

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA EMPRESA NEPOMUCENO VELÁSQUEZ H. SEGÚN LA
NORMA NTC ISO 9001:2000**

WILBER BELLO PINTO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2007

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA EMPRESA NEPOMUCENO VELÁSQUEZ H. SEGÚN LA
NORMA NTC ISO 9001:2000**

WILBER BELLO PINTO

Proyecto para optar el título de Ingeniero Industrial

DIRECTOR

José Joaquín García Díaz

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2007

AGRADECIMIENTOS

A Jehová por todas las oportunidades que me ha brindado para obtener mis logros

A mis padres por el apoyo incondicional que siempre me han brindado en las
decisiones que he tomado en mi vida.

A la empresa Nepomuceno Velasquez H. por darme la oportunidad de llevar a
práctica mis conocimientos.

A todos los maestro que estuvieron en mi formación como profesional

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
2.1 JUSTIFICACIÓN	16
2.2 ETAPAS	17
3. MARCO TEÓRICO	19
3.1 EVOLUCIÓN HISTORICA DE LA CALIDAD	19
3.1.1 Evolución de la Calidad	19
3.1.2 Evolución de la familia de normas ISO 9000	21
3.2 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000	22
3.2.1 NTC ISO 9000:2000	22
3.2.2 NTC ISO 9001.2000	23
3.2.3 NTC ISO 9004.2000	23
3.3 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
3.3.1 Terminología	25
3.3.2 Principios de Gestión de la Calidad	28
3.3.3 Sistema de Gestión de la Calidad	31
3.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA	32
4. MARCO INSTITUCIONAL	35
4.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	35
4.2 UBICACIÓN	35
4.3 DIRECTOR	35
4.4 RAZÓN SOCIAL	35

4.5 OBJETO SOCIAL	35
4.6 RESEÑA HISTÓRICA	35
4.7 CLIENTES	37
4.8 PROVEEDORES	38
4.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
4.10 INFRAESTRUCTURA	41
5. PLANIFICACIÓN	43
5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	43
5.1.1 Misión	43
5.1.2 Visión	43
5.1.3 Análisis interno y externo	43
5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	45
5.2.1 Diagnóstico	45
5.2.2 Sensibilización	45
5.2.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	48
5.2.4 Exclusiones de la norma	48
5.2.5 Política de Calidad	48
5.2.6 Objetivos de la Calidad	48
5.2.7 Indicadores Generales del Sistema	49
6. ANÁLISIS DE PROCESOS	51
6.1 MAPA DE PROCESOS	51
6.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	53
6.3 INDICADORES DE GESTIÓN	54
6.4 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	57
6.4.1 Metodología de para la documentación	57
6.4.2 Procedimientos documentados exigidos por la norma	59
6.4.3 Perfiles de cargos	60
7. IMPLEMENTACIÓN	61
7.1 METODOLOGÍA	61
7.2 CAPACITACIÓN	62

7.3 AUDITORES INTERNOS	62
8. AUDITORÍA INTERNA	63
9. PLAN DE MEJORA	65
10. INSCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ANTE UN ORGANISMO CERTIFICADOR	70
11. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	78

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional	40
Figura 2. Mapa de procesos	51

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Listado de equipos	42
Tabla 2. Programa de sensibilización	46
Tabla 3. Objetivos de calidad	50
Tabla 4. Indicadores de gestión	55
Tabla 5. Listado maestro de documentos	58
Tabla 6. Plan de mejora	66
Tabla 7. Cumplimiento de objetivos	71

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual de calidad	78
Anexo B. Informe auditoría interna	113
Anexo C. Diagnóstico	117
Anexo D. Procedimientos exigidos por la norma	128
Anexo E. Capacitaciones	152
Anexo F. Perfiles de cargos	172

RESUMEN

TITULO: DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA NEPOMUCENO VELÁSQUEZ H. SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2000 *

AUTOR: WILBER BELLO PINTO **

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS, PLAN DE MEJORA, MEJORAMIENTO CONTINUO, IMPLEMENTACIÓN, AUDITORÍA, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El presente documento presenta la documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la calidad en NEPOMUCENO VELASQUEZ H., fundamentado en los principios y requerimientos de la norma ISO 9001-2000, el cual contribuirá al fortalecimiento de la competitividad de la empresa en el mercado actual mediante el mejoramiento continuo de sus servicios para lograr la satisfacción de cliente.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de NEPOMUCENO VELASQUEZ H. incluye la prestación de servicio de carrocería, pintura y electromecánica para vehículos multimarca. En el capítulo uno se hace la presentación de los objetivos bajo los cuales se enmarco la realización de este proyecto, en el capítulo dos se presenta una pequeña presentación junto con la metodología de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en el capítulo tres se muestra el marco teórico en el que se soporto el sistema en la empresa.

En el capítulo cuatro de este documento se describen las generalidades de la empresa, en el capítulo cinco se presenta la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad al igual que un diagnóstico de los requisitos de la norma. Luego en los capítulos seis y siete se presenta el análisis de los procesos, la documentación y la implementación del sistema, en los capítulos ocho y nueve se presentan los resultados de la auditoría interna y el plan de mejora para el cierre de las no conformidades presentadas. Finalmente se presentan las conclusiones y las recomendaciones para el mantenimiento y mejoramiento del sistema de calidad implementado.

* Trabajo de grado.

** Facultad de físico mecánicas,
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales,
Director: Ing. José Joaquín García Díaz.

SUMMARY

TITLE: DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE NEPOMUCENO VELÁSQUEZ H. ENTERPRISE. ACCORDING TO THE REGULATION NTC ISO 9001:2000*

AUTHOR: WILBER BELLO PINTO **

KEY WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROCES, IMPROVEMENT PLAN, CONTINUOUS IMPROVEMENT, IMPLEMENTATION, AUDIT, CLIENT'S SATISFACTION.

This paper is intended to present the documentation, implementation and evaluation of the Quality Management System in NEPOMUCENO VELASQUEZ H., based on the principles and requirements of the regulation ISO 9001-2000, which will contribute to the strengthening of the enterprise's competitiveness in the present market through the continuous improvement of its services in order to obtain the client's satisfaction.

The Quality Management System scope of NEPOMUCENO VELASQUEZ H, includes the presentation of the bodywork services, paint and electromechanical for vehicles of many names. In chapter one the objectives in which this project realization were based are presented, in chapter two it is presented a small presentation with the Quality Management System methodology, in chapter three demonstrate the theoretic frame in which the system was supported in the enterprise.

In chapter four this document describes the enterprise's generalities; chapter five presents the Quality Management System planning together with the diagnosis of the regulation requirements. In chapter six and seven, the processes analysis is presented and the system documentation and implementation, in chapter eight and nine the internal audit results are presented and the improvement plan for the closure of the presented nonconformity. Finally the conclusions and recommendations are presented for the improvement and maintenance of the implemented Quality Management System.

* Graduate Project

** Faculty of Physics and Mechanics Engineering
School of Industrial and Business Studies
Director: Ing. José Joaquín García Díaz.

INTRODUCCIÓN

La calidad a finales del siglo XX ha tomado importancia en todos los mercados del mundo enfocando el mejoramiento continuo en las empresas y el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente, con el fin de lograr una posición que les permita ser mas competitivas para mantenerse en un mercado cada día mas cambiante.

Por tal razón la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido una necesidad para las empresas, siendo su principal estrategia generar valor a la prestación del servicio, el camino hacia el mejoramiento con el fin de cumplir y superar las necesidades y expectativas de sus clientes.

Con la convicción de que un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas y falta de comunicación; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Conciente de los cambios del mercado actual y la exigencia por parte de los clientes Nepomuceno Velásquez H. en búsqueda del mejoramiento continuo está interesado en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad a través del cual, busca la mejora continua de sus procesos y servicios, al mismo tiempo proporcionar beneficios directos a sus clientes.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Nepomuceno Velásquez H., bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ◆ Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000.
- ◆ Identificar y documentar los procesos de latonería, pintura y electromecánica la empresa Nepomuceno Velásquez H.
- ◆ Establecer la política y los objetivos de calidad como orientación para el direccionamiento estratégico de la empresa.
- ◆ Realizar un programa de sensibilización de la norma para los empleados y contratistas de la empresa.
- ◆ Elaborar toda la documentación exigida por la norma y la organización.
- ◆ Implementar el Sistema De Gestión De calidad.
- ◆ Efectuar las Auditorias Internas necesarias para la revisión y mejoramiento del Sistema.

- ◆ Realizar las mejoras conforme a los hallazgos producto de las auditorias internas y hacer el análisis pertinente.

- ◆ Inscribir a la empresa Nepomuceno Velásquez H. ante un organismo certificador y demostrar el inicio del proceso de certificación de la empresa mediante copia del documento que lo evidencie.

2. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 JUSTIFICACIÓN

Actualmente el mercado incursiona cada día en nuevas técnicas para lograr el cumplimiento de las exigencias del cliente que cada vez es más persistente en la calidad del servicio o producto que se le brinda.

Las compañías aseguradoras en pro del mejoramiento, brindar confianza y calidad en la prestación de los vehículos de sus clientes asegurados, busca en las empresas prestadoras de servicio a vehículos siniestrados la mejor atención, servicio y calidad.

Debido a las exigencias, la empresa busca en la implementación del sistema de gestión de la calidad aumentar la prestación de servicio a más compañías aseguradoras y particulares.

El objeto de la implementación del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001-2000 es crear en la empresa cultura para el mejoramiento continuo en cada actividad que se desempeña y la importancia de enfocar los esfuerzos para los requisitos del cliente. Mejorar la comunicación en cada proceso para que la interacción sea la mejor, mejorar la calidad en conocimiento de los técnicos que laboran en la empresa por medio de capacitación constante para brindar los mejores estándares de calidad estipulados.

2.2 ETAPAS

- **Diagnóstico**

En esta etapa se recopilará y analizará la información que se considere indispensable para conocer la organización y su funcionamiento. Dicha información debe contener datos referentes a las actividades realizadas por Nepomuceno Velásquez H, tipos de clientes, las entidades que capacitan, trabajos que realizan, los servicios que prestan y todos aquellos aspectos asociados a estas actividades.

- **Marco Teórico**

En esta etapa se elaborará el marco teórico necesario para contextualizar el desarrollo del presente proyecto

- **Marco Institucional**

En esta etapa se presentará la estructura formal de la empresa Nepomuceno Velásquez H. para adquirir el conocimiento básico necesario para el desarrollo del presente proyecto.

- **Planificación**

En esta etapa se formulará el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la política de calidad, los objetivos de calidad, y los indicadores para medir los resultados, todos ellos alineados con las directrices de Nepomuceno Velásquez H.

- **Análisis de los procesos**

En esta etapa se procederá a identificar los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, así como las interacciones e interrelaciones presentes en los mismos, con el fin de diseñar un mapa de procesos acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

- **Documentación e Implementación**

Dentro de esta etapa se elaborarán los respectivos documentos exigidos por la norma, como lo son el manual de calidad, los procedimientos documentados, instructivos, guías, registros y demás.

Una vez documentados los procesos se procederá a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- **Auditoría interna**

En primer lugar se elaborara un plan de auditoria, se hará una reunión para informar al personal e iniciar el proceso, revisará documentos, realizara la auditoria de campo, preparará un informe y hará una reunión para entregar los resultados.

Esta auditoria interna al sistema de gestión de la Calidad se realizará con el fin de verificar si la implementación del mismo cumple con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2000.

- **Diseño y Ejecución del Plan de Mejora**

La auditoria interna dará como resultado las no conformidades del sistema las cuales serán la base de un plan de acciones correctivas, en dichos planes se especificarán las actividades a desarrollar, su duración, los recursos que se requieren invertir y los resultados que se esperan alcanzar. Por ultimo, se ejecutarán las diferentes actividades del plan conforme a lo proyectado.

- **Certificación**

La empresa Nepomuceno Velásquez H. escogerá el organismo certificador. Y se demostrará el inicio del proceso de certificación de la empresa mediante copia del documento que lo evidencie.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

3.1.1 Evolución de la calidad. ISO 9000 se inició en 1979, cuando se lanzó el British Standards Technical Committee 176 para establecer principios genéricos de calidad con miras a satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad. Esto incluía no solo el control de la calidad del producto, sino también el mantener la uniformidad y el carácter predecible de la misma. Los consumidores querían tener la seguridad de que en el nuevo mercado mundial, ya sea que compraran teléfonos, pan, trigo o cualquier artefacto, recibirían calidad y carácter confiable a cambio de su dinero, hoy, mañana, o el año próximo.

Para lograrlo 20 países con participación activa y 10 países observadores adicionales se reunieron y crearon, por consenso, una serie de normas de administración de sistemas de calidad denominada ISO 9000, que finalmente se emitió en 1987. Las normas se basaban en gran medida en la norma de calidad británica de 1979 BS 5750, así como en la norma canadiense CSA Z99, la norma estadounidense ASQC Z1.15 MIL Q9858A y en un grado limitado en los lineamientos de la Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE, Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses), ganadores del premio Deming. Estas normas para sistemas de calidad, la ISO 9000 y su antecesora, tuvieron sus orígenes en la milicia. Debido a la naturaleza crítica de los productos militares y los problemas prácticos de investigar productos defectuosos usados en acción, se destacó la importancia de los procedimientos de manufactura y los sistemas de calidad de los proveedores. Se establecieron normas para contar con sistemas de calidad apropiados. Estas incluyeron tanto normas internacionales a través de la

OTAN como normas nacionales para gobiernos colaboradores y aliados. La familia de normas ISO 9000 se redactó no sólo para abarcar actividades fuera del ejército, sino para ser aplicable de manera universal. La familia de normas ISO 9000 puede aplicarse a los sistemas de calidad de todas las organizaciones comerciales y también de algunas no comerciales. Esto significa que no solamente resulta pertinente para los fabricantes; también lo es para los proveedores deservicios.

Los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados.

La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa.

La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo, mereciendo destacarse los siguientes hitos:

- 1900, Inspección como actividad.
- 1930, Muestreo estadístico.
- 1950, Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.
- 1970, Idem a nivel nacional.
- 1979, Normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750.
- 1987, Basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000.
- 1994, Se realiza la última revisión de las normas base.

La normativa ISO 9000 surgió en sus inicios como una norma para asegurar que los "... materiales, productos, procesos y servicios son aptos para el propósito para el cual fueron creados." En otras palabras, las normas se basan en prácticas, ideas y conceptos sobre el cómo se realiza el trabajo. Con el tiempo, este sistema

llegó a tener tal aceptación que, hoy día, más de 500000 empresas ostentan el certificado ISO 9001 alrededor del mundo. Sin embargo, pese a la gran aceptación, la ISO empezó a recibir fuertes críticas en relación con sus normas.

3.1.2 Evolución de la familia de normas ISO 9000. La normativa ISO 9000 surgió en sus inicios como una norma para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son aptos para el propósito para el cual fueron creados. En otras palabras, las normas se basan en prácticas, ideas y conceptos sobre el cómo se realiza el trabajo. Con el tiempo, este sistema llegó a tener tal aceptación que, hoy día, más de 500.000 empresas ostentan el certificado ISO 9001 alrededor del mundo. Sin embargo, pese a la gran aceptación, la ISO empezó a recibir fuertes críticas en relación con sus normas. Una de las críticas más fuertes, quizá, fue la de que “ISO 9000 no asegura calidad. Si se especifica basura, se obtendrá basura.” De hecho, en varias ocasiones, los clientes se quejan de que los productos no llenan sus expectativas, a pesar de que los proveedores lucen su distintivo “Certificado ISO”.

En vista de las críticas y de que la normalización exige la revisión periódica y la actualización constante de las normas, el comité técnico 176 en el cual participan representantes de todo el mundo, expertos en normalización y que se identifica como ISO/TC 176 «Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad», responsable de la familia ISO 9000, inició la revisión de las mismas a principios de la década de los noventa.

La primera versión de la familia de normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Sin embargo, para 1990, el ISO/TC 176 SC 2 elaboró un Plan Estratégico para su programa de revisión titulado VISION 2000, el que se preveía realizar en dos etapas, la primera de ellas concluyó en 1994 y la segunda dio como resultado la publicación de las normas en diciembre del año 2000, las cuales pasaron a ser

conocidas como ISO 9000 VERSION 2000 ó ISO 9000:2000, en nuestro país NTC - ISO 9000:2000.

La Serie ISO 9000 es un conjunto de normas que, a diferencia de otras, en lugar de referirse solo al producto (su especificación, método de ensayo, método de muestreo, etc.) se refieren a la una forma de llevar a cabo la Gestión de la Calidad e implementar los correspondientes Sistemas de la Calidad y Mejora Continua en una organización.

Hay que tener en cuenta que son normas internacionales, que no solamente han sido avaladas por los más de 130 países que integran la ISO, sino que también han sido adoptadas por ellos como propias, por lo que representan el consenso universal de los especialistas del mundo entero sobre el tema. Es decir, resumen y condensan las más variadas filosofías y herramientas que han probado ser útiles para llevar a cabo la Gestión y Mejoramiento de la Calidad.

3.2 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas que proporcionan los elementos necesarios para que las empresas realicen una Gestión eficaz de la Calidad por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Cada empresa, en cualquier sector económico es libre de implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base en esta familia de normas con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes y mejorar continuamente su eficacia.

3.2.1 NTC ISO 9000:2000. La Norma ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los sistemas de Gestión de la Calidad.

3.2.2 NTC ISO 9001:2000. La Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, identifica los requisitos básicos del sistema de Gestión de la Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos y además posee prueba de ello, es decir se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la Certificación del Sistema.

3.2.3 NTC ISO 9004: 2000. La ISO 9004: 2000 proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001: 2000, con el fin de considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de una organización. Si se compara con la NTC ISO 9001: 2000, los objetivos relativos a la satisfacción del cliente y a la calidad del 60 producto se extienden para incluir la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización.

