



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIDAD REGIONAL DE SERVICIO COMUNITARIO UNEXPO, VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ

TUTOR INDUSTRIAL:

Dra. Elizabeth Lezama

TUTOR ACADÉMICO:

Ing. MSc. Iván Turmero

AUTOR:

Br. Villegas Bárbara

PUERTO ORDAZ, MARZO DE 2013

CONTENIDO

La presentación se estructura de la manera siguiente:

EL PROBLEMA

LA INSTITUCIÓN

DISEÑO METODOLÓGICO

DIAGNÓSTICO

DISEÑO DEL S.G.C.

INTRODUCCIÓN

**Ejecutivo
Nacional**



Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005)

La Unidad Central de Servicio Comunitario UNEXPO

Unidad Regional Vicerrectorado Puerto Ordaz

EJECUCIÓN DE PROYECTOS SATISFACTORIOS

Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Norma Venezolana COVENIN ISO 9001:2008

Estudio de tipo descriptivo y de análisis documental

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se observaron las siguientes fallas:

- DOCUMENTALES
- DE CALIDAD
- DE PERSONAL
- EN EL PRODUCTO

Revisión de los Procedimientos, Fases del Proceso y Recursos.

Permitirá que continuamente se mejoren las actividades de la organización y en consecuencia mejore el servicio que presta la Unidad Regional.



EL PROBLEMA

La Norma se aplicó con el fin de normalizar el Proceso y obtener resultados de forma efectiva y eficaz.

OBJETIVO GENERAL

- ❖ Diseñar e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO “Antonio José de Sucre” Puerto Ordaz, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos y el servicio que presta a la comunidad.

EL PROBLEMA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar y levantar la información de los procesos actuales que se llevan a cabo en la Unidad Central de Servicio Comunitario UNEXPO.
- Revisar la documentación necesaria para el desarrollo de la investigación.
- Determinar el porcentaje de cumplimiento actual de los apartados de la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO.



EL PROBLEMA

- Elaborar el Manual de Calidad para la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO basado en los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008.
- Diseñar y construir un sistema de documentación de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008, para la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO.
- Diseñar un Sistema de Indicadores de calidad que permita medir el desempeño y cumplimiento de los procesos de la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO.



EL PROBLEMA

JUSTIFICACIÓN

El trabajo adecuado o no de una organización se evidencia en los resultados, por ende en su producto.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerles grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la Dirección y de todos los integrantes de la misma.

Prestigio, la satisfacción del cliente, la reducción de la variabilidad, la reducción de costos y desperdicios.

EL PROBLEMA

ALCANCE

La siguiente investigación estuvo circunscrita a la Unidad Regional de Servicio Comunitario de la UNEXPO “Antonio José de Sucre” Vice-Rectorado Puerto Ordaz, Definiendo sus procesos y los documentos necesarios, los cuales tendrán vigencia según la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005) y mientras la misma no sea modificada.



LA INSTITUCIÓN

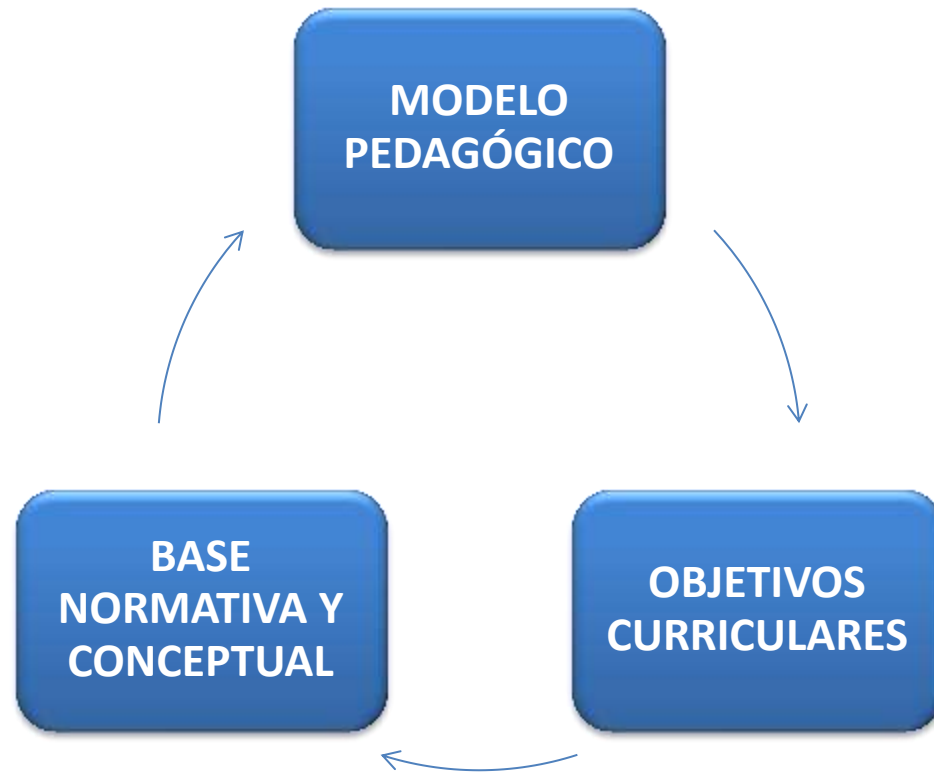
La Unidad Central de Servicio Comunitario UNEXPO “Antonio José de Sucre”.

