

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABI"

**FACULTAD DE  
INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TESIS:  
PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

"DISEÑO DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD PARA EL CAMPOSANDO PARQUES  
DEL RECUERDO EN LA CIUDAD DE MANTA SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008"

**DIRECTOR DE TESIS:  
DR. ALCIVIADES SANTOS**

**AUTORES:  
JARES ALVIA REYES.  
EDGAR MERO LÓPEZ**

2010 – 2011

MANTA - MANABI - ECUADOR

**UNIVERSIDAD LAICA  
“ELOY ALAFARO”  
DE MANABÍ**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**DISEÑO DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD PARA  
EL CAMPOSANDO PARQUES DEL RECUERDO EN LA  
CIUDAD DE MANTA SEGÚN LA NORMA ISO  
9001:2008”**

**TESIS DE GRADO**

Sometida a consideración de la Facultad de Ingenieria de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito previo a la obtención del  
Titulo de:

**INGENIEROS INDUSTRIALES**

**APROBADA:**

---

Ing. Leonor Vizuite.

DECANO

---

Dr. Alciviades Santos.

DIRECTOR DE TESIS.

---

JURADO EXAMINADOR

---

JURADO EXAMINADOR

DR. ALCIVIADES SANTOS.

Catedrático de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de  
Manabí

CERTIFICA:

En mi calidad de Director de Tesis certifico que el presente trabajo fue elaborado bajo mi dirección, orientación y supervisión, sin embargo el proceso investigativo los conceptos y resultados son de exclusiva responsabilidad de los graduados Sr. Jares Alvia Reyes y Sr. Edgar Mero López, cuya Tesis de Grado tiene como tema: Diseño del Sistema Gestion de Calidad para el Camposando Parques del Recuerdo en la ciudad de Manta según la norma ISO 9001:2008”, habiendo cumplido con las disposiciones establecidas para el efecto.

---

Dr. Alciviades Santos.

**DIRECTOR DE TESIS.**

## DECLARACIÓN EXPRESA.

La responsabilidad de los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta Tesis corresponden exclusivamente a los Autores: Sr. Jares Alvia Reyes y Sr. Edgar Mero López. Y el patrimonio intelectual de la Tesis de Grado corresponderá a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí para los fines que mejor convenga, finalmente se considera como el patrimonio intangible que heredera la carrera de Ingeniería Industrial.

---

SR. JARES ALVIA REYES.

---

SR. EDGAR MERO LÓPEZ.

## DEDICATORIA.

Dedico este trabajo principalmente;

A mis Padres Esmeraldas Reyes y Víctor Alvia por su apoyo incondicional con el cual me motivaron para culminar mi carrera profesional.

A mi querida Esposa María Flores y a mis hijos Karina, Gary y Anthony Jesús quienes me dieron todo su cariño, consejos, y me motivaron para que termine esta tesis de grado y realizarme como Ingeniero Industrial.

Este trabajo se lo dedico a toda mi Familia con Cariño y Amor.

---

SR. JARES ALVIA REYES.

## AGRADECIMIENTO

Con todo cariño agradezco a mis padres, a mi querida esposa María Flores y mis hijos Karina Elizabeth, Gary Antonio y Anthony Jesús Alvia Flores quienes me ayudaron en todos los momentos difíciles desde pequeño de ser Ing. Industrial.

Al Ing. Juber Azua que con sus consejos y conocimientos me fue guiando para culminar este trabajo de Tesis de Grado.

Le doy gracias a la Institución que me ha acogido dentro de sus aulas de clases en especial a nuestro Director de Tesis Dr. Alciviades Santos y también a La Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial, Ing. Leonor Vizuete y a todos los catedráticos de la Facultas de Ingeniería Industrial de la ULEAM, que han sabido encaminar correctamente esta unidad académica a fin de preparar profesionales con alta formación académica, humanista, moral y ética.

---

SR. JARES ALVIA REYES.

## DEDICATORIA.

Este trabajo se lo dedico a mis Padres, especialmente a mi esposa Dessy Mero y a mis hijos Kerly, Luis, Christopher Mero Mero por ser las personas que han estado conmigo brindándome su apoyo incondicional en una etapa que significo sacrificio, dedicación y voluntad culminando con éxito una de las metas de la vida.

---

SR. EDGAR MERO LÒPEZ.

## AGRADECIMIENTO.

Ha culminado una hermosa etapa de mi vida este logro profesional no lo hubiera conseguido sin el apoyo y la fortaleza que me ha dado Dios y mi Familia, como mis Padres Miguel Mero y María López, mi Esposa Dessy Mero y de mis hijos Luís, Kerly y Christopher.

Le doy gracias a la Institución que me ha acogido dentro de sus aulas de clases en especial al Dr. Santos Álava y la Ing. Leonor Vizuite, y a todos los catedráticos de la Facultad de Ingeniería Industrial de la ULEAM que han sabido encaminar correctamente esta unidad académica a fin de preparar profesionales con una alta formación académica, humanista, moral y ética.

---

SR. EDGAR MERO LÒPEZ.



# INDICE

## CAPITULO I

### 1.1 INTRODUCCION

### 1.2. DEFINICIÓN

#### 1.2.1. CONCEPTO DE CEMENTERIOS

#### 1.2.2. CLASES DE CEMENTERIOS

##### 1.2.2.1. CATACUMBAS

##### 1.2.2.2. CEMENTERIOS TRADICIONALES

##### 1.2.2.3. CEMENTERIOS VERTICALES (CRIPTAS )

##### 1.2.2.4. PARQUES CEMENTERIOS

### 1.3. SERVICIOS EXEQUIALES

### 1.4. CONTROL DE CALIDAD.

### 1.5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

### 1.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).

### 1.7. NORMALIZACIÓN.

### 1.8. LA NORMA ISO 9001:2008.

## CAPITULO II

2.1. ANTECEDENTES.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.

2.3. SERVICIOS EXEQUIALES QUE BRINDA A LA COMUNIDAD PARQUES DEL RECUERDO.

2.3.1. PRODUCTOS

2.3.2. SERVICIOS ADICIONALES.

2.4. TIEMPO DE DURACIÓN DEL CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE UN ESPACIO.

2.5. VENTAJAS AL REALIZAR UN CONTRATO DE SERVICIOS EXEQUIALES CON PARQUES DEL RECUERDO.

2.6. DESVENTAJAS AL REALIZAR UN CONTRATO DE SERVICIOS EXEQUIALES CON PARQUES DEL RECUERDO.

## CAPITULO III

3.1. DIAGNOSTICO.

3.1.1. ANÁLISIS EN FUNCIÓN.

## CAPITULO IV

- 4.1. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN  
LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001: 2008 EN  
EL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.
- 4.2. ENFOQUE A LOS PROCESOS.
- 4.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS.
- 4.4. MANUAL DE CALIDAD.

## ANEXOS

## **CAPITULO I**

### **1.1 INTRODUCCION**

El presente trabajo es una propuesta para el diseño de un Sistema de Gestion de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el Camposanto Parques del Recuerdo de "Manta".

Este camposanto se encuentra ubicado en el kilometro 5 1/2 de la carretera Manta – Rocafuerte y sus oficinas de administración estan ubicadas en la av. 111 via al aeropuerto a la altura de la clinica San Gregorio, en sus 19 años que lleva funcionando en la ciudad de Manta ha demostrado que la forma en que su administración y su organización actual son efectivas y eficientes pero a traves de la implantacion del Ssistema de Gestion de Calidad queremos proponer una mejor manera de administrar el negocio con respecto a la calidad del servicio que se brindan, para ello nos guiaremos con los requisitos y las normas que se aplican en este tipo de empresas y con la norma ISO 9001:2008.

Para conducirlo y operarlo en forma exitosa se requiere que este se dirija y controle de forma sistematica y transparente.

Lograremos el éxito implementando y manteniendo un sistema de Calidad que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideracion de las necesidades de los clientes y demas partes interesadas.

El objetivo de esta propuesta es la satisfacción total del cliente y aplicar el sistema de mejora continua.

## **1.2. DEFINICIÓN**

### **1.2.1. CONCEPTO DE CEMENTERIOS**

Un cementerio es el lugar donde se depositan los restos mortales o cadáveres de los difunto (Inhumación). Dependiendo de la cultura del lugar, los cuerpos pueden introducirse en ataúdes, féretros o sarcófagos, o simplemente envolverse en telas, para poder ser enterrados bajo tierra o depositados en nichos, mausoleos u otro tipo de sepulturas.

La palabra cementerio viene del término griego koimetérion, que significa dormitorio porque, según las creencias cristianas, en el cementerio, los cuerpos dormían hasta el día de la resurrección. A los cementerios católicos se les llama también camposanto, dado que en Pisa, cuando ateniéndose a medidas de higiene la autoridad ordeno cerrar el cementerio, que había construido en el siglo XIII dentro de la ciudad, el terreno fue cubierto con una gran capa de tierra, que las galeras pisanas habían traído de los lugares santos de Jerusalén.

Usualmente, los cementerios son comunitarios, es decir, en dicho lugar se encuentran las tumbas de los miembros de la comunidad, sin llegar a ser tumbas colectivas, pues cada difunto tiene su propio espacio determinado

aunque, por decisión familiar, también pueden enterrarse varios familiares en el mismo lugar.

La mayoría de los cementerios se destinan a cadáveres humanos aunque, desde la antigüedad, existían necrópolis para ciertos animales, como el serapeum de Saqqara, en Egipto. Actualmente también existen cementerios de animales para enterrar a las mascotas fenecidas.

### **1.2.2. CLASES DE CEMENTERIOS**

Los cementerios tienen la siguiente clasificación:

- Catacumbas
- Cementerios Tradicionales
- Cementerios verticales (Criptas )
- Parques cementerios

#### **1.2.2.1. Catacumbas**

Las catacumbas son unas galerías subterráneas que algunas civilizaciones mediterráneas antiguas construyeron y utilizaron como lugar de enterramiento. Las más conocidas y las mejor estudiadas son las catacumbas de la ciudad de Roma. También son conocidas las catacumbas de París, aunque su origen es bien distinto (siglo XVIII)

#### **1.2.2.2. Cementerios Tradicionales**

Es aquel donde las inhumaciones se efectúan en fosas excavadas en el suelo con un mínimo de tres metros de profundidad, contando además con pozos y paredes de concreto, tabiques o cualquier otro material de características similares.

#### **1.2.2.3. Cementerios verticales (Criptas )**

Es aquel en que las inhumaciones se llevan a cabo en criptas sobre puestas al piso en forma vertical, integrando bloques que pueden estar o no alojados en el subsuelo.

#### **1.2.2.4. Parques cementerios**

Este concepto de parque cementerios, combina lo que es parque, con espacios para el descanso de las personas fallecidas y el familiar que llega de visita.

### **1.3. SERVICIOS EXEQUIALES**

Conjunto de servicios prestados por las funerarias, cementerios y crematorios son gastos que incurre un familiar de una persona fallecida y que son necesario e inevitable y requiere de acción inmediata.

Clases de Productos Exequiales:

- Cofres
- Urnas (familiares e individuales)
- Lapidas

- Crematorios.
- Transportación.
- Talleres de duelo
- Arreglos Florales.
- Tanatopraxia.

#### **1.4. CONTROL DE CALIDAD.**

Control de Calidad se define como el la técnicas usadas para estandarizar algo. La función de control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la Ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

#### **1.5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

- a.- Brindar la mejor atención posible al cliente.



- b.- Crear conciencia de calidad de servicio en base al entrenamiento.
- c.- Conocer las necesidades del cliente.
- d.- Buscar la mejora continua del servicio prestado
- e.- Dirigir el negocio con orientación a la satisfacción del cliente.
- f.- Aprovechar los recursos de la mejor manera posible para ser más eficientes.
- g.- Tener un ambiente agradable y placentero tanto para los clientes como para los colaboradores.

## **1.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).**

El Sistema de Calidad engloba el conjunto de Operaciones necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de los clientes y requisitos legales aplicables.

Un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con al documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

## **1.7. NORMALIZACIÓN.**

En el camposanto Parques del Recuerdo la normalización tiene como objeto de unificar criterios determinados de tal forma que se utiliza un lenguaje común en el campo de la actividad de la empresa. La normalización del Camposanto Parques del Recuerdo implica elaborar, difundir y aplicar las normas que la empresa requiere.

La norma implica difundir y aplicar normas, en sentido amplio, son reglas de conducta que generalmente se encuentran escrita y que se utilizaran para organizar actividades. En el campo empresarial son documentos técnicos que ofrecen un lenguaje común entra las empresas, la administración y los consumidores, esto mejorara las transacciones entre compradores y vendedores.

## **1.8. LA NORMA ISO 9001:2008.**

La norma es aplicable a todo tipo de empresa con independencia de su totalidad de tamaño y de que producen bienes o prestan servicios. La norma ISO 9001:2008 se encuentra estructurada en ocho capítulos los cuales contienen los requisitos que ha de cumplir la empresa que quiera implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

Los Capítulos son los Siguietes:

- Introducción.

- Objeto y campo de aplicación.
- Términos y definiciones.
- Sistema de gestión de la calidad.
- Responsabilidad de la Gerencia.
- Gestión de Recursos.
- Realización del producto / servicio.
- Medición análisis y mejoras.

## **CAPITULO II**

### **2.1. ANTECEDENTES.**

El camposanto "Parque del Recuerdo" se forma como una compañía de servicio para Manta y Manabí en el año 1991 ya que lo tenía en Quito, que es la Gerencia General, por ende querían tener un camposanto en Manabí (específicamente en Manta) donde comenzaron su construcción y dando el servicio de camposanto con un terreno polvoso sin césped donde está en la actualidad, no se ve en ninguna área porque toda está sembrada de césped y los servicios que dan son ventas de espacios para inhumación ya sean para dos personas (dobles) o para una persona (individual).

### **2.2. DESCRIPCIÓN DEL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.**

El Camposanto Parques del Recuerdo esta ubicado en el Km. 5 ½ de la vía Manta Rocafuerte, su superficie total es de 25 hectáreas, sus perímetro tiene un cerramiento de bloques de cemento y hormigón armado lo que brinda mucha seguridad a los clientes, dentro de el existen diferentes áreas y edificaciones destinadas para los servicios funerarios que esta empresa brinda, tales como capilla, oficinas, floristería, baños clase A, fabrica de losas prefabricadas, estacionamiento, áreas verdes destinadas a la inhumaciones de los cuerpos.