Esta norma es aplicable a los procesos de la organización y por lo tanto puede difundir en la organización los principios de gestión de calidad en los que está basada. El objetivo de esta norma internacional es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas. La NTC ISO 9004: 2000 está constituida por organizaciones y recomendaciones y no ha sido concebida para uso contractual, reglamentario o en certificación ni tampoco como una guía para la implementación de la NTC ISO 9001: 2000.

3.3 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¹

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que la

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para pequeñas empresas. Bogotá.,2000.

empresa puede emplear para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Un sistema de gestión de la calidad es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001-2000

Los clientes buscan la confianza que les puede proveer una empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener un sistema de gestión de la calidad, pueden haber otras, entre las cuales se estarían:

- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes
- Logro y mantenimiento de la calidad de su servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.

Si bien un sistema de gestión de la calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es solo un medio y no puede ocupar el lugar

de las metas que se establecen en la empresa. El sistema de gestión de la calidad es un medio para asumir una orientación más sistemática frente la empresa

3.3.1 Terminología. Para el propósito de la norma del sistema de gestión de la calidad para organismos son aplicables los siguientes términos y definiciones:

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio y deriva de él un valor de su uso. El producto o servicio se refiere a los derivados de la misión asignada al organismo o entidad del estado por el ordenamiento jurídico vigente.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de gestión de la calidad para organismos y entidades del estado

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograrlos con el fin de dirigir y controlar un organismo o entidad del Estado con respecto a la calidad.

Política de la calidad de un organismo: intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección del organismo con respecto a la calidad.

Objetivo de la calidad: algo ambicioso, o pretendido, relacionado con la calidad.

Planificación de la calidad: Parte de le gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos

operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un organismo o entidad del estado.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

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

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Producto o servicio: Resultado de un proceso. Para el resultado de la norma de gestión de la calidad para la administración de servicio se refiere a los derivados de la misión asignada al organismo.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

Conformidad: Cumplimiento de requisitos.

No conformidad: incumplimiento de requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una o no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización o entidad del estado.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios que se emplean como parámetros de auditoria.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Enfoque por procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en el organismo y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Tot's: Trabajos realizados en otros talleres

3.3.2 Principios de gestión de la calidad. En la norma ISO 9000 en su versión del año 2000 esta basada en los ocho principios de la calidad de los que puede decirse que hacen parte de las mejores prácticas de organización empresarial actual.

1. Enfoque al cliente

Es indispensable comprender las necesidades y expectativas de los clientes, entendiendo y haciendo un análisis claro de los requisitos establecidos en los

contratos celebrados. Se deben comunicar a todos los miembros de la organización las necesidades y expectativas de los clientes, tanto a quienes tienen relación directa con ellos como a quienes no la tienen. Y, finalmente, es importante establecer un patrón de medición de la satisfacción que permita establecer acciones de mejoramiento.

2. Liderazgo

Se debe liderar mediante el ejemplo, debe existir una comunicación constante con toda la organización sobre las acciones por seguir para el logro de los objetivos; se deben establecer unas metas donde participe toda la organización se debe construir confianza mediante el trabajo del equipo y a través de la coordinación de las actividades, y dar reconocimiento a las personas por la importancia de su papel en la empresa para el logro de los objetivos, las metas y la visión.

3. Participación del personal

Es necesario potenciar las habilidades del personal para lograr así el compromiso constante; asignar niveles de responsabilidad y autoridad para resolver las tareas del día a día y enfocar a los miembros de la organización hacia la creación de valores respecto a la innovación y creatividad en el desarrollo de los procesos de la empresa.

4. Enfoque basado en procesos

Se logra mediante la identificación y caracterización de todos los procesos vinculados a la cadena de valor de la organización, y mediante la identificación de los riesgos e impactos en los diferentes procesos.

5. Enfoque de sistema para la gestión

Se alcanza mediante el establecimiento de un sistema interrelacionado de actividades desarrolladas para el logro de los objetivos, que, a su vez, permita medirlas y evaluarlas. Consiste en desarrollar un sistema para dirigir la organización y controlar sus resultados para el cumplimiento de las metas.

6. Mejora continua

El objeto de la mejora continua es incrementar la capacidad par cumplir los requisitos de manera recurrente, aumentando la satisfacción del cliente. Este objetivo se puede lograr a través de las mediciones de la matriz eficacia, en las que establecen los indicadores que permiten hacer gestión para el mejoramiento, el cual se consigue, también a través de la participación de todos los miembros de la organización.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Se logra mediante el análisis de de los datos resultantes de la gestión desarrollado en cada uno de los procesos, para la toma de decisiones acertadas y consecuentes con las necesidades de la organización, a partir de la comprensión del valor de las técnicas estadísticas implementadas en cada proceso para el mejoramiento del mismo; de esta manera se aumenta la eficacia de gestión de la calidad.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Es necesario identificar y seleccionar proveedores cuyos insumos permitan el buen desarrollo de los procesos internos de la organización; se trata de establecer relaciones gana-gana con los proveedores, para lograr así el cumplimiento de las metas propuestas y el cumplimiento de las especificaciones técnicas del cliente.

3.3.3 Sistema de gestión de la calidad. La norma ISO 9000 define el Sistema de Gestión de Calidad como el Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de los procedimientos, de los procesos y de los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Este conjunto consiste en la definición de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

Un Sistema de Gestión Calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los productos / servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos sin tener en cuenta dónde estas actividades se producen.

Un Sistema de Gestión Calidad coloca requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documenta cómo se realizan estas actividades.

El objetivo de un Sistema de Gestión Calidad es satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización. Por tanto, va más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente.

Un Sistema de Gestión de Calidad adecuado puede encaminar a la Organización hacia la mejora continua con objeto de aumentar la probabilidad de alcanzar la satisfacción del cliente. Da a la empresa y a sus clientes, mayor garantía de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma consistente.

Un Sistema de Gestión de Calidad exige:

- Apoyo de la Alta Dirección de la empresa.
- Establecer normas para el sistema (Documentación).
- Desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (Implementación).
- Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (Mejoramiento).

- Lograr el reconocimiento internacional del Sistema de Gestión de Calidad (Certificación).

Las fases para el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Documentación: Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Registros, Planes de Calidad y demás documentos soportes.
2. Implementación: Incluye la difusión, sensibilización y capacitación.
3. Seguimiento: Puede ser mediante auditorías internas o revisiones periódicas.

3.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA

Actualmente en Colombia existen varios organismos de certificación tales como el ICONTEC, Bureau Veritas y SGS que se encuentran registrados ante la superintendencia de industria y comercio de Colombia. Entre los aspectos que una empresa debería considerar en el momento de elegir un organismo de certificación, se puede mencionar: qué ofrecen, cuales son los costos probables, el periodo para el cual se aprobará la certificación y con qué frecuencia van a observar su sistema de gestión de la calidad.

Bvqi (Bureau veritas quality international)

El BVQI es una empresa del Grupo Bureau Veritas, Organización multinacional fundada en 1828 y presente en más de 150 países. Posee una cartera internacional de más de 100.000 clientes tendidos por más de 11.000 profesionales altamente calificados.

El Grupo Bureau Veritas es líder mundial en servicios dedicados a la gestión de Calidad, Higiene, Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente (QSHE).

BVQI es una referencia mundial de vanguardia, credibilidad y liderazgo. Aprobada por más de 20 organismos de acreditación de diversos países, la marca BVQI es mundialmente reconocida como un símbolo de calidad internacional. Más de 30.000 clientes son atendidos a través de más de 130 oficinas instaladas en los principales centros de negocios del mundo. Un total de 4.000 profesionales están preparados para ofrecer servicios de excelencia técnica a los clientes del BVQI donde sean necesarios.

Es una de sus principales características. BVQI fue la primera empresa certificadora en el mundo en obtener acreditación para la norma ISO 14000, certificación de sistemas de gestión ambiental. En América Latina, BVQI también fue pionero en la certificación ISO 9000 y ISO 14001.

S.G.S (Societe generale de surveillance)

Es una empresa multinacional que opera en más de 140 países del mundo. Su casa matriz se encuentra en Ginebra, Suiza. Y en Colombia inicio sus labores desde 1956. SGS tiene liderazgo mundial en los servicios de inspección, verificación, análisis y certificación. En Colombia tiene siete divisiones comerciales especializadas en diferentes sectores de la economía: agrícola, productos de consumo, petróleo, minerales, industrial, GTS Global Trade Solution y ICS Internacional Certificación Services.

Como entidad certificadora audita y certifica sistemas de aseguramientos de calidad en diferentes normas, como ISO 9000 versiones 94 y 2000, QS 9000, ISO 14000 y BS 7750; certificación de conformidad del producto HACCP y SFQ 2000.

Icontec

ICONTEC es un organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituido legalmente mediante Resolución 2996 de septiembre de 1963 del Ministerio de Justicia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del gobierno nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas que tengan interés en pertenecer.

Es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, quien además tiene responsabilidad de elaborar normas.

Es un organismo certificador desde 1993, autorizado por el decreto 2269 de ese año, para otorgar el aval a todos los sistemas, bienes y productos.

Dentro de las modalidades que ofrecen están: Certificación de productos, que es el sello ICONTEC para bienes que se fabrican bajo normas técnicas colombianas y sistemas de calidad eficiente, confiable y estable en el tiempo. Este reconocimiento se hace a través de certificaciones de Calidad Declarada, de Lotes, Muestras, y con Norma Obligatoria.

La certificación del sistema se da con el aseguramiento de calidad, que tiene por objeto declarar la conformidad del sistema de calidad de una empresa manufacturera o de servicios, con respecto a los requisitos establecidos en las normas técnicas colombianas NTC-ISO 9001, 9002 ó 9003.

En Colombia ha certificado más de 3000 empresas, a pesar que tan solo en 1987 se aprobó el ISO 9000, hoy con la actualización del 2000.

4. MARCO INSTITUCIONAL

4.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Nepomuceno Velásquez H.

4.2 UBICACIÓN

Dirección: Carrera 17 # 58-135 Barrio Ricaurte

Ciudad: Bucaramanga

Departamento: Santander

Teléfono: Pbx: 6448342 Fax: 6445817

E-mail: info@nepovh.com

Pagina web: www.nepovh.com

4.3 DIRECTOR

Nepomuceno Velásquez Hernández.

4.4 RAZÓN SOCIAL

Nepomuceno Velásquez H.

4.5 OBJETO SOCIAL

La empresa Nepomuceno Velásquez H. tiene como objeto social la prestación de servicio en el sector automotriz en los procesos de carrocería, pintura y electromecánica para vehículos multimarca.

4.6 RESEÑA HISTÓRICA

Empresa privada Nepomuceno Velásquez Hernández, remonta sus orígenes al año de 1974; donde el señor Nepomuceno Velásquez Hernández incursiona en el

campo automotriz, con un taller de latonería y pintura localizado en la ciudad de Bucaramanga y ubicado en el Boulevard Bolívar con 14.

En sus inicios el personal total de la empresa lo componía el gerente, un latonero y un pintor, Los cuales laboraban en un local en arriendo, contando con mínimas recursos humanos y materiales (herramientas).

En el año de 1977 se trasladó a la calle 24 con carrera 14 donde se reparaban carros específicamente de la marca FIAT. En 1980 la empresa funcionaba en la calle 24 con carrera 10 donde estuvo por un año.

En el año 1982 se encontraba prestando el servicio en la diagonal 15 con calle 61 reparando vehículos específicamente de la marca Mazda; su nivel de clientes había incrementado notoriamente y por ende el número de empleados llegando a contar con una secretaria, dos latoneros y dos pintores.

En el año de 1987 con esfuerzo y dedicación se logró adquirir instalaciones propias en la Carrera 17 N° 58-125 donde actualmente se encuentra.

Con el transcurso de los años, la demanda y los recursos financieros aumentaban; llegando a comprar casas vecinas para ampliar la planta física y así contribuir al mejoramiento de las tareas o actividades que se realizaban, además se empezó a adquirir maquinaria y nuevas herramientas para elevar la productividad y satisfacer las necesidades del mercado; en el cual se debió sacrificar parte del activo mas importante de la empresa, el talento humano.

En el año de 1996 continúa el compromiso de mejoramiento y por cumplirlo se hace una remodelación completa de la infraestructura, distribuyendo, adecuando y apropiando cada espacio físico para cada necesidad; con el fin de mantener orden, limpieza e imagen agradable para los clientes, además se adquiere

tecnología de punto, nuevas herramientas y la aplicación de nuevos procesos automatizados apropiados para cada necesidad actual y potencial de los clientes y de la industria automotriz.

Además se cuenta con un equipo humano altamente calificado, motivado, con experiencia y en constante preparación y mejoramiento estando así al ritmo de los avances tecnológicos; incluyendo tecnificación en cada uno de los procesos, basados en la atención integral a vehículos de última generación satisfaciendo las necesidades y exigencias de los clientes con "Excelencia y Calidad".

Así mismo se puede resaltar que uno de los puntos más importantes para el crecimiento vertiginoso de la empresa durante los últimos años, ha sido gracias a la disciplina, honestidad, compromiso y eficiencia del ente; así mismo la imagen positiva que ha ido adquiriendo la firma en su sector Automotriz, fruto de la eficiencia total de su trabajo; lo que le ha hecho acreedora a distintos y poderosos clientes que confían en la calidad de sus servicios, y promueven y alimentan su crecimiento.

4.7 CLIENTES

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivo cumplir los requerimientos exigidos por el cliente por lo tanto es importante dentro de la empresa identificarlos para tener claridad en el procedimiento que se debe realizar. Actualmente Nepomuceno Velásquez H. brinda sus servicios a clientes particulares y clientes compañías aseguradoras.

Cliente particular: son aquellos que solicitan directamente los servicios a la empresa sin necesidad de una compañía aseguradora.

Clientes compañías aseguradoras: son aquellos que se les presta el servicio cuando una compañía aseguradora en particular asigna a la empresa para la ejecución del servicio.

Actualmente Nepomuceno Velasquez H. brinda los servicios a 15 compañías aseguradoras que son:

Mapfre	Seguros del estado
La previsora	Colseguros
Agrícola de seguros	BBVA Seguros
Liberty seguros	Aseguradora Solidaria
Generali	Seguros Bolívar
Colpatria	Suramericana de Seguros
Aig	La equidad Seguros
Royal & sunalliance	

4.8 PROVEEDORES

Para realizar la prestación de los servicio con productos de optima calidad y para cumplir con las expectativas de nuestros clientes en Nepomuceno Velásquez H. se realiza la selección, evaluación y reevaluación de proveedores siguiendo el instructivo NVH-IT-004, en el cual de describe paso a paso como se debe realizar el proceso para elegir y los requisitos que deben cumplir.

Entre los proveedores de la empresa se encuentran los de pintura, repuestos, soldadura MIG-MAG, Tot's, materiales para latonería, complementos de pintura y para el mantenimiento de los equipos.

4.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo al organigrama de la empresa, esta dividido en la siguiente manera:

Empleados Directos:

Jefe de taller

Asistente de taller

Laboratorista

Gerente

Administrador

Asistente gerencial

Asistente administrativo

Coordinador de calidad

Vigilante

Contratistas

Técnico en carrocería

Técnico en pintura automotriz 1

Técnico en pintura automotriz 2

Polichador

Técnico mecánico

Técnico electricista

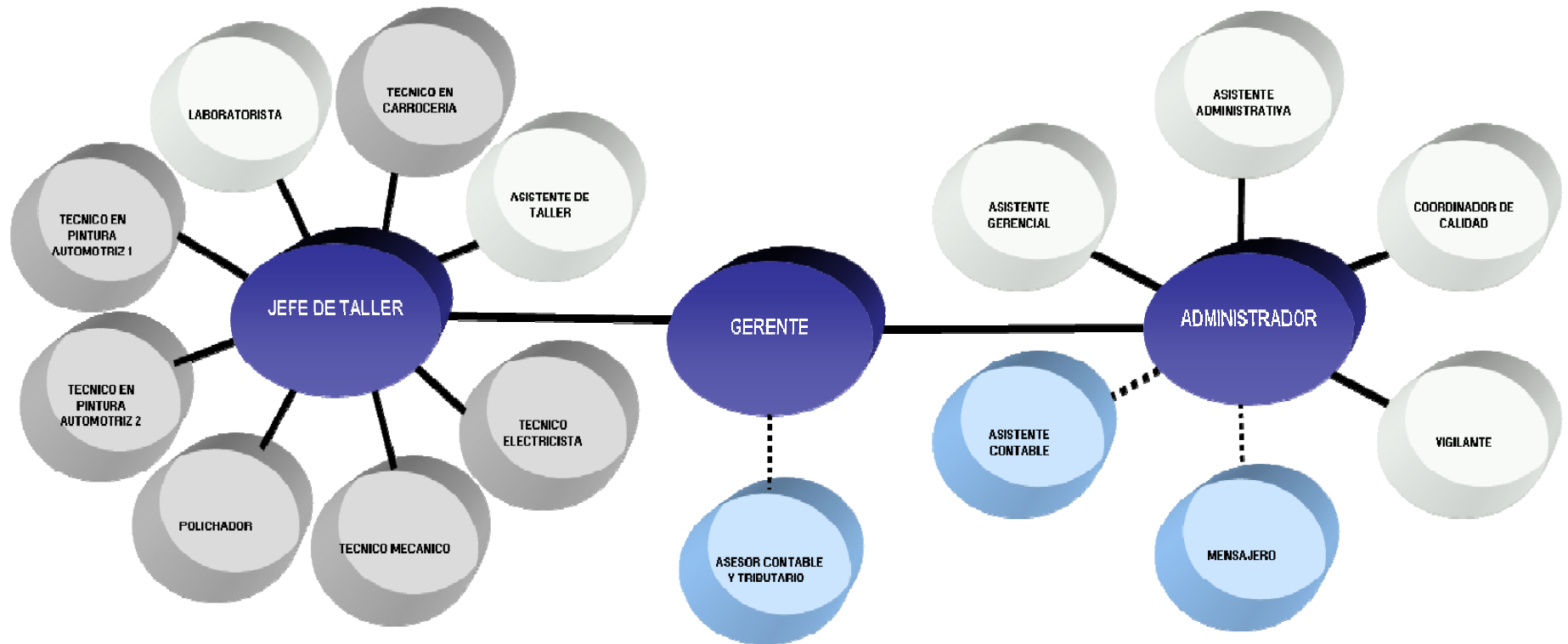
Externos

Asesor contable y tributario

Asistente contable

Mensajero

Figura 1. Estructura organizacional



4.10 INFRAESTRUCTURA


Para la empresa es importante mantener la infraestructura de todas sus instalaciones, tanto operativas como administrativas que se mantengan en las mejores condiciones operables, eliminando riesgos y favoreciendo el desarrollo de una operación segura y un ambiente de trabajo adecuado, aportan significativamente a la satisfacción de cliente y a la calidad del servicio .

