



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

**DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE A LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN LA EMPRESA STEEL ESTRUCTURAS PLANTA INDUSTRIAL “ALEJANDRINA” CÍA. LTDA. EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI EN EL AÑO 2013.**

**AUTORAS:** RODRIGUEZ REINOSO, VERÓNICA RAQUEL  
SIGCHA CUNUHAY, MELIDA LIZANDRA

**DIRECTORA:** DRA. QUISPE ANA

**CODIRECTOR:** ING. CADENA OSCAR

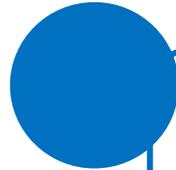
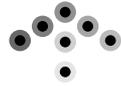
**LATACUNGA, DICIEMBRE 2014**

---

## ***OBJETIVO GENERAL***

Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para lograr la Certificación Internacional cumpliendo los estándares internacionales en la empresa Steel Estructuras planta Industrial “Alejandrina” Cía. Ltda. en la ciudad de Latacunga Provincia Cotopaxi en el año 2013.

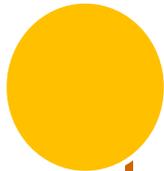
# ***OBJETIVOS ESPECÍFICOS***



Diseñar el Manual de procedimientos y registros para la empresa Steel Estructuras Cía. Ltda.



Indagar el marco teórico



Investigar la situación actual de la Empresa Steel Estructuras.

# **IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN**

**Crecimiento de la competitividad hace que las empresas tiendan a elaborar productos o servicios de calidad mejorando la eficiencia y eficacia.**

**Es de vital importancia que Steel Estructuras cuente con un Sistema de Gestión de Calidad para garantizar el cumplimiento de los Estándares Nacionales mediante la guía de la Norma ISO 9001:2008.**

**La Certificación Internacional se logra mediante la decisión de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad que permita controlar las actividades que realizan en la empresa.**

# ANTECEDENTES

Steel Estructuras es una empresa de Ingeniería, dedicada al diseño, fabricación y montaje de Estructuras de Acero que construye a la vanguardia de la tecnología.

La versatilidad de STEEL ESTRUCTURAS Cía. Ltda. para adaptarse a la globalización mundial y la alta capacidad técnica de sus profesionales, permite expandir sus servicios a empresas nacionales.

# FODA

## FORTALEZA (F)

- \* Disponibilidad de infraestructura propia.
- \* Capacidad productiva.
- \* Tecnología de punta.
- \* Equipos y maquinarias de última generación.

## OPORTUNIDADES (O)

- \* Incremento de inversión en las obras.
- \* Incremento de inversión en estructuras.
- \* Acceso a certificaciones de calidad.