Consta con guardianía permanente y personal clasificado y calificado que ofrece el mejor servicio en este campo.

## **2.3. SERVICIOS EXEQUIALES QUE BRINDA A LA COMUNIDAD PARQUES DEL RECUERDO.**

### **2.3.1. Productos**

Partes que la empresa Parques del Recuerdo proporciona a los clientes según el contrato estipulado.

#### **a. Cofres**

Camposanto Parques del recuerdo ofrece a sus clientes cofres de madera y de metal según los recursos económicos del cliente.

Se oferta cofres de madera y metálicos a los cuales el cliente decidirá la mejor opción de acuerdo a su economía.

#### **b. Urnas**

Son las que están diseñadas para restos humanos o cenizas de personas fallecidas.

#### **c. Lapidas**

Son placas diseñadas para identificar el nombre del fallecido habiendo 4 tipos de lapidas:

Dobles, individuales, para ángeles y osarios

**d. Insumos químicos para tanatopraxia, recordatorios y mármol.**

Son los implementos utilizados para que el cadáver

Se conserve.

**2.3.2. Servicios Adicionales.**

Son servicios que presta Camposanto Parques del Recuerdo a sus clientes.

**a. Transporte**

Es el servicio que presta la empresa para transportar el cadáver según los requerimientos del cliente en carrozas fúnebres.

**b. Talleres de duelo**

Son las diferentes áreas destinadas a la velación del cadáver por 24 horas o según la economía del cliente, se elige la sala.

**c. Arreglo florales**

Son los ramos de flores que brinda la empresa o según lo estipulado en el contrato.

**d. Mantenimiento de parques**

Dar mantenimiento en cortes, riegos de todas las áreas verdes, limpieza, podado de arboles, etc.

**e. Avisos de prensa**

La empresa da este servicio previamente como este estipulado en el contrato.

**f. Mantenimiento de equipos y construcción de bóvedas**

Se da mantenimiento a las maquinarias como podadoras de césped según la necesidad que se presente, expulsores de agua, carpas para servicios funerarios, sillas para servicios de inhumación.

Construcciones de bóvedas se cuenta con moldes para prefabricar las piezas para la construcción de las bóvedas.

**2.4. Tiempo de Duración del Contrato para la adquisición de un Espacio.**

Todos los contratos para adquisición de un espacio doble tienen una duración de 22 meses o de acuerdo al arreglo que se llegue con el cliente.

**2.5. Ventajas al realizar un Contrato de Servicios Exequiales con Parques del Recuerdo.**

En Camposanto Parques del Recuerdo al firmar un contrato, el cliente tiene el beneficio de que si antes de terminar la cancelación del contrato y estando al día en sus cuotas mensuales, fallece puede hacer uso de los servicio exequiales dando por finalizado el contrato ya que la empresa cuenta con un seguro de desgravamen a favor del cliente.

**2.6. Desventajas al realizar un Contrato de Servicios Exequiales con Parques del Recuerdo.**

Camposanto Parques del Recuerdo estipula en el contrato realizado, y expresa que el si el cliente esta en mora no se le puede brindar los servicios estipulados en el contrato firmado.



## **CAPITULO III**

### **3.1. DIAGNOSTICO.**

En lo que respecta a los servicios que brinda el Camposanto Parques de Recuerdo cabe mencionar que todos ellos son de buena calidad a pesar de no contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

Al implantar un Sistema de Gestión de Calidad mejoraría en su totalidad todo el funcionamiento de la empresa, ya que esto representaría una aplicación de tecnología de punta para la comercialización de los servicios exequiales ofrecidos, una mejor organización de todas las áreas del Camposanto Parques del Recuerdo, con el objetivo muy claro de ofrecer un servicio de calidad y generar una mejor producción de ventas.

Esto generara a corto plazo expansión de la empresa a otros lugares, difusión de los servicios exequiales ofrecidos, que exista una mayor demanda de los servicios exequiales.

Se podrá llevar una mejor comercialización llegando a diferentes clases sociales que requieran del servicio.

Alta competitividad con relación a las compañías que prestan el mismo servicio porque estaríamos al tanto de las mejoras que se den en el mercado, al implementar la mejora continua.

Todos estos cambios se darían fácilmente ya que el SGC a implementar está sujeto a las normas ISO 9001:2008, que son las bases principales de los Sistemas de Calidad Total en las organizaciones.

Los clientes del Camposanto Parques del Recuerdo estarían satisfecho del servicio exequial adquirido y serian nuestro mayor aliado en recomendar nuestros servicios exequiales a sus allegados, lo que incrementaría aun más la cartera de clientes.

Los gastos publicitarios se aminorarían ya que sería una empresa con mayor renombre en la ciudad, provincia y país.

### **3.1.1. ANÁLISIS EN FUNCIÓN DE LA COMPETENCIA.**

En función de la competencia con otras empresas que prestan el mismo servicio y para fortalecer la demanda de los servicios exequiales del Camposanto Parques del Recuerdo debemos:

- Incrementar Asesores Comerciales, para expandir la comercialización de los servicios.
- Difusión por medios publicitarios, para hacer conocer aun más la empresa.
- Capacitación de los asesores comerciales para más alto grado de conocimiento de los productos y servicios y mejor difusión de estos.

- Ofertar servicios y productos que alcancen todos los estratos sociales y económicos con la finalidad de engrandecer el mercado.
- Extender el tiempo de financiación, para obtener mayores clientes y este pueda solventar con sus presupuestos mensuales el pago de los servicios.

Por todo lo antes expuesto la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se hace necesaria ya que mejorara aun más la calidad del servicio que actualmente brinda, contando con mayores beneficios tanto para los clientes como para la empresa.

El Camposanto Parques del Recuerdo al implementar el sistema, deberá capacitar a todo el personal con el que cuenta actualmente, y capacitar a las futuras contrataciones laborales que se den, todo esto permitirá que el manejo del sistema sea correcto y se siga todo lo estipulado en este.

El que la empresa cuente con un Sistema de Gestión de Calidad hará que los directivos de la empresa puedan medir el nivel de la competencia con otras empresas que brindan el mismo servicio y como rebatir este nivel de competencia ofreciendo mejores alternativas a los clientes y de mejor accesibilidad.

El Sistema permitirá también que exista un mejor nivel de categorías de los servicios brindados permitiendo que la cartera de clientes crezca ya que se difundirá a diferentes clases sociales y económicas.

El Sistema de Gestión de Calidad permitirá que la empresa modifique su campo de acción de trabajo y expandirlo, sin contradecir normas legales y de otra índole, ya que el sistema estará sujeto a normas nacionales e internacionales.

Implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, permitirá que el Camposanto Parques del Recuerdo no solo siga siendo una alternativa en brindar servicios Exequiales sino que se convierta, en la mejor opción para ofrecerlos en el cantón, provincia y país.

## **CAPITULO IV**

### **4.1. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001: 2008 EN EL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.**

- En el Camposanto Parques del Recuerdo se implantará este Sistema para mejorar la calidad de los servicios brindados, sin perjuicio de todas las normas establecidas internacionalmente y que tengan alcance sobre este negocio. De esta manera se obtendrá un mejor rendimiento en todo el Camposanto Parques del Recuerdo.
- El Sistema de Gestión de Calidad para el Camposanto Parques del Recuerdo se desarrollara en un Manual de Calidad, el cual cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y en el se establezcan políticas, objetivos, procesos y procedimientos que encaminen a la satisfacción del cliente y la mejora continua del negocio.

### **4.2. ENFOQUE A LOS PROCESOS.**

Gestionar Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente en el Camposanto Parques del Recuerdo.

De este modo, el Sistema de Gestión de Calidad es el medio por el cual:

- Se identifican los Procesos necesarios para la gestión de calidad y su aplicación a través del Camposanto Parques del recuerdo.
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos.
- Se determina criterios y métodos para su control eficaz.
- Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar a esta operación y control.
- Se realiza el seguimiento, la mediación y el análisis de los procesos.
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

#### **4.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS MACROPROCESOS.**

El Camposanto Parques de Recuerdo se ha identificado los siguientes procesos.

##### **Procesos Estratégicos.**

- Procesos para determinar las necesidades de cliente a corto, medio y largo plazo; para determinar una mejor comercialización de los productos.

##### **Procesos Operativos.**

- Procesos de estructuración y mejores técnicas de ventas y mercadeo de los productos, que brinda el Camposanto Parques del recuerdo.

### **Procesos de Soporte.**

- Procesos de complementarios de capacitación de todo el personal de Camposanto Parques del Recuerdo, lo que generara un mayor campo de acción de mercado.\

#### **4.4. MANUAL DE CALIDAD.**

Para desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Camposanto Parques del Recuerdo se lo realizará a través del presente Manual de Calidad:



**CAMPOSANTO PARQUES DEL  
RECUERDO-MANTA**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Edición N° XX**

**Fecha de emisión: XX/YY/ZZZZ**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Firma.</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Firma.</b>	<b>Fecha:</b>



**REGISTRO DE REVICIONES**

<b>REV.</b>	<b>FECHA</b>	<b>APARTADO/PAGINA/CAPITULO MODIFICADOS</b>	<b>CAUSA</b>

## INDICE

### INTRODUCCION

### SECCIÓN 1

#### 1.1. Perfil de la Empresa

### SECCIÓN 2

#### 2.1. Objeto, Alcance y Exclusiones

### SECCIÓN 3

#### 3.1. Términos y Definiciones.

##### 3.1.1. Acción Preventiva.

##### 3.1.2. Acción Correctiva.

##### 3.1.3. Bóveda Prefabricada.

##### 3.1.4. Cadáver.

##### 3.1.5. Carroza Fúnebre.

##### 3.1.6. Conformidad.

##### 3.1.7. Control de Calidad.

##### 3.1.8. Embalsamiento.

4 - 72

##### 3.1.9. Exhumación.

3.1.10. Inhumación.

3.1.11. Inspección.

3.1.12. Lápida.

3.1.13. Lote.

3.1.14. Morgue.

3.1.15. Nicho.

3.1.16. No conformidad.

3.1.17. Proceso.

3.1.18. Sala de Velación.

3.1.19. Sepelio.

3.1.20. Servicios Exequiales.

3.1.21. Tanatopraxia.

3.1.22. Tumba.

3.1.23. Unidad de Enterramiento.

3.1.24. Urna.

5 - 72

3.1.25. Validación.

3.1.26. Velatorio.

## SECCIÓN 4

### 4.1. Requisitos Generales.

#### 4.1.1. Catálogo de Procesos

#### 4.1.2. Relación de los Procesos de Gestión de Calidad

#### 4.1.3. Descripción de los Procesos:

### 4.2. Requisitos de la Documentación.

#### 4.2.1. Estructura de La Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 4.2.2. Tipos de Documentos por Departamento.

#### 4.2.3. Control de Documentos.

#### 4.2.4. Control de Registros.

## SECCION 5.

### 5.1. Responsabilidad de la Dirección.

#### 5.1.1. Revisión por la Dirección.

### 5.2. Enfoque al Cliente.

**6 - 72**

### 5.3. Políticas de Calidad.

### 5.4. Objetivo.

### 5.5. Planificación.

- 5.6. Desarrollo de la Planificación.
- 5.7. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.
- 5.8. Información para La Revisión.
- 5.9. Resultados de la Revisión.

## SECCIÓN 6

- 6.1. Gestión de los Recursos.
- 6.2. Provisión de Recursos.
- 6.3. Recursos Humanos.
  - 6.3.1. Organigrama del Camposanto parques del Recuerdo.
- 6.4. Estructura Organizacional.
- 6.5. Requisitos y Perfiles del Personal del Camposanto Parques del Recuerdo.
- 6.6. Distribución Física del Camposanto Parques de Recuerdo.
- 6.7. Plano del Camposanto Parques de Recuerdo. 7 - 72
- 6.8. Entorno de Trabajo.

## SECCION 7

- 7.1. Realización del Producto o Servicio.
  - 7.1.1 Descripción del Contrato.

- 7.2. Diagrama de Realización del Servicio.
- 7.3. Inspección del Control de Calidad en el Proceso de Prestación de Servicios en el Camposanto Parques del Recuerdo.
- 7.4. Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.
- 7.5. Comunicación con el cliente.
- 7.6. Compras.

## SECCION 8

- 8.1. Medición de Análisis y Mejoras.
- 8.2. Mejoras Continuas.
  - 8.2.1. Administrativas.
  - 8.2.2. Comerciales.
  - 8.2.3. Clientes.
  - 8.2.4. Control de Servicios No Conformes. **8 - 72**
  - 8.2.5. Análisis de Datos.
  - 8.2.6. Acciones de Mejoras preventivas y correctivas.

## **INTRODUCCION**

El presente Manual de Calidad es el documento referencial que permitirá la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el Camposanto Parques del Recuerdo de "Manta".

El Obejetivo es implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Camposanto Parques del Recuerdo de la ciudad de Manta, y que los resultados favorezcan a la organización de la misma, con una mejor prestación de servicios

Que toda la comunidad Mantense y Manabita tenga claro que la empresa Camposanto Parques del Recuerdo es una entidad de primera y la mejor alternativa en servicios de Exequias para sus seres mas queridos.

## SECCIÓN 1

### 1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

El camposanto "Parque del Recuerdo" se forma como una compañía de servicio para Manta y Manabí en el año 1991 ya que lo tenía en Quito, que es la Gerencia General, por ende querían tener un camposanto en Manabí (específicamente en Manta) donde comenzaron su construcción y dando el servicio de camposanto .

El Camposanto Parques del Recuerdo esta ubicado en el Km. 5 ½ de la vía Manta Rocafuerte, su superficie total es de 25 hectáreas, sus perímetro tiene un cerramiento de bloques de cemento y hormigón armado lo que brinda mucha seguridad a los clientes, dentro de el existen diferentes áreas y edificaciones destinadas para los servicios funerarios que esta empresa brinda, tales como capilla, oficinas, floristería, baños clase A, fabrica de losas prefabricadas, estacionamiento, áreas verdes destinadas a la inhumaciones de los cuerpos.

Consta con guardianía permanente y personal clasificado y calificado que ofrece el mejor servicio en este campo.