Para ello se estipulo dentro de la empresa un plan de mantenimiento para realizar el mantenimiento preventivo a los equipos y brindar así un excelente servicio y velar por su buen funcionamiento. Para esto fue necesaria la creación de la ficha técnica de cada uno de los equipos existentes para evidenciar el cumplimiento del plan establecido previamente.

Todos los equipos existentes tanto operativos como administrativos en la empresa fueron codificados para su identificación, donde se especifica el área al que pertenecen por medio de las tres primeras letras, el número que lo diferencia y la cantidad existente del mismo equipo.

Nepomuceno Velásquez. H. cuenta con equipos de alta tecnología permitiendo la prestación de un excelente servicio a sus clientes y permitiendo el mejor desempeño en las operaciones a realizar para la conservación de un ambiente de trabajo agradable para los empleados. A continuación se muestran los equipos existentes en la empresa.

Tabla 1. Listado de equipos

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		NVH-FO-038	REV.0
	LISTADO DE EQUIPOS			17/11/05
NOMBRE	FUNCIONAMIENTO	AREA	CODIGO	CANTIDAD
DESPUNTEADORA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-01-01	1
SIERRA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-02-01	2
			LAT-02-02	
KOREK		LATONERIA	LAT-03-01	1
ELEVADOR DE UN EMBOLO	HIDRONEUMATICO	LATONERIA	LAT-04-01	1
AIR PULLER	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-05-01	1
CORTADOR DE PLASMA	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-06-01	1
DOXER O LS	HIDRAULICO	LATONERIA	LAT-07-01	2
			LAT-07-02	
SOLAPADORA TRASLAPADORA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-08-01	1
MARTILLOS DE INERCIA	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-09-01	2
			LAT-09-02	
TIJERA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-10-01	1
EQUIPO DE SOLDADURA MIG-MAG	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-11-01	2
			LAT-11-02	
SOLDADOR DE PUNTOS PORTATIL	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-12-01	1
TALADRO NEUMATICO	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-13-01	1
TERMOCUPLA	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-14-01	1
GATO POWER	HIDRAULICO	LATONERIA	LAT-15-01	3
			LAT-15-02	
			LAT-15-03	
GATO ZORRA	HIDRAULICO	LATONERIA	LAT-16-01	4
			LAT-16-02	
			LAT-16-03	
			LAT-16-04	
COMPAS DE VARA	MECANICO	LATONERIA	LAT-17-01	1
REMACHADORA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-18-01	1
TALADRO ELECTRICO	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-19-01	2
			LAT-19-02	
SACATOCOS	ELECTRICO	LATONERIA	LAT-20-01	1
PULIDORA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-21-01	1
GATO ZORRA MECANICO	MECANICO	LATONERIA	LAT-22-01	1
LIJADORA NEUMATICA	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-23-01	1
MOTOR TOOL	NEUMATICO	LATONERIA	LAT-24-01	1
SISTEMA CENTRALIZADO DE ASPIRACION	NEUMATICO	ALISTAMIENTO	ALI-01-01	1
COMPRESOR	ELECTRICO	ALISTAMIENTO	ALI-02-01	1
LIJADORAS NEUMATICAS	NEUMATICO	ALISTAMIENTO	ALI-03-01	8
			ALI-03-02	
			ALI-03-03	
			ALI-03-04	
			ALI-03-05	
			ALI-03-06	
			ALI-03-07	
			ALI-03-08 RET.	
LIJADORA ELECTRICA	ELECTRICO	ALISTAMIENTO	ALI-04-01	1
PISTOLAS ALISTAMIENTO	NEUMATICO	ALISTAMIENTO	ALI-05-01	2
			ALI-05-02	
LAVAPISTOLAS	NEUMATICO	ALISTAMIENTO	ALI-06-01	1
BALANZA	ELECTRICO	ALISTAMIENTO	ALI-07-01	1
EXTRACTOR DE CAMPANA	ELECTRICO	ALISTAMIENTO	ALI-08-01	1
ESMERILADOR	ELECTRICO	ALISTAMIENTO	ALI-09-01	1
COMPUTADOR	ELECTRICO	LABORATORIO	LAB-01-01	1
BALANZA PS	ELECTRICO	LABORATORIO	LAB-02-01	1
PISTOLA DE LABORATORIO	NEUMATICO	LABORATORIO	LAB-03-01	2
			LAB-03-02	
EXTRACTOR	ELECTRICO	LABORATORIO	LAB-04-01	1
PISTOLA 3M	NEUMATICO	LABORATORIO	LAB-05-01	1
CABINA DE PINTURA	ELECTRICO	PINTURA	PIN-01-01	1
LAMPARA INFRAROJA	ELECTRICO	PINTURA	PIN-02-01	1
PISTOLA DE PINTURA	NEUMATICO	PINTURA	PIN-03-01	3
			PIN-03-02	
ASPIRADORA INDUSTRIAL	ELECTRICO	POLICHADO	POL-01-01	1
PULIDORA POLICHADORA	ELECTRICO	POLICHADO	POL-02-01	4
			POL-02-02	
	NEUMATICO	POL-02-03		
		POL-02-04		
COMPUTADORES	ELECTRICO	ADMINISTRACION	ADM-01-01	3
			ADM-01-02	
			ADM-01-03	
AIRE ACONDICIONADO	ELECTRICO	ADMINISTRACION	ADM-02-01	1
FUENTE GRIFO	ELECTRICO	ADMINISTRACION	ADM-03-01	1
MINIGRUJA	HIDRAULICO	ELECTROMECANICA	ELM-01-01	1
TESTER	ELECTRICO	ELECTROMECANICA	ELM-02-01	1
CARGADOR DE BATERIA	ELECTRICO	ELECTROMECANICA	ELM-03-01	1

5. PLANIFICACIÓN

5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

La planificación hace parte fundamental dentro de la organización para el direccionamiento estratégico en Nepomuceno Velásquez H.

5.1.1 Misión. Somos una empresa con más de 25 años en el sector automotriz prestando servicios de latonería, pintura y electromecánica, contamos con experiencia y personal técnico comprometido y calificado a través de programas integrales de formación permanente. Trabajamos con materiales, productos, equipos y herramientas de última tecnología, cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes para brindar un servicio oportuno, confiable y de excelente calidad, contribuyendo al desarrollo de nuestro país.

5.1.2 Visión. Ser en el 2010 una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia, ofreciendo un servicio integral en la Industria Automotriz con alta calidad, fundamentado en el cliente, innovando y en permanente actualización tecnológica para responder a los desafíos de un mercado competitivo.

5.1.3 Análisis interno y externo

Debilidades

- No contar con un software contable
- No existe control cuando el vehiculo pasa de un proceso a otro
- Falta de coordinación en actividades para la entrega del vehiculo
- No cumplimiento en la entrega del vehiculo

- Falta de buena iluminación en algunas áreas del taller
- Salón para reuniones del personal de la empresa.
- La no prestación de algunos servicios complementarios en la empresa
- Calificación como taller tipo b

Oportunidades

- Realización de trabajos TOT'S (Trabajos realizados en Otros Talleres)
- Aumentar el mercado con compañías con la Calificación de Cesvicolombia como taller tipo A
- Implementación del SGC representa mayor mercado con compañías aseguradoras

Fortalezas

- Ubicación de la empresa
- Poca rotación del personal administrativo
- Capacitación técnica a los técnicos en pintura automotriz y técnicos en carrocería por Glasurit (BASF química) y Cesvicolombia.
- Equipos, herramientas de excelente tecnología y materiales de alta calidad.
- Entrada de insumos a tiempo por parte de proveedores
- Respaldo del servicio con garantías en pintura

Amenazas

- Falta de técnicos en carrocería calificados para laborar.
- La reducción de los tiempos de reparación por la entidad Cesvicolombia.
- Alza de precios de los insumos de pintura por Basf química-Glasurit

5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1 Diagnóstico. El diagnóstico permitirá evaluar el estado inicial de Nepomuceno Velásquez H. con respecto a los requisitos que la norma ISO 9001-2000 para la adecuación del sistema de gestión de la calidad.

Para la realización del diagnóstico se utilizó una lista de chequeo en la cual mediante entrevistas a empleados, contratistas, observación de los procesos y documentación existente se evaluó cada uno de los requisitos estipulados en la norma. (Ver Anexo C).

El diagnóstico permitió ver en que numerales de la norma se le daba cumplimiento pero no se encontraban debidamente documentados y cuales no estaban aun definidos. Permitted dar más claridad sobre la información que se debía construir en la documentación.

El porcentaje de cumplimiento para Nepomuceno Velásquez H. es el siguiente:

El cumplimiento de la norma es de 23% lo que deja ver la necesidad de realizar la adecuación del sistema actual a los requisitos exigidos por la norma.

Luego del diagnóstico realizado se inició el control de avance del cumplimiento de implementación del S.G.C por medio del cronograma propuesto por el asesor de la empresa.

5.2.2 Sensibilización. La sensibilización para los empleados y contratistas de la empresa inició en el mes Julio del 2005 con la explicación de los numerales de la norma ISO 9001-2000 a toda la empresa. De ahí inicia el programa de sensibilización a toda la empresa para el sistema de gestión de la calidad.

A continuación se muestra el programa realizado para la sensibilización del personal durante el segundo semestre de 2005 y el para el año 2006.

Tabla 2. Programa de sensibilización

TEMA	CONTENIDO	FECHA		
		DIA	MES	AÑO
Inducción ISO 9001-2000	Se dio a conocer los requisitos exigidos por la norma ISO 9001-2000	04	07	05
Misión-Visión-Política de Calidad	Se dio a conocer la misio, visión y la política de calidad	11	08	05
Control de documentos	Se explicó la estructura de los procedimientos para el sistema de gestión de la calidad.	08	09	05
Boletín # 1	Retroalimentación de la Misión, Visión y Política de calidad. Explicación de los Principios de calidad y Beneficios de la certificación	15	09	05
Documentación del S.G.C	Procedimientos exigidos por la norma y los necesarios para la empresa	13	10	05
Boletín # 2	Estructura de los documentos y formatos del S.G.C	04	11	05
Relaciones interpersonales	Se realizó una actividad para mejorar la comunicación y tolerancia en el personal. Y la importancia para la implementación del sistema de gestión de la calidad.	18	01	06
Boletín # 3	Mantenimiento de equipos, codificación de los equipos, registros a diligenciar	14	02	06
Sistema General de Riesgos Profesionales COPASO	Que se debe hacer cuando se presente un accidente o un enfermedad por causa de las labores en la empresa, el objetivo de las arp,eps y afp . Conformación de el COPASO.	30	03	06
Cultura organizacional	Sentido de pertenencia, cultura organizacional e identidad en la empresa.	04	04	06
Boletín # 4	Explicación de las Auditorias internas y externas a todo el personal.	05	04	06

Boletín # 5	Explicación de cada una de las directrices de la Política de calidad	02	06	06
Servicio al cliente	Técnicas de servicio al cliente, como mantener, como prestar el servicio a un cliente. Tres elementos de la comunicación (A.A.A) aceptación, aplicación y adecuación, los puntos importantes en el servicio al cliente es el valor agregado y el trato, el precio no tiene mayor relevancia para el cliente.	27	06	06
Retroalimentación del S.G.C	Manual de calidad-Norma ISO 9001-2001	13	07	06
Liderando el cambio	Que es el liderazgo, quienes son los líderes, se realizó una actividad para demostrar los cambios que se pueden dar en la organización.	30	08	06
Boletín # 6	Se explico la importancia de las acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento de la empresa, se mostró un video se entrego el boletín # 6 a los responsables de procesos.	05	09	06
Metodología acciones correctivas y preventivas	Explicación del ciclo PHVA y la metodología para evidenciar las acciones a tomar	19	09	06
Auditoría externa	Explicación de la metodología de la auditoria externa para la certificación.	23	10	06

La sensibilización busca cumplir con los siguientes aspectos en la empresa:

- Lograr el compromiso de todo el personal con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mostrar de manera general la estructura de la Norma ISO 9000:2000 y los requisitos más importantes para la organización.
- Hacer énfasis a los diferentes integrantes de la organización, a cerca de su grado de participación durante la etapa de establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr la participación de todo el personal en la etapa de establecimiento del

Sistema y tener en cuenta sus opiniones durante todo el proceso.

- Mantener informado al personal sobre el avance del proceso y sobre nuevos elementos de calidad, como política de calidad, objetivos de calidad y otros elementos del Sistema de Gestión de Calidad.

Las evidencias del cumplimiento de las reuniones se encuentran en el anexo E.

5.2.3 Alcance del sistema de gestión de calidad. El alcance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Nepomuceno Velásquez H. es en la prestación de servicio de carrocería, pintura y electromecánica para vehículos multimarca.

5.2.4 Exclusiones de la norma. Nepomuceno Velásquez H. en el Sistema de Gestión de la calidad no cubre el numeral 7.3 de la NTC ISO 9001:2000; debido a que la empresa no diseña ni desarrolla un producto o servicio relacionado con el sector automotor. La empresa repara y realiza mantenimiento a los vehículos de acuerdo a procesos estandarizados en nuestro Sistema de Calidad.

5.2.5 Política de calidad. Nepomuceno Velásquez Hernández empresa comprometida con el mejoramiento continuo de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos, ofrece a sus clientes calidad, garantía y servicio oportuno. Contamos con personal capacitado y comprometido que brinda excelente servicio y atención a nuestros clientes, disponiendo de equipos y herramientas de alta tecnología, utilizando materiales de óptima calidad, para así cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

5.2.6 Objetivos de la calidad. Los objetivos se determinaron con el fin de dar cumplimiento a la política de calidad. Estos son:

- Medir y Aumentar la satisfacción del cliente en el servicio prestado.

- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer un programa de Mantenimiento a la infraestructura.
- Implementar un programa de Desarrollo y Capacitación de Personal.
- Implementación de indicadores Financieros.
- Aumentar las ventas por la prestación de servicios del taller.

5.2.7 Indicadores generales del sistema. Los objetivos de calidad son resultados a corto, mediano y largo plazo que se estipulan dentro de una organización para dar cumplimiento a su objeto social, misional y la política de calidad. Los indicadores de calidad permiten medir cuantitativamente el cumplimiento de los objetivos de calidad en Nepomuceno Velásquez H., estos se especifican a continuación.