## DEBILIDADES (D)

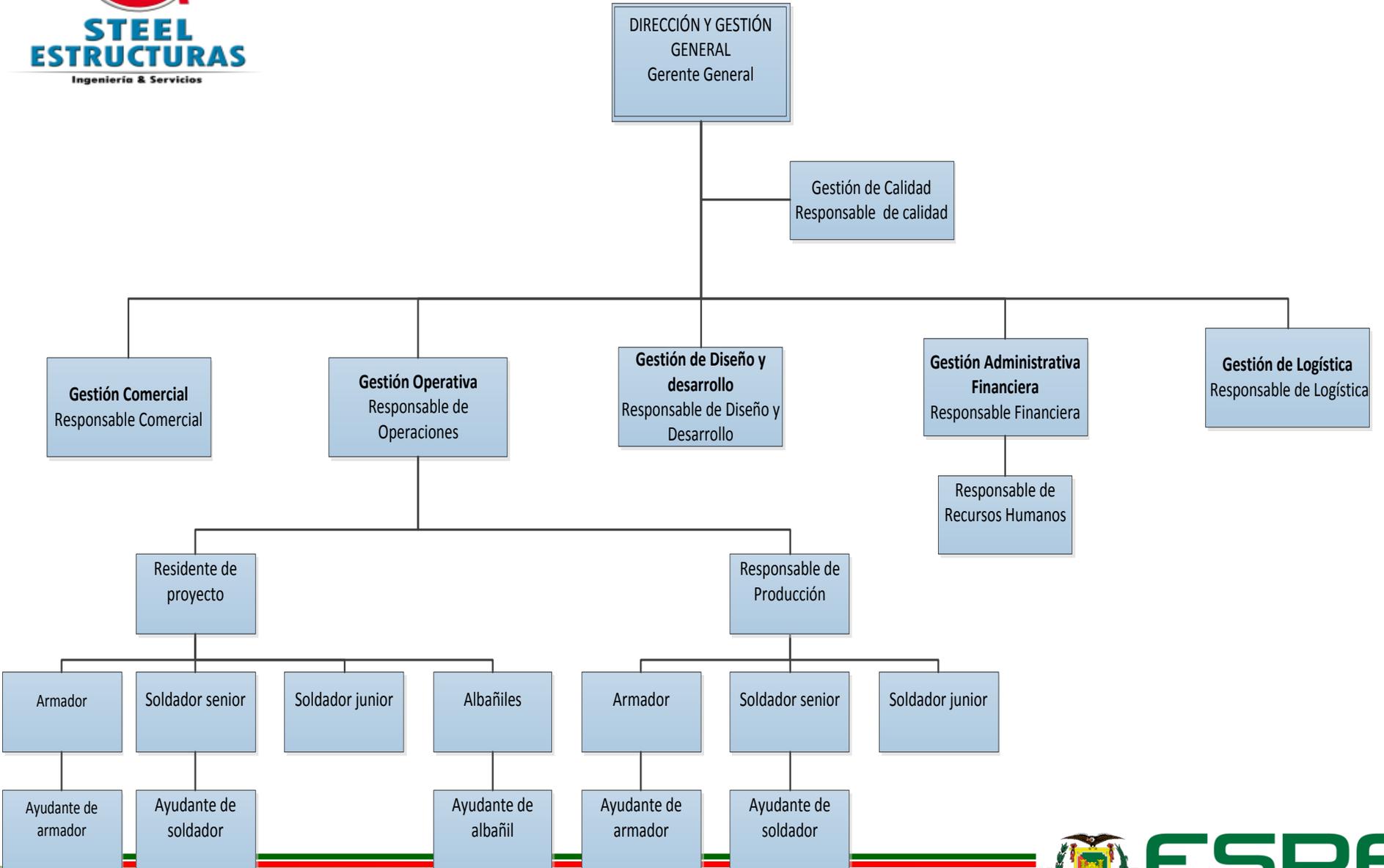
- \* Falta de personal.
- \* Falta de compromiso .
- \* Falta de procesos y procedimientos de gestión.
- \* Personal administrativo sin las competencias necesarias.