## **SECCIÓN 2**

### **2.1. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES**

El objeto del presente Manual de Calidad es describir e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de servicios exequiales de Camposanto Parques del Recuerdo de la ciudad de "Manta" a fin de lograr la completa satisfacción de sus clientes; para lo cual este Manual toma como referencia la estructura y puntos de la norma ISO 9001:2008

El alcance del presente Manual de Calidad abarca a todos los procesos de prestación de Servicios Exequiales del Camposanto Parques del Recuerdo, siendo aplicable en los procesos de coordinación con el cliente, tramites, traslados, tanotopraxia, velación, ceremonia o rito, destino final, inhumación y exhumación.

Dentro de la Exclusiones es que el Camposanto no realiza cremaciones de ninguna índole.

## **SECCIÓN 3**

### **3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

Definiciones de los términos que se utilizan en Camposanto Parques del Recuerdo.

#### **3.1.1. Acción Preventiva.**

Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad potencial u otra situación indeseable.

#### **3.1.2. Acción Correctiva.**

Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad detectada u otra situación indeseable.

#### **3.1.3. Bóveda Prefabricada.**

Material en cartón o ferro o concreto que se utiliza para recubrir el cofre o ataúd en una inhumación.

#### **3.1.4. Cadáver.**

Cuerpo muerto, restos mortales, tratándose de cuerpo humano.

#### **3.1.5. Carroza Fúnebre.**

Coche fúnebre, carro mortuorio, vehículo adaptado especialmente para transportar cadáveres.

### **3.1.6. Conformidad.**

Cumplimiento de un requisito.

### **3.1.7. Control de Calidad.**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

### **3.1.8. Embalsamiento.**

Preparación de un cuerpo muerto para impedir su putrefacción.

### **3.1.9. Exhumación.**

Retiro de restos humanos de una tumba.

### **3.1.10. Inhumación.**

Destino final, sepelio, entierro o colocación de restos humanos en un lote, cripta, panteón, conjunto familiar, etc.

### **3.1.11. Inspección.**

Evaluación de conformidad por medio por medio de observación y dictamen, acompañada, cuando sea apropiada, por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.

**3.1.12. Lapida.**

Placa, losa con una inscripción para seguir con la siguiente etapa de un proceso.

**3.1.13. Lote.**

Espacios en tierra para inhumar cadáveres y restos. Pueden ser sencillos, dobles.

**3.1.14. Morgue.**

Anfiteatro, laboratorio de tanotopraxia, lugar apropiado para la preparación del cuerpo, con el fin de evitar su descomposición antes de tiempo.

**3.1.15. Nicho.**

Unidad de enterramiento integrado en una edificación de hileras superpuestas sobre rasante, y con tamaño suficiente para alojar un solo cadáver.

**3.1.16. No conformidad.**

Incumplimiento de un requisito.

**3.1.17. Proceso.**

Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**3.1.18. Sala de Velación.**

Funeraria, tanatorio, lugar al que se traslada el cadáver para llevar a cabo el proceso de velación.

**3.1.19. Sepelio.**

Inhumación, entierro, disposición de una urna, mausoleo, sepultura.

**3.1.20. Servicios Exequiales.**

Conjunto de Servicios prestados por las funerarias, cementerios, y crematorios.

**3.1.21. Tanatopraxia.**

Arte de restauración y conservación de cadáveres.

**3.1.22. Tumba.**

Sepultura, fosa, sepulcro, parcela, unidad de enterramiento construida bajo rasante, destinada alojar uno o varios cadáveres.

**3.1.23. Unidad de Enterramiento.**

Lugar debidamente acondicionado para la inhumación de cadáveres y restos.

**3.1.24. Urna.**

Cofre, caja o baúl para colocar restos humanos o cenizas.

**3.1.25. Validación.**

Confirmación, mediante el suministro de evidencia objetiva, de se han cumplido los requisitos.

**3.1.26. Velatorio.**

Velación, velorio, vigilia, capilla ardiente, periodo de tiempo previo al entierro o disposición final de los restos, durante el cual los deudos velan al difunto y reciben visita pésame o condolencias de sus amigos y familiares.

## **SECCIÓN 4**

### **4.1. REQUISITOS GENERALES**

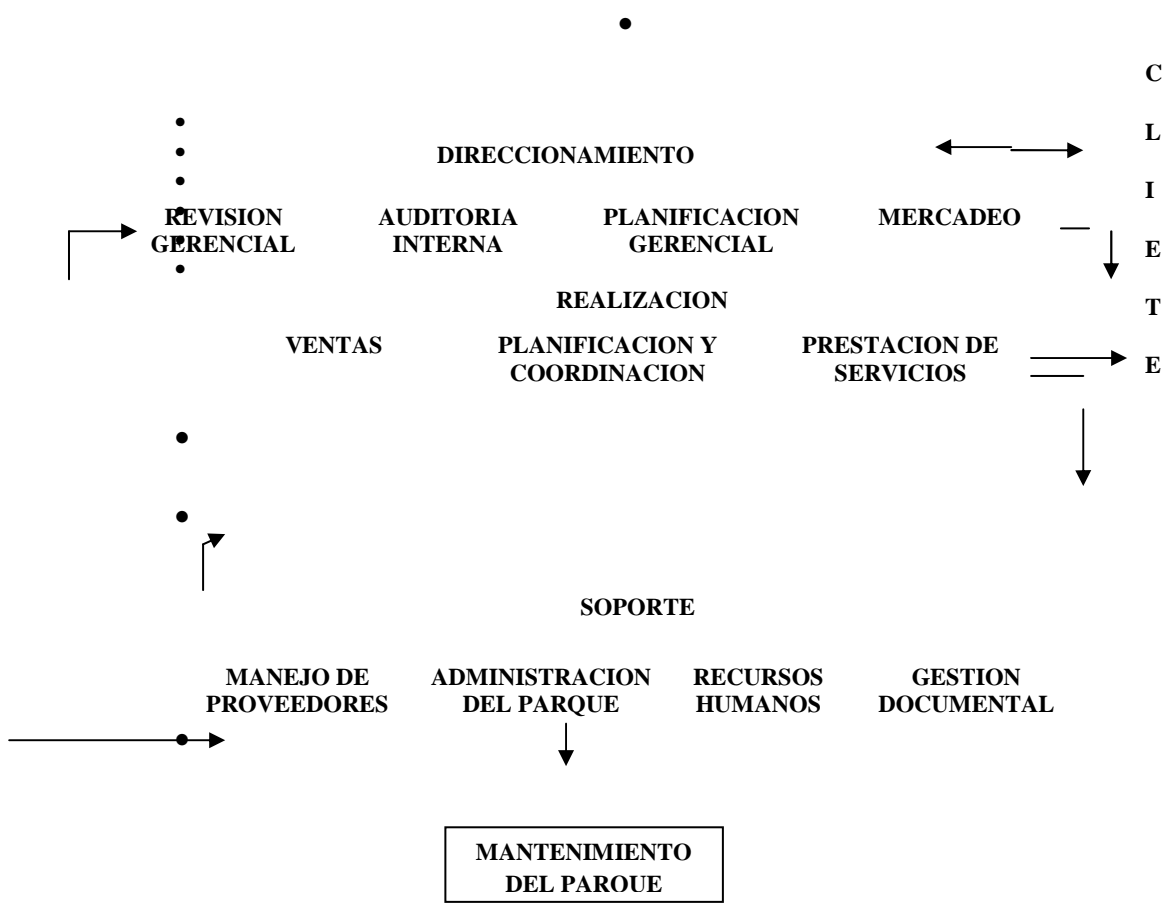
En el Camposanto Parques del Recuerdo se han identificado los siguientes procesos llevados a cargo por la organización para la prestación de sus servicios en el siguiente Mapa de Procesos.

### **MAPA DE PROCESOS**

**CEMENTERIOS PARQUES DEL RECUERDO  
MAPA DE PROCESO**

**S  
A  
T  
I  
S  
F  
A  
C  
C  
I  
O  
N  
  
D  
E  
L**

N  
E  
C  
E  
S  
I  
D  
A  
D  
E  
S  
D  
E  
L  
C  
L  
I  
N  
E  
T  
E



**4.1.1. CATÁLOGO DE PROCESOS**

CODIGO	TITULO
<b>PROCESOS OPERATIVOS (REALIZACION)</b>	

**PE1 Ventas y Comercialización**

**PE2 Planificación y Coordinación.**



**PE3      Prestación de Servicios.**

**CODIGO**

**TITULO**

<b>PROCESOS ESTRATEGICOS (DIRECCIONAMIENTO)</b>
---

**PC1      Revisión Gerencial.**

**PC2      Auditoría Interna.**

**PC3      Planificación Gerencial.**

**PC4      Mercadeo.**

**CODIGO**

**TITULO**

<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>
----------------------------

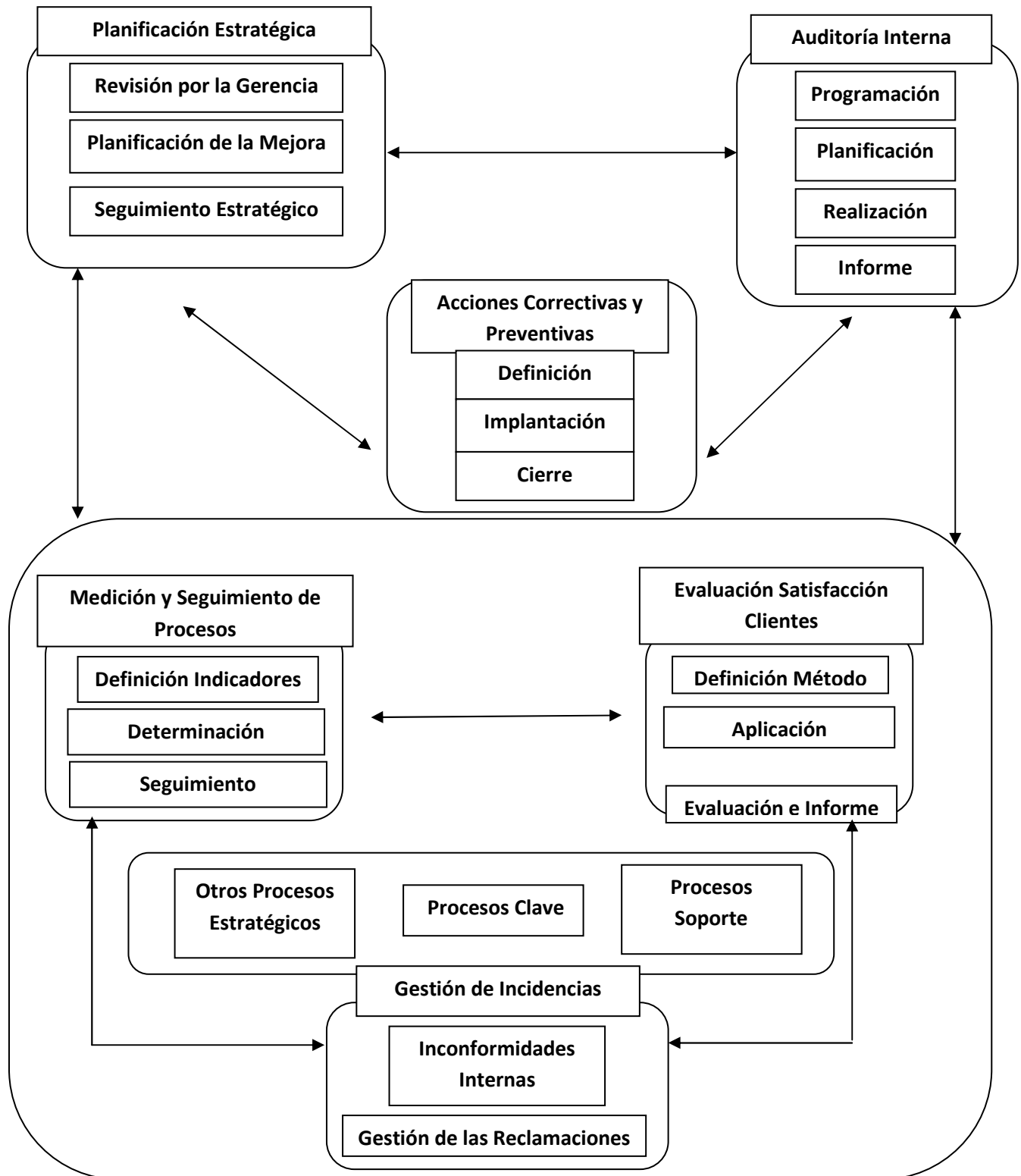
**PS1      Manejo de Proveedores.**

**PS2      Mantenimiento de Parque.**

**PS3      Recursos Humanos.**

**PS4      Gestión Documental.**

**4.1.2. RELACIÓN DE LOS PROCESOS.**



#### 4.1.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:

##### A. ESTRATEGICOS.

- **Revisión de la Gerencia.**

La realiza el Gerente del Camposanto Parques del Recuerdo, y esta es de toda la documentación en la empresa por las diferentes áreas, y los diferentes procesos que ocurren internamente y comercialmente, de esta manera el gerente garantiza el trabajo y desarrollo del Camposanto Parques del Recuerdo en una forma clara y responsable, y que cada uno de sus colaboradores realice sus labores de trabajo de acuerdo a lo establecido por la empresa..

- **Auditoría Interna.**

Se realizara anualmente y se procederá a contratar una persona independiente del Camposanto Parques del Recuerdo que se encargara de realizar un:

Examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, dentro de la organización de la empresa, para ayudar a la gerencia.

Ante esta diversidad de formas de control, en la actualidad se consideran como formas sustantivas de control las siguientes:

a) Control de gestión: función de síntesis realizada en el más alto nivel de la estructura

- b) Auditoría interna: labor de análisis que completa en extensión y profundidad la labor del control de gestión
- c) Auditoría externa: labor de comprobación posterior, realizada por una persona u organismo externo a la empresa

- **Planificación Gerencial.**

La Planificación del Camposanto Parques del Recuerdo la realiza el gerente cada año, se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole en la empresa. En este proceso se monitorea y puede cambiar muchas cosas con el tiempo ya que una planificación tiene que ser exacta en lo que se quiere lograr; para que quede como se desea.

- **Mercadeo.**

En el Camposanto Parques del recuerdo se definen las siguientes acciones en el Proceso de mercadeo:

- Estudio de Mercado.
- Sectorización de la ciudad. ( 4 sectores)

Sector 1 Manta

Sector 2 Tarqui

Sector 3 Los Esteros

Sector 4 San Pedro

Con esto se garantiza una mejor organización en la comercialización y se expande el mercado.