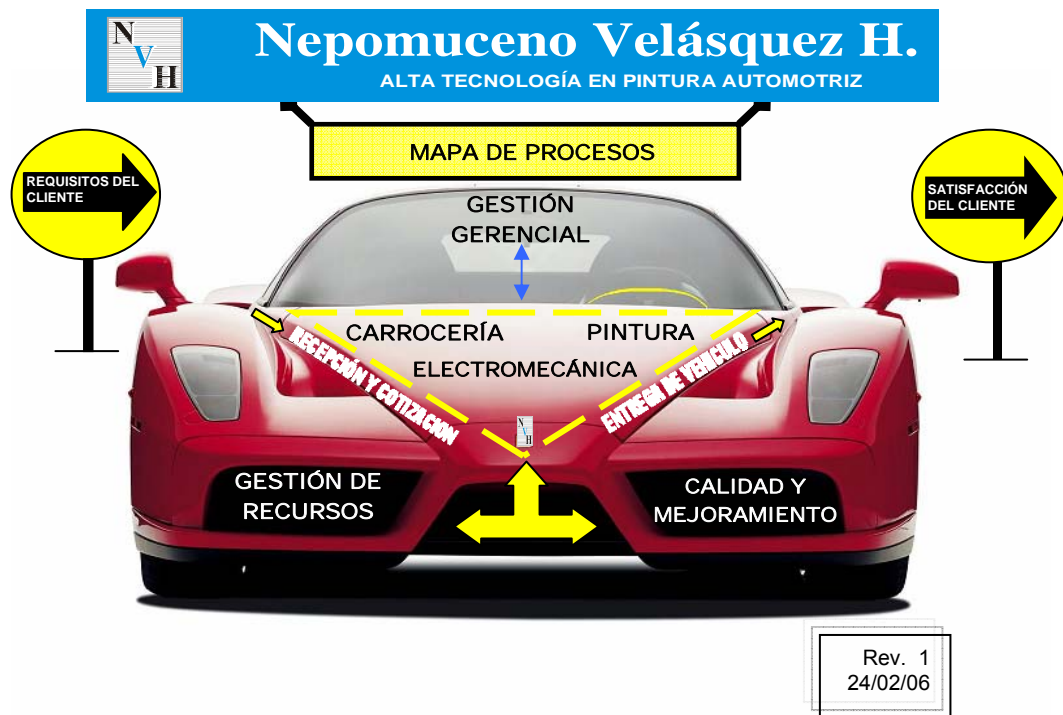
Tabla 3. Objetivos de Calidad

No	OBJETIVOS	INDICADOR	UNIDAD DE MEDICION	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	META	RESPONSABLE	SOPORTE	
1	MEDIR Y AUMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL SERVICIO PRESTADO	1	Encuestas realizadas en el mes	% de encuestas	Total de clientes encuestados	Mensual	90%	Asistente Administrativo	EVALUACION DE SERVICIO NVH-FO-007
					Total de servicios realizados				
		2	Satisfaccion por cada pregunta de la encuesta	% de satisfaccion	Suma de calificacion de cada cliente por pregunta	Mensual	90%	Responsables de procesos	
					Total de clientes encuestados				
		3	Satisfaccion Total del cliente	% de satisfaccion	Suma de satisfaccion por cada cliente	Mensual	90%	Responsables de procesos	
					Total de clientes encuestados				
2	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	1	Cumplimientos de Requisitos de Norma	% de avance	Avance registrado	Mensual	Establecida por mes	Coordinador de calidad Representante del S.G.C.	REPORTES DE AVANCE COLMANT
					Avance programado				
3	ESTABLECER UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA.	1	Programa de mantenimiento a la infraestructura	% de cumplimiento	# actividades ejecutadas	Trimestral	100%	Coordinador de calidad- Gerente	PLAN DE MANTENIMIENTO NVH-FO-040
					# Actividades programadas				
4	IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE DESARROLLO Y CAPACITACION DE PERSONAL	1	Plan de formacion	% de capacitacion	# de personas capacitadas	Mensual	95%	Coordinador de calidad Administradora	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES NVH-FO-008
					# de personas programadas				
		2	Aprendizaje en las capacitaciones	% de aprobados	Puntaje real obtenido	Semestral	90%		
					Puntaje esperado				
5	IMPLEMENTACION DE INDICADORES FINANCIEROS	1	Indicadores financieros	Indicadores	Indicadores de rentabilidad , liquidez y endeudamiento	A partir de Junio de 2006 Semestral	NA	Administradora	INFORMES FINANCIEROS
6	AUMENTAR LAS VENTAS POR PRESTACION DE SERVICIOS DEL TALLER	1	Comparacion de ventas con el año anterior	% ventas	Ventas actuales	Mensual	≥ 10%	Administradora y Gerente	REGISTRO VENTAS DEL MES
					Ventas del año anterior				

6. ANÁLISIS DE PROCESOS

6.1 MAPA DE PROCESOS

Figura 2. Mapa de procesos



El mapa de procesos describe los procesos y su interacción según el alcance planteado por la empresa. La empresa Nepomuceno Velasquez H, para cumplir con sus clientes, esta estructurada bajo un modelo por procesos, organizado en 8 procesos y algunos de estos esta dividido en actividades:

Gestión Gerencial: Proceso en el que se determinan las decisiones para tomar acciones que lleven a la empresa al cumplimiento de sus metas lo cual involucra los procesos que se realizan. Para llevar a cabo esta labor de toma de acciones se revisan los diferentes medios que proveen de información como encuestas del

servicio, contratos, temparios , informes del S.G.C, informes externos, los cuales dan un soporte para determinar las acciones a tomar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa

Recepción y cotización: Se realiza la recepción del automóvil que provienen por clientes particulares o compañías aseguradoras, por parte del Jefe de taller el cual se encarga de evaluar, cotizar los daños y especificar acciones que se deben tomar para la reparación de un vehículo en particular.

Carrocería: Proceso en el que se realiza la reparación de las partes afectadas dependiendo del tipo de golpe evaluado por el Jefe de taller o Gerente en el que las partes vuelven a su estado original o son sustituidas.

Pintura: El proceso de pintura se divide en las actividades de alistamiento, aplicación y polichado del vehiculo, el alistamiento se realiza el enmasillado y aplicación de la base para realizar la aplicación. Antes de la aplicación de la pintura se realiza la preparación por medio del software de glasurit especificando el tipo de pintura poliéster o poliuretano, luego se realiza la aplicación de pintura en la cabina para evitar agentes ambientales que puedan afectar la pintura del vehiculo. Después se realiza la actividad de polichado para dar el acabado a la pintura.

Electromecánica: Este proceso se conforma por mecánica y electricidad, se realiza revisión del vehiculo para dar el diagnostico y proceder a realizar el mantenimiento o arreglo según lo requiera, se hace una cotización de las partes que deben ser cambiadas. Luego del servicio realizado se hace una revisión para verificar el funcionamiento del sistema eléctrico y/o mecánico.

Entrega del vehículo: Este es el proceso en el cual el cliente verifica el cumplimiento del servicio junto con el Jefe de taller, se procede al pago de la

factura, se hace realiza la encuesta para evaluar el servicio, se entregan objetos personales en caso que se hayan dejado, se verifica y entrega el vehiculo.

Gestión de recursos: Este proceso determina y proporciona los recursos necesarios para las actividades de Compra, Facturación, Gestión contable, Gestión humana (contratación, selección e inducción al personal y capacitación y formación al personal) y Gestión contratista satisface las necesidades de insumo y servicios requeridos por los procesos del sistema para asegurar el cumplimiento de los objetivos, en especial los relacionados con la prestación del servicio.

Calidad y mejoramiento: Este proceso garantiza la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando permanentemente los procesos misionales, procedimientos y gestión documental, mediante la realización periódica de auditorias internas en las que se identifiquen las no conformidades que permitan formular acciones preventivas y correctivas en pro de la evolución del sistema.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Las caracterizaciones tienen como objetivo describir los procesos que la empresa posee para su desarrollo y seguimiento demostrando la capacidad de alcanzar los resultados planificados para el sistema de gestión de la calidad.

Las caracterizaciones tienen la siguiente estructura

Nombre del Proceso

Responsable

Propósito

Alcance

Proveedor

Entrada

Actividad

Documentos

Responsable

Salidas

Registros

Cliente

Indicador

Calculo del indicador

La caracterización de los procesos de Nepomuceno Velasquez H. se pueden observar en el Manual de Calidad (Ver Anexo A)

6.3 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión es una herramienta de medición que contribuye al mejoramiento de los procesos de la empresa.

En la siguiente tabla se describen los indicadores de gestión para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 4. Indicadores de gestión

PROCESO	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	SOPORTE
GESTION GERENCIAL	Gerente	Eficacia del sistema de gestión de calidad	Indicadores que cumplen con la meta	Semestral	≥ 90%	OBJETIVOS DE CALIDAD-ACTAS DE REVISIÓN GERENCIAL
			Total de indicadores			
RECEPCIÓN Y COTIZACIÓN	Jefe de taller-Gerente	Ordenes de reparación registradas	Ordenes de reparación registradas	Mensual	100%	REGISTRO DE VEHÍCULOS NVH-FO-039
			Total de vehículos			
CARROCERIA	Jefe de taller	Garantías presentadas en el proceso	Numero de garantías presentadas	Mensual	≤ 2	REGISTRO DE GARANTÍAS NVH-FO-043
PINTURA	Laboratorista	Consumo de materiales utilizado en el proceso	Costo de materiales utilizados en el proceso	Mensual	≤ 30%	REPORTES DE GERENCIADOR DE COSTOS GLASURIT
			Valor de siniestro			
ELECTROMECAÁNICA	Jefe de taller	Garantías presentadas en el proceso	Números de garantías presentadas	Mensual	≤ 2	REGISTRO DE GARANTÍAS NVH-FO-043
ENTREGA DEL VEHÍCULO	Jefe de taller	Promedio día de permanencia de vehículos	Día de permanencia de los vehículos	Mensual	≤ 5 días	REGISTRO DE VEHÍCULOS NVH-FO-039
			Total de vehículos reparados			
		Cumplimiento de entrega del vehiculo	Vehículos entregados en la fecha pactada	Mensual	≥ 70%	INFORME MENSUAL DE SERVICIO AL CLIENTE NVH-FO-12

			Vehículos entregados en el mes			
GESTIÓN DE RECURSOS	Administradora	Proveedores aprobados \geq 280	Proveedores aprobados \geq 280	Semestral	\geq 80%	LISTADO DE PROVEEDORES NVH-FO-054
			Proveedores aprobados			
		Evaluación de desempeño del personal	# Personal \geq 80%	Anual	\geq 85%	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
			Total de personas evaluadas			
CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Coordinador de calidad	Acciones Correctivas y/o Preventivas	# Acciones desarrolladas	Semestral	\geq 85%	ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS NVH-FO-052
			# de Acciones propuestas			
		Disminución de NC	NC auditoria actual	Cuando se realiza una auditoria	< QUE LA INICIAL	CONTROL DE AUDITORÍA NVH-FO-053
			NC de la auditoria inicial			
		Cumplimiento del programa de auditoria.	Auditoria realizadas	Semestral	100%	PROGRAMA DE AUDITORÍA NVH-FO-059
			Auditoria programadas			
		Calibración de Equipos de medición.	# de equipos calibrados	Anual	100%	CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN
			# total de equipos de medición			

6.4 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La gestión de la documentación en Nepomuceno Velasquez H. se realizó mediante un diagnóstico utilizando la observación e indagación en las áreas de la empresa para, verificar que procedimientos estaban vigentes y donde existía la necesidad de documentar procedimientos dentro de la empresa.


Luego de realizar este diagnóstico se concluyó que para la implementación del sistema de gestión de calidad en Nepomuceno Velasquez H. solo cuenta con procedimiento documentado de pintura que ha sido realizado por sus proveedor, además se debían elaborar los procedimientos que exige la norma para dar cumplimiento a la norma y demás procedimientos para el respaldo de la gestión y avance del sistema de gestión de la calidad.

6.4.1 Metodología para la documentación. Inicialmente se realizó la sensibilización por parte del Ing. Rafael Cantillo asesor de Colmant., donde se explicó la estructura de la documentación, la definición de procedimiento, instructivos, manual de calidad, plan de calidad, registros, formatos, los procedimientos que exige la norma y aquellos necesarios para el control y seguimiento de la gestión de la empresa.

Después de la capacitación, se convocó una reunión en las instalaciones de la empresa con los responsables de procesos donde se definieron los procedimientos e instructivos a documentar y se delegó a cada persona realizar un procedimiento según su labor en la empresa, con ayuda del Coordinador de calidad. Logrando así la capacidad en los empleados para la realización de algún procedimiento cuando sea necesario para el Sistema de Gestión de La calidad.

A continuación se detalla la documentación realizada en Nepomuceno Velasquez H. para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 5. Listado maestro de documentos

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		NVH-FO-001	REV. 0
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			07/09/05
CODIGO	NOMBRE	FECHA DE VIGENCIA	REVISION	
NVH-PR-001	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	29/03/2006	1	
NVH-PR-002	GESTION CLIENTES	28/03/2006	1	
NVH-PR-003	INVERSION Y TOMA DE DECISIONES	09/09/2005	0	
NVH-PR-004	REVISION GERENCIAL	01/12/2005	0	
NVH-PR-005	RECEPCION Y COTIZACION	09/09/2005	0	
NVH-PR-006	CARROCERIA	15/12/2005	0	
NVH-PR-007	PINTURA	23/07/2006	1	
NVH-PR-008	ENTREGA DE MATERIALES E INSUMOS	25/03/2006	1	
NVH-PR-009	PREPARACION DE PINTURAS Y COMPLEMENTARIOS	01/12/2005	0	
NVH-PR-011	CONTROL DE REPUESTOS, MATERIALES Y TOT'S	01/12/2005	0	
NVH-PR-012	ENTREGA DE VEHICULO	25/05/2006	1	
NVH-PR-013	GESTION HUMANA: CONTRATACION, SELECCIÓN E INDUCCION DEL PERSONAL.	23/03/2006	1	
NVH-PR-014	GESTION HUMANA: CAPACITACION Y FORMACION DEL PERSONAL	26/07/2006	2	
NVH-PR-016	FACTURACION	27/03/2006	1	
NVH-PR-017	COMPRAS	27/03/2006	1	
NVH-PR-018	GESTION CONTRATISTA	27/03/2006	1	
NVH-PR-019	SERVICIO NO CONFORME O APLICACIÓN A GARANTIAS	07/12/2005	0	
NVH-PR-021	CONTROL DE REGISTROS	28/10/2006	1	
NVH-PR-022	GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	09/02/2006	0	
NVH-PR-023	AUDITORIAS INTERNAS	14/12/2007	2	
NVH-PR-025	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	15/12/2005	0	
NVH-PR-026	PLANIFICACION DEL S.G.C.	10/07/2006	0	
INSTRUCTIVOS				
NVH-IT-001	COTIZACION COMPAÑIAS	02/12/2005	0	
NVH-IT-004	SELECCIÓN, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	01/11/2006	1	
NVH-IT-008	FORMULACION DE PINTURAS	08/12/2005	0	
NVH-IT-009	FACTURACION DE PARTICULARES Y COMPAÑIAS	15/12/2005	0	
NVH-IT-012	CODIFICACION DE MATERIALES Y EQUIPOS	26/01/2006	0	
NVH-IT-013	CONCEPTOS DE ALINEACION	28/04/2006	0	
NVH-IT-014	VERIFICACION EQUIPOS DE MEDICION	05/10/2006	0	
NVH-IT-015	IDENTIFICACION Y MANEJO DE DESECHOS	12/10/2006	0	
MANUALES				
NVH-MA-001	MANUAL DE CALIDAD	10/11/2006	3	

Para la realización de la documentación, la empresa se basa en el procedimiento NVH-PR-001 “Elaboración y control de documentos”.

6.4.2 Procedimiento documentos exigidos por la norma. El soporte de un Sistema de Gestión de la Calidad, es su documentación, pues en ella se encuentra toda la información que permite identificar el funcionamiento de una organización, así como normalizar y estandarizar sus procesos.

Documentar un Sistema de Calidad contribuye a:

- Establecer requisitos
- Alcanzar los objetivos de la Calidad
- Cumplir con los requisitos del cliente
- Informar como se efectúan las actividades realizadas por la organización
- Evidenciar los resultados obtenidos
- Analizar los resultados para la toma de decisiones
- Mejora de la Calidad
- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad

La norma ISO 9001-2000 exige 6 procedimientos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad.

- Elaboración y control de documentos
- Control de registros
- Auditoría interna
- Servicio no conforme o aplicación a garantías
- Gestión de acciones correctivas y preventivas

Estos procedimientos documentados deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3. Control de Documentos, de la norma ISO 9001:2000.

Cada uno de estos procedimientos fue revisado por el Coordinador de calidad y aprobado por el Representante de la Dirección.

Los procedimientos se pueden observar en el Anexo D.

6.4.3 Perfiles de cargos. Aparte de la documentación exigida por la norma es importante para la empresa mostrar la competencia que deben tener los empleados que afectan a la calidad del servicio. En Nepomuceno Velásquez H. para evidenciar la competencia de los trabajadores para realizar una labor en particular, cuenta con los perfiles de los empleados para ocupar dichos cargos en la empresa dando cumplimiento al numeral 6.2 que hace referencia a recursos humanos donde se estipula que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia (ver Anexo F).

Para demostrar en el cumplimiento de que se ajustan a los perfiles de cada cargo al personal empleado se toman las hojas de vida como evidencia, y anualmente se realiza la evaluación de desempeño para cada persona que ocupe un cargo específico en la empresa para demostrar su competencia, toma de conciencia y formación.

7. IMPLEMENTACIÓN

Esta etapa estuvo encaminada a orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del SGC, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la NTC-ISO 9001: 2000.

7.1 METODOLOGÍA

Después de la realización de la documentación de los procesos de la empresa y los exigidos por la norma ISO 9001-2000 se realizó los siguientes pasos para dar a conocer a los empleados los documentos pertinentes y formatos necesarios para la obtención de evidencia de los procesos.

- Comunicación de la misión, visión y política de calidad a toda la empresa.
- Realización de reuniones en donde se explicó la estructura de los documentos de la empresa para su identificación.
- Entrega de copias controladas de los procedimientos a cada uno de los responsables con sus respectivos formatos.
- Disposición de puntos de uso para la conservación de las copias controladas en el área operativa, en la recepción y en el área administrativa.
- Realización de seguimiento de los procesos para el mejoramiento de los documentos y dar cumplimiento de lo estipulado.
- Efectuar revisiones periódicas de los formatos y registros diligenciados con el fin de estipular el nivel de implementación.
- Realizar las actividades tal cual se documentó en los procedimientos e instructivos de trabajo.

- Utilizar los formatos y registros donde se evidencia la operación de cada documento.

7.2 CAPACITACIÓN

En la etapa de la implementación del sistema de gestión de calidad se realizaron capacitaciones para todo el personal de la empresa haciendo la retroalimentación de los documentos difundidos, manejo de los formatos, corregir la manera de cómo se viene haciendo las cosas dentro de la empresa, la información se difundió mediante boletines informativos, los cuales eran evaluados al finalizar las reuniones.

En las reuniones se analizaba la misión, visión y política de calidad, alcance del sistema de gestión de calidad, las funciones de cada cargo, objetivos de calidad y la importancia de generar acciones correctivas y preventivas en la empresa.

Semanalmente se realizaron reuniones con el comité de calidad haciendo el seguimiento según el cronograma establecido por el Ingeniero Rafael Cantillo en la implementación del sistema de gestión de la calidad, para dar cumplimiento al objetivo de calidad. El asesor de Colmant Ltda. se encargo del seguimiento de acuerdo a las labores estipuladas semanalmente.

7.3 AUDITORES INTERNOS

Para la implementación de las auditorias internas en la empresa se realizo el curso de auditores internos por los asesores de la empresa COLMANT LTDA. Rafael Cantillo y Astrid Navarro, los días 18 y 19 de marzo de 2006. Asistieron la Administradora, Asistente Gerencial y el Coordinador de Calidad. El curso tuvo una intensidad horaria de 24 horas, se evaluó a todos los asistentes de la empresa, a los cuales se les otorgo la aprobación del curso como auditores internos.