ORGANIGRAMA DE POSICIÓN MACRO
DE LA UNIDAD CENTRAL DE SERVICIO
COMUNITARIO DE LA UNEXPO



LA INSTITUCIÓN

El Servicio Comunitario de la UNEXPO se fundamenta en :



LA INSTITUCIÓN

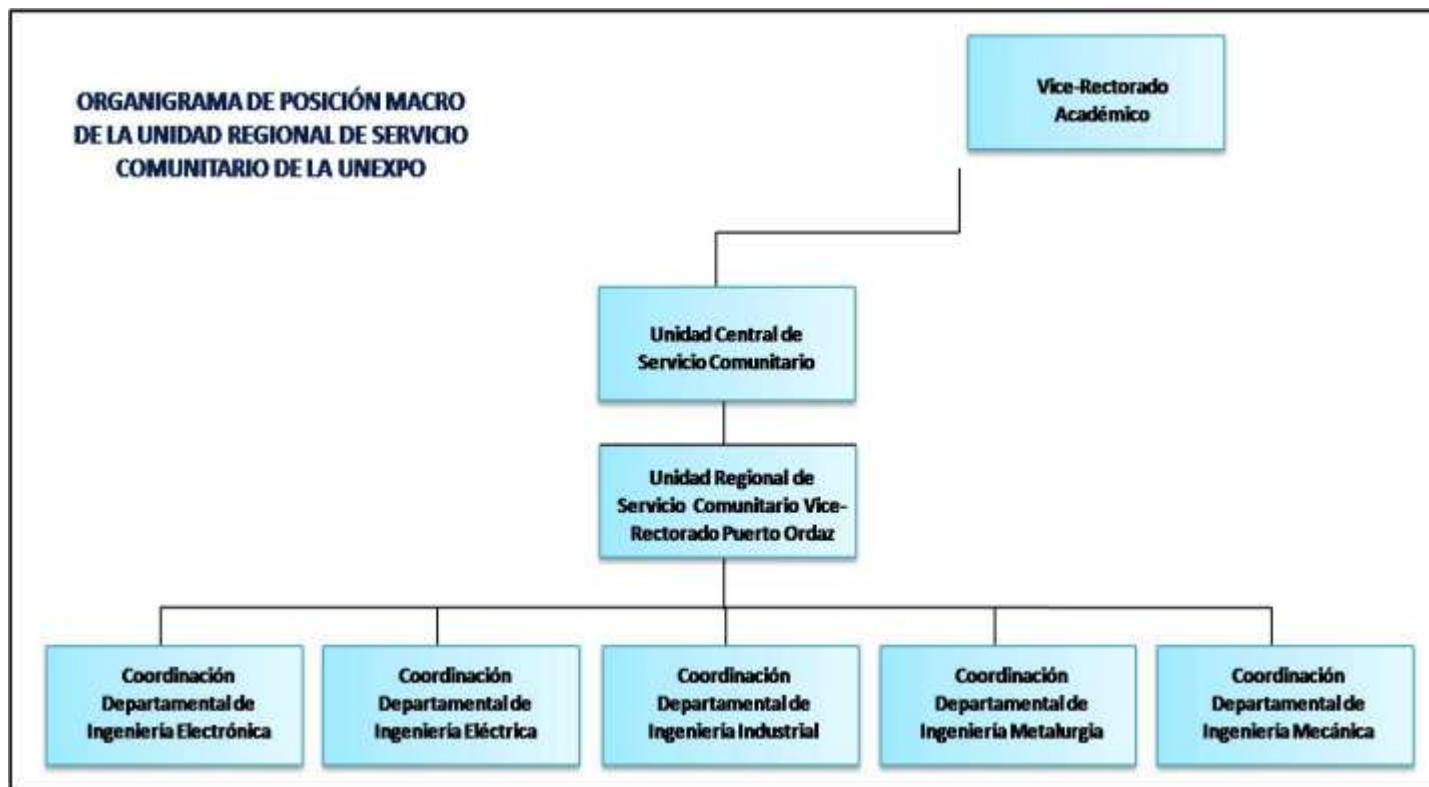
**la Unidad Regional de Servicio Comunitario UNEXPO
Vicerrectorado Puerto Ordaz.**

- Se encuentra ubicada en el Aula A3-12, en el tercer piso del Edificio de Aulas de dicho Vicerrectorado.
- Bajo supervisión y en estrecha relación con las comunidades o instituciones.
- Los proyectos están dirigidos a la aplicación de los conocimientos adquiridos por el estudiante, durante su formación académica en nuestra casa de estudios.



LA INSTITUCIÓN

El área de ejecución de proyectos, es la razón de ser de todas las Unidades Regionales, ya que los proyectos contemplan el 80% de la gestión.



LA NORMA Y SUS GENERALIDADES

**ISO
9001**

La Calidad y las Gestiones

NORMAS

**Comité Técnico de ISO
Organización Internacional
para la Estandarización**

**Sistema de Gestión de la
Calidad**

REQUISITOS

Origen Norma BS 5750 (1979)

**Entidad de normalización
británica, la BSI [British
Standards Institution].**

CERTIFICACION

LA NORMA Y SUS GENERALIDADES

ISO 9001:2008

1. GUÍAS Y DESCRIPCIONES GENERALES.

2. NORMATIVAS DE REFERENCIA.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

4. SISTEMA DE GESTIÓN.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

INCREMENTO
DE CLIENTES

GESTIONAR EL
RIESGO

REDUCIR
COSTOS

CALIDAD EN EL
SERVICIO

LA NORMA Y SUS GENERALIDADES

ISO 9001:2008 parte de la idea de que toda organización puede mejorar su manera de trabajar y tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”, El cual está estructurado en cuatro grandes bloques completamente lógicos : planificar, hacer, verificar y actuar, los cuales constituyen una estrategia de mejora continua de la calidad.