## AMENAZAS (A)

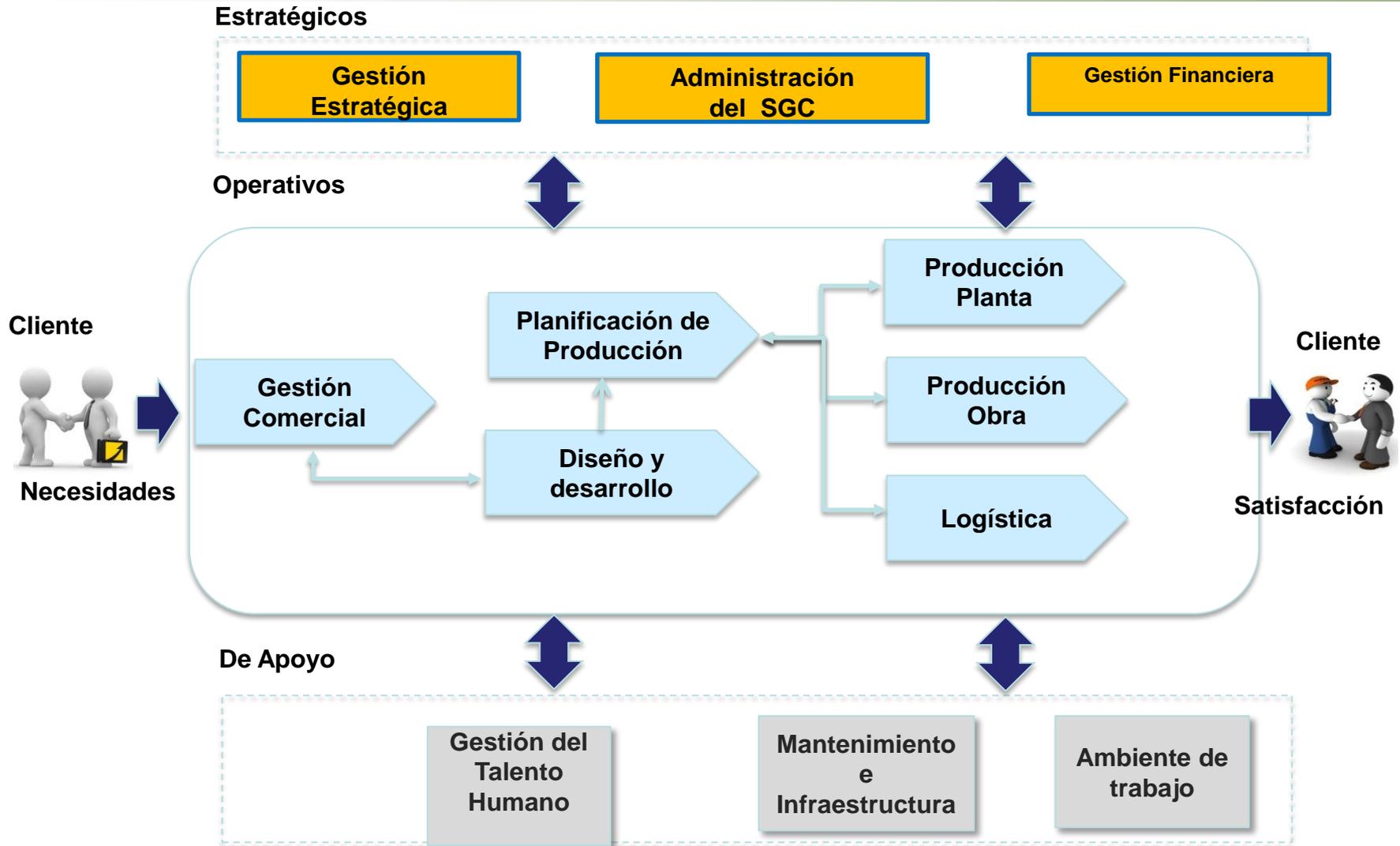
- \* Incremento del trabajo informal en estructuras.
- \* Falta de coyuntura política