8. AUDITORÍA INTERNA

Con el objeto de evaluar la eficacia de la implementación y del Sistema de gestión de calidad en Nepomuceno Velásquez H. se decidió realizar la auditoria interna en mes Julio en los días 14 y 17 por la Doctora Astrid Navarro Uron y con la compañía del Coordinador de calidad.

Las consideraciones que se deben tener en cuenta para la auditoria interna de la empresa (Revisión Documental y Aplicación de los Documentos) fueron los siguientes:

- Confirmar que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión de calidad para cumplir requisitos de la NTC ISO 9001:2000
- Cumplimiento de la ubicación del Manual de Calidad, Procedimientos, Caracterizaciones y Registros para facilitar la búsqueda en el momento de demostrar una evidencia requerida.
- Confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad esta diseñado para alcanzar lo planteado en la política y los objetivos de la calidad.
- Conocer el estado de avance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar inicio a la auditoria interna se realizo la reunión de apertura con todos los responsables de procesos donde se explico el objetivo, el alcance y la metodología a utilizar en la auditoria. Después de los hallazgos encontrados se realizo la reunión de cierre para comunicar a los responsables de proceso las no conformidades presentadas y recomendaciones. La metodología utilizada para la

realización de la auditoria interna se basa en el procedimiento NVH-PR-023
Auditoría interna

Los resultados de la auditoria se evidencian en el informe donde se presentan las no conformidades, observación, fortalezas y debilidades de la empresa conforme a la norma ISO 9001-2000. (Ver Anexo B)

De acuerdo a las no conformidades presentadas se realizo el análisis y las acciones correctivas a tomar con cada persona responsables de la no conformidad para el cierre.

9. PLAN DE MEJORA

Como resultado de la auditoría interna, se generaron no conformidades menores y observaciones al sistema de gestión de la calidad en la empresa. La metodología para el cierre de las acciones correctivas de la auditoría interna consistió en planear con los responsables de proceso y el Coordinador de calidad una reunión en donde se realiza el análisis de las no conformidades, por medio de las causas y acciones a tomar para su eliminación.

A continuación se muestra las acciones correctivas a realizar para su cierre en el plan de mejora.

Tabla 6. Plan de mejora

PROCESO	HALLAZGOS	ACTIVIDAD	FECHA CIERRE			RESPONSABLE
			DIA	MES	AÑO	
Gestión Gerencial Electromecánica	Los indicadores propuestos, no miden el desempeño de los procesos. Ej: Proceso de electromecánica y Gestión Gerencial	realizar indicadores que muestren el desempeño de cada proceso para realizar el seguimiento, plantearlos y comunicarlos a los responsables de cada proceso	31	07	06	Coordinador de Calidad
Gestión Gerencial	No se contemplan como elemento de entrada en el informe de revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora, ni el seguimiento al desempeño de los procesos así mismo dentro del resultado de la revisión no se contemplan la necesidad de recursos.	Registrar para cada reunión de dirección las recomendaciones de mejora que planteen los empleados a los clientes para el mejoramiento del servicio y los procesos de la empresa.	19	07	06	Gerente
Gestión Gerencial	No se tiene resultado de los objetivos de calidad: implementar el sistema de gestión de calidad para los meses de Mayo y Junio y el objetivo implementación de los indicadores financieros para ningún mes.	Solicitar la planificación del s.g.c y el avance realizado hasta la fecha de los indicadores, registrar el avance en los meses de mayo y junio en los indicadores de los objetivos de calidad	25	07	06	Coordinador de Calidad
Gestión Gerencial	No se ha planificado o establecido las disposiciones a seguir cuando se implementen cambios que puedan afectar la integridad del sistema de gestión de calidad	Crear un procedimiento para cuando se presente un cambio en el sgc, este debe explicar que formatos se debe diligenciar y cuales son los cambios que pueden afectar el sistema, realizar una reunión para explicar la metodología a los responsables de	16	07	06	Coordinador de Calidad

		procesos del procedimiento.				
Gestión Gerencial	No se han determinado los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.	Realizar la planificación de recursos para el S.G.C en el año de la implementación y para el mantenimiento del sistema	26	07	06	Administradora
Carrocería, pintura, electromecánica	El Jefe de Taller desconoce la aplicación de las caracterizaciones del desempeño del proceso.	Convocar una capacitación para realizar la retroalimentación de la caracterización de los procesos y los elementos que la componen a todos los responsables de procesos.	03	09	06	Coordinador de Calidad
Carrocería, pintura, electromecánica	Se encuentran algunas ordenes de reparación sin firma de revisado por parte del carrocerero y por parte del jefe de taller. Ej: orden # 11362, y así mismo no se encuentran disponible el manual de reparabilidad del fiat, como lo menciona el punto 8.1 de procedimiento de carrocerías. NVH-PR-006	Verificar diariamente los formatos por cada proceso para realizar el control necesario de este registro, y comunicar al asistente de taller el proceso o actividades que debe realizar para el control de este formato	17	08	06	Jefe de Taller
Calidad y mejoramiento	Las caracterizaciones no muestran la interacción entre todos los procesos, no concuerdan entradas con salidas, se presentan algunos indicadores sin metas y sin formulas, no se muestran los recursos necesarios para llevar a cabo la ejecución de los procesos	Modificar las caracterizaciones y mejorar la interacción con los procesos que tienen estipuladas en la empresa, comunicar los cambios a cada responsable de proceso y explicar su iteración	01	08	06	Coordinador de Calidad
Calidad y mejoramiento	No se han definido la competencia que debe reunir el auditor interno	Incluir en el procedimiento auditoria interna NVH-PR-023 las condiciones	28	07	06	Administradora

	para poder desarrollar las mismas dentro de la organización.	necesarias para el perfil de los auditores internos en la organización				
Calidad y mejoramiento	No se tiene programa de auditoria para el segundo semestre del 2006, tal como lo menciona el procedimiento NVH-PR-023	Realizar el programa de auditoria para el presente año y los meses que se realizara cada auditoria interna en la empresa. Cambiar el programa que se tenia para ser mas acorde al S.G.C	21	07	06	Coordinador de calidad
Calidad y mejoramiento	Los mecanismos establecidos para estos procesos no demuestran la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. Ejp: indicador de calidad y mejoramiento, garantías presentadas en los procesos.	Modificar o reemplazar los indicadores actuales por otros que mejoren la medición de desempeño del proceso.	09	08	06	Coordinador de Calidad
Calidad y mejoramiento	El plan de auditoria no escribe el objetivo, alcance, lugar y tiempos para el desarrollo de la misma tal como lo menciona el procedimiento de auditoria interna NVH-PR-023.	Modificar el procedimiento en la actividad donde se referencia el plan de auditoria y realizar la revisión. Modificar el plan de auditoria NVH-FO-046 y realizar la revisión correspondiente.	19	07	06	Coordinador de Calidad
Calidad y mejoramiento	No se tiene controlado como documento externo el certificado de calibración de la regla de medición.	Para todo certificado o documento que haga parte del S.G.C y sea de origen externo se debe registrar en el listado de documentos externos NVH-FO-016 para dar cumplimiento al numeral 4.2.3 control de registros	21	07	06	Coordinador de Calidad
Calidad y mejoramiento	Solo se ha generado una acción preventiva durante toda implementación del sistema de gestión de calidad Ej: relacionada	Realizar una reunión donde ese explique como se deben plantear las acciones siguiendo como modelo el ciclo P.H.V.A y la importancia de	05	09	06	Coordinador de calidad

	con el proceso de pintura. Esta debe ser una acción conjunta de todos los procesos de la organización para demostrar la mejora.	generar acciones correctivas y preventivas.				
Calidad y mejoramiento	El listado de control de registros no se ha diligenciado completamente existen algunos espacios como por ej: formato de evaluación de proveedores, relación de compras a crédito sin definir el almacenamiento y la disposición.	Revisa y registrar los documentos que se han realizado, el tiempo de gestión, tiempo inactivo y disposición final.	21	07	06	Coordinador de calidad
Gestión de recursos	No existe evidencia de la selección, evaluación y re-evaluación para los proveedores, Icontec y seguros la equidad, proveedores de calibración de regla patrón y seguros contra incendio, robo entre otros.	Realizar a los dos proveedores el procedimiento como se estipula en el instructivo NVH-IT-004 para dar cumplimiento a la norma	31	07	06	Administradora
Gestión de recursos	No se ha evaluado la eficacia de todas las acciones de formación Ej: Reconstrucción en plásticos	Realizar la evaluación de reconstrucción de plásticos a los contratista y empleados para conocer la eficiencia de la capacitación y evaluar los conocimientos adquiridos.	30	08	06	Administradora
Gestión de recursos	No existe evidencia de la evaluación de habilidades para el gerente y administradora.	Realizar la evaluación de desempeño a los dos cargos faltantes para el administrador, la asistente gerencial evalúa las habilidades y el asesor del S.G.C realiza la del Gerente.	31	07	06	Administradora

10. INSCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ANTE UN ORGANISMO CERTIFICADOR

Luego del conocimiento de los entes certificadores más importantes en el país se hace el análisis de las ofertas presentadas por la entidad Icontec y Bvqi por parte del Gerente y la Administradora. Se toma la decisión de realizar el proceso de certificación por el ente certificador Bvqi aceptando su oferta para llevar a cabo la auditoria externa de certificación los días 24 y 25 de Octubre de 2006.

11. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 7. Cumplimiento de objetivos

Objetivo General	Cumplimiento	Beneficio/Consecuencias
Documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Nepomuceno Velásquez H., bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.	Se evidencia en el cumplimiento de los objetivos específicos.	Fortalecimiento de la organización y cultura en los empleados y contratista hacia el mejoramiento continuo.
Objetivo específicos	Cumplimiento	Beneficio/Consecuencias
Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000.	Los resultados se evidencian en el numeral 5.1.3 y el diagnostico en el Anexo C.	Claridad en los requisito que la empresa cumple con la norma inicialmente
Identificar y documentar los procesos de latonería, pintura y electromecánica la empresa Nepomuceno Velásquez H.	La identificación se evidencia en el mapa de procesos de encuentran referenciados en al numeral 6.1	Procedimientos para los proceso operativos de la empresa, donde se especifica, documentos y registros para la evidencia del cumplimiento de estos
Establecer la política y los objetivos de calidad como orientación para el	En el capítulo 5 se evidencia la planificación de la empresa y el	Direccionamiento de la empresa, enfoque hacia el mejoramiento continuo y

direccionamiento estratégico de la empresa.	establecimiento de la política y objetivos de calidad.	la calidad.
Realizar un programa de sensibilización de la norma para los empleados y contratistas de la empresa.	El programa realizado para la sensibilización en la empresa se evidencia en el numeral 5.2.2	Capacitación y conocimiento de los numeral de la norma de por lo empleados y contratistas de la norma.
Elaborar toda la documentación exigida por la norma y la organización.	Los procedimientos exigidos por la norma se encuentra enunciados en el numeral 6.1, evidenciados en el anexo D y el Manual de la calidad en el Anexo A.	Fortalecimiento de la documentación en los procesos de la empresa. Permitiendo mejorar la iteración entre los procesos.
Implementar el Sistema De Gestión De calidad	La implementación del sistema se evidencia en el capítulo 7.	Logra en la organización la familiarización, ejecución y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
Efectuar las Auditorias Internas necesarias para la revisión y mejoramiento del Sistema.	En el anexo b se evidencia el informe de la auditoria interna donde se presenta los hallazgos presentados.	La auditoria interna permite mostrar como se encuentra la empresa referente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-200.

<p>Realizar las mejoras conforme a los hallazgos producto de las auditorias internas y hacer el análisis pertinente.</p>	<p>En el capitulo 9 de evidencia el plan de mejora luego de las no conformidades y observaciones halladas en la auditoria interna</p>	<p>La empresa luego del cierre de las no conformidades y observaciones siente la confianza para realizar la auditoria externa para el otorgamiento de la certificación bajo la norma.</p>
<p>Inscribir a la empresa Nepomuceno Velásquez H. ante un organismo certificador y demostrar el inicio del proceso de certificación de la empresa mediante copia del documento que lo evidencie.</p>	<p>La inscripción se evidencia en el numeral 10</p>	<p>Realización de la certificación de la empresa bajo la norma ISO 9001-2000</p>

CONCLUSIONES

- Se redefinió la Misión y Visión organizacional para la empresa, se creó la política de calidad y los objetivos para el direccionamiento estratégico de la empresa.
- Se realizó el diagnóstico de la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad tanto antes de la puesta en marcha del proyecto lo que permitió planear las labores a desarrollar.
- Para lograr la implementación del sistema de gestión de la calidad es importante la comunicación de las actividades y requisitos que se deben cumplir para el desarrollo, se planteó y cumplió el plan de capacitación y sensibilización donde se dio a conocer los puntos más relevantes de la norma a los empleados y contratistas.
- La empresa no contaba con la documentación necesaria y poca evidencia de la realización de los procesos, con la implementación del Sistema de gestión de la calidad se logró establecer los procedimientos exigidos por la norma y los necesarios para la empresa para evidenciar los resultados y su posterior análisis para el cumplimiento de objetivos e indicadores de gestión.
- El compromiso y la motivación del personal de la empresa hicieron posible que la documentación elaborada para Nepomuceno Velásquez H. sea la que realmente se necesita para poder operar y controlar eficazmente sus procesos.

- Se creó el manual de calidad de Nepomuceno Velásquez h., donde se referencia el alcance, los objetivos, la política de calidad, la descripción de los procesos y la manera como interactúan, y se realizó la liberación del mismo para conocimiento de los empleados.
- Se realizó la auditoría interna de acuerdo a los procedimientos establecidos, para obtener evidencias de los requisitos existentes y evaluar la efectividad del sistema asegurando la toma de acciones de mejoras para el cumplimiento de esta.
- Se diseñó y se estableció un sistema de gestión de la calidad, logrando el compromiso por la dirección y todo el personal.
- Se dio acompañamiento a la Auditoría Externa hasta obtener la Certificación, la cual consistió, en evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de Nepomuceno Velásquez H. con la norma NTC ISO 9001:2000.
- El sistema de gestión de la calidad se implementó y se evaluó en el 24 y 25 de octubre por la entidad certificadora Bvqi dejando como resultado dos no conformidades menores que fueron cerradas en el mismo mes. Evidenciando así que el sistema de gestión de calidad en Nepomuceno Velásquez H. se encuentra implementado para el otorgamiento del certificado de calidad.

RECOMENDACIONES

- Mantener el compromiso que viene mostrando la empresa para el mantenimiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Seguir en la realización de las reuniones cada mes para la implementación de acciones correctivas y preventivas que conlleven al mejoramiento continuo en la empresa y fortalecimiento de la cultura.
- Mantener el control de los procesos de la empresa y los indicadores de los objetivos de calidad y gestión para dar cumplimiento de la política.
- Continuar con la sensibilización y capacitación permanente en los fundamentos de la norma, el mantenimiento y mejoramiento del sistema la formación de la competencia técnica y humana.
- Realizar los indicadores establecidos en cada proceso, llevar un seguimiento de los mismos y de sus respectivas metas; y, de acuerdo a los resultados que estos arrojen establecer acciones correctivas y preventivas con el objetivo de evidenciar la mejora del proceso.
- Implementar indicadores de gestión y objetivos de calidad que demuestren el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

PALOM RICO, Santiago. ISO 9000:2000 Manual de aplicación practica en la empresa. Gestion y planificación integral S.A. 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION
ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá
D.C. ICONTEC. 2000.

Directrices para la documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad. NTC-
ISO 10013-1995

Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9000-
2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION
Sistema de Gestión de Calidad. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá:
ICONTEC, 2000.

ANEXO A

MANUAL DE CALIDAD

1. OBJETIVO

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

3. RESPONSABLES

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

- **Historia de la Empresa**
- **Estructura Organizacional**
- **Misión Y Visión**
- **Política De Calidad**

5. CONSIDERACIONES

6. GESTIÓN DE PROCESOS

7. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

- **Estructura De La Documentación**
- **Control De Documentos**
- **Control De Registros**

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

8.2 ENFOQUE AL CLIENTE

8.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

8.4 PLANIFICACIÓN

- **Objetivos De Calidad**
- **Planificación Del Sistema De gestión De La Calidad**

8.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

- **Responsabilidad Y Autoridad**
- **Representante De La Dirección**

- **Comunicación Interna**
- 8.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 9. GESTIÓN DE RECURSOS**
- 9.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**
- 9.2 RECURSOS HUMANOS**
- 9.3 INFRAESTRUCTURA**
- 9.4 AMBIENTE DE TRABAJO**
- 10. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
- 10.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO**
- 10.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**
- 10.3 COMPRAS Y CONTRATACIÓN**
- 10.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- **Control De La Producción Y De La Prestación Del Servicio**
 - **Identificación Y Trazabilidad**
 - **Propiedad Del Cliente**
 - **Preservación Del Producto**
- 10.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
- 11.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- **Satisfacción Del Cliente**
 - **Auditoria Interna**
 - **Seguimiento Y Medición Del Servicio**
- 11.2 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**
- 11.3 ANÁLISIS DE DATOS**
- 11.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**
- 12. ANEXOS**
- **Referencia cruzada entre la norma y los procesos**
 - **Caracterizaciones**

1. OBJETIVO

Describir la manera como la Empresa Nepomuceno Velasquez H. satisface los requerimientos de sus clientes y da respuesta a los requerimientos de la ISO 9001:2000, norma bajo la cual se ha establecido su Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

Prestación de servicios de Carrocería, pintura y electromecánica para vehículos multimarca.