- Comercialización puerta a puerta a través de Asesores Comerciales competentes.
- Comercialización de los servicios exequiales por medio de referidos de nuestra cartera de clientes.
- Atención al cliente en la oficina del Camposanto y venta de los servicios exequiales.
- Publicidad de los servicios exequiales solo en fechas especiales

## **B. OPERATIVOS.**

- **Ventas.**

Las ventas de los servicios exequiales son realizadas por el departamento de ventas, el encargado de estas es el Jefe de Ventas y la realizan los Asesores comerciales, estas se realizan en forma de:

- Ventas directas de los servicios exequiales a través de Asesores Comerciales puerta a puerta en terreno.
- Ventas de los servicios exequiales en Oficinas, realizadas por la secretaria administrativa a clientes que llegan a esta.
- Ventas de los servicios exequiales realizadas en fechas especiales como el día de los difuntos, hechas por los asesores comerciales en los stands.

- **Planificación y Coordinación**

La realiza el Jefe de Ventas, y son los diferentes planes que se establecen en un tiempo base para generar una mayor cantidad de ventas de los servicios exequiales, entre estas se enmarcan las metas establecidas, incentivos a los asesores comerciales entre otras.

- **Prestación de Servicios.**

La prestación de los servicios exequiales la realiza directamente el Camposanto Parques del Recuerdo y todos sus colaboradores, a todos los clientes, garantizando un servicio exequial de calidad, con un continuo mejoramiento de estos servicios ofrecidos y mayores oportunidades para que sea más fácil la adquisición de estos por parte de la comunidad.

El Camposanto Parques del Recuerdo pone a disposición de la comunidad de Manta una alternativa de primera en prestación de servicios exequiales, y que llegue a todos los estratos sociales.

### **C. SOPORTE.**

- **Manejo de Proveedores.**

El responsable del control y manejo de proveedores es el Asistente de la Gerencia quien es el que se encarga de que todas las compras realizadas por el Camposanto Parques del Recuerdo, y se ocupara de que sean la necesarias, esto se lograra mediante el control interno de todos los suministros lo que garantizara que todo sea utilizado correctamente evitando perdidas.

- **Administrador del Parque.**

Es la persona encargada de que todo el funcionamiento del Camposanto Parques del Recuerdo sea correcto y tendrá a su cargo los arreglos y mejoras que necesite este, para esto cuenta con un personal de mantenimiento y jardinería.

- **Mantenimiento.**

- Control de Asesores Comerciales.
- Acompañamiento por parte del Jefe de ventas en negocios corporativos para el cierre de las ventas.
- Actualización constante del material de trabajo de los Asesores comerciales.
- Aplicaciones diarias de talleres de ventas y marketing para mejorar el nivel de cierre de ventas de los Asesores comerciales.

- **Recursos Humanos.**

Esta encargado el Jefe de Recursos Humanos y es el que controla y supervisa a todo el personal que labora en el Camposanto Parques del Recuerdo.



- **Gestión Documental.**

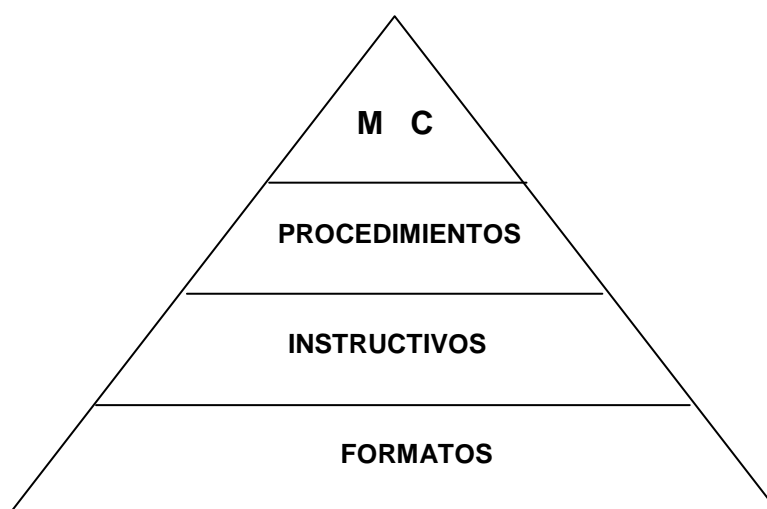
El manejo de todos los archivos físicos del Camposanto Parques del Recuerdo está a cargo de la Secretaria Recepcionista, quien es la que se encarga de archivar y organizar toda la documentación en el archivo que reposa en la bodega de la empresa.

#### **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.**

Para un mejor control del Sistema de Calidad se administrara un Manual de Calidad con procedimientos, instructivos, formatos y documentos que viabilicen los aspectos de compra y venta, los cuales manejaran estrictamente documentos cliente - empresa, control de empleados, y control administrativo

##### **4.2.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La estructura de la documentación que integra el SGC es la siguiente:



**A. El Manual de Calidad.** El Manual de Calidad será el documento que se encarga de hacer cumplir las normas de control de Calidad del Camposanto Parques del Recuerdo.

Indicara como en el Sistema de Gestión de Calidad aplicaremos acciones planificadas y controladas para que el Camposanto Parques del Recuerdo sea dirigido, con la finalidad de alcanzar objetivos de calidad, que conlleven el mejoramiento de productos y servicios.

**B. Los Procedimientos.** Son la descripción exhaustiva de procesos, procedimientos y normas a seguir por el Camposanto Parques del Recuerdo al implementar este Sistema de Gestión de Calidad, para desarrollar las diferentes actividades y tareas de forma estandarizada y lograr el mejoramiento continuo.

**C. Instructivos.** Todos los documentos que describen ciertas actividades y tareas específicas del Sistema de Gestión de Calidad.

**D. Formatos.** Son todos los instrumentos y hojas de trabajo que el Camposanto Parques del Recuerdo utilizara al implementar este Sistema de Gestión de Calidad, tales como bitácoras, fichas, fotos, etiquetas, etc., y estarán referenciados bajo los procedimientos correspondientes.

#### 4.2.2. TIPOS DE DOCUMENTOS POR DEPARTAMENTO.

##### A. Documentos Administrativos.

**Kardex:** Documento que maneja el control de insumos (stock), en la bodega, y número de difuntos en el Camposanto Parques del Recuerdo.

**Contratos:** Duplicado del contrato de venta de servicios exequiales.

**Contabilidad:** Duplicado o copias de los registros de la contabilidad que se maneja en el Camposanto Parques de recuerdo.

**Sistema y Base de Datos:** Manejo total del sistema de computo que maneja toda la información de la empresa.

**Impuestos:** Copias de los documentos de pagos de impuestos al SRI. (Declaraciones en cero por ser servicios exequiales.)

**Pagos de clientes:** Documentos actualizados con la gestión de cobranza realizada.

**Cartera Vencida:** Copia del registro de clientes que tienen deudas con el Camposanto Parques del Recuerdo. (Letras de cambio vencidas, cheques protestados etc.)

##### B. Documentos de los Empleados.

**Contrato Laboral Jardineros:** Documento legal amparado en el código de trabajo que firman los colaboradores que se desempeñaran en el área de Jardinería, con el Camposanto Parques del Recuerdo.

**Contrato Laboral Mantenimiento:** Documento legal amparado en el código de trabajo que firman los colaboradores que se desempeñaran en el área de mantenimiento, limpieza, y confección de las lápidas, con el Camposanto Parques del Recuerdo.

**Contrato Laboral Asesores Comerciales:** Documento legal amparado en el código de trabajo que firman los colaboradores que se desempeñaran como asesores comerciales, con el Camposanto Parques del Recuerdo.

**Contrato Administrativo:** Documento legal amparado en código de trabajo para el personal que laborara en el área administrativa del Camposanto Parques del Recuerdo.

**Roles de Pago:** Documento que certifica el pago de sueldos y comisiones a los colaboradores de Camposanto parques del recuerdo.

Toda esta documentación es manejada por el Departamento de Recursos Humanos del camposanto Parques del Recuerdo.

### **C. Documentos Aplicativos.**

**Contratos de Compra y Venta:** Documento legal que se firmara entre los clientes y el Camposanto Parques del Recuerdo, para la obtención de productos y servicios ofrecidos por la empresa hacia los clientes, ya sea de contado o financiado con un plazo máximo de 22 meses, y en el que se detallan todas las normas a seguir en el convenio de compra – venta.

**Factura de Compra:** Documento que se entrega luego de firmado el contrato y garantiza la venta del servicio exequial al cliente.

**Duplicado del Contrato:** Copia del documento que se le proporciona la cliente como respaldo de la adquisición del servicio exequial.

**Letras de Cambio:** Firmadas por el cliente cuando los contratos son financiados con una máximo de 22 meses.

**Certificado de Propiedad:** Documento entregado al finalizar el pago de la totalidad del contrato, que respalda al cliente como dueño del servicio exequial adquirido.

#### **4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.**

La norma exige la existencia de distintos documentos que dan soporte al Sistema de Gestión de Calidad, en este sentido es necesario establecer un procedimiento para controlar todos los documentos, tanto internos como externos.

Para la elaboración de todos los documentos se tomara en consideración lo establecido en el correspondiente Procedimiento de Elaboración de Documentos.

ASEG 001 “ELABORACION DE DOCUMENTOS”

Para el uso correcto de todos los documentos estos deben ser codificados, según lo establecido en el procedimiento de Elaboración de Documentos, por ejemplo:

### **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
ASEG 001	ELABORACION DE DOCUMENTOS	Responsable de la Calidad
FC-001	Listado maestro de documentos	Responsable de la Calidad

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo al procedimiento “Gestión de Documentos”

ASEG 002 “GESTION DE DOCUMENTOS”

Estos procedimientos definen para el proceso:

- Elaborar los documentos de acuerdo a los estándares de formato de documentos, con sus respectivas copias.
- Aprobar que estos documentos sean idóneos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos según la necesidad y re aprobar estos.

- Garantizar la identificación de los cambios que se realicen en los documentos, y justificación del porque de estos cambios y el estado actual de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Garantizar que los documentos de origen interno y externos sean identificados, que su distribución y difusión sea controlada.
- Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se observan.

#### **4.2.4. CONTROL DE REGISTROS.**

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros son conservados de acuerdo al siguiente procedimiento.

- Control de registros informáticos del sistema de la empresa,
- Físicamente en Folders, que serán depositados en la bodega de archivo de la empresa.
- Respaldo de la información de; sistema informático en CDs que reposará en un lugar diferente del Camposanto.

- Respaldo de los registros en un modulo especial del Software comercial de la empresa para el departamento Administrativo.

El mantenimiento de los registros del Camposanto Parques del Recuerdo se realiza:

- Actualización de la base de datos de clientes a diario.
- Mantenimiento del Sistema de computo cada seis meses
- Envío de registros de datos a un archivo temporal denominado Historial de datos donde se archivarán registros de contratos ya cancelados.

Eliminación Registros:

- Se eliminarán la Base de Datos de los registros que tengan cinco años desde su llenado.
- Los registros físicos de cinco años serán incinerados.

La Responsabilidad de los Registros estará a cargo del Responsable

De la Calidad, con colaboración de:

- Departamento Comercial
- Departamento Administrativo



- Departamento de Sistemas

Por cada uno de los Jefes departamentales.

## **SECCION 5.**

### **5.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

La Dirección de este Sistema de Gestión de Calidad estará a cargo de la Gerencia y esto implica que todos los clientes y personal que labora en el Camposanto Parques del Recuerdo, tengan el conocimiento de las normas y de los principios de calidad, que tiene la Empresa

La Dirección debe orientar para que todo el personal del Camposanto Parques del Recuerdo se encuentre implicado en el Sistema de Gestión de Calidad.

La Gerencia del Camposanto se compromete con el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y continuamente y lo realizara a través de:

- Una Política de calidad.
- Transmitiendo a los miembros del Camposanto Parques del Recuerdo y la importancia de la satisfacción del cliente.
- La dotación de los recursos necesarios para la consecución de los objetivos de Calidad.
- Realizar revisiones periódicas del Sistema de Calidad.

Los requisitos establecidos por la Gerencia son:

- Enfoque al Cliente.

- Política de Calidad.
- Planificación.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión por la Gerencia.

#### **5.1.1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

La Dirección del Camposanto Parques del Recuerdo deberá realizar la revisión cada año del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el propósito de garantizar la adecuación y eficacia del sistema. La revisión estará documentada con registros específicos.

- La Gerencia del Camposanto Parques del Recuerdo es responsable de la revisión periódica del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad con esto se garantiza la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema. La revisión quedara documentada con registros específicos en actas, esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

## **5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.**

La Dirección esta comprometida esta comprometida en todo momento en conocer las necesidades de los clientes, con el fin de mejorar los servicios y lograr la plena satisfacción de esto.

Por su naturaleza el Camposanto Parques del Recuerdo estipula reglamentos que deben ser cumplidos por los clientes una vez que estos hayan aceptado las condiciones de los respectivos contratos. Estos reglamentos serán coherentes con la realidad, comodidad y lo que el cliente espera que sea el servicio prestado por el Camposanto Parques del Recuerdo.

Para esto se tiene que identificar las necesidades y expectativas actuales y futuras del cliente y traducirlas o convertirlas en requisitos internos ya que de esta manera se podrá satisfacer dichas necesidades. Tiene que identificar los requerimientos legales y reglamentos aplicables para la prestación de servicios Exequiales. Todos los colaboradores del Camposanto Parques del Recuerdo deben tener conocimiento de estos requisitos y observar su cumplimiento.

Es necesario tener en cuenta la reglamentación gubernamental externa relacionada con el otorgamiento de licencias de funcionamiento para las funerarias y agencias mortuorias.

La Gerencia del Camposanto Parques del Recuerdo determinara los procesos que están relacionados con el cliente y todos los procesos de apoyo necesario para la

prestación de los servicios Exequiales de tal manera que con el de estos se obtendrá el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

### **5.3. POLÍTICAS DE CALIDAD.**

El Camposanto Parques del Recuerdo se compromete en brindar un servicio exequial, con la mas alta calidad, a fin de superar las expectativas de nuestros clientes y competir en la globalización mediante una mejora continua de nuestros procesos y recursos humanos, respetando el medio ambiente, la seguridad y las normas internacionales.

Sr. Mauricio Ortiz.

Gerente General.

Esta política deber ser comprendida, asimilada e implementada por los miembros de la organización para lo cual el Responsable de Calidad se asegurara de comunicar y difundir la política, así como realizar el seguimiento de su implantación.