TIPO DE ESTUDIO

El estudio realizado fue de tipo descriptivo y de análisis de contenido.

- Se organizó y se clasificó la información.
- Los datos fueron tabulados y verificados con los resultados obtenidos producto de la observación.
- Se analizó toda la información recopilada producto de la investigación.
- Se presentÓ a la directiva de forma objetiva y sistematizada; abarcando el contenido total observado.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La Población objeto de estudio fueron los procesos, objetivos y funciones de la Unidad Regional de Servicio Comunitario de la UNEXPO Vice-Rectorado Puerto Ordaz. En este caso la Muestra coincidió con la población objeto de estudio.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- La revisión documental
- La observación directa
- La entrevista

DISEÑO METODOLÓGICO

- **Manuales y documentos**
- **Hechos presentes**
- **Lectura detenida y rigurosa de los textos**
- **Planteamientos esenciales y los aspectos lógicos**

Posteriormente se procedió a la observación directa, para verificar cómo se llevan a cabo las actividades, operaciones diarias y en donde se enmarca el trabajo de la unidad.

Y por último, se utilizó la entrevista para obtener información de los sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos, sobre el proceso, políticas y sugerencias.

DISEÑO METODOLÓGICO

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Tabulación

| INFORMACIÓN SOLICITADA | INFORMACIÓN OBTENIDA |
|--|---|
| Personal que Labora actualmente en la Unidad Regional. | 3 personas { Coordinador Regional 1 Oficinista 1 Secretaria |
| Trabajos relacionados con la Investigación. | <ul style="list-style-type: none">• Manual de Organización de la Unidad Central de Servicio Comunitario (Sutta, 2009)• Sistema de Control de Gestión de la Unidad Central de Servicio Comunitario (Sutta, 2010)• Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Central de Servicio Comunitario. (Villegas, 2011) |

DISEÑO METODOLÓGICO

PROCEDIMIENTO

1. Diagnóstico general de la situación actual y cálculo de brecha en la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vice-Rectorado Puerto Ordaz.
2. Revisión de la documentación en lo que se refiere a Sistemas de Gestión de la Calidad.
3. Identificación de las conformidades y no conformidades existentes entre el Sistema de Gestión de la Calidad y cumplimiento actual de las cláusulas.
4. Elaboración del Manual de Calidad para la Unidad Regional de Servicio Comunitario.

DISEÑO METODOLÓGICO

5. Diseño y elaboración de procedimientos y formularios de documentación necesarios exigidos por la Norma.
6. Diseño de Indicadores de Calidad para la Unidad Regional de Servicio Comunitario.
7. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Regional de Servicio Comunitario.
8. Aplicación del cuestionario de evaluación del sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2008, para determinar el avance logrado, calculando la brecha.



DIAGNÓSTICO

Aplicación del cuestionario para la auditoría interna ISO 9001:2008

- Escala de valores de Anderi Sourì
- Metodología para calcular la brecha existente y el porcentaje de cumplimiento.

1. Promediar por cada cláusula y sub-cláusulas los valores obtenidos a través de los criterios para la cuantificación de evaluación diagnóstico de Anderi Sourì.

2. Promediar los resultados obtenidos de las cláusulas y sub-cláusulas de cada sección de la norma.

3. Promediar los valores obtenidos de cada sección de la norma. Este procedimiento arrojará como resultado el nivel de aplicación o porcentaje (%) de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vice-Rectorado Puerto Ordaz.

4. Restar el cumplimiento con la norma (100%); requisito necesario para poder optar a la certificación; con el valor obtenido en el paso anterior (% de cumplimiento con la norma).