Nepomuceno Velasquez H. en el Sistema de Gestión de la calidad no cubre el numeral 7.3 de la NTC ISO 9001:2000; debido a que la empresa no diseña ni desarrolla un producto o servicio relacionado con el sector automotor. La empresa repara y realiza mantenimiento a los vehículos de acuerdo a procesos estandarizados en nuestro Sistema de Calidad.

3. RESPONSABLES

Coordinador de calidad: Responsable de mantener actualizado el manual de calidad según los cambios que se presenten en el S.G.C. y su cumplimiento.

Representante del S.G.C: Asegurar la implementación y mantenimiento del S.G.C. e informar del desempeño.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Historia de la Empresa

La Empresa privada NEPOMUCENO VELASQUEZ H., remonta sus orígenes al año de 1974; donde el señor Nepomuceno Velásquez Hernández incursiona en el campo automotriz, con un taller de latonería y pintura localizado en la ciudad de Bucaramanga y ubicado en el Bulevar Bolívar con 14. En sus inicios el personal total de la empresa lo componía el gerente, un latonero y un pintor, Los cuales laboraban en un local en arriendo, contando con materiales y herramientas básicas.

En el año de 1977 se trasladó a la calle 24 con carrera 14 donde se reparaban carros específicamente de la marca FIAT. En 1980 la empresa funcionaba en la calle 24 con carrera 10 donde estuvo por un año.

En el año 1982 se encontraba prestando el servicio en la diagonal 15 con calle 61 reparando vehículos específicamente de la marca Mazda; su nivel de clientes había incrementado notoriamente y por ende el número de empleados llegando a contar con una secretaria, dos latoneros y dos pintores.

En el año de 1987 con esfuerzo y dedicación se logró adquirir instalaciones propias en la Carrera 17 N° 58-135 donde actualmente se encuentra.

Con el transcurso de los años, la demanda y los recursos financieros aumentaban; llegando a comprar casas vecinas para ampliar la planta física y así contribuir al mejoramiento de las actividades que se realizaban, además se empezó a adquirir maquinaria y nuevas herramientas para elevar la productividad y satisfacer las necesidades del mercado.

En el año de 1996 continúa el compromiso de mejoramiento y por cumplirlo se hace una remodelación completa de la infraestructura, distribuyendo, adecuando y apropiando cada espacio físico para cada necesidad; con el fin de mantener orden, limpieza e imagen agradable para los clientes, además se adquiere tecnología de punto, nuevas

herramientas y la aplicación de nuevos procesos apropiados para cada necesidad actual y potencial de los clientes y de la industria automotriz.

Además se cuenta con un equipo humano calificado, motivado, con experiencia y en constante preparación y mejoramiento estando así al ritmo de los avances tecnológicos; basados en la atención integral a vehículos de última generación satisfaciendo las necesidades y exigencias de los clientes con "Excelencia y Calidad".

En la actualidad los clientes de la empresa lo componen las compañías de seguros que envían los vehículos asegurados y los clientes particulares.

Estructura Organizacional

Según el organigrama de la empresa, esta dividido en la siguiente manera:

Empleados Directos:

Jefe de taller

Asistente de taller

Laboratorista

Gerente

Administrador

Asistente gerencial

Asistente administrativo

Coordinador de calidad

Vigilante

Contratistas

Técnico en carrocería

Técnico en pintura automotriz 1

Técnico en pintura automotriz 2

Polichador

Técnico mecánico

Técnico electricista

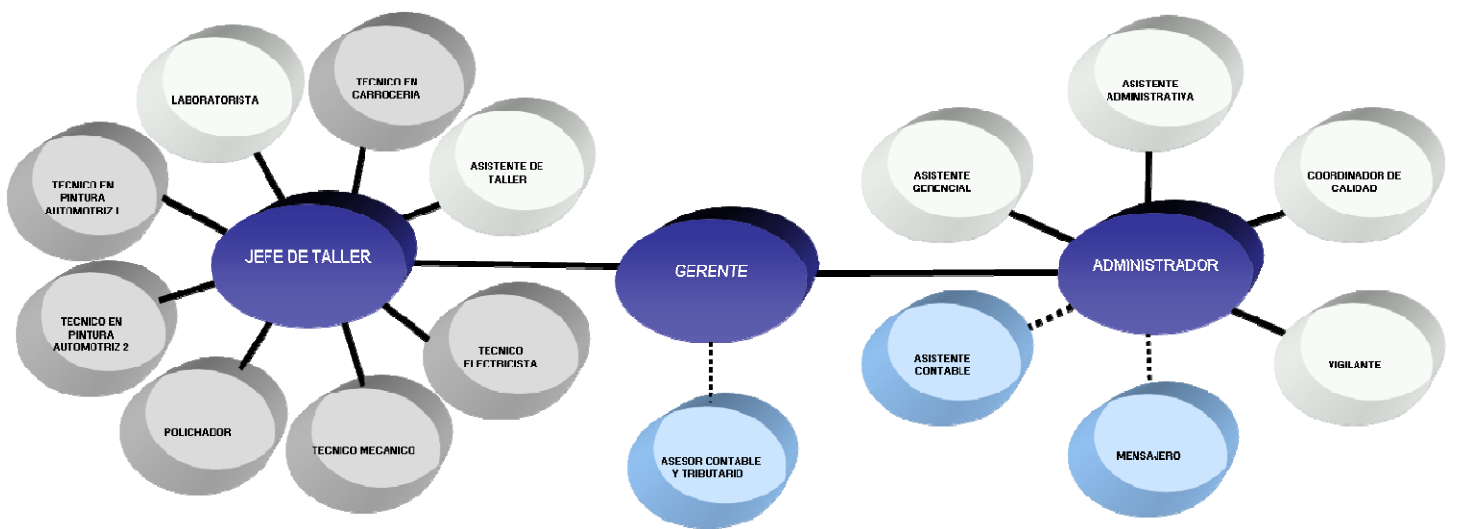
Externos

Asesor contable y tributario

Asistente contable

Mensajero

Estructura Organizacional



Misión Y Visión

MISIÓN

Somos una empresa con más de 25 años en el sector automotriz prestando servicios de latonería, pintura y electromecánica, contamos con experiencia y personal técnico comprometido y calificado a través de programas integrales de formación permanente. Trabajamos con materiales, productos, equipos y herramientas de última tecnología, cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes para brindar un servicio oportuno, confiable y de excelente calidad, contribuyendo al desarrollo de nuestro país.

VISIÓN

Ser en el 2010 una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia, ofreciendo un servicio integral en la Industria Automotriz con alta calidad, fundamentado en el cliente, innovando y en permanente actualización tecnológica para responder a los desafíos de un mercado competitivo.

Política De Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ empresa comprometida con el mejoramiento continuo de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos, ofrece a sus clientes calidad, garantía y servicio oportuno. Contamos con personal capacitado y comprometido que brinda excelente servicio y atención a nuestros clientes, disponiendo de equipos y herramientas de alta tecnología, utilizando materiales de óptima calidad, para así cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

5. CONSIDERACIONES PREVIAS

Gestión Del Manual De Calidad

Actualización del Manual de Calidad

El Manual de Calidad, se ha estructurado por capítulos independientes para facilitar su actualización, evitando editarlo en su totalidad.

La actualización del Manual puede ocurrir por:

- Cambios en la estructura organizacional.
- Actualización del modelo de aseguramiento de la calidad NTC-ISO 9001:2000, y
- Revisiones del contenido del mismo Manual.

La realización del Manual es responsabilidad del Coordinador de calidad. La revisión por parte del Coordinador de calidad. La aprobación le corresponde al Administrador.

6. GESTIÓN DE PROCESOS

La empresa Nepomuceno Velasquez H, para cumplir con sus clientes, esta estructurada bajo un modelo por procesos, organizado en 8 procesos y algunos de estos esta dividido en actividades:

Gestión Gerencial: Proceso en el que se determinan las decisiones para tomar acciones que lleven a la empresa al cumplimiento de sus metas lo cual involucra los procesos que se realizan. Para llevar a cabo esta labor de toma de acciones se revisan los diferentes medios que proveen de información como encuestas del servicio, contratos, temparios , informes del S.G.C, informes externos, los cuales dan un soporte para determinar las acciones a tomar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa

Recepción y cotización: Se realiza la recepción del automóvil que provienen por clientes particulares o compañías aseguradoras, por parte del Jefe de taller el cual se encarga de evaluar, cotizar los daños y especificar acciones que se deben tomar para la reparación de un vehículo en particular.

Carrocería: Proceso en el que se realiza la reparación de las partes afectadas dependiendo del tipo de golpe evaluado por el Jefe de taller o Gerente en el que las partes vuelven a su estado original o son sustituidas.

Pintura: El proceso de pintura se divide en las actividades de alistamiento, aplicación y polichado del vehiculo, el alistamiento se realiza el enmasillado y aplicación de la base para realizar la aplicación. Antes de la aplicación de la pintura se realiza la preparación por medio del software de glasurit especificando el tipo de pintura poliéster o poliuretano, luego se realiza la aplicación de pintura en la cabina para evitar agentes ambientales que puedan afectar la pintura del vehiculo. Después se realiza la actividad de polichado para dar el acabado a la pintura.

Electromecánica: Este proceso se conforma por mecánica y electricidad, se realiza revisión del vehiculo para dar el diagnostico y proceder a realizar el mantenimiento o arreglo según lo requiera, se hace una cotización de las partes que deben ser cambiadas.

Luego del servicio realizado se hace una revisión para verificar el funcionamiento del sistema eléctrico y/o mecánico.

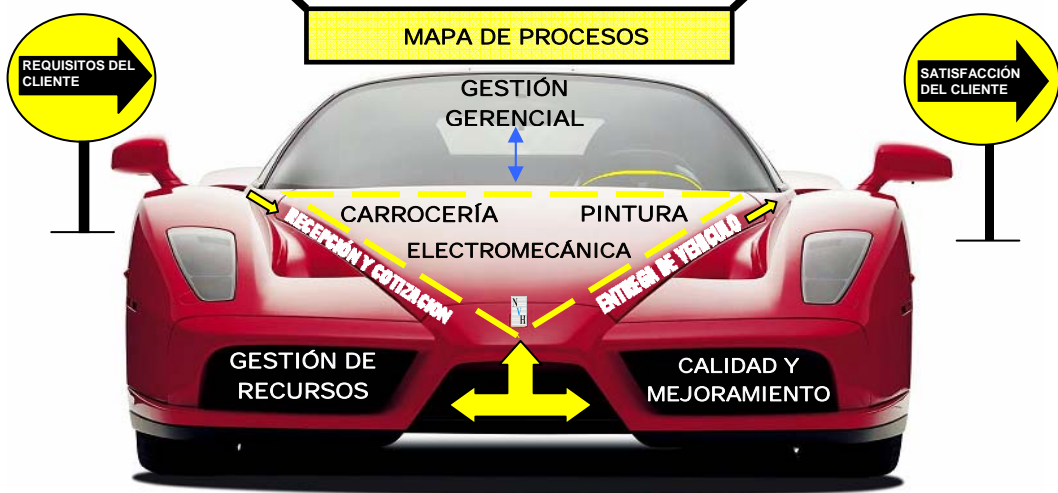
Entrega del vehículo: Este es el proceso en el cual el cliente verifica el cumplimiento del servicio junto con el jefe de taller, se procede al pago de la factura, se hace realiza la encuesta para evaluar el servicio, se entregan objetos personales en caso que se hayan dejado, se verifica y entrega el vehículo.

Gestión de recursos: Este proceso determina y proporciona los recursos necesarios para las actividades de compra, facturación, gestión contable, gestión humana (contratación, selección e inducción al personal y capacitación y formación al personal) y gestión contratista satisface las necesidades de insumo y servicios requeridos por los procesos del sistema para asegurar el cumplimiento de los objetivos, en especial los relacionados con la prestación del servicio.

Calidad y mejoramiento: Este proceso garantiza la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando permanentemente los procesos misionales, procedimientos y gestión documental, mediante la realización periódica de auditorías internas en las que se identifiquen las no conformidades que permitan formular acciones preventivas y correctivas en pro de la evolución del sistema.

A través de estos procesos se desarrolla la actividad de reparación y mantenimiento de los vehículos multimarca, de acuerdo a los requisitos del cliente y los criterios de la empresa para tal fin.

Los 8 procesos descritos en el mapa son implementados, mantenidos y mejorados a través de la identificación y planificación de sus variables críticas buscando el cumplimiento de los requisitos del cliente y la eficacia del Sistema. Estos procesos, sus interrelaciones, recursos y controles para asegurar los resultados, están definidos en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y se describen en el presente Manual.

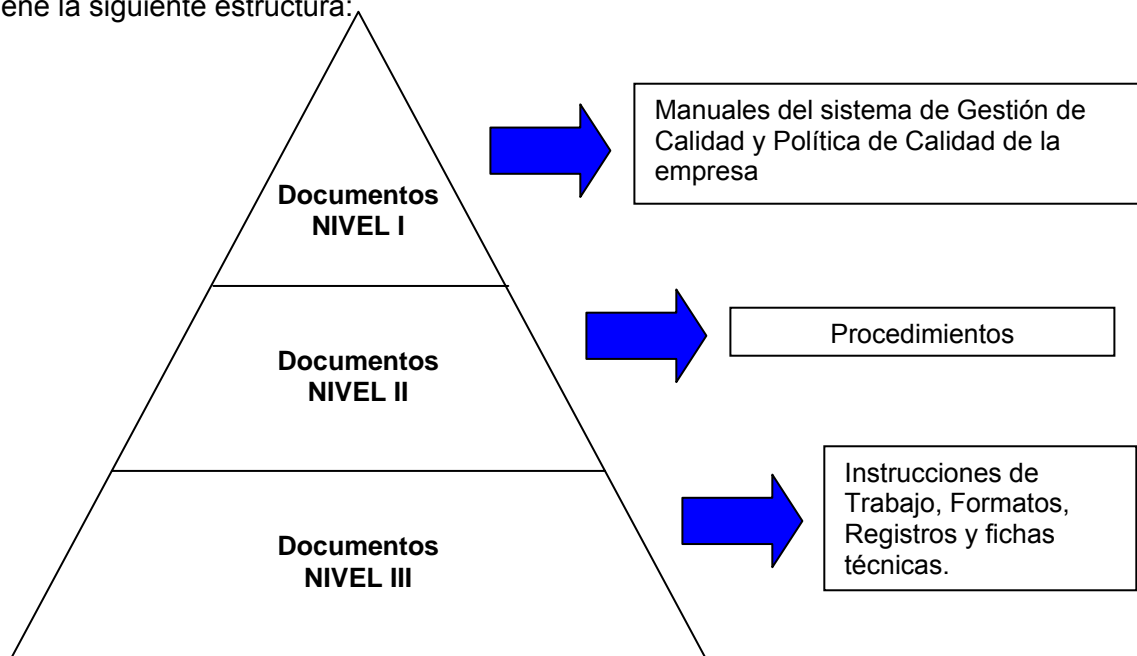


Rev. 1
24/02/06

7. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Estructura de la Documentación

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de NEPOMUCENO VELASQUEZ H tiene la siguiente estructura:



Esta documentación esta establecida y mantenida y describe los elementos esenciales de su Sistema de Gestión de Calidad.

Control De Documentos

El control de los documentos en **NEPOMUCENO VELASQUEZ H**, se garantiza mediante el procedimiento **NVH-PR-001** ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS, donde se definen la metodología para elaborar, controlar, modificar o anular documentos que hacen parte del Sistema de gestión de Calidad.

Se mantiene control Interno de documentos, a través del **NVH-FO-001** Listado maestro de documentos, para los formatos el **NVH-FO-002** Listado maestro de formatos, para Listado de documentos Externos **NVH-FO-016** y Listado de documentos externos de Baremos **NVH-FO-022**. En estos listados se identifican la versión vigente de todos los documentos, ubicación y datos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Control De Registros

Se establece el procedimiento Control de registros **NVH-PR-021** para la identificación, almacenamiento, mantenimiento, tiempos de conservación y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema, deben ser legibles, identificables y estar almacenados y preservados de tal manera que se evite su deterioro o pérdida y estén al alcance de las personas autorizadas.

La información contenida en los registros se utiliza con propósitos de análisis para determinar el desempeño y para identificar tendencias, así como para apoyar la propuesta de acciones de mejora, preventivas o correctivas, o para valorar la eficacia de las ya implementadas.

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia de la empresa es responsable de establecer y mantener evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de revisar el sistema cada vez que sea necesario, de comunicarlo al personal y de proporcionar los recursos adecuados para cumplir así con la mejora continua. Para lo cual se elaboró el procedimiento Revisión gerencial **NVH-PR-004**.

ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa Nepomuceno Velásquez H, establece los procedimientos necesarios para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes, sean conocidas y tenidas en cuenta en la prestación del servicio a través del procedimiento Gestión clientes **NVH-PR-002**.

8.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Gerente, el Coordinador de Calidad y Administradora, revisan y actualizan la política y los objetivos de calidad, siendo su responsabilidad asegurar que estos objetivos y la política sean entendidos, implementados y mantenidos en los niveles apropiados en la empresa, mediante un proceso de comunicación y desarrollo, con la asignación de recursos y responsabilidades claras en todo nivel y función.

8.4 PLANIFICACIÓN

Objetivos De Calidad

Los objetivos se desarrollan en la empresa a través de la definición de programas que permiten establecer los medios y plazos para lograrlos y pueden ser modificados si se requiere incorporar la gestión de nuevas actividades.

Las metas e indicadores para la medición y seguimiento de Objetivos de Calidad se consignan el formato **NVH-FO-020**.

- **Medir y aumentar la satisfacción del cliente en el servicio prestado**

Responsables: Responsables de procesos.