# MARCO TEÓRICO

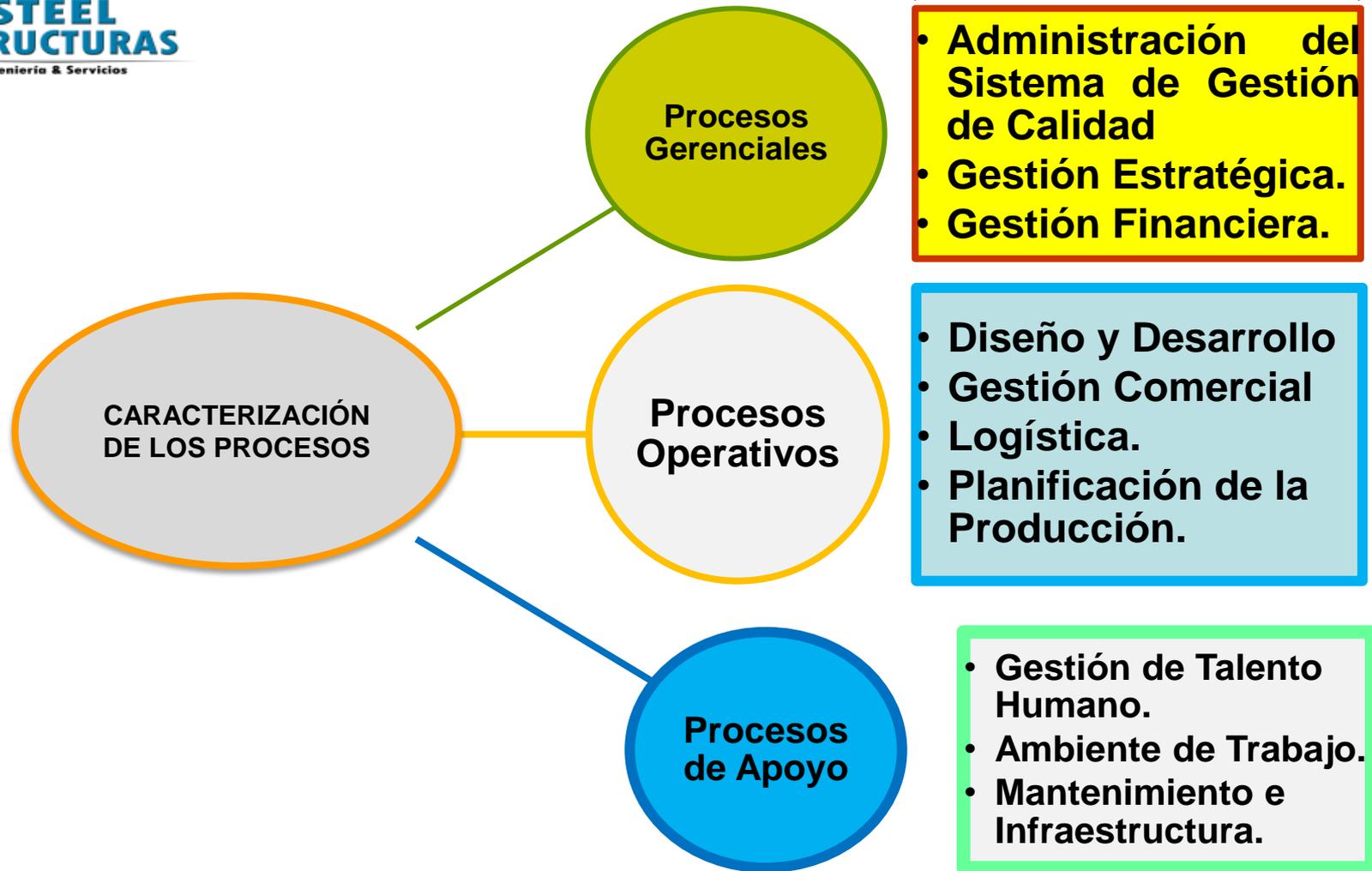




# MAPA DE PROCESOS



## Subprocesos



## Ficha de Proceso

Identifica las entradas y salidas, descripción, indicadores, recursos, documentos internos y externos, registros relacionados. (Norma ISO 9001:2008. )

## Documentación

Son documentos necesarios para que la empresa se asegure de la eficaz planificación, ejecución y control de sus procesos. Para ello se elaboró:

Flujogramas.  
Procedimientos.  
Formatos.

## 1. Ficha de proceso

## 2. Instrucción de Trabajo.

- \* Objetivo
- \* Alcance
- \* Definiciones
- \* Responsabilidades
- \* Descripción
- \* Manual de la Calidad
- \* Los procedimientos deben tener.
- \* Instrucciones de trabajo.
- \* Formato General para el Manual de Calidad y procedimientos es:
- \* Control de Cambios