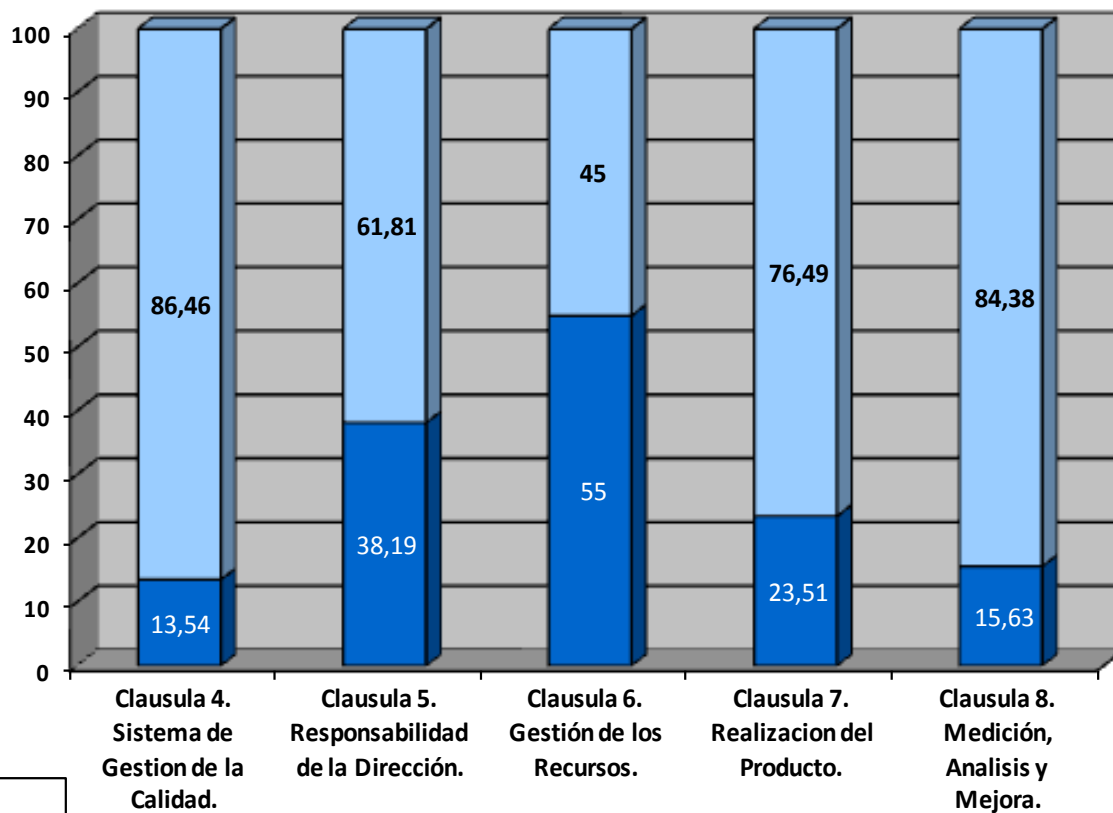
DIAGNÓSTICO

Tabla de resultados iniciales de la auditoría interna

| CLAUSULAS DEL S.G.C | % DE CUMPLIMIENTO | | % BRECHA |
|--|---------------------------------|---------------|---------------|
| 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | CUMPLIMIENTO cláusula 4: | 13,54% | 86,46% |
| 4.1 Generalidades | Cumplimiento cláusula 4.1: | 25,00% | |
| 4.2 Documentación | Cumplimiento cláusula 4.2: | 2,08% | |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | CUMPLIMIENTO cláusula 5: | 38,19% | 61,81% |
| 5.1 Compromiso de la Gerencia | Cumplimiento cláusula 5.1: | 75,00% | |
| 5.2 Enfoque en cliente | Cumplimiento cláusula 5.2: | 50,00% | |
| 5.3 Política de la calidad | Cumplimiento cláusula 5.3: | 0,00% | |
| 5.4 Planificación | Cumplimiento cláusula 5.4: | 12,50% | |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | Cumplimiento cláusula 5.5: | 79,17% | |
| 5.6 Revisión por la Dirección | Cumplimiento cláusula 5.6: | 12,50% | |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | CUMPLIMIENTO cláusula 6: | 55,00% | 45,00% |
| 6.1 Provision de recursos | Cumplimiento cláusula 6.1: | 75,00% | |
| 6.2 Recursos humanos | Cumplimiento cláusula 6.2: | 20,00% | |
| 6.3 Infraestructura | Cumplimiento cláusula 6.3: | 50,00% | |
| 6.4 Ambiente de trabajo | Cumplimiento cláusula 6.4: | 75,00% | |
| 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | CUMPLIMIENTO cláusula 7: | 23,51% | 76,49% |
| 7.1 Planificación de la realización del producto | Cumplimiento cláusula 7.1: | 50,00% | |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente | Cumplimiento cláusula 7.2: | 20,83% | |
| 7.3 Diseño y desarrollo | Cumplimiento cláusula 7.3: | 23,81% | |
| 7.4 Compras | Cumplimiento cláusula 7.4: | N/A | |
| 7.5 Prestación de servicio posventa | Cumplimiento cláusula 7.5: | 22,92% | |
| 7.6 Control de equipos de medición y seguimiento | Cumplimiento cláusula 7.6: | 0,00% | |
| 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA | CUMPLIMIENTO cláusula 8: | 15,63% | 84,38% |
| 8.1 General | Cumplimiento cláusula 8.1: | 25,00% | |
| 8.2 Medición y Seguimiento | Cumplimiento cláusula 8.2: | 28,13% | |
| 8.3 Control de producto no conforme | Cumplimiento cláusula 8.3: | 25,00% | |
| 8.4 Análisis de data | Cumplimiento cláusula 8.4: | 0,00% | |
| 8.5 Mejora | Cumplimiento cláusula 8.5: | 0,00% | |
| | CUMPLIMIENTO TOTAL: | 29,17% | 70,83% |

DIAGNÓSTICO

Gráfico de resultados iniciales de la auditoría interna



■ % BRECHA

■ % DE CUMPLIMIENTO

DIAGNÓSTICO

La brecha existente entre la situación actual de la Unidad Regional y lo exigido por la Norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2008, radica en la falta de la documentación y el incumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma para dichos documentos.

La documentación requerida es la siguiente:

- **Manual de Calidad.**
- **Procedimientos y formularios obligatorios del S.G.C.**
- **Procedimientos y formularios necesarios para el desarrollo de cada fase del proceso de la Unidad Regional.**

**Análisis de los resultados de la auditoria
interna realizada inicialmente**



**Brecha inicial
70,83%**

- Charlas para todo el personal sobre la calidad, mejora continua y la importancia de su implementación en la Unidad, mediante el convenio SIDOR-UNEXPO.
- Reuniones semanales con todo el personal tanto de la Unidad Regional como de la Unidad Central de Servicio Comunitario, para discutir los cambios en la documentación.
- Presentación de los avances de la Investigación y del Diseño.
- Adecuación de la Documentación del Proceso.

Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad

El **Manual de Calidad**, es el rector de la gestión del proceso de la Unidad Regional de Servicio Comunitario, en él se describe la relación entre las fases del proceso, el alcance del sistema y la exclusión para las cláusulas o sub-cláusulas no aplicables.

Para la construcción del Manual de Calidad se diseñaron:

- **Política de Calidad**
- **Objetivos de Calidad**
- **Flujograma del proceso**
- **Indicadores de Calidad**



El Manual de Calidad se estructuró de la siguiente manera:

- Alcance y Campo de aplicación.
- Información introductoria .
- Política de Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Descripción de la organización, responsabilidades y autoridades.
- Flujograma del proceso central de realización del producto.
- Elementos del Sistema de Gestión la Calidad y referencia de los procedimientos en base a la Norma ISO 9001:2008.
- Indicadores de Calidad.
- Apéndices.