### **5.4. OBJETIVOS**

El Objetivo de Implantar este Sistema de Calidad en el Camposanto Parques del Recuerdo, es establecer una mejor calidad de los servicios prestados por la empresa a toda la comunidad, y mayor competitividad con otras empresas que ofertan los mismos servicios para ganar una mas alta de demanda de los servicios ofrecidos.

La Gerencia del Camposanto Parques del Recuerdo tiene que asegurarse que la Gestión de calidad sea de primera para que los objetivos planteados se cumplan y lograr posicionar a la empresa como la primera a nivel del país en ofertar servicios exequiales.

Los Objetivos de Calidad del Camposanto Parques del Recuerdo son los siguientes:

- Implantar y certificar el SGC del Camposanto Parques del Recuerdo según la Norma ISO 9001 en un plazo de 1 año.
- Mejorar el control del mercado y ventas de los servicios exequiales existentes internos o externos para generar una competitividad de mercado con relación a otras empresas que prestan el mismo servicio en la ciudad provincia y país, estableciendo metas que generen aumento la comercialización de los servicios exequiales en un 40% en un plazo de 5 años.
- Crear de otros espacios o áreas de servicios exequiales del Camposanto Parques del Recuerdo, en otras 2 localidades de la Provincia en un plazo de 5 años.
- Capacitar al personal del Camposanto Parques del Recuerdo sobre la el Sistema de Gestión de la Calidad y temas relacionados, en un 100% en un año.
- Determinar 300 requerimientos, sugerencias, quejas y reclamos de parte de los clientes durante 1 año.

- Capacitar al personal en temas de atención al cliente y mejora continua al menos en un 30% en un año.

### **5.5. PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.**

La planificación del Camposanto Parques de Recuerdo estará ligada a que se cumplan los objetivos de la calidad para esto se determinara:

- Capacitar a los colaboradores en el Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- Ventas zonificadas puerta a puerta en los domicilios por parte los asesores comerciales del camposanto, comercializando los servicios exequiales, para lograr un incremento de ventas.
- Ampliar la infraestructura del Camposanto Parques del Recuerdo.
- Colocación de un buzón para quejas, reclamos y observaciones de los clientes hacia el camposanto.
- Capacitación del personal que labora en le camposanto en temas de atención al cliente que permitan enriquecer las fortalezas y aumentar la producción de ventas de los servicios exequiales.
- Definición y seguimiento control y cierre de los objetivos de la calidad.

## **5.6. DESARROLLO DE LA PLANIFICACION.**

La Planificación del Camposanto Parques del Recuerdo se hace:

- Mensual
- Trimestral
- Anual

Según los Objetivos y metas que la empresa desea obtener, todos los planes de trabajos deben ser dados a corto plazo.

Estos planes deben estar regidos por las Políticas del Camposanto Parques del Recuerdo.

El departamento comercial debe fijar sus planes y metas, cada inicio de mes de labores, para proyectar una comercialización que vaya en ascenso.

Los Asesores deben cumplir la meta propuesta para de esta manera contar al cierre de mes con una meta comercial, que permita que la empresa se mantenga y crezca día con día.

Los fines de cada mes, trimestre y año deben analizarse los resultados cuantitativos que nos indicaran si la planificación realizada durante esta etapa fue apropiada o si se debe realizar modificaciones para superar las expectativas de ventas esperadas.



### **5.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

La Dirección del Camposanto Parques del Recuerdo garantizara que todas las personas que laboran en trabajos relacionados con el Sistema de la Calidad tengan los procedimientos de la documentación, sus funciones y responsabilidades; se nombra al Responsable de Calidad quien es el encargado de la implementación, seguimiento y control del sistema de Gestión de Calidad. La Gerencia y el Responsable de calidad utilizarán medios como conferencias y talleres la comunicación de los miembros y niveles del Camposanto Parques del Recuerdo.

Para la comunicación interna a mas de que sea verbal se utilizaran memorándum, faxes, correos y teléfono.

### **5.8. INFORMACION PARA LA REVISION.**

La revisión de entrada para la revisión por la Gerencia incluye.

- a. Resultados de Auditoria.
- b. Retroalimentación del Cliente.
- c. Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d. Estado de acciones preventivas y correctivas.
- e. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa.
- f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- g. Recomendaciones para las mejoras.

## **5.9. RESULTADOS DE LA REVISION.**

En los resultados de la Revisión por la Gerencia estarán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c. Las necesidades de recursos.
- d. La acción correctiva y preventiva a implementar.

El mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza mediante la revisión del sistema, que permita tomar medidas sobre su desempeño.

La revisión de la Gerencia tiene que identificar desviaciones de los procesos, determinar las oportunidades de mejoras y verificar la eficacia de los procesos, asegurar que los objetivos de la calidad y los procesos están alcanzando los resultados deseados.

## **SECCIÓN 6**

### **6.1. GESTION DE RECURSOS.**

La Gerencia del camposanto Parques del Recuerdo determinara y proporcionara los recursos necesarios para la adecuada implantación del sistema y mantendrá la mejora del mismo, al igual que para realizar el trabajo, de manera que se garantice la satisfacción de sus clientes.

Toda la gestión de recursos es manejada por el área de logística quien es la encargada de enviar a la imprenta el material necesario como documentos, publicidades y otros.

Estos luego de llegar a la empresa se canalizan a través de las diferentes áreas de la empresa.

### **6.2. PROVICION DE RECURSOS.**

El Camposanto Parques del Recuerdo determina y proporciona los recursos necesarios para:

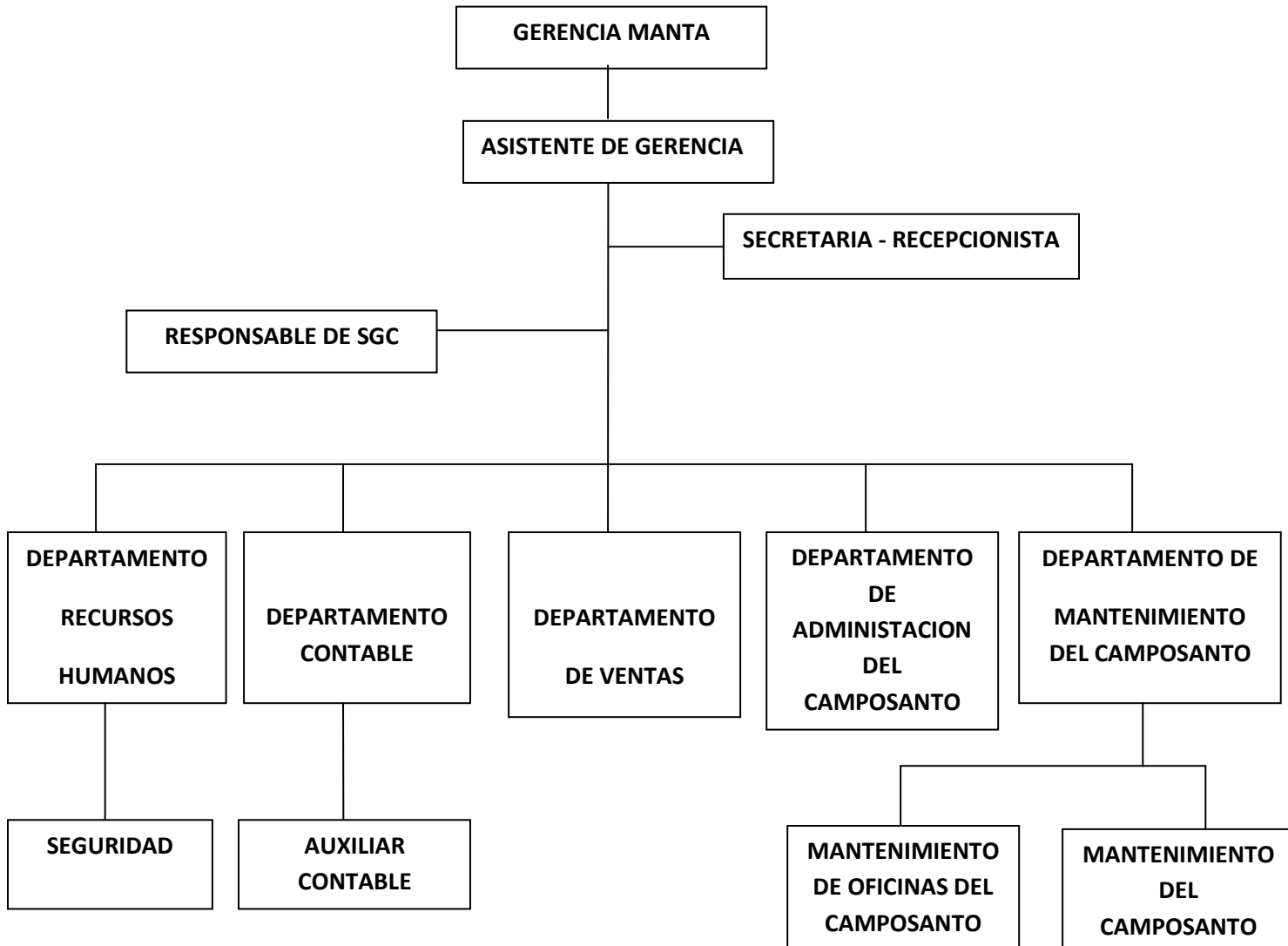
- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia y
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Camposanto Parques del recuerdo asegura de que cuenta con los recursos necesarios para mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad, al igual que para realizara el trabajo que garantice la satisfacción del cliente. Los recursos requeridos para este se identificara y asignara de manera oportuna.

Se realizan Capacitaciones y seminarios por áreas en el Camposanto Parques del Recuerdo, los encargados de coordinar estas son el Gerente, Responsable de Calidad, Jefe de Ventas, Asistente de Gerencia, se realizan semestralmente para el área comercial y anualmente para el área administrativa.

### 6.3. RECURSOS HUMANOS

#### 6.3.1 Organigrama del Camposanto Parque del Recuerdo



### 6.3.2 Descripción de las principales funciones del personal

La estructura organizacional de Parques del Recuerdo Manta está Representada de la siguiente manera:

**Gerencia Manta**, Ostenta la representación como entidad Titular de la empresa, y es quien está a cargo:

- De la Organización de toda la Empresa.
- Administra todas las funciones de los diferentes departamentos.
- Aprueba cambios y mejoras para la empresa.

**Asistente de Gerencia**, Esta encargado de:

- Velar por el cumplimiento de lo determinado por la Gerencia.
- Firma los pagos de la compras de insumos y materias primas.
- Pagar a los Proveedores.

**Responsable de Calidad**, Estará encargado:

- De coordinar y controlar las actividades correctivas y preventivas de la calidad.
- Velar por la implantación mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Analizar y aplicar mejoramientos anuales al Sistema de Gestión de Calidad.

**Secretaria Recepcionista** Esta encargada de:

- Atención al cliente en las oficinas de la empresa.
- Recibe las llamadas telefónicas.
- Realiza documentación de oficios y cartas de la empresa.

**Departamento de Recursos Humanos** Encargada del:

- Manejo del personal.
- Control de horas de trabajo de todos los colaboradores.
- Atención continua de necesidades del personal.

**Seguridad** Encargado de;

- La vigilancia del Camposanto y Oficinas.
- Control y orden de entradas y salidas de personas a la empresa.
- Control y orden de vehículos en el estacionamiento del Camposanto.

**Departamento Contable** Encargado de:

- Llevar la contabilidad de la Empresa.
- Control de pago de Facturas y documentos de ventas.
- Manejo de cuenta corriente.

**Auxiliar contable** Encargada de:

- La recaudación de pagos de los contratos y convenios con clientes.
- Ordenamiento de documentos contables.

**Departamento de Ventas** Encargado de:

- La comercialización de los servicios Exequiales que proporciona la empresa.
- Supervisión de Asesores Comerciales en el área de trabajo.
- Zonificación del área de trabajo.

**Departamento de Administración** Encargado de:

- La organización administrativa de la empresa.
- Control de Inventario del Camposanto Parques del Recuerdo.
- Control de Ventas del departamento de Ventas.

**Mantenimiento de oficina Manta** encargado de la:

- Limpieza de las oficinas.
- Reparación de partes dañadas en las oficinas.
- Información a la administración de requerimientos básicos en las oficinas.

**Mantenimiento del Camposanto** encargado de la:

- Limpieza de cementerio y mantenimiento de áreas.
- Trabajos de jardinería en el camposanto.
- Información a la administración de requerimientos básicos en el Camposanto.



## **6.5. Requisitos y Perfiles del Personal del Camposanto Parques del Recuerdo.**

### **CARGO: GERENCIA.**

- Tener título en Administración de Empresas y otras afines.
- Tener de 25 a 40 años.
- Tener mínimo 3 años de experiencia como Administrador.
- Tener conocimientos de informática y del idioma inglés.
- Disponibilidad de tiempo.

### **CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA.**

- Tener título en Administración de Empresas.
- Tener de 25 a 40 años.
- Tener mínimo 1 año de experiencia.
- Tener conocimientos de informática y del idioma inglés.
- Disponibilidad de tiempo.

### **CARGO: JEFE DE CALIDAD.**

- Tener título en Administración de Empresas y/o Ing. Industrial área de Calidad.
- Tener de 25 a 40 años.
- Tener mínimo 2 años de experiencia en control de calidad.
- Tener conocimientos de informática.

**CARGO: SECRETARIA RECEPCIONISTA.**

- Tener título de Secretariado Administrativo.
- Tener de 23 a 40 años.
- Tener 1 año de experiencia.
- Tener conocimientos de informática.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: RECURSOS HUMANOS.**

- Tener título de Administrador o egresado de administración.
- Tener entre 22 a 35 años.
- Tener 1 año de experiencia.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: SEGURIDAD.**

- Estudiante Universitario o Bachiller.
- Tener entre 25 a 35 años.
- Tener 2 años de experiencia.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: CONTADOR.**

- Tener Título de CPA.
- Tener entre 30 a 40 años
- Tener 3 años de experiencia.

- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD.**

- Estudiante de contabilidad o auditoria.
- Tener entre 20 a 25 años.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: JEFE DE VENTAS.**

- Tener titulo de Ingeniero Comercial.
- Tener entre 25 a 40 años.
- Tener 2 años de experiencia.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: ADMINISTRATIVO.**

- Tener titulo de Administrador de empresa o Secretariado administrativo.
- Tener entre 25 a 30 años.
- Tener 1 año de experiencia.
- Disponibilidad de tiempo completo.