### 3. Flujogramas

Flujograma Control de Documentos

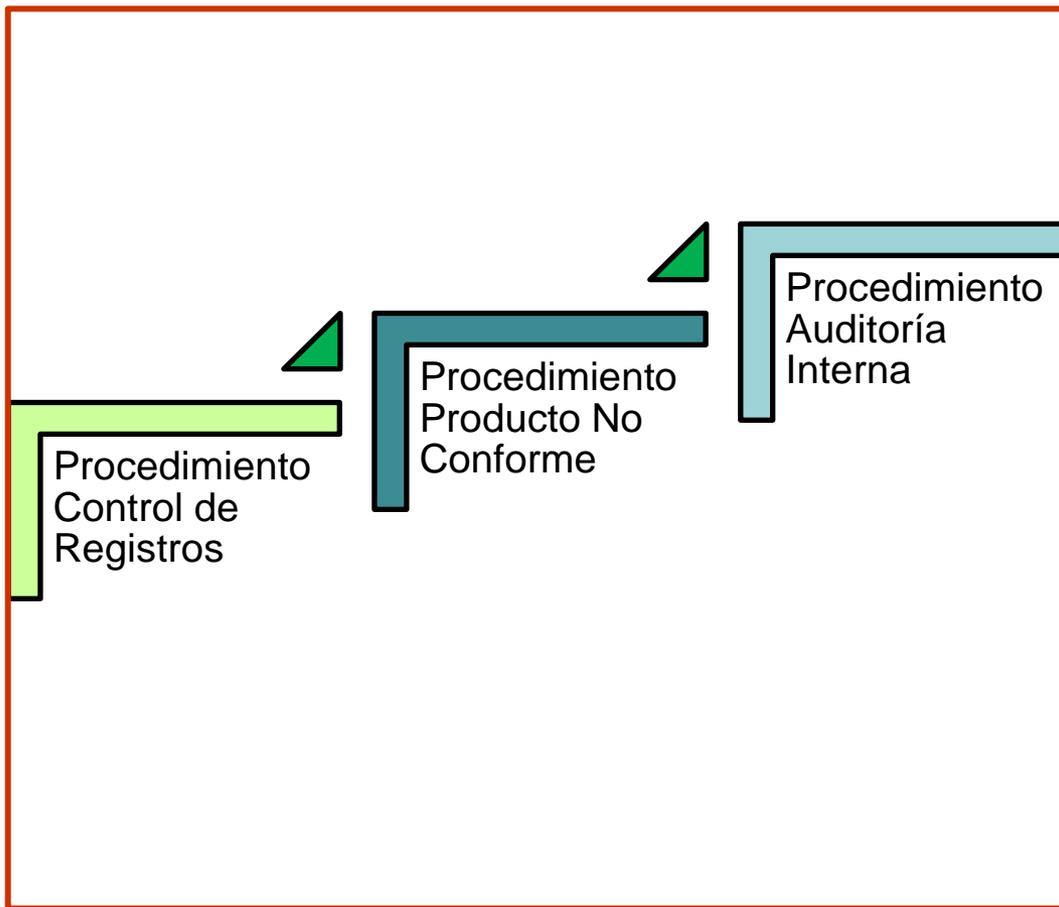
Flujograma Acción Preventiva, Correctiva y Mejoras.

### 4. Procedimiento

Procedimiento de Control de Documentos

Procedimiento de Acción Preventiva, Correctiva y Mejoras