Política de Calidad

La Unidad Regional de Servicio Comunitario de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO), tiene el compromiso de satisfacer las necesidades de las comunidades, instituciones públicas/privadas y estudiantes, que trabajan articuladamente con un equipo humano de docentes y profesionales, en pro de la realización de proyectos que fortalezcan la contribución de la Universidad con el desarrollo del país, en todos los ámbitos, manteniendo estándares mundiales de calidad en sus procesos, realizando mejoras de manera continua para ofrecer el mejor servicio y asegurando la competitividad de sus proyectos a nivel internacional, nacional, regional y local.

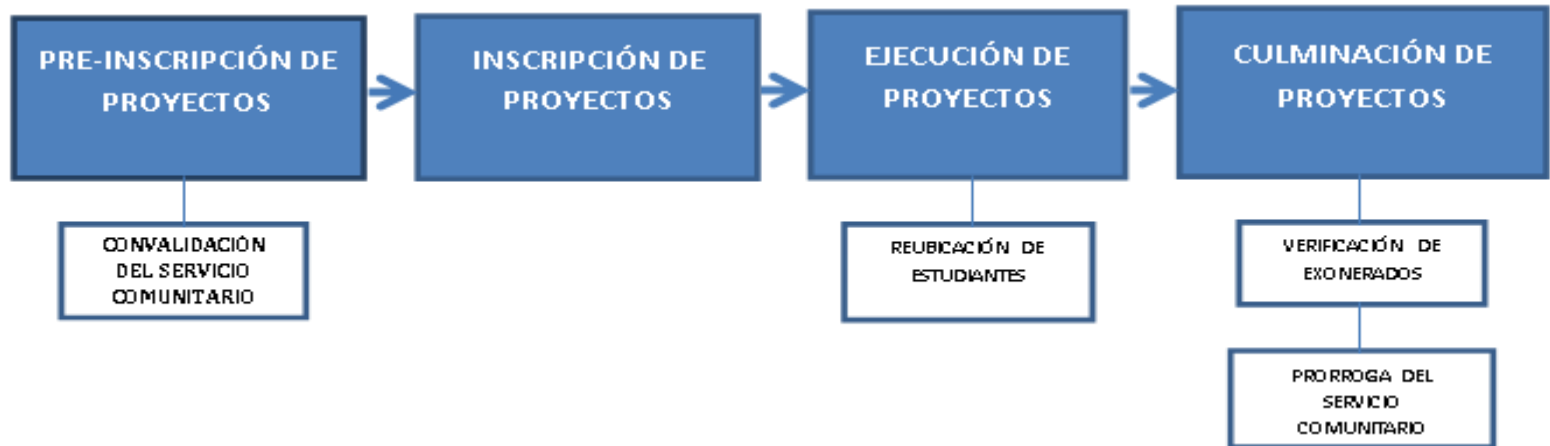


Objetivos de Calidad

1. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma COVENIN ISO 9001:2008.
2. Realizar todos los procesos de acuerdo a las directrices de la Unidad Central de Servicio Comunitario y las normativas vigentes.
3. Asegurar la calidad en todos los servicios prestados a las instituciones públicas/privadas y la comunidad en general, de manera efectiva, eficaz y oportuna.
4. Aplicar estrategias organizacionales para la mejora continua.
5. Establecer la capacitación continua del personal en áreas claves como: servicio comunitario, aprendizaje-servicio, planificación y proyectos como base para el desarrollo de las Unidades.
6. Garantizar la satisfacción de las necesidades de las comunidades, instituciones públicas/privadas y estudiantes mediante proyectos ejecutados.

DISEÑO

Flujograma del proceso central de realización del producto.



- La Convalidación del Servicio Comunitario.
- Reubicación de Estudiantes
- Verificación de Exonerados
- Prórroga del Servicio Comunitario.

Se diseñó un conjunto de **Indicadores de Calidad** que incluye indicadores de proceso, de servicio y de la percepción del visitante, esto con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes

| INDICADOR | DESCRIPCION | FORMULA | UM | FRECUENCIA |
|--|---|--|----|------------|
| Cumplimiento Formación de Personal | Mide el porcentaje de cumplimiento de la formación del personal. | $\frac{\text{N}^{\circ}\text{CP} - \text{N}^{\circ}\text{CR}}{\text{N}^{\circ}\text{CP}} \times 100\%$ | % | Semestral |
| Cumplimiento Evaluación de Requerimientos | Mide el porcentaje de cumplimiento de la evaluación de los requerimientos de cada proyecto. | $\frac{\text{N}^{\circ}\text{Py} - \text{N}^{\circ}\text{PyE}}{\text{N}^{\circ}\text{Py}} \times 100\%$ | % | Semestral |
| Cumplimiento Auditorías Internas | Mide el porcentaje de cumplimiento de las auditorías internas. | $\frac{\text{N}^{\circ}\text{AP} - \text{N}^{\circ}\text{AR}}{\text{N}^{\circ}\text{AP}} \times 100\%$ | % | Semestral |
| Cumplimiento Plan de Mejora | Mide el porcentaje de cumplimiento de evaluaciones del plan de mejora. | $\frac{\text{N}^{\circ}\text{EP} - \text{N}^{\circ}\text{ER}}{\text{N}^{\circ}\text{EP}} \times 100\%$ | % | Semestral |
| Satisfacción Servicio Prestado | Mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios de la Unidad Regional. | $\frac{\text{N}^{\circ}\text{EnR} - \text{N}^{\circ}\text{En}\geq 7}{\text{N}^{\circ}\text{EnR}} \times 100\%$ | % | Semestral |

DISEÑO

Se evaluaron las necesidades de la Unidad con respecto a su auditoria inicial para diseñar la documentación necesaria en base a la Norma ISO 9001:2008.

