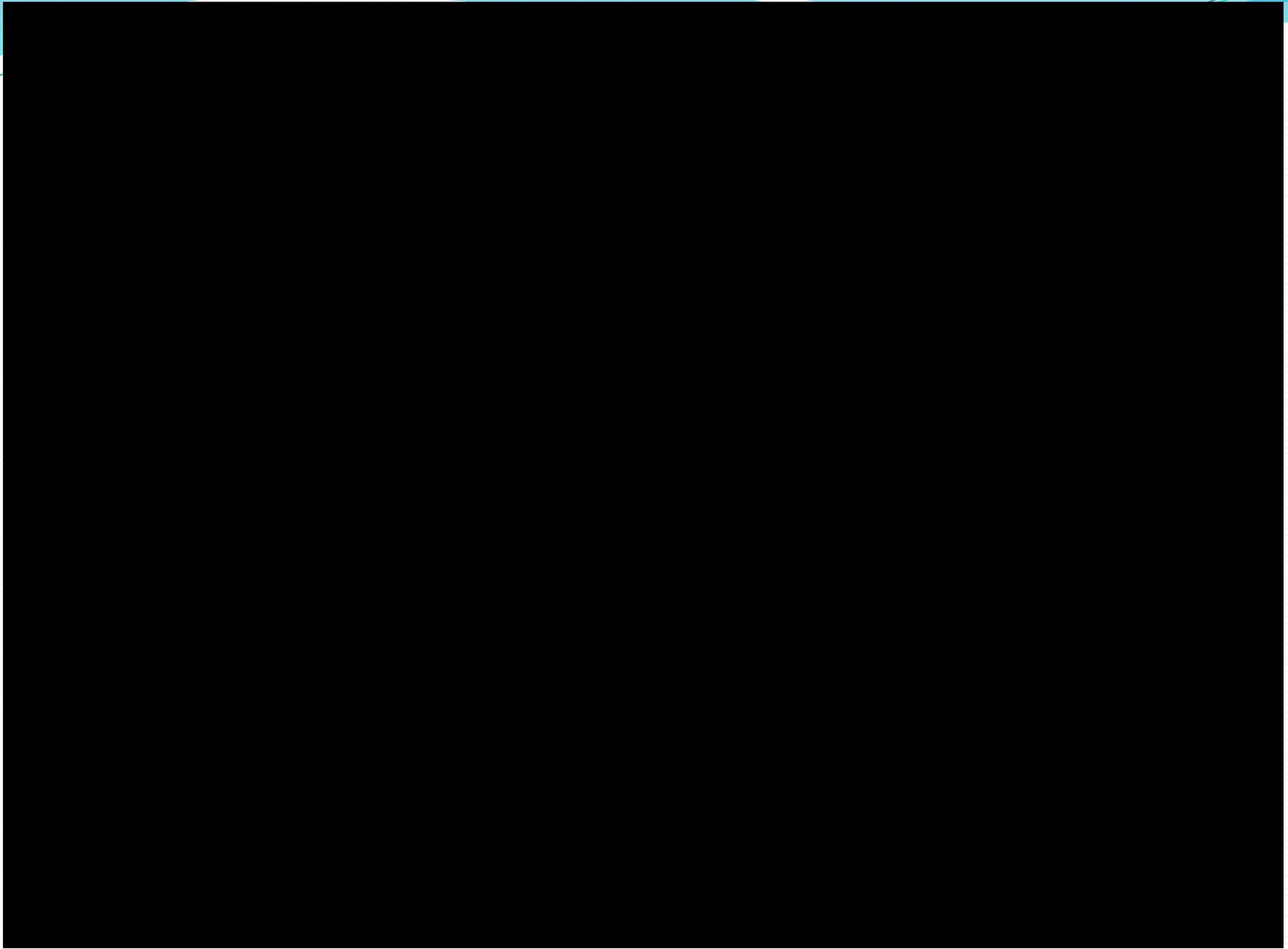
# GESTIÓN DE PERSONAL





# APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN AL SERVICIO DE LIMPIEZA DE INYECTORES





# AUDITORÍA:

	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA	Cumplimiento		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Emplean recepción del vehículo	X		
2	Registran la entrada al laboratorio	X		
3	Proceden con la inspección y determinan las fallas encontradas	X		
4	Solicitan los productos y/o repuestos necesarios para la ejecución del servicio	X		
5	Realizan la limpieza en base a instructivos del equipo empleado	X		
6	Realizan un chequeo final del mantenimiento/limpieza de inyectores electrónicos	X		
7	Realizan el control de calidad	X		
8	Manejan un proceso de entrega de vehículo	X		

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD	Cumplimiento		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Verifican que el Operario realice las actividades necesarias respecto a la calidad del servicio	X		
2	Realizan la inspección final del vehículo	X		
3	Verifican que residuos sean correctamente manejados		X	NO SE MANEJA UN PROCESO DE RECICLAJE DE MICROFILTROS
4	Dan el visto bueno a la inspección	X		

# RESULTADOS:

- Como se puede observar, la Auditoría realizada a este caso en particular, demuestra la efectiva implementación del Manual de Calidad basado en el ISO/TS 16949, casi todos los requisitos del Sistema de Calidad se cumplen a cabalidad.

# CONCLUSIONES:

- La implantación del SGC, le otorgará a PASCar's ventajas competitivas y enfocándose en el mejoramiento continuo y en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Para alcanzar el éxito de dicha implantación, es fundamental el compromiso de todo el personal y así facilitar el funcionamiento del SGC.
- Cabe acotar que el contar con un SGC no elimina por completo los problemas, pero si le da al Taller las bases para enfrentarlos de manera efectiva y eficiente.

# RECOMENDACIONES:

- Es importante utilizar adecuadamente los formatos de los procesos y procedimientos.
- Se deben cumplir con las revisiones periódicas del SGC para tomar las respectivas acciones correctivas y preventivas.
- Se recomienda, además, ejecutar una capacitación continua al talento humano del Taller.

**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**