# PROCEDIMIENTOS



# 5. FORMATOS

Formato de Producto No Conforme



Formato para Lista de Verificación



Formato para Hallazgos de Auditoría



Formato para Acción correctiva, preventiva o mejora



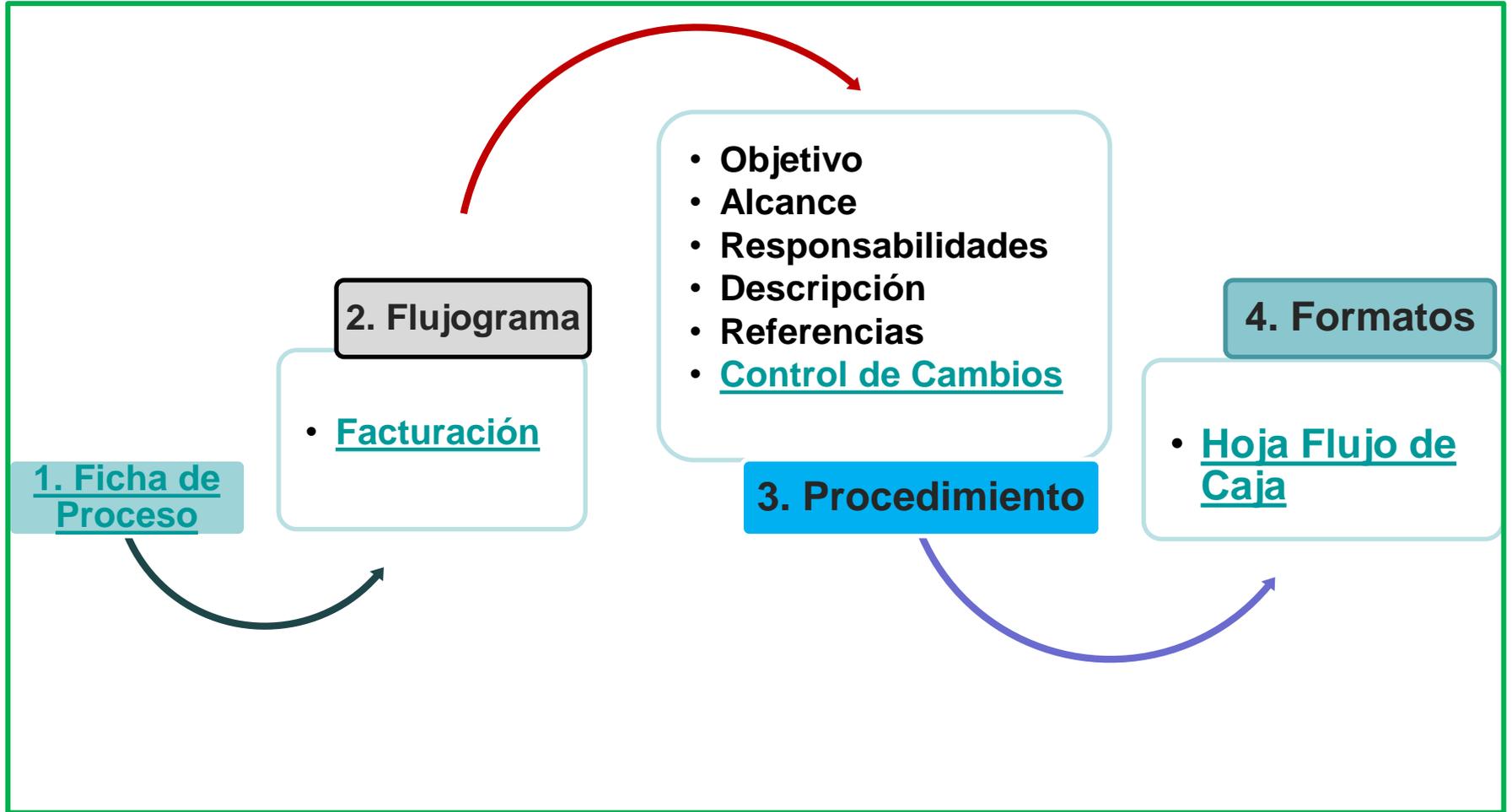
Formato para Matriz de Acciones correctivas, preventivas y mejoras