Se crearon documentos necesarios para el proceso, como:

| | | |
|----------------|--|--------------|
| FORMATOS: | FORMATO SOLICITUD NECESIDAD/PROBLEMA | FOR-UCSC/001 |
| | FORMATO EVALUACION REQUERIMIENTOS | FOR-UCSC/002 |
| | ENCUESTA | |
| PROCEDIMIENTO: | REQUERIMIENTOS CLIENTE | PRO-UCSC/001 |

Se diseñaron los formatos y procedimientos obligatorios del sistema de Gestión de Calidad.

| | | |
|-----------------|---|-------------|
| FORMATOS: | LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL S.G.C. | FOR-SGC/001 |
| | REGISTRO DE REVISION DEL S.G.C. | FOR-SGC/002 |
| | REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL S.G.C. | FOR-SGC/003 |
| | CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C. | FOR-SGC/004 |
| | CONTROL DE ARCHIVO DEL S.G.C. | FOR-SGC/005 |
| | CUESTIONARIO AUDITORIA INTERNA DEL S.G.C. | FOR-SGC/006 |
| | REPORTE DE POTENCIALES NC / NO CONFORMIDADES DEL S.G.C. | FOR-SGC/007 |
| | REPORTE DE PRODUCTOS NO CONFORMES DEL S.G.C. | FOR-SGC/008 |
| PROCEDIMIENTOS: | CONTROL DE DOCUMENTACION DEL S.G.C. | PRO-SGC/001 |
| | CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C. | PRO-SGC/002 |
| | AUDITORIAS INTERNAS DEL S.G.C. | PRO-SGC/003 |
| | CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES DEL S.G.C. | PRO-SGC/004 |
| | ACCIONES CORRECTIVAS DEL S.G.C. | PRO-SGC/005 |
| | ACCIONES PREVENTIVAS DEL S.G.C. | PRO-SGC/006 |

DISEÑO

Se realizó un formulario de Encuesta para obtener la visión de los usuarios de la Unidad Regional de Servicio Comunitario.

Asimismo se automatizó el formato de cuestionario para Auditorías Internas ISO 9001:2008.

Adecuación de la documentación de la Unidad.

| | | |
|-----------------|--|--------------|
| FORMATOS: | INSCRIPCION DE PROYECTOS | FOR-UCSC/002 |
| | CONTROL DE ASISTENCIA | FOR-UCSC/003 |
| | CONSTANCIA DE CULMINACION | FOR-UCSC/004 |
| PROCEDIMIENTOS: | CONVALIDACION | PRO-UCSC/002 |
| | FORMULACION DE ANTEPROYECTOS | PRO-UCSC/003 |
| | PRESENTACION DE PROYECTOS | PRO-UCSC/004 |

DISEÑO

Resultados de la Implementación

Auditoría Parcial



Se aplicó nuevamente el cuestionario para la auditoría interna ISO 9001:2008



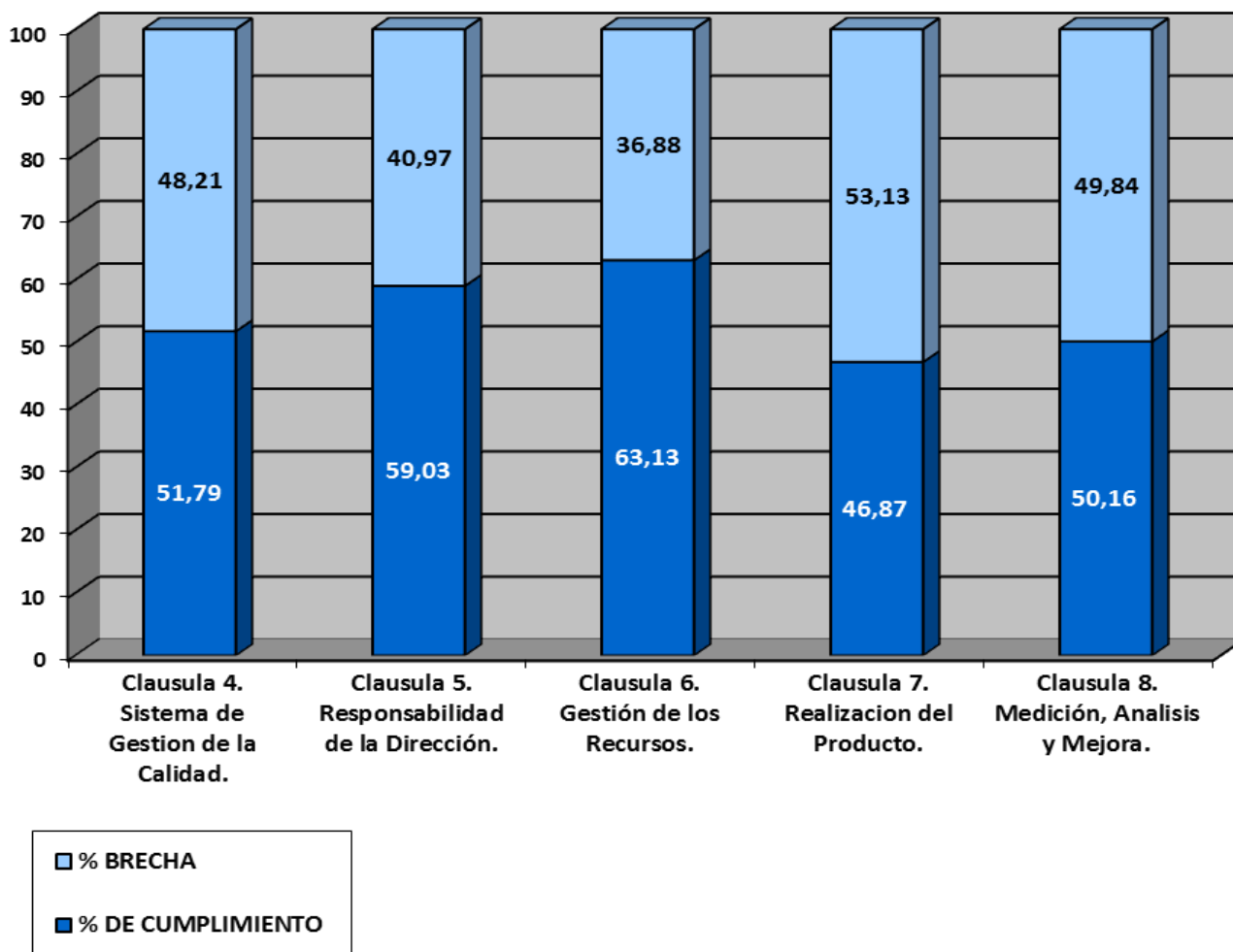
Resultado de porcentajes finales obtenidos en cada cláusula de la Norma ISO 9001:2008.