**CARGO: MANTENIMIENTO.**

- Bachiller.
- Tener entre 20 a 35 años
- Disponibilidad de tiempo completo.

## **6.6. DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL CAMPOSANTO PARQUES DE RECUERDO.**

El Camposanto Parques del Recuerdo, consta con un área de 25 hectáreas de las cuales 5 de ellas están siendo utilizadas.

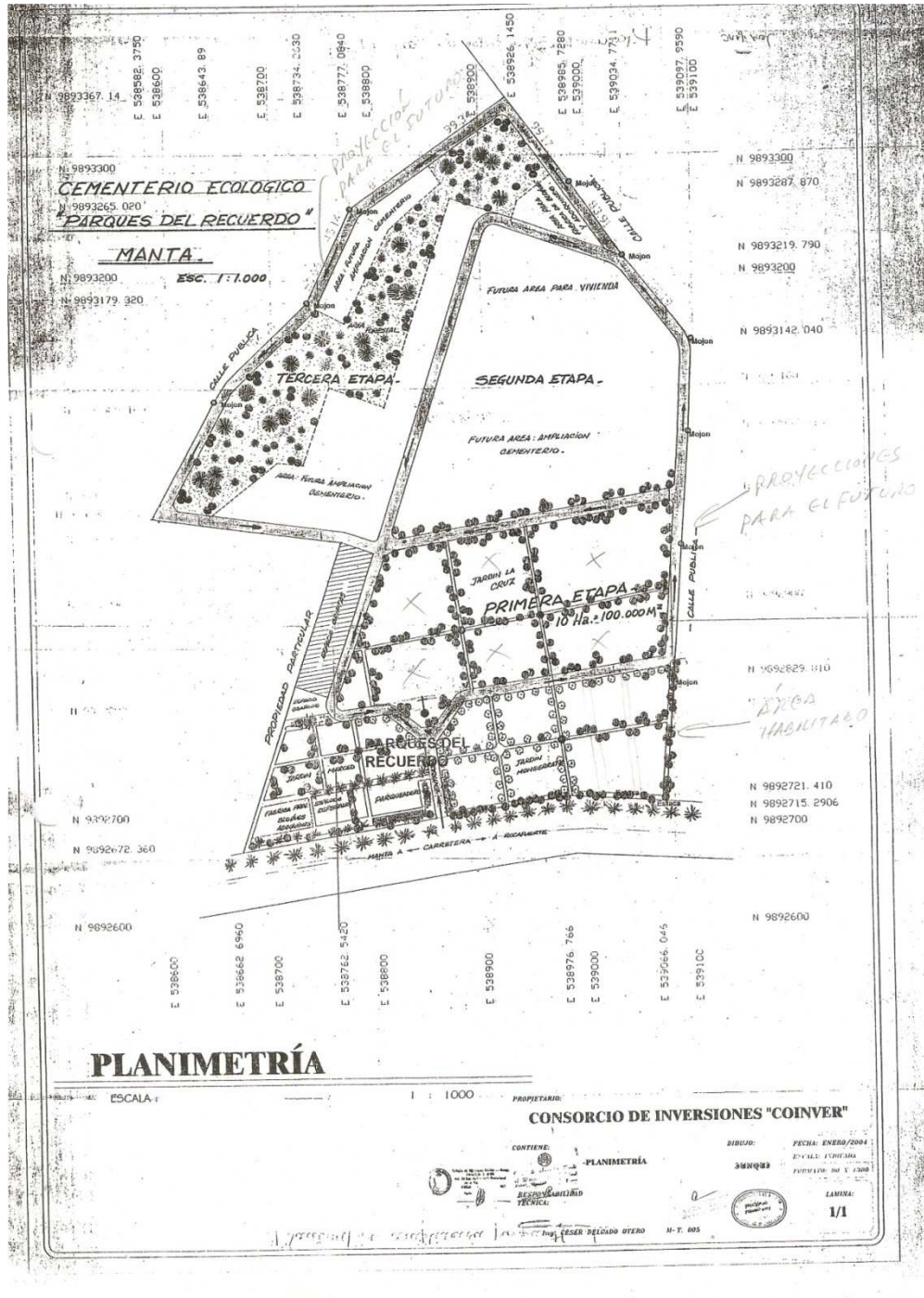
Las 5 hectáreas es divididas en 15 áreas hábiles divididas en:

- 11 Normales.
- 2 Especiales.
- 1 Infantil.
- 1 Para restos humanos (Osarios).

Todas cuentan con:

- Bancas.
- Calles internas adoquinadas.
- Sistema de agua potable y luz eléctrica permanente.
- Servicio de estacionamiento.
- Guardianía permanente.
- Bar.

### 6.7. PLANO DEL CAMPOSANTO PARQUES DE RECUERDO.



## **6.8. ENTORNO DE TRABAJO.**

El Camposanto Parques del Recuerdo determina y gestiona el ambiente de trabajo, factores físicos y humanos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El Camposanto Parques de Recuerdo tiene estructurado sus áreas de trabajo y en cada una de ellas esta destinada a tener un personal calificado para cumplir con su función, con lo indicado por las normas establecidas en el manual.

El área de trabajo esta organizada según los procedimientos establecidos y el ambiente de trabajo serán propicios para el personal que se desempeñe en esta área.

## **SECCION 7**

### **7.1. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.**

Para la provisión de un servicio exequial el Camposanto Parques de Recuerdo se realizara un documento de compra y venta, entre el cliente y la empresa; para que el cliente tenga su espacio requerido bajos los Estatutos y normas de la empresa.

#### **7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato presenta las siguiente clausulas que rigen el mismo.

1. Para poder adquirir un espacio y servicio exequial en el Camposanto Parques del Recuerdo, todo debe estar en conformidad con la aprobaciones de las respectivas autoridades del Ministerio de Salud, y el reglamento Interno del Camposanto Parques del Recuerdo.
2. El precio de compra del servicio exequial estará conforme al tipo de contrato que se firme, que puede ser de contado o crédito directo, entendiéndose como pago de contado el pago de la totalidad del servicio exequial a la firma del contrato, y crédito directo con un plazo máximo de 22 meses con una entrada y cuotas mensuales iguales sin recargo.

3. Para los servicios de inhumación el cliente deberá avisar al Camposanto Parques del recuerdo dentro del horario de atención, por lo menos con 8 horas de anticipación a la prevista para la ceremonia.
4. Para que el espacio pueda ser utilizado, el valor mismo deberá ser cancelado por lo menos en un 70%.
5. Para que quede constancia de que Camposanto Parques del Recuerdo se obliga a reconocer los siguientes derechos: a) Atención y cuidado de la integridad del inmueble y sus construcciones; b) Dotación de florero; c) Dotación de lapida identificadora de acuerdo a las especificaciones que constan en el Reglamento Interno; D) Dotación de planchas de concreto prefabricadas para la construcción de la tumba, cuando sea utilizada; y E) Apertura y cierre de tumbas.
6. Dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que el cliente haya pagado la última de las letras de cambio referidas en el numeral 2, o de la cancelación total del valor de este pedido, le será suscrito y entregado un certificado que acredite el hecho de que el valor del servicio exequial, a que se refiere el contrato ha sido totalmente pagado, que nada adeuda el cliente por este concepto, y que por consiguiente puede hacer uso del espacio para los fines deseados.
7. El cliente antes de firmar el contrato declarara haberse enterado del contenido del reglamento Interno que rige el Camposanto Parques del Recuerdo y que, por él y por sus sucesores en derecho, se obligan a observar y cumplir las disposiciones constantes en dicho Reglamento Interno.



8. El cliente se obliga a pagar al Camposanto Parques del Recuerdo, por derechos de mantenimiento una cuota anual del 1% del precio de venta del espacio al contado, sin descuento, mas el IVA, vigentes al 1 de enero de cada año, pagaderos semestralmente o anualmente, a partir de la fecha de utilización del espacio.
9. Las partes contratantes hacen constar, que el recibo de las letras de cambio que amparan el saldo a cargo del cliente, por concepto de este contrato no constituye ni novación de la deuda; pues el valor o precio de este contrato solo se entenderá solucionado por pago efectivo.
10. Si el cliente dejara de pagar 3 cuotas mensuales consecutivas, del valor del servicio exequial, o de cualquier otra manera incumpliere las obligaciones del presente contrato, Camposanto Parques del Recuerdo, podrá, a su arbitrio, exigir el cumplimiento total del contrato o declararlo rescindido o terminado por su sola voluntad, sin reembolso alguno, y dispondrá libremente del servicio exequial materia de este contrato.

De cumplirse todos los puntos expuestos en la descripción del contrato la Realización de la prestación del servicio conlleva lo siguiente:

**a. Servicio de Previos.**

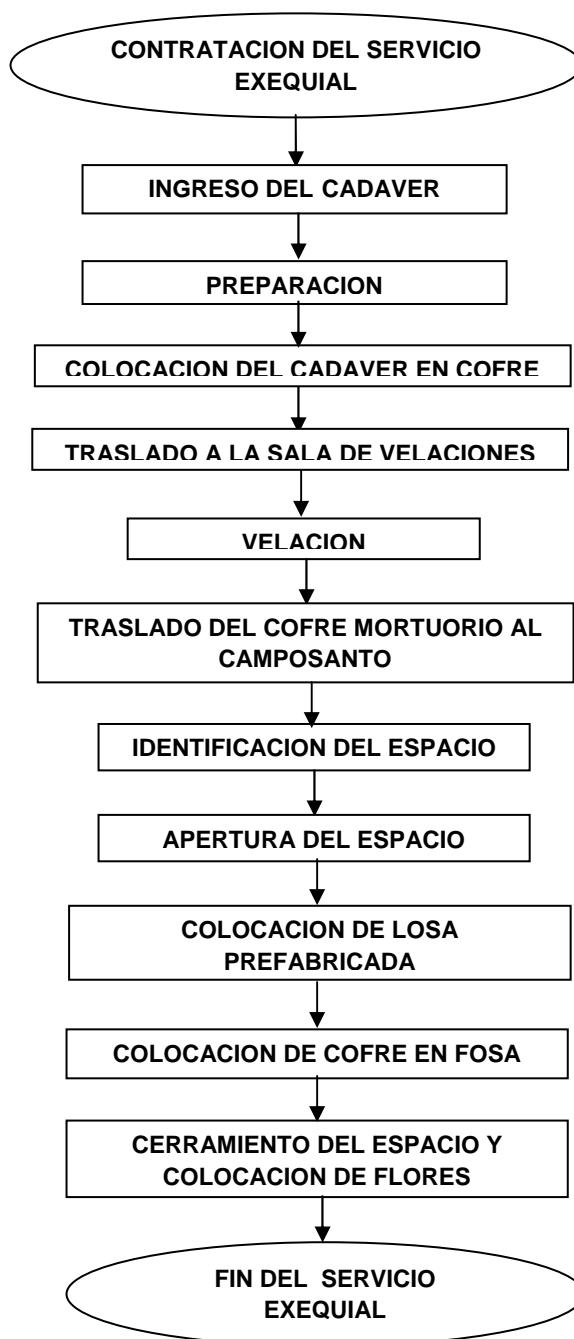
1. Contratación del Servicio Exequial a través de un contrato de compra y venta:

- Cabe señalar que este servicio exequial puede darse en el momento que el cliente lo necesite e inmediatamente luego de tener algún familiar fallecido contrate los servicios exequiales del Camposanto Parques del Recuerdo pagando los precios establecidos
- Sino que el cliente puede contratar los servicios exequiales que brinda el camposanto Parques del Recuerdo con anticipación, para de esta manera tener un espacio físico en el camposanto y utilizarlo en el momento que este lo necesite previo al cumplimiento de las normas ya establecidas en el contrato

**b. Servicio Exequial.**

1. Solicitud del Servicio Exequial
2. Traer el cuerpo del difunto a la sala de Tanatopraxia.
3. Preparación del cadáver (formolización, maquillaje, vestimenta.)
4. Colocación del cadáver en el cofre mortuario.

5. Traslado a la sala de velaciones, o capilla ardiente según lo convenido con el cliente.
6. Velación.
7. Traslado de cofre mortuorio al Camposanto Parques del Recuerdo en la carroza.
8. Identificación del espacio.
9. Apertura del espacio.
10. Colocación de losas prefabricadas en el espacio.
11. Colocación del cofre por medio de descensores mecánicos en la fosa.
12. Retiro de los descensores mecánicos.
13. Cerramiento del espacio y colocación de flores.

**7.2. DIAGRAMA DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

### **7.3. INSPECCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.**

El Control de la Calidad en la empresa lo realiza actualmente el Jefe de Ventas quien es el que controla todo los movimientos que esta realiza, pero no es control minucioso que este ajustado a todas las normas y exigencias que predispone un verdadero control de calidad.

Es por esto que existen quejas de parte de los clientes quienes necesitan un mejor servicio, para con ellos.

Con la implementación del presente Manual de Calidad mejoraría en todos aspectos, por ejemplo en lo que respecta a la atención a los clientes, dicha atención seria optima y disminuirá las quejas que existen, se lograría la total satisfacción de estos al recibir el servicio exequial.

En el Camposanto Parques del Recuerdo, contaría con un Responsable de la Calidad quien realizaría las inspecciones del Control de Calidad en forma periódica y el vigilaría que el desarrollo de todos los procesos encaminados en este Manual de Calidad se cumplan.

Daria mantenimiento a la estructura del Manual de Calidad si es necesario, y esto seria anualmente.

#### **7.4. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.**

En el Camposanto Parques del Recuerdo el cliente debe ajustarse a los requisitos exigidos por la empresa teniendo en cuenta:

- a. Requisitos Legales: El cliente debe entregar certificado de defunción de la persona fallecida en la Oficina del camposanto Parques del Recuerdo.
- b. Requisitos del Camposanto Parques del Recuerdo: La empresa esta sujeta a cumplir sus obligaciones que están estructuradas en el contrato establecido enteres el cliente y la empresa, por ejemplo: transporte, tiempo y lugar de entrega del fallecido, condiciones de la prestación del servicio y tiempo para adecuación del espacio, entre otros.
- c. Requisitos del cliente: El cliente al obtener su contrato de compra y venta de los servicios Exequiales tendrá el beneficio de escoger el cofre, osario, y espacio en el Camposanto solicitado.
- d. Requisito referente al producto: Para la prestación de los servicios Exequiales del Camposanto Parques del Recuerdo debe haber un requisito inherente a su prestación de servicio tal como la preparación del fallecido, Tanatopraxia, entre otras.