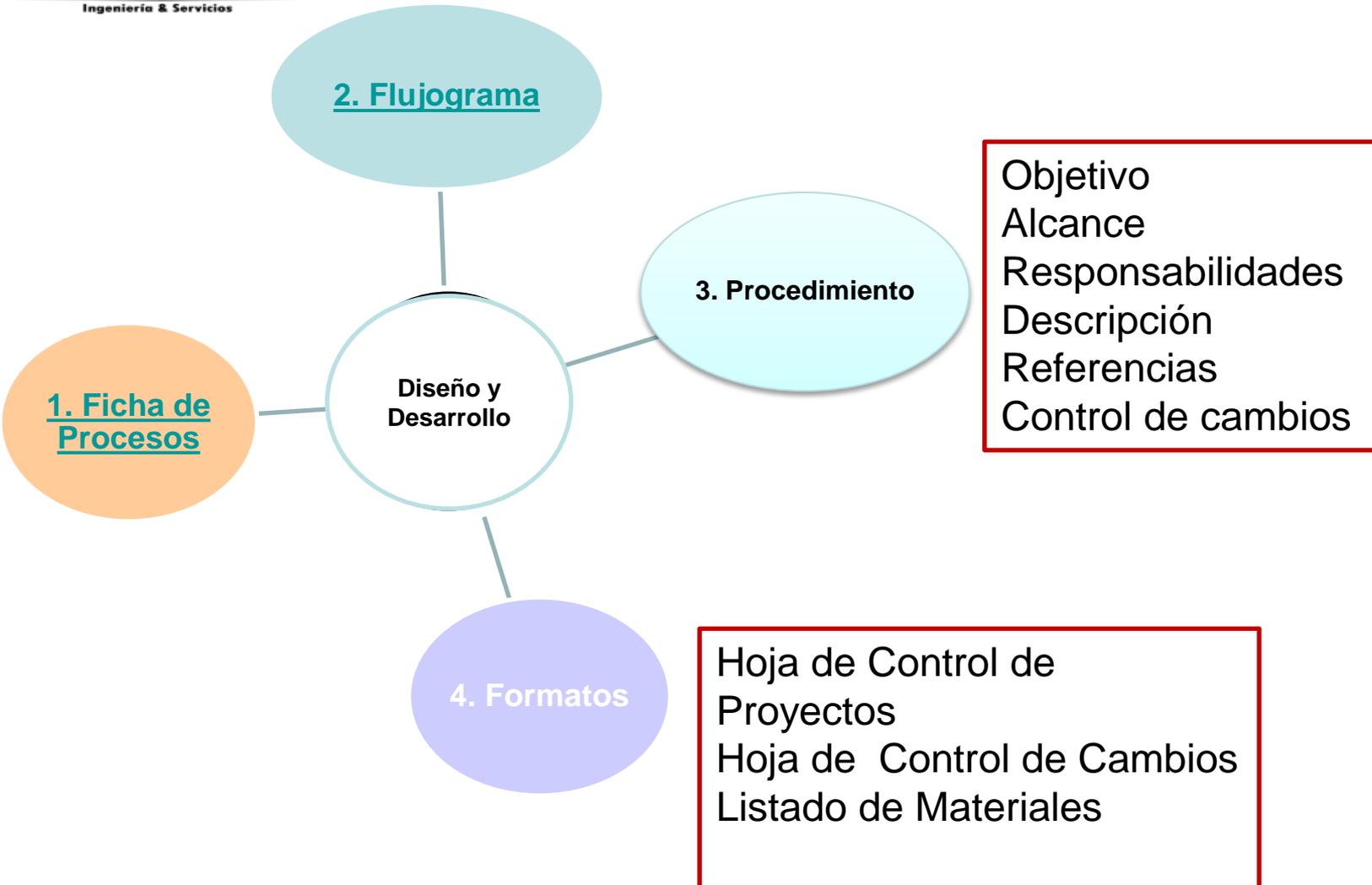
## Ficha de Proceso

- **Plantear los lineamientos estratégicos y proveer recursos necesarios para la implementación**

## Formato

- **Formato Acta de Reunión:** registrar los puntos relevantes de la reunión.