El porcentaje final de cumplimiento es de 54,19%, al compararlo con el porcentaje de cumplimiento inicial de 29,17%, se demuestra un avance de 25,02%.

Tabla de resultados finales de la auditoría interna

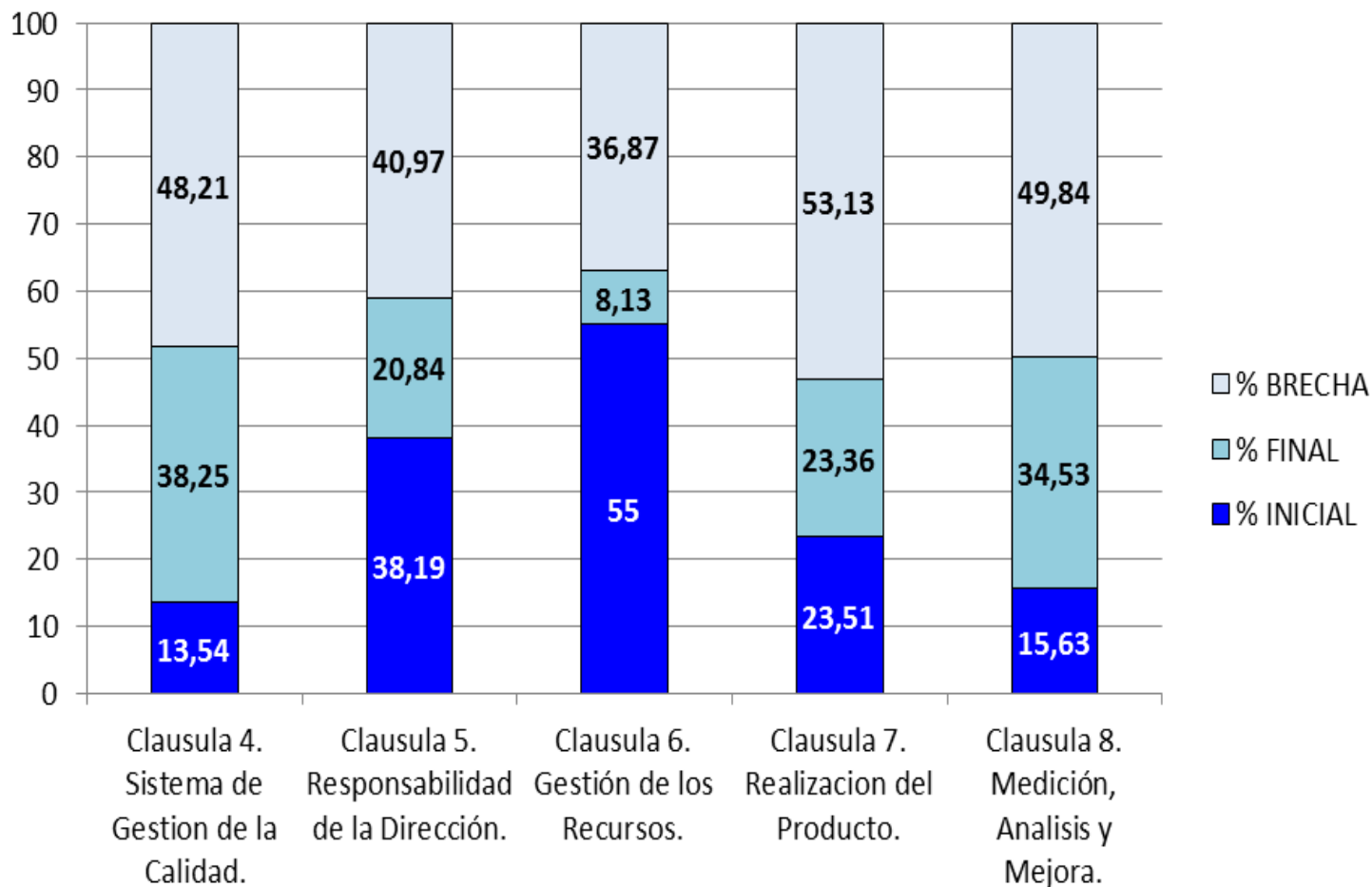
| CLAUSULAS DEL S.G.C | % DE CUMPLIMIENTO | | % BRECHA |
|--|---------------------------------|---------------|---------------|
| 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | CUMPLIMIENTO cláusula 4: | 51,79% | 48,21% |
| 4.1 Generalidades | Cumplimiento cláusula 4.1: | 53,57% | |
| 4.2 Documentación | Cumplimiento cláusula 4.2: | 50,00% | |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | CUMPLIMIENTO cláusula 5: | 59,03% | 40,97% |
| 5.1 Compromiso de la Gerencia | Cumplimiento cláusula 5.1: | 62,50% | |
| 5.2 Enfoque en cliente | Cumplimiento cláusula 5.2: | 58,33% | |
| 5.3 Política de la calidad | Cumplimiento cláusula 5.3: | 50,00% | |
| 5.4 Planificación | Cumplimiento cláusula 5.4: | 50,00% | |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | Cumplimiento cláusula 5.5: | 83,33% | |
| 5.6 Revisión por la Dirección | Cumplimiento cláusula 5.6: | 50,00% | |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | CUMPLIMIENTO cláusula 6: | 63,13% | 36,88% |
| 6.1 Provision de recursos | Cumplimiento cláusula 6.1: | 75,00% | |
| 6.2 Recursos humanos | Cumplimiento cláusula 6.2: | 52,50% | |
| 6.3 Infraestructura | Cumplimiento cláusula 6.3: | 50,00% | |
| 6.4 Ambiente de trabajo | Cumplimiento cláusula 6.4: | 75,00% | |
| 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | CUMPLIMIENTO cláusula 7: | 46,87% | 53,13% |
| 7.1 Planificación de la realización del producto | Cumplimiento cláusula 7.1: | 62,50% | |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente | Cumplimiento cláusula 7.2: | 50,00% | |
| 7.3 Diseño y desarrollo | Cumplimiento cláusula 7.3: | 50,60% | |
| 7.4 Compras | Cumplimiento cláusula 7.4: | N/A | |
| 7.5 Prestación de servicio posventa | Cumplimiento cláusula 7.5: | 46,25% | |
| 7.6 Control de equipos de medición y seguimiento | Cumplimiento cláusula 7.6: | 25,00% | |
| 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA | CUMPLIMIENTO cláusula 8: | 50,16% | 49,84% |
| 8.1 General | Cumplimiento cláusula 8.1: | 50,00% | |
| 8.2 Medición y Seguimiento | Cumplimiento cláusula 8.2: | 50,78% | |
| 8.3 Control de producto no conforme | Cumplimiento cláusula 8.3: | 50,00% | |
| 8.4 Análisis de data | Cumplimiento cláusula 8.4: | 50,00% | |
| 8.5 Mejora | Cumplimiento cláusula 8.5: | 50,00% | |
| | CUMPLIMIENTO TOTAL: | 54,19% | 45,81% |