### **7.5. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**

La comunicación con el cliente se la realizara mediante visitas personales y avisos por medios de comunicación.

Los aspectos más comunes para dar información a l cliente son:

- Información del servicio actual y nuevos servicios.
- Consultas, contratos o atención de pedido.
- Modificaciones solicitadas por el cliente.
- Quejas y Sugerencias.

### **7.5. COMPRAS.**

Son la que realiza el Camposanto Parques del Recuerdo, para brindar un servicio exequial, el encargado de realizar las compras es el chofer del Camposanto Parques del Recuerdo, previa aprobación del Gerente y Asistente de Gerencia de las ordenes de compra.

La necesidad de las adquisiciones se realiza a proveedores ya establecidos por medio de una solicitud de compra, la cual genera un arden de compra, el producto comprado llega al Camposanto Parques del Recuerdo, juntamente con la factura para que se genere el cheque del pago correspondiente.

Las cotizaciones de proveedores este las hace llegar directamente al Asistente de Gerencia quien las evalúa y coordina con la Gerencia si son viables o no.

**ORDEN DE COMPRA # 001**

Manta, 09 de Junio del 2010

Por medio de la presente solicito a ustedes los siguientes materiales:

150 VARILLAS DE HIERRO 6X6

15 lbs. DE SOLDAURA 60 - 11

5 HOJAS DE SIERRA.

Los materiales antes mencionados, entregar al Sr. Ángel Mora C.I. #  
130349556-6.

Atentamente,

Pedro Esquittini M.

Asistente de gerencia.



**CUADRO COMPARATIVO DE COMPRAS:**

PROVEEDOR	MATERIAL
CIA. De Transportes Ciudad Rodrigo	Arena, Cemento, hierro
CANTERA URUZCA S.A.	Piedra de 1/2
DISVECA S.A.	Cemento.
METALHIERRO S.A.	Barra Corrugada, Soldadura, Sierra.

Luego de que el producto llega a la empresa se realiza la verificación y control de la calidad del producto comprado, para evitar inconvenientes con el proveedor por el Administrador del Camposanto Parques del Recuerdo.

Algunos de estos productos pueden ser:

**Productos.**

**Materias primas:** (cemento, hierro arena y ripio) se lo realiza por medio de pedidos a la distribuidora de materiales, quien envía a la empresa la factura y por medio esta se hace efectivo el pedido en el Camposanto Parques del recuerdo.

**Insumos de Limpieza:** son compras de productos de usos diario efectuados por la caja chica de la empresa.

**Útiles de Oficina:** son compras realizadas a las distribuidoras previo a un pedido hecho por el Camposanto Parques del Recuerdo, quien hace llegar el pedido previo envío de factura.

**Cofres:** La compras de cofres se hace por medio de pedidos a la empresa constructora de cofres y se lo envían a la compañía Parques del recuerdo vía terrestre donde ingresan a una bodega para el cuidado y clasificación de acuerdo al modelo y precio (especial, clásico, español,

Premium y presidencial) para llevar un inventario por medio de Kardex.

Insumos Químicos para la preparación de los cadáveres.

## **SECCION 8**

### **8.1. MEDICIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORAS.**

En el Camposanto Parques del Recuerdo se disponen las estrategias para asegurar el Sistema de Gestión de Calidad, entregando servicios conformes con los requisitos pactados con el cliente, y que se aplique la mejora continua.

### **8.2. MEJORAS CONTINUAS.**

#### **8.2.1. ADMINISTRATIVAS.**

- Implementación de un Software para el manejo de la Base de Datos del Camposanto Parques del recuerdo.
- Contar con Guías que se encargan de orientar a las personas que visitan el Camposanto hacia las diferentes áreas de este.
- Distribuir adecuadamente el personal de mantenimiento que labora en el Camposanto, con la finalidad de mejorar las labores realizadas por estos.
- Contar con un guía de estacionamiento de vehículos dentro del Camposanto Parques del recuerdo.
- Encargar a personal que se dedique a realizar supervisiones de las áreas en las visitas masivas para preservar el bienestar del parque.
- Contar con servicio de Cafetería permanente.

- Capacitación permanente a los colaboradores.
- Implementar mejores condiciones físicas el área de lapidas, (ramadas o vísceras para el sol, agua para el consumo disponible permanentemente).
- Implementar un área de descanso para los colaboradores.
- Implementar un sistema de monitoreo CCTV.

### **8.2.2. COMERCIALES.**

- Mejoramiento del área de trabajo para los Asesores Comerciales.
- Capacitación constante de los Asesores Comerciales en servicio al cliente, marketing y comercialización constante.
- Establecer metas para los Asesores Comerciales para incrementar el nivel de ventas y la sana competencia.
- Incentivo con Premios a los mejores Asesores Comerciales.

### **8.2.3. CLIENTES.**

- Seguimiento constante a los clientes, para la información periódica de las mejoras en el Camposanto Parques del Recuerdo.
- Colocación de un Buzón de sugerencias y formularios respectivos para saber que opinan nuestros clientes y futuros clientes sobre el servicio que ofrecemos.

- Implementación de una línea telefónica sin costo para que el cliente pueda informarse acerca de nuestros servicios, y realizar sus quejas si así lo requiera.

#### **8.2.4. CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES.**

Este procedimiento permite la identificación, información y tratamiento de los servicios no conformes detectados por el personal y la atención de reclamos de los clientes.

Toda inconformidad detectada por cualquier integrante del camposanto debe ser tratada de acuerdo a este procedimiento.

Entre las No conformidades más frecuentes del Camposanto Parques del Recuerdo están:

- Floreros rotos.
- Perdida de deshechos florales.
- Mantenimiento de césped.

Conocer estas quejas frecuentes ha permitido aminorar este tipo de falencias, con mejoras en estos detalles.

### **8.2.5. ANÁLISIS DE DATOS.**

Esta sección trata de explicar la forma que se obtiene la información necesaria para evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de calidad en base a la satisfacción del cliente, conformidad de los servicios prestados, tendencias de los procesos y gestión de proveedores.

Las Actividades y servicios gestionados por el camposanto no requieren técnicas estadísticas complejas para el control de procesos y la capacidad de los mismos, por ello utilizan medias, promedios, gráficas, histogramas y demás herramientas que puedan ser útiles.

Si se considera necesario otras herramientas además de las mostradas, el responsable de cada área determinara las técnicas estadísticas a utilizar.

**8.2.6. ACCIONES DE MEJORAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.**

Este procedimiento detalla la manera de actuar frente a cualquier oportunidad de mejora para tomar acciones preventivas, correctivas, como adecuación de las áreas y arreglos de las instalaciones, cambio oportuno de luminarias y de los servicios brindados, etc. ya que esto fortalecerá el enriquecimiento de la Calidad general de la Empresa. El procedimiento para las acciones preventivas y correctivas se describe en él:

ASEG 003 GESTION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

## **CONCLUSIONES**

Con este Sistema de Gestión de Calidad para el Camposanto Parques del Recuerdo, podemos lograr una mejor orientación y organización basadas en la Norma ISO 9001:2008.

La Norma internacional plantea los requisitos a emplear y cumplir con eficiencia, los requerimientos y así corregir las necesidades del cliente, lograr su satisfacción.

Al establecer un Manual de Calidad para el Camposanto Parques del Recuerdo que incluye todos los requisitos documentados y exigidos por la Norma ISO 9001:2008 y con todos los procesos de la compañía. Este manual se elaboro en forma ordenada con los colaboradores del camposanto y de todos ello se deberá el éxito al implantarse este sistema.



## **RECOMENDACIONES.**

La Recomendación va dirigida al Gerente General y a los colaboradores del Camposanto Parques del Recuerdo y a sus clientes, que ayuden a cumplir con los requisitos y normas en este Sistema de Gestión de Calidad implementado.

Obteniendo así un Camposanto Parques del Recuerdo que brinde un servicio exequial de primera Calidad, y que este sea el mejor de la ciudad, provincia y país, ganando renombre internacional.

# ANEXOS

ANEXO 1



		REGISTRO		MANEJO DE DOCUMENTACION SGC			
<b>Documento de Calidad</b>							
Documentos gnerales que debe tener el SGC							
Manual de Calidad CODIGO ASEG 000							
Procedimientos							
Procedimientos por Area.							
DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO / REGISTRO	CODIGO		Cod Ref.	Proc.	Reg.	Edic.
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Elaboraciòn de Documentos	ASEG	0 0 1	-	x		No 1
	Manejo de Documentaciòn SGC	ASEG	0 0 2	_001		x	No 1
	Control de Cambios en Documentos	ASEG	0 0 3	_001		x	No 1
	Control de D istribucion en Documentos	ASEG	0 0 4	_001		x	No 1
	Auditoria y Planes de Accion	ASEG	0 0 2	-	x		No 1
	Plan de Auditorias	ASEG	0 0 5	_002		x	No 1
	Reporte de Auditorias	ASEG	0 0 6	_002		x	No 1
	Mejora Continua	ASEG	0 0 3	-		x	No 1
RECEPCION	Quejas y Sugerencias	RECE	0 0 1	-	x		No 1
	Evaluacion de Servicios y Sugerencias	RECE	0 0 2	_002		x	No 1
MANTENIMIENTO ORDEN Y LIMPIEZA	Limpieza General	MANT	0 0 1	-	x		No 1
	Registro de Verificacion de Areas de Recepcion y Administracion	MANT	0 0 1	_001		x	No 1
	Registro de Identificacion de Limpieza del Camposanto Parques del recuerdo	MANT	0 0 2	_001		x	No 1
	Registro de Verificacion de Bodega, Garaje	MANT	0 0 3	_001		x	No 1
	Identificacion de Equipos	MANT	0 0 3	-	x		No 1
	Codificaciones de Bienes y Equipos	MANT	0 0 4	_002	x		No 1
	Bienes y Equipos Dados de Baja	MANT	0 0 5	_002		x	No 1
	COMPRAS	Calificacion de Proveedores	COMP	0 0 1	-	x	
Compras e Insumos		COMP	0 0 2	-	x		No 1
RRHH	Selección y Contratacion de Personas	RRHH	0 0 1	-	x		No 1
	Registro de Hoja de Datos de Empleados	RRHH	0 0 1	_001		x	No 1
	Liquidaciones y Permisos	RRHH	0 0 2	-	x		No 1
	Solicitud de Permiso	RRHH	0 0 2	_002		x	No 1
CAFETERIA	Cafeteria y Bar	CAFÉ	0 0 1	-	x		No 1
	Registro de Inspeccion de Alimentos	CAFÉ	0 0 1	_001		x	No 1
SEGURIDAD	Guardias del Camposanto	SEGU	0 0 1	-	x		No 1
	Seguridad Contra Incendio	SEGU	0 0 2	-	x		No 1
GERENCIA	Gerencia y Responsabilidad de Alta Direccion	GERE	0 0 1	-	x		No 1

aseg 005 -001 No1  
01/08/2010

**ANEXO 2**

**PLANTILLA PARA PROCEDIMIENTOS**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

PROCEDIMIENTO

CODIGO EDICION

FECHA DE ACTUALIZACION

Pag. 1 de 1

**1. OBJETIVO**

**2. ALCANCE**

**3. RESPONSABILIDADES**

**4. DEFINICIONES**

**5. PROCEDIMIENTOS**

**6. ANEXOS**

Elaborado Por

Revisado Por

Aprobado Por

\_\_\_\_\_  
Nombre

Cargo

Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre

Cargo

Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre

Cargo

Fecha

**ANEXO 3**

**PLANTILLA PARA REGISTROS**

	<b>REGISTRO</b>	<b>Nombre del registro</b>

Elaborado Por

Revisado Por

Aprobado Por

---

Nombre  
Cargo  
Fecha

---

Nombre  
Cargo  
Fecha

---

Nombre  
Cargo  
Fecha

**ANEXO 4**

**FORMATO REGISTRO MANEJO DE LA DOCUMENTACION**

	<p><b>REGISTRO</b></p>	<p><b>MANEJO DE LA DOCUMENTACION SGC</b></p>				
<p><b>Documento de Calidad</b> Documentos Generales que debe Tener el SGC</p>						
<p><b>Procedimientos Por Area</b></p>						
DEPARTAMENTO	NOMBRE PROCEDIMIENTO / REGISTRO	CODIGO	Cod. Ref	Proc.	Reg.	Edic.

aseg 005 -001 No1 01/08/2010

Elaborado Por

Revisado Por

Aprobado Por

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Cargo  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Cargo  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Cargo  
Fecha

**ANEXO 5**

## FORMATO REGISTRO CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS



**REGISTRO**

**CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS**

**DEPARTAMENTO**

**RESPONSABLE**

FECHA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO	EDIC.	NOMBRE - CARGO	FIRMA DE RECEPCION DE COPIA

aseg 005 -001 No1    01/08/2010

Elaborado Por \_\_\_\_\_

Revisado  
Por \_\_\_\_\_

Aprobado Por \_\_\_\_\_


Nombre  
Cargo  
Fecha

Nombre  
Cargo  
Fecha

Nombre  
Cargo  
Fecha

**ANEXO 6**

**FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

		<b>CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS</b>				
		FECHA	DOCUMENTO O REGISTRO	DETALLE	No. Ed.	Solicitante de Cambio

Elaborado Por

Revisado Por

Aprobado Por

\_\_\_\_\_  
 Nombre  
 Cargo  
 Fecha


\_\_\_\_\_  
 Nombre  
 Cargo  
 Fecha

\_\_\_\_\_  
 Nombre  
 Cargo  
 Fecha



**ANEXO 7**

**REPORTE DE AUDITORIA INTERNA**

	<b>REGISTRO</b>	<b>REPORTE DE AUDITORIA INTERNA</b>
<b>TIPO DE AUDITORIA</b> <b>NOMBRE DEL AUDITOR</b>		<b>FECHA DE INICIO:</b> <b>FECHA FINAL:</b>
<b>No.</b>	<b>Item de Referencia</b>	<b>OBSERVACION</b>

**aseg 005 -001 No1 01/08/2010**

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
_____	_____	_____
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