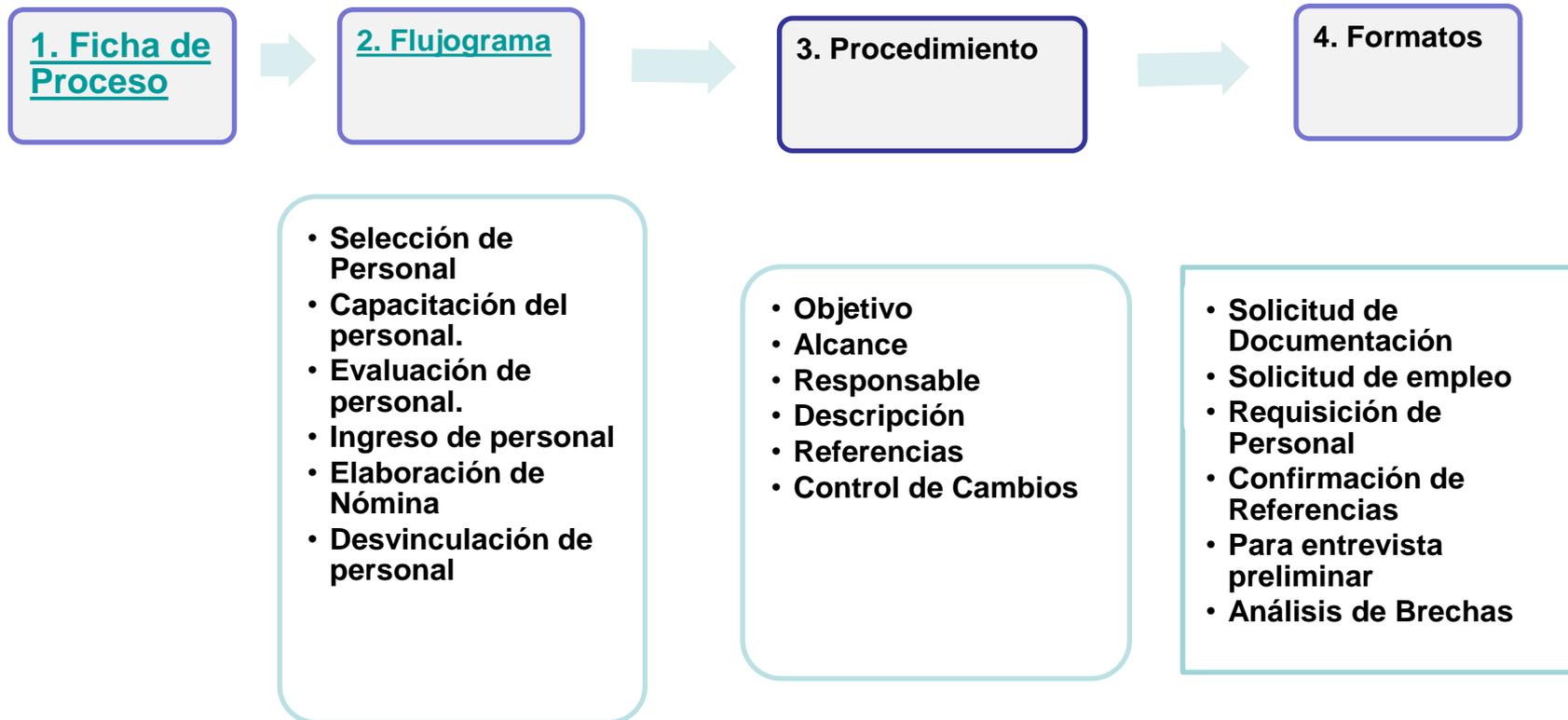


1. Ficha de Proceso

2. Flujograma

3. Procedimiento

4. **Formatos:** Contrato de Prestación de Servicios, Presupuesto de Ventas, Hoja de Toma de Datos, Propuesta de prestación de Servicios.





# *MANUAL DE LA CALIDAD ISO 9001:2008*

**STELL ESTRUCTURAS PLANTA  
INDUSTRIAL “ALEJANDRINA” CÍA  
LTDA**

**DIRECCIÓN:  
LATACUNGA, COTOPAXÍ, ECUADOR**



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: MC-GE-001
		Versión Original
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Fecha: 05-06-2014

<b>ANTECEDENTES</b>	
<b>MISIÓN</b>	
<b>VISIÓN</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Política de Calidad</li> <li>❖ Objetivo de Calidad</li> <li>❖ Gestión por Procesos y Sistema</li> <li>❖ Alcance y Exclusiones</li> </ul>
<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades</li> <li>❖ Manual de la Calidad</li> <li>❖ Control de Documentos</li> <li>❖ Control de Registros</li> </ul>



	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: MC-GE-001
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 05-06-2014

<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compromiso de la Dirección</li> <li>❖ Enfoque al Cliente</li> <li>❖ Política de La Calidad</li> </ul>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Objetivos de la Calidad</li> <li>❖ Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsabilidad y Autoridad.</li> <li>❖ Representante de la Dirección</li> <li>❖ Comunicación Interna</li> </ul>
<b>REVISIONES POR LA DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades</li> <li>❖ Información para la Revisión</li> <li>❖ Resultados de la Revisión</li> </ul>



	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: MC-GE-001
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 05-06-2014
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades</li> <li>❖ Competencia, Toma de Conciencia y Formación</li> <li>❖ Infraestructura</li> <li>❖ Ambiente de Trabajo.</li> </ul>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planificación de la Realización del producto.</li> <li>❖ Procesos relacionados con el cliente</li> </ul>	
<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>		
<b>COMPRAS</b>		
<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Control de la producción y prestación del servicio</li> <li>❖ Validación de los procesos</li> </ul>	



# CONCLUSIONES

- Se constató por medio del estudio de la matriz FODA la necesidad de mejorar los procesos.
- Los parámetros utilizados en el marco teórico demostraron ser efectivos en el desarrollo del proyecto Sistema de Gestión de Calidad.
- Se procede a identificar los procesos y subprocesos que mantiene la empresa, los mismos que presentan dificultades en la elaboración de sus actividades proporcionando la documentación adecuada.

# ***RECOMENDACIONES***

- Motivar y hacer partícipe a todo el personal en el proceso del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Es necesario que todo el proceso acate al nuevo Sistema de Gestión de Calidad para controlar y registrar los puntos establecidos, involucrarse con compromiso y responsabilidad.
- Es importante que el personal respete los lineamientos establecidos en los procesos de la empresa basados en la Norma ISO 9001:2008

**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**