Gráfico de resultados finales de la auditoría interna



DISEÑO

Gráfico de % iniciales, finales y brecha



CONCLUSIONES

1. La Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad.
2. La aplicación del diagnóstico a la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz para analizar su situación actual con respecto al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008, arrojó como resultado un cumplimiento de 29,17% y una brecha de calidad de 70,83%, siendo la cláusula con menor puntaje la 4. “Sistema de Gestión de la Calidad”, con un cumplimiento de 13,54%.

CONCLUSIONES

3. Al analizar y evaluar la situación actual de la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz, se determinó que existen procedimientos ya establecidos en manuales previos, que no se han implementado y que representan acciones necesarias para mejorar así el proceso que desarrolla la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz.
4. En el marco de la situación anteriormente planteada, a través de la presente investigación, se crearon los procedimientos mínimos que

CONCLUSIONES

exige la Norma COVENIN-ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad: Control de Documentos, Control de los Registros, Control de Auditorías Internas, Control de los Productos no Conformes, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

4. Se Diseñó el Manual de Calidad de la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz, así como Política de Calidad y Objetivos de la Calidad.

CONCLUSIONES

5. Se construyó un Sistema de Indicadores de Calidad, el cual es consonó con la Política y los Objetivos de la Calidad de la Unidad.
6. Al finalizar la investigación se aplicó nuevamente el cuestionario para la auditoria interna del Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 9001:2008 para determinar el avance de la Unidad Regional de Servicio Comunitario Vicerrectorado Puerto Ordaz, resultando un cumplimiento total del 54,19%, con una brecha de 45,81 %, lo que muestra un avance de 25,02% con respecto a la situación actual.

RECOMENDACIONES

1. Mantener la capacitación del personal de la Unidad Regional y realizarlo de acuerdo a lo establecido por la Norma COVENIN-ISO 9001:2008.
2. Asignar formalmente a una persona para que se encargue de controlar todo lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Implementar toda la documentación propuesta para el Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Regional.

RECOMENDACIONES

5. Declarar y divulgar la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad a todo el personal que labora en la Unidad Regional, colocándolos en los sitios visibles del área de trabajo.
6. Aplicar semestralmente la Encuesta de Evaluación del Servicio e Indicadores de Calidad, con el fin de medir la calidad del proceso, en cuanto al servicio que presta la Unidad Regional de Servicio Comunitario.
7. Realizar evaluaciones sistemáticas del Sistema de Gestión de la Calidad.

APÉNDICES

- [Manual de Calidad.](#)
- [Apéndices del Manual de Calidad.](#)
- [Documentos obligatorios diseñados para el S.G.C.](#)
- [Auditoría interna inicial ISO 9001:2008.](#)
- [Auditoría interna final ISO 9001:2008](#)