**ANEXO 8**

**EVALUACION DE SERVICIOS Y SUGERENCIAS**



REGISTRO

EVALUACION DE SERVICIOS SUGERENCIAS

**Su Opinión es importante para nosotros por favor, ayudenos con sus comentarios y sugerencias.**

<p>Como Califica la Atención</p> <p>BUENA</p> <p>REGULAR</p> <p>MALA</p>	<p>La Recepción</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 	<p>Asesores C.</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 	<p>Guardia</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 
<p>Como Califica El Estado del Camposanto</p> <p>Muy orednadas y limpias</p> <p>Poco Ordenadas y limpias</p> <p>Desordenadas</p>	<p>Sala de Velaciones</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 	<p>Cafeteria y Bar</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 	<p>Camposanto</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> 
<p>Elaborado Por</p>	<p>Revisado Por</p>	<p>Aprobado Por</p>	

Nombre  
Cargo  
Fecha

Nombre  
Cargo  
Fecha

Nombre  
Cargo  
Fecha

**ANEXO 9**

**LIMPIEZA Y RIEGO DEL CAMPOSANTO**



**REGISTRO**

**LIMPIEZA Y RIEGO**

**AREA DE CAPILLA Y OFICINAS**

ACTIVIDADES	Lunes	Mar tes	Miérc oles	Juev es	Vierne s	Sába do	Dom ingo	Observaci ones
Limpieza Muebles y Escritorios								
Limpieza bancas y Sillas								
Limpieza de Computadoras								
Barrido de piso								
Limpieza de Ventanas								
Trapear piso								
Botar Basura								

**AREA FISICA DEL CAMPOSANTO**

ACTIVIDADES	Lunes	Mar tes	Miérc oles	Juev es	Vierne s	Sába do	Dom ingo	Observaci ones
Limpieza de Terreno								
Limpieza de bovedas								
Limpieza y Orden de maseteros								
Poda de Arboles								
Poda de Césped								
Recoleccion de Basura								

**RIEGO DEL CAMPOSANTO  
PARQUES DEL RECUERDO**

ACTIVIDADES	Lunes	Mar tes	Miérc oles	Juev es	Vierne s	Sába do	Dom ingo	Observaci ones
Riego de Césped								
Riego de Arboles								
Riego de Maseteros								

aseg 005 -001 No1 01/08/2010

Realizado  
Por

Elaborado Por

Nombre

Cargo

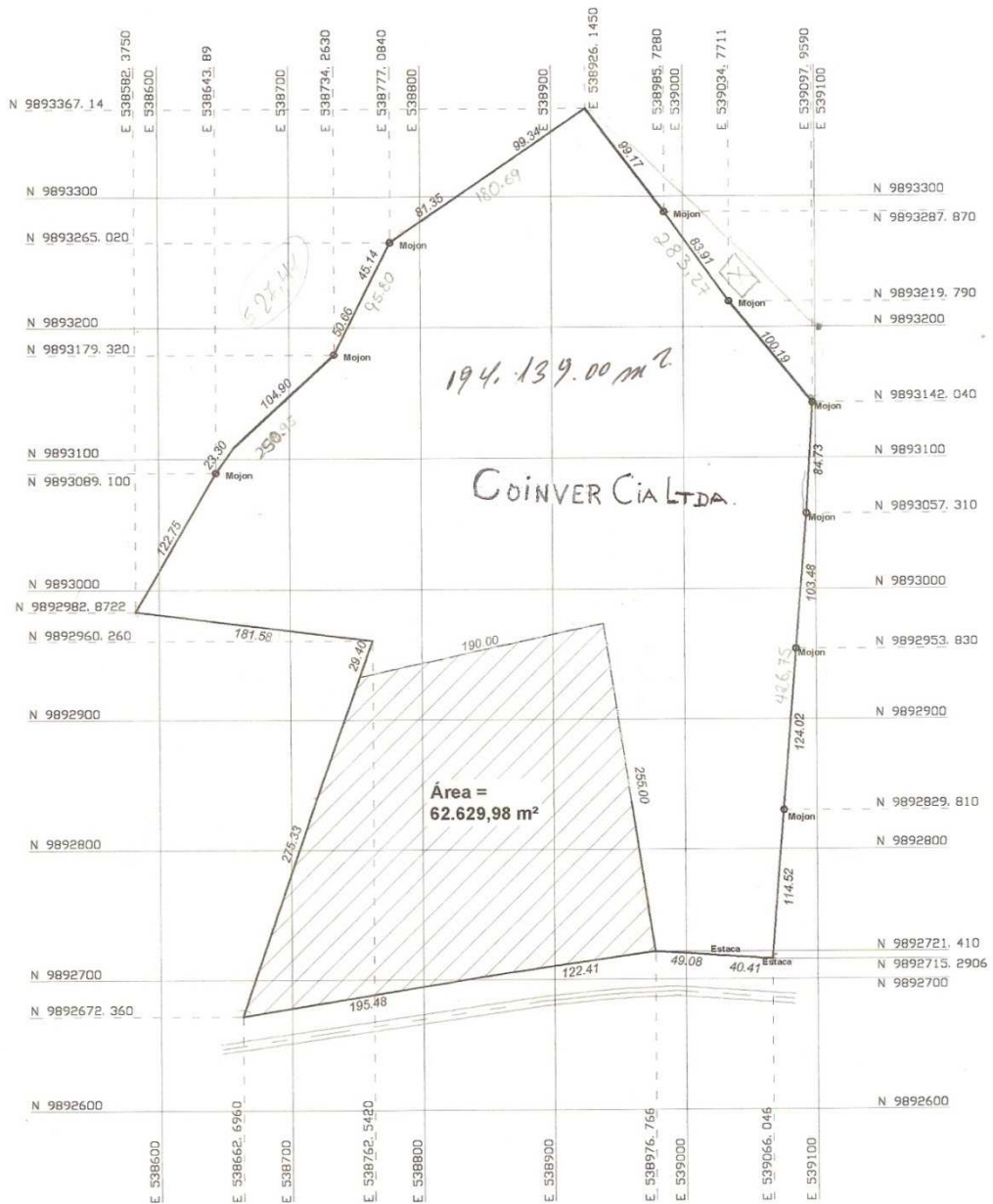
Fecha

Nombre

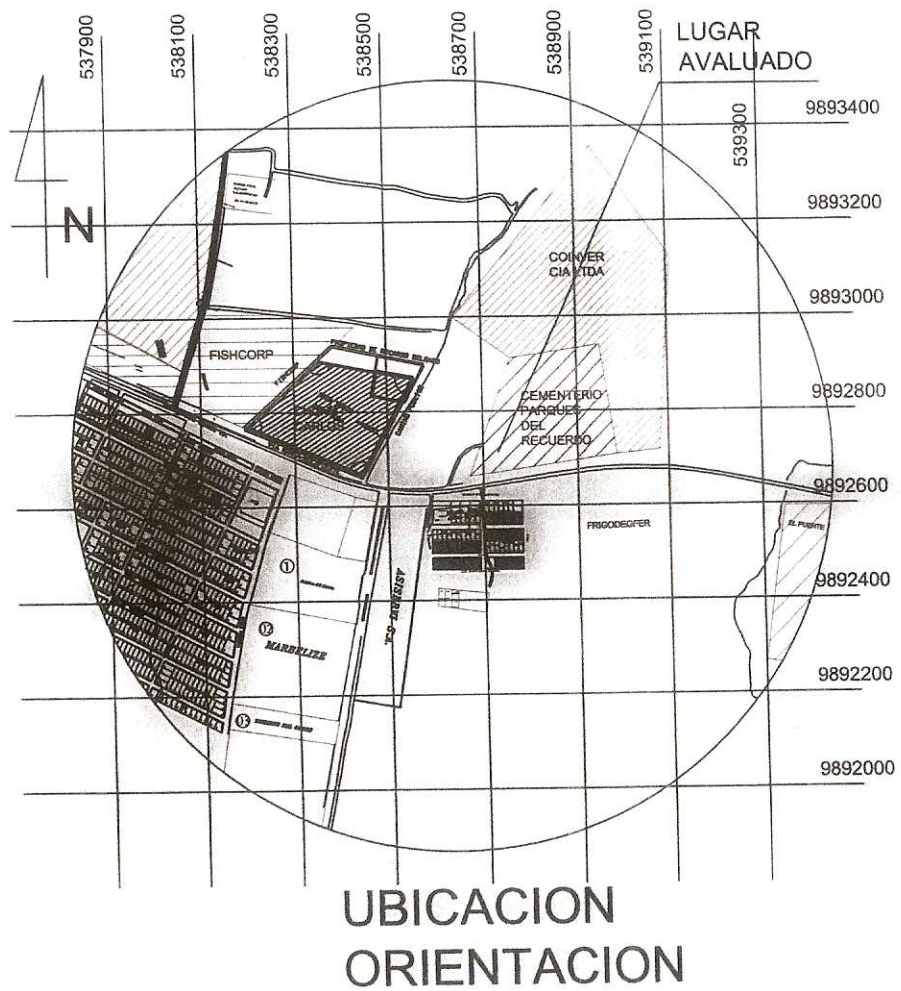
Cargo

Fecha

PLANO DE LA SUPERFICIE TOTAL CAMPOSANTO PARQUES DEL  
RECUERDO



## PLANO DE UBICACIÓN DEL CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO



**CONTRATO DE SERVICIOS EXEQUIALES**



**CEMENTERIOS**  
*Parques del Recuerdo*

CLIENTE

**PEDIDO N° 2007-**

MANTA, 04 de abril de 2007

"Consortio de Inversiones Cia. Ltda.", que en este Contrato se le denominará COINVER, debidamente autorizada para este efecto, por una parte, y por otra parte que en este Contrato se le llamará el CLIENTE, tienen a bien suscribir el presente CONTRATO para los fines siguientes:

**PRIMERO.-** Para que el cliente adquiera en el Cementerio "Parques del Recuerdo" de **Manta** el espacio N° **198**, localizado en el Jardín **Virgen la Dolorosa** Sección **A** que será destinado únicamente a servir de tumba para inhumación **DOBLE** (doble o individual) todo en conformidad con las aprobaciones de las respectivas autoridades del Ministerio de Salud, y el Reglamento Interno de los Cementerios "Parques del Recuerdo".

**SEGUNDO.-** El precio de compra de este espacio es el de:

<b>UN MIL SETECIENTOS CINCUENTA , 00/100</b>	\$	<b>1.750.00</b>
que el cliente se obliga a pagar a COINVER en la siguiente forma:		
A la suscripción del presente Contrato	\$	<b>58.00</b>
<u>36</u> Letras de Cambio de \$	<u>47.00</u> c/u \$	<u>1.692.00</u>
<b>TOTAL \$</b>		<b>1.750.00</b>

**TERCERO.-** Para los servicios de inhumación el cliente deberá avisar al Cementerio "Parques del Recuerdo" dentro del horario de atención, por lo menos con 8 horas hábiles de trabajo de anticipación a la prevista para la ceremonia.

**CUARTO.-** Para que el espacio pueda ser utilizado, el valor del mismo deberá estar cancelado por lo menos en un 70%.

**QUINTO.-** Para que quede constancia de que "COINVER CIA. LTDA." se obliga a reconocer los siguientes derechos: a).- Atención y cuidado de la integridad del inmueble y sus construcciones; b).- Dotación de florero; c).- Dotación de lápida identificatoria de acuerdo a las especificaciones que constan en el Reglamento Interno; d).- Dotación de planchas de concreto prefabricadas para la construcción de la tumba, cuando sea utilizada; y e).- Apertura y cierre de las tumbas.

SEXTO.- Dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que el cliente haya pagado la última de las letras de cambio referidas en el numeral segundo, o de la cancelación total del valor de este pedido, le será suscrito y entregado un certificado que acredite el hecho de que el valor del espacio, a que se refiere este Contrato ha sido totalmente pagado, que nada adeuda el cliente por este concepto, y que por consiguiente puede hacer uso del espacio para los fines especificados en el numeral primero.

SEPTIMO.- El cliente declara, que antes de firmar el presente Contrato se enteró debidamente del contenido del Reglamento Interno que rige en los Cementerios "Parques del Recuerdo" y que, por él y por sus sucesores en derecho, se obligan a observar y cumplir las disposiciones constantes en dicho Reglamento Interno.

OCTAVO.- El cliente se obliga a pagar a COINVER, por derechos de mantenimiento una cuota anual equivalente al 1% del precio de venta del espacio al contado, sin descuento, más el IVA, vigentes al 1 de enero de cada año, pagaderas semestral o anualmente, a partir de la fecha de utilización del espacio.


NOVENO.- Las partes contratantes hacen constar, que el recibo de las letras de cambio que amparan el saldo a cargo del cliente, por concepto de este Contrato no constituye pago ni novación de la deuda; pues el valor o precio de este Contrato solo se entenderá solucionado por el pago efectivo.

DECIMO.- Si el cliente dejare de pagar tres cuotas mensuales consecutivas, del valor del espacio, o de cualquier otra manera incumpliere las obligaciones del presente Contrato, COINVER CIA. LTDA., podrá, a su arbitrio, exigir el cumplimiento total del Contrato o declararlo rescindido o terminado por su sola voluntad, sin reembolso alguno, y dispondrá libremente del espacio materia de este Contrato.

NOTA -. Para ser válido este Contrato, requiere ser aceptado por la GERENCIA de COINVER CIA. LTDA., o por el funcionario autorizado para ello.

Para constancia firman este Contrato, por duplicado.

Aceptado por:

COINVER CIA. LTDA.  
  
Firma Autorizada

Cliente:

Beneficiarios:  
A Designar  
A Designar

Dirección Residencia:  
CALLE 310 AV. 224 Y 225 VIA CIRCUNVALACION S. PEDRO

Teléfono: 052922071

Dirección Oficina:

Teléfono: 098998993

~~REZA BALA SANCHEZ RAMON ALFREDO~~

Vendedor



**FOTOS PUERTA DE ACCESO AL CAMPOSANTO PARQUES DEL  
RECUERDO.**





**FOTO DE OFICINA ADMINISTRATIVA DEL CAMPOSANTO.**



**FOTO SALA DE VELACIONES PARQUES DEL RECUERDO.**



**FOTO AREA DE ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS DEL  
CAMPOSANTO**



FOTO DE LA CAPILLA DEL CAMPOSANTO.





FOTOS AREAS DE INHUMACIÓN.







FOTOS DE CEREMONIA FUNEBRE.







**FOTOS DE CARROZA FUNEBRE DEL CAMPOSANTO.**



FOTO DE CARATULA DEL REGLAMENTO INTERNO DEL  
CAMPOSANTO PARQUES DEL RECUERDO.