- **Implementar el sistema de gestión de calidad**

Responsables: Coordinador de Calidad y Representante del S.G.C

- **Establecer un programa de mantenimiento e infraestructura.**

Responsables: Coordinador de Calidad y Gerente

- **Implementar un programa de desarrollo y capacitación de personal.**

Responsables: Coordinador de Calidad y Administradora.

- **Implementación de indicadores financieros**

Responsables: Gerente, Asistente Contable y Contador

- **Aumentar las ventas por la prestación de servicios del taller**

Responsables: Gerente y Administradora.

Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad

Se establece el procedimiento Planificación del S.G.C. **NVH-PR-026** para planificar las actividades cuando se presenten cambio que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.

La planificación del sistema se encuentra plasmada en la Caracterizaciones (**VER ANEXOS**)

8.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidades Y Autoridad

La empresa Nepomuceno Velásquez H define para los diferentes cargos, la responsabilidad y autoridad del personal. Estos aspectos se encuentran definidos en los

formatos **NVH-FO-005** Perfiles del cargo y las funciones en el formato **NVH-FO-006**. En cada uno de los procedimientos se establecen las funciones y responsabilidades específicas de los empleados de la empresa con relación al Sistema de Gestión de Calidad.

Cada responsable de un cargo puede delegar en su ausencia parte o la totalidad de su responsabilidad, siempre y cuando la persona en quien delega tenga la capacidad necesaria y se encuentre enterada de la función específica del cargo.

Representante De La Dirección

A través de una designación del Gerente, establece como el representante del S.G.C tanto interna como externamente a la Administradora por medio de una carta formal (**ver anexos**), para todos los asuntos relacionados con el desempeño en calidad y le da responsabilidad y autoridad suficientes para:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea implementado y mantenido de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000.
- b) Informar al Gerente sobre el funcionamiento del SGC, para que éste haga las revisiones del caso, como base para la mejora continua del mismo y del desempeño de los procesos y productos.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Comunicación Interna

La empresa, a través del Coordinador de Calidad y el Administrador(a) incentivan la participación del personal en la implementación del Sistema y la comunicación, permitiendo la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y en la prestación del servicio.

En la divulgación del Sistema de Gestión de Calidad se han utilizado capacitaciones, boletines, y diferentes avisos.

En las reuniones se han realizado actividades para incentivar a todo el personal a participar activamente y a conocer del Sistema de Calidad de la empresa Nepomuceno Velásquez H.

Los procesos de comunicación buscan mejorar la eficacia del sistema de gestión y como tal son responsabilidad del Gerente con el apoyo del Coordinador de Calidad y el Administrador(a).

8.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El proceso de Revisión por la Dirección tiene como propósito la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la eficacia del mismo y su capacidad para alcanzar los objetivos de calidad de la empresa, establecer los cambios necesarios y determinar las oportunidades para su mejora.

La empresa Nepomuceno Velásquez H, revisa su Sistema de Gestión de Calidad, semestralmente, después de un proceso de auditoria al Sistema de Gestión de Calidad o en los casos estipulados en el **NVH-PR-004** Revisión Gerencial se establecen los criterios, actividades, recursos y responsabilidades establecidas

Los resultados de la revisión son registrados en las actas y la responsabilidad de su control es el Coordinador de Calidad.

9. GESTIÓN DE RECURSOS

9.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa evalúa las necesidades de recursos mediante el proceso **NVH-PR-003** de Inversión y toma de Decisiones y conforme a los resultados de desempeño de todos sus procesos. La planeación, asignación, son liderados por el Gerente con el propósito de asegurar los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, apoyar la operación y el seguimiento de los procesos y cumplir con los requisitos del cliente.

La Gerencia se compromete a tener disponibles los recursos, una vez sean plenamente justificados y priorizados o cuando después de la evaluación de los mismos o del ejercicio de Revisión por parte de la Dirección se detecten desviaciones con respecto a las metas.

9.2 RECURSOS HUMANOS

El propósito del Proceso de Gestión Humana, es garantizar que los trabajadores que realicen actividades que afecten la calidad de sus productos, sean competentes en los cargos que ocupan en términos de educación, experiencia y entrenamiento y al mismo tiempo se motiven al logro de los objetivos de su cargo.

Este proceso es liderado por el Administrador teniendo en cuenta el procedimiento **NVH-PR-013** para la Contratación, selección e inducción del personal, quien selecciona el personal cumpliendo los requisitos establecidos en los perfiles de cargos y garantiza la formación del mismo a través de la elaboración y cumplimiento del procedimiento **NVH-PR-014** Capacitación y formación del personal.

En este último procedimiento se relacionan tres formatos para este fin, Plan de capacitación **NVH-FO-028**, Seguimiento de Evaluación al Personal **NVH-FO-036** Y Capacitaciones realizadas **NVH-FO-034**.

Para el control de asistencia y capacitaciones se tiene el formato **NVH-FO-008**, para registrar la participación del personal a las reuniones programadas.

9.3 INFRAESTRUCTURA

Para la empresa es importante mantener la infraestructura de todas sus instalaciones, tanto operativas como administrativas que se mantengan en las mejores condiciones operables, eliminando riesgos y favoreciendo el desarrollo de una operación segura y un ambiente de trabajo adecuado, aportan significativamente a la satisfacción de cliente y a la calidad de sus productos. Por ello ha establecido un plan de mantenimiento **NVH-FO-040**, y para cada equipo, llamado Ficha técnica en el formato **NVH-FO-019**.

9.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La empresa cuida que el ambiente dentro de las instalaciones del taller, sea controlado de manera que no vaya en detrimento de la conformidad del producto con los requisitos.

10. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

10.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Para la planificación del servicio se debe definir si el Cliente es Asegurado por alguna Compañía de seguros o Particular. Luego de identificarse se le realiza cotización si es necesario y/o la espera de la autorización para realizar la labor al vehículo. Si ingresa se le realiza una Orden de reparación **NVH-FO-010**, en este se le realiza un inventario al vehículo de los elementos que trae y se identifica que golpes tiene. Esta orden trae una original y dos copias.

La planificación de las actividades de cada proceso, son asignadas por el Jefe de taller o Gerente, la cual depende del número de vehículos en proceso de cada Técnico y tiempo disponible para la reparación.

Al comenzar la labor el operario/contratista debe tener esa orden de trabajo para saber que se le va a realizar, además se dispone de un control interno **NVH-FO-011** donde se especifica tiempos de labor, operarios, este es un control que se realiza para conocer tiempos de un proceso a otro y observaciones si presentan durante el proceso.

En el laboratorio se ingresa el formato **NVH-FO-013** donde se especifica los materiales que consume el vehículo para la reparación.

Durante el proceso se pueden presentar imprevistos que no se habían analizado, se comunica a la Compañía de Seguros o al cliente directamente según el caso.

Finalmente cuando se programe el vehículo a entregar se le informa al cliente la fecha y el valor a cancelar.

En la entrega del vehículo se tiene en cuenta el formato Control de calidad y la encuesta-Evaluación del servicio, fundamental para conocer la percepción del cliente de nuestra empresa.

10.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Este proceso permite el flujo de comunicación con el cliente para satisfacer sus necesidades, suministrarle información del servicio y resolver sus inquietudes de manera eficaz. Comprende todas las actividades asociadas a la determinación de los requisitos del cliente y de la medición del cumplimiento de los mismos, incluyendo quejas y reclamos y la medición de su satisfacción así como también el suministro de información del servicio al cliente.

Para asegurar la operación y el control de estos procesos, se cuenta con los procedimientos Gestión cliente **NVH-PR-002**, Recepción y cotización **NVH-PR-005**, Servicio no conforme o Aplicación a garantías **NVH-PR-019**, Entrega de Vehículo **NVH-PR-008** en los cuales se describen las actividades, responsables, recursos y criterios de seguimiento y medición de los mismos.

10.3 COMPRAS Y CONTRATACIÓN

A través de este proceso, la empresa garantiza la disponibilidad de materiales, repuestos y servicios necesarios para sus operaciones.

Los criterios para el desarrollo de las actividades de este proceso, están definidos en el procedimiento Compras **NVH-PR-017** La empresa se asegura de que los productos

adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, a través del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, seleccionando a sus proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa. Los criterios para la Selección, Evaluación y Reevaluación de los proveedores se encuentran especificados en el Instructivo **NVH-IT-004**.

10.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Control de la producción y de la prestación del servicio

La empresa planea y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- Implementación de procedimientos
- El uso de equipo apropiado.
- La implantación del control y de la medición.
- La implantación de actividades de entrega.

Identificación y Trazabilidad

Nepomuceno Velásquez H, identifica servicio asignándole un consecutivo de Orden de trabajo a través del cual se puede seguir la historia del servicio prestado a lo largo del proceso. A través del procedimiento de Identificación y trazabilidad **NVH-PR-025** se hace seguimiento del estado y avance del servicio.

Propiedad del cliente

Para la empresa Nepomuceno Velasquez H, todos los vehículos son de nuestros clientes, por lo tanto se cuidan, se identifican y se protegen durante el tiempo que permanece en el taller. En el momento de ingresar el vehiculo se verifica el estado actual en el que se encuentra el mismo, esto queda registrado en la Orden de reparación NVH-FO-010.

En caso de encontrarse algo no descrito en la Orden de reparación se debe informar al cliente de la situación.

Cuando la propiedad del cliente se vea afectada, la empresa analiza y responderá si es el caso por los daños que se presenten.

Preservación del producto

En la empresa Nepomuceno Velasquez H, se preserva los vehículos de los clientes manteniéndolos dentro de la empresa, identificados, protegidos y manipulados de la mejor manera posible.

10.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La empresa ha identificado el seguimiento y la medición a realizar, los equipos de medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio, de acuerdo a las variables críticas que pueden afectar su calidad.

Los instrumentos de medición utilizados en la empresa son: La balanza utilizada en la preparación de pinturas y peso de productos complementarios, el manómetro (medir presión) y el Compás de vara para tomar medidas del chasis.

Las actividades de control y mantenimiento de los equipos (listado de equipos **NVH-FO-038**) de inspección y medición que puedan afectar la calidad del Servicio, se realizan con el propósito de garantizar la exactitud en la medición de tal manera, que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos.

11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Satisfacción Del Cliente

En la empresa Nepomuceno Velásquez H, se ha determinado e implementado que a través de la Encuesta **NVH-FO-007** Evaluación del servicio, este sea un canal de comunicación con el cliente. En este formato se analiza la percepción del cliente de la

empresa aspectos como: Atención por parte de los funcionario del taller, Calidad de la reparación, fecha pactada en la entrega del vehiculo, entre otros, además sugerencias que el cliente da para mejorar el servicio y un seguimiento interno (postventa).

Con este registro de la Evaluación de servicio, se analiza los resultados que son considerados dentro de la revisión por la dirección y en las reuniones de seguimiento de objetivos.

Auditoria Interna

Se establece y mantiene el procedimiento **NVH-PR-023** para planificar, programar, ejecutar, hacer seguimiento y preparación del informe a la dirección, relacionado con la Auditorias Internas de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Seguimiento Y Medición De Los Procesos

El seguimiento, medición y análisis de los procesos se hace a través de la identificación y la definición de indicadores de desempeño del proceso (Caracterizaciones).

El seguimiento a los indicadores de gestión se hace a través de las reuniones en donde se detectan las desviaciones, se analizan las causas y se definen acciones y compromisos de mejora encaminadas al cumplimiento de las metas a mediano y largo plazo.

Seguimiento Y Medición De Los Servicios

Las actividades de inspección se realizan con el propósito de verificar que se cumplen los requisitos de calidad del servicio en las etapas de proceso y entrega y son registradas mediante el seguimiento del producto/servicio en cada una de estas etapas, para esto se realizó un formato control de actividades para la elaboración de actividades del proceso Control interno del proceso **NVH-FO-011**.

Para el control de calidad de los servicios prestados se tiene el formato **NVH-FO-037**.

Se conservan registros escritos, que demuestra el cumplimiento de los requisitos de los productos. Las actividades de seguimiento y medición de los productos son ejecutadas en cada proceso productivo según corresponda.

11.2 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

La empresa ha determinado e implementado un procedimiento para asegurar que ante la ocurrencia de una no conformidad del producto/servicio, se controla su uso o se dispone bajo autorización.

Cualquier no conformidad debe ser manejada según lo definido en el procedimiento Servicio no conforme o aplicación a garantías **NVH-PR-019**.

11.3 ANÁLISIS DE DATOS

En la empresa, la determinación, recopilación y análisis de los datos, se realiza con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades para su mejora continua.

Los datos se encuentran disponibles en los diferentes registros asociados al SGC y en los análisis correspondientes en las reuniones.

En la empresa Nepomuceno Velásquez H, se utiliza estos datos para proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos, el cumplimiento de objetivos, las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, el desempeño de proveedores y generar las recomendaciones.

Los resultados del análisis de datos, son considerados en la revisión de la dirección, como base para el mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

11.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Se establece y mantiene el Procedimiento **NVH-PR-022** para la Gestión de acciones correctivas y Preventivas para investigar las causas de las no conformidades tanto reales como potenciales y tomando las acciones que sean del caso para corregirlas y para evitar su recurrencia.

La necesidad de una acción correctiva o preventiva puede surgir, cuando se detecta una no conformidad en la prestación del servicio, en el proceso o en el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas no conformidades pueden ser detectadas en procesos de auditorias del SGC o en la operación normal de los procesos.

El alcance y naturaleza de las acciones correctivas y preventivas será proporcional a la magnitud de los problemas detectados.

12. REVISION DE DOCUMENTOS

CONTROL DE CAMBIOS				
APROBO	REV	FECHA	PAG	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Francy Velasquez H.	1	10/06/06	6	Se especifico los cargos en la empresa los directos, indirectos y contratistas, y el cambio de la palabra producto por servicio que aplica a nuestra empresa
Francy Velasquez H	2	09/10/06	1	Se incluye un ítem de anexos donde se encuentran la referencia cruzada entre la norma y los procesos, caracterizaciones y la carta de designación del representante del S.G.C.
Francy Velasquez H	2	09/10/06	3	Se incluyo la exclusión del numeral de la norma 7.5.2 y los responsables.
Francy Velasquez H	2	09/10/06	10,11	Se realizo una descripción breve de los 8 procesos del S.G.C.
Francy Velasquez H	2	09/10/06	15	Se incluyo el procedimiento para la planificación del S.G.C
Wilber Bello P.	3	10/11/06	3	Se elimino la exclusión de 7.5.2 ya que la empresa cuenta con la validación del servicio con el formato NVH-FO-038 "control de calidad de la reparación" en la entrega del vehículo



NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ

NVH-FO-062

REV.0

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

06/04/06

HOMBRE PROCESO	RECEPCION Y COTIZACION	RESPONSABLE	JEFE DE TALLER
PROPOSITO			
Recepcionar y cotizar los vehiculo que solicitan los servicios en la empresa por medio de la evaluación del estado en que este ingresa y su costo de reparación.			
ALCAICE			
Para todo vehiculo que solicite los servicios de la empresa, inicia en la cotizacion del servicio hasta la autorizacion del servicio.			
SEGUIMIENTO			
Vehiculos por compañías y particulares recepcionados en el mes. Cotizaciones realizadas para los vehiculos que se les presta el servicio.			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
GESTION DE RECURSOS GESTION GERENCIAL	Solicitud de servicio por la compañía o cliente particular.	Cotizacion de los daños presentados en el automovil	NVH-PR-005 Recepcion y cotizacion	Jefe de taller Gerente	Cotizacion	NVH-FO-026 Cotizacion inicial Tempario	RECEPCION Y COTIZACION
RECEPCION Y COTIZACION	Autorizacion del servicio	Realizar el inventario y especificar los requisitos del cliente	NVH-PR-005 Recepcion y cotizacion	Jefe de taller o Asistente Administrativa	Asignacion de actividades y recursos	Tempario u orden de reparacion NVH-FO-010	GESTION DE RECURSO GESTION GERENCIAL
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE		
Ordenes de reparacion registradas	Porcentaje	Ordenes de reparacion registradas	Mensual	100%	Jefe de taller		
		Total de vehiculos					



NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ

NVH-FO-062

REV.0

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

06/04/06

HOMBRE PROCESO	CARROCERIA	RESPONSABLE	JEFE DE TALLER
PROPOSITO			
Reparar daños y sustituir partes que se requieran en la estructura de los vehiculos			
ALCAICE			
Para todo vehiculo que necesite el servicio en el proceso de carrocería, inicia en la autorizacion del servicio hasta la terminacion de la actividad			
SEGUIMIENTO			
Garantias presentadas en el mes.			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
GESTION DE RECURSOS- GESTION GERENCIAL	Vehiculo a realizar el servicio	Asignacion del trabajo y recursos	N/A	Jefe de taller-Gerente	Vehiculo ubicado para realizar el servicio	NVH-FO-010 Orden de reparacion NVH-FO-011 Control interno del proceso	CARROCERIA
GESTION DE RECURSOS	Solicitud de imprevistos	Inspeccion del vehiculo y revision de la parte afectada.	NVH-PR-006 Procedimiento de Carroceria	Tecnico en carroceria	Solicitud de imprevistos	NVH-FO-032 Listado de imprevistos	GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS- CARROCERIA	Imprevistos	Comunicar los imprevistos, el valor al cliente y solicitar autorizacion	NVH-PR-006 Procedimiento de Carroceria	Asistente gerencial	Repuestos autorizados	N/A	GESTION DE RECURSOS- GESTION GERENCIAL
GESTION DE RECURSOS- CARROCERIA	Repuestos autorizados	Revision de repuestos	NVH-PR-006 Procedimiento de Carroceria	Jefe de taller-Asistente de taller-Tecnico en carroceria	Repuestos que cumplen con las especificaciones	NVH-FO-027 Inventario de repuestos en bodega	GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO
GESTION DE RECURSOS- CARROCERIA	Insumos y materiales	Solicitar materiales, insumos e implementos de seguridad cuando lo requieran	NVH-PR-008 Entrega de materiales	Administradora y Laboratorista	Materiales e insumos para el desarrollo del servicio	NVH-FO-009 Entrega de implementos de seguridad NVH-FO-025 Productos para latoneria	CARROCERIA- GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO- CARROCERIA	Solicitud de especificaciones del vehiculo	Solicita manuales para realizar la reparacion de la carroceria cuando requiera	NVH-PR-006 Procedimiento de Carroceria	Tecnico en carroceria	Servicio realizado y Verificado	NVH-FO-011 Control interno del proceso	ELECTROMECANICA- PINTURA-CALIDAD Y MEJORAMIENTO- GESTION DE RECURSOS
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE		
Garantias presentadas en el proceso	Unidad	Cantidad de garantias	mensual	≤ 2	Jefe de Taller		



NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ

NVH-FO-062

REV.0

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

06/04/06

NOMBRE PROCESO	ELECTROMECAÁNICA	RESPONSABLES	JEFE DE TALLER
PROPÓSITO			
Revisar, evaluar y hacer mantenimiento del sistema eléctrico y mecánico del vehículo cuando se requiera.			
ALCAÑICE			
Para vehículos en el proceso de electricidad y mecánica, inicia en el diagnóstico del servicio hasta la reparación del vehículo.			
SEGUIMIENTO			
Garantías presentadas en el mes			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
RECEPCION Y COTIZACION	Servicio a realizar	Realizar la revisión del vehículo y hacer el listado de los repuestos necesarios para la reparación	N/A	Técnico mecánico o electricista	Registro de repuestos necesarios para la realización del servicio	NVH-FO-063 Listado repuestos de mecánica.	GESTION DE RECURSOS
ELECTROMECAÁNICA	Registros de repuestos para la reparación	Cotización de repuesto y Comunica al cliente el servicio a realizar	NVH-PR-004 Gestion Cliente	Asistente Gerencial	Autorización del servicio	NVH-FO-046 Cotización de repuestos y/o servicio	GESTION DE RECURSOS-ELECTROMECAÁNICA
GESTION DE RECURSOS	Repuestos Autorizados	Revisión de repuestos, instalación y/o reparación	N/A	Técnico mecánico o electricista	Reparación realizada	N/A	ELECTROMECAÁNICA-GESTION DE RECURSOS
ELECTROMECAÁNICA	Realización de prueba	Revisión de Trabajo	N/A	Jefe de Taller o Asistente de taller y Técnico mecánico	Vehículo reparado	NVH-FO-011 Control interno del proceso NVH-FO-037 Control de calidad de reparación	ENTREGA DEL VEHICULO-GESTION DE RECURSOS
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE		
Garantías presentadas en el mes	Unidad	Numeros de garantías presentadas	Mensual	≤ 2	Jefe de Taller		



NOMBRE PROCESO	PIINTURA	RESPONSABLE	LABORATORISTA
PROPOSITO			
Realizar el alistamiento y pintura de los vehiculos			
ALCAICE			
Para el proceso de pintura, inicia desde el la actividad de alistamiento hasta la actividad de polichado del vehiculo.			
SEGUIMIENTO			
Garantias presentadas en el mes por contratista			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
CARROCERIA RECEPCION O COTIZACION-GESTION DE RECURSOS-GESTION GERENCIAL	Vehiculo a realizar el servicio	Revisar pieza a alistar	N/A	Tecnico en pintura automotriz 1	Solicitar materiales para el servicio	NVH-FO-010 Orden de reparacion	PINTURA- GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS	Insumos y materiales	Verificar que los materiales cumplan con las especificaciones	NVH-PR-008 Entrega de materiales	Laboratorista	Entrega de materiales para alistamiento y aplicación de pintura	NVH-FO-015 Verificacion de materiales NVH-FO-030 Inventario de materiales	PINTURA
PINTURA-GESTION DE RECURSOS	Orden de reparacion y Productos complementarios	Realizar el servicio de alistamiento al vehiculo.	NVH-PR-007 Pintura NVH-PR-009 Preparacion de pinturas y complementarios	Tecnico en pintura automotriz 1	Vehiculo alistado	NVH-FO-011 Control interno del proceso	PINTURA- GESTION DE RECURSOS
		Registro de los datos del vehiculo y productos complementarios utilizados	NVH-PR-008 Entrega de materiales	Laboratorista		NVH-FO-013 Planilla de costos materiales	
PINTURA-GESTION DE RECURSOS	Color a preparar	Realizar la mezcla de las tintas para color del vehiculo	NVH-PR-009 Preparacion de pinturas y complementarios NVH-IT-008 Instructivo Formulacion de pintura Sistema glasurit	Laboratorista	Pintura preparada para la aplicación	NVH-FO-017 Control de tintas preparadas	PINTURA- GESTION DE RECURSOS- CONTROL DE CALIDAD
		Registro de los productos para aplicación de pintura	NVH-PR-008 Entrega de materiales			NVH-FO-013 Planilla de costos materiales	
PINTURA	Pintura preparada	Aplicación de la pintura del vehiculo	NVH-PR-007 Pintura	Tecnico en pintura automotriz 2	Vehiculo pintado	NVH-FO-011 Control interno del proceso	PINTURA
PINTURA	Vehiculo pintado	Verificacion del color y superficie	Manual Glasurit	Jefe de Taller	Aprobacion del servicio	NVH-FO-011 Control interno del proceso	ENTREGA DEL VEHICULO- GESTION DE RECURSOS- CONTROL DE CALIDAD
		Limpieza interna y externa del vehiculo cuando lo requiera	N/A	Polichador	Vehiculo limpio y porcelanizado	NVH-FO-010 Orden de reparacion NVH-FO-011 Control interno del proceso	
		Realizar el polichado del vehiculo o parte según requisitos del cliente					
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE		
Consumo de materiales utilizado en el proceso	Porcentaje	Costo de materiales utilizados en el proceso	Mensual	≤ 30%	Laboratorista		
		Valor de Siniestro					



NOMBRE PROCESO	ENTREGA DEL VEHICULO	RESPONSABLE	JEFE DE TALLER Y ASISTENTE GERENCIAL
PROPOSITO			
Entregar el vehiculo al cliente cumpliendo con los requerimiento establecidos inicialmente			
ALCAIICE			
Para todos los vehiculos que se les presto el servicio, inicia en la finalizacion de los procesos operativos y finaliza en la entrega del vehiculo.			
SEGUIMIENTO			
Satisfaccion de entrega del vehiculo mensualmente			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
GESTION DE RECURSO-ENTREGA DEL VEHICULO	Servicio realizado	Revison de los requisitos del cliente para el servicio.	NVH-PR-012 Entrega de vehiculo	Asistente Gerencial o Asistente administrativo	Comunica al cliente la entrega del vehiculo	N/A	GESTION DE RECURSOS-CALIDAD Y MEJORAMIENTO- GESTION GERENCIAL
GESTION DE RECURSOS-ENTREGA DEL VEHICULO	Cliente	Realiza la liquidacion del servicio a los clientes.	NVH-PR-016 Facturacion	Asistente Gerencial y Asistente Administrativo	Facturacion del servicio	Recibo de caja o factura	
GESTION DE RECURSOS-CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Medicion de satisfaccion del servicio	Realiza las encuestas de servicio al cliente	NVH-PR-012 Entrega de vehiculo	Asistente Administrativo	Encuesta evaluacion de servicio	NVH-FO-007 Evaluacion del servicio Encuestas de compaÑias	
ENTREGA DEL VEHICULO	Verificacion del servicio	Realizar la verficacion del vehiculo según el servicio prestado	NVH-PR-012 Entrega de vehiculo	Jefe de taller o Asistente de taller	Control de calidad y entrega del Vehiculo	NVH-FO-010 Orden de reparacion NVH-FO-037 Control de calidad de reparacion Control de calidad de compaÑias	

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE
Cumplimiento de entrega del vehiculo	Porcentaje	Vehiculos entregados en la fecha pactada	Mensual	70%	Jefe de Taller
		Vehiculos entregados en el mes			
Promedio dia de permanencia de vehiculos	Porcentaje	Dia de permanencia del los vehiculo	Mensual	Promedio ≤ 5 dias	Jefe de Taller
		Total de vehiculo reparados			



HOMBRE PROCESO	GESTION RECURSOS	RESPONSABLE	ADMINISTRADORA
PROPOSITO			
Planificar, Asignar y Controlar los recursos necesarios para el normal funcionamiento de las actividades de la empresa.			
ALCAICE			
Para todos los procesos de la empresa, en la necesidad de recursos para realizar sus labores operativas y administrativas.			
SEGUIMIENTO			
Cumplimiento del plan de capacitacion y evaluacion de capacitaciones			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO- GESTION GERENCIAL	Incumplimiento de los requisitos de los clientes	Verificar los requisitos estipulados inicialmente	NVH-PR-002 Gestion clientes	Gerente, Jefe de Taller o Asistente gerencial.	Cumplimiento de los requisitos preestablecidos	NVH-FO-020 Seguimiento a objetivos de calidad	CALIDAD Y MEJORAMIENTO- GESTION GERENCIAL - GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS	Necesidad de un nuevo cargo o trabajador	Creacion de perfil y funciones Seleccionar personal contratista o empleado	NVH-PR-013 Gestion humana- contratacion seleccion e induccion del personal	Gerente o Administradora	Nuevo cargo - Selección del personal contratista o empleado	NVH-FO-018 Selección de Personal NVH-FO-035 Inducción Contratos	GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO
GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Plan de capacitacion y formacion	Mejorar y Fortalecer los conocimientos de los empleados y contratistas	NVH-PR-014 Gestion humana- Capacitacion y formacion del personal	Administradora y Coordinador de calidad	Personal Capacitado Registro de capacitaciones	NVH-FO-008 Control de asistencia y capacitaciones NVH-FO-036 Seguimiento de evaluacion al personal	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
GESTION GERENCIAL- GESTION DE RECURSOS	Temparios-Servicios realizados	Registra el tiempo por cada labor y estipula el valor a pagar a los contratistas	NVH-PR-018 Gestion contratista	Gerente y Asistente Gerencial	Pago de trabajos realizados	NVH-FO-010 Orden de reparacion	GESTION GERENCIAL- GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS	Registros contables	Realizacion de contabilidad de la empresa	NVH-PR-017 Compras NVH-PR-016 Facturacion	Asistente administrativo	Informes contables	NVH-FO-047 Relación de compras a crédito	GESTION DE RECURSOS
GESTION DE RECURSOS-	Proveedores	Selección, evaluacion y reevaluacion de los proveedores	NVH-IT-004 Selección, evaluacion y reevaluacion de proveedores	Administradora	Eleccion Proveedores	NVH-FO-045 Formulario evaluación de proveedores NVH-FO-055 Valoración y calificación de proveedores NVH-FO-056 Evaluación de proveedores NVH-FO-057 Reevaluación desempeño proveedores NVH-FO-054 Listado de proveedores	GESTION DE RECURSOS- CALIDAD Y MEJORAMIENTO
TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	Solicitud de productos, insumo o materiales para los procesos e implementos de seguridad	Realiza pedido de los productos necesario para los procesos de la empresa	NVH-PR-017 Compras	Administradora o Asistentes	Compras de productos y entrega al proceso correspondiente	NVH-FO-014 Pedido de materiales	PINTURA- CARROCERIA- ELECTROMECHANICA- GESTION DE RECURSOS
CARROCERIA- ELECTROMECHANICA	Solicitud de repuestos	Cotizacion de repuestos	NVH-PR-017 Compras NVH-PR-011 Control de repuestos, materiales y Tot's	Asistente administrativo	Registra los Repuestos autorizados	NVH-FO-023 Vehículos particulares NVH-FO-024 Vehículos asegurados NVH-FO-047 Relación de compras a crédito	GESTION DE RECURSOS
CARROCERIA- ELECTROMECHANICA	Solicitud de servicios	Realizacion de Tot's	NVH-PR-017 Compras NVH-PR-011 Control de repuestos, materiales y Tot's	Asistente Gerencial	Registro del servicio realizado	NVH-FO-023 Vehículos particulares NVH-FO-024 Vehículos asegurados NVH-FO-048 Verificación de servicio	GESTION DE RECURSOS
CALIDAD Y MEJORAMIENTO- GESTION DE RECURSOS	Plan de mantenimiento Solicitud de reparacion	Realizar el mantenimiento de acuerdo a la programacion y registrar las reparaciones para cada equipo	N/A	Gerente y Coordinador de calidad	Registro de mantenimientos y reparaciones realizadas	NVH-FO-019 Ficha tecnica NVH-FO-040 Plan de mantenimiento	PINTURA- CARROCERIA- ELECTROMECHANICA- CALIDAD Y MEJORAMIENTO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE
Proveedores aprobados ≥ 280	Porcentaje	Proveedores aprobados ≥ 280	Semestral	80%	Administradora
		Proveedores aprobados			
Evaluacion de desempeño del personal	Porcentaje	# Personal ≥ 80%	Anual	85%	Administradora
		Total de personas evaluadas			



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

HOMBRE PROCESO	CALIDAD Y MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	COORDINADOR DE CALIDAD
PROPOSITO			
Realizar las actividades necesarias para el mejoramiento en los procesos de la empresa			
ALCAIICE			
Para todos los procesos que involucran a la empresa. Inicia con la identificación de necesidades de mejora hasta la generación de acciones correctivas y preventivas.			
SEGUIMIENTO			
Resultado de auditorías Internas. Según programación de auditorías			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
GESTION DE RECURSOS	Servicio posventa	Conocer las evoluciones del servicio realizado	N/A	Asistente Administrativo	Servicios para garantía	NVH-FO-007 Evaluación de servicio	CALIDAD Y MEJORAMIENTO
GESTION DE RECURSOS	Vehículos para Garantía	Identificación del servicio y cliente	NVH-PR-024 Identificación y trazabilidad	Jefe de Taller	Registros de procesos	NVH-FO-043 Registro de garantías NVH-FO-007 Encuesta de servicio	CALIDAD Y MEJORAMIENTO GESTION GERENCIAL
ENTREGA DE VEHICULO-GESTION DE RECURSOS	Encuesta servicio	Análisis de encuestas	N/A	Coordinador de calidad	Indicadores e informes de las encuestas	NVH-FO-020 Seguimiento a objetivos de calidad NVH-FO-007 Encuesta de servicio	CALIDAD Y MEJORAMIENTO GESTION GERENCIAL
GESTION DE RECURSOS CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Garantías y quejas	Registrar las garantías que se presenten en el servicio y tomar acciones para el mejoramiento	NVH-PR-0019 Servicio no conforme o aplicación a garantías	Jefe de Taller y/o Asistente de Taller	Garantías presentadas en el mes	NVH-FO-043 Registro de garantías NVH-FO-041 Corrección a servicio no conforme	CARROCERIA PINTURA ELECTROMECANICA-GESTION GERENCIAL
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Solicitud de documentación y/o formatos o modificaciones	Elaborar y controlar los procedimientos y formatos	NVH-PR-001 Elaboración y control de documentos	Representante de calidad y Coordinador de calidad	Procedimientos y listados actualizados	NVH-FO-001 Listado de documentos NVH-FO-002 Listado de formatos	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Documentos y Registros del S.G.C	Identificar, almacenar, y mantener su vigencia de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento	NVH-PR-021 Control de registros	Administradora Coordinador de calidad	Disposición de los registros y documentos del Sistema de Gestión de Calidad	NVH-FO-058 Control de registro	CALIDAD Y MEJORAMIENTO
CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Programa de auditorías	Planificar y programar las auditorías internas	NVH-PR-023 Auditorías Internas	Coordinador de calidad	Ejecución de auditoría e informes	NVH-FO-049 Plan de auditoría NVH-FO-059 Programa de auditoría NVH-FO-050 Lista de verificación	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Resultado de auditorías	Tomar acciones para la eliminación de las no conformidades y observación	NVH-PR-023 Auditoría interna	Audidores internos	Eliminación de no conformidades	NVH-FO-053 Control de auditorías NVH-FO-051 Reporte de Hallazgos	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Registro del desempeño de los procesos	Recopilar la información de los procesos para llevar a cabo el seguimiento de los indicadores	N/A	Coordinador de calidad	Resultado de indicadores de proceso	NVH-FO-067 Indicadores de procesos	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Acciones correctivas y preventivas	Realizar el análisis de las acciones correctivas y preventivas	NVH-PR-Gestion de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso y Coordinador de calidad	Eliminación de no conformidades	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE
Cumplimiento de auditorías	Porcentaje	Auditorías Realizadas	Semestral	100%	Coordinador de calidad
		Auditorías Programada			
Acciones correctivas y/o preventivas	Porcentaje	Acciones Desarrolladas	Semestral	90%	Coordinador de calidad
		Acciones programadas			
Calibración de Equipos de medición.	Porcentaje	# de equipos calibrados	Anual	100%	Coordinador de calidad
		# total de equipos de medición			

REQUISITOS PROCESOS

		1	2	3	4	5	6	7	8
		GESTION GERENCIAL	RECEPCION Y COTIZACION	CARROCERIA	PINTURA	ELECTRO - MECANICA	ENTREGA DEL VEHICULO	GESTION DE RECURSOS	CALIDAD Y MEJORAMIENTO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1	Requisitos Generales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2	Requisitos de la Documentación								✓
4.2.1	Generalidades								✓
4.2.2	Manual de Calidad								✓
4.2.3	Control de Documentos								✓
4.2.4	Control de Registros								✓
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1	Compromiso de la Dirección	✓							
5.2	Enfoque al Cliente	✓							
5.3	Política de Calidad	✓							
5.4	Planificación	✓							
5.4.1	Objetivos de Calidad	✓							
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de Calidad	✓							
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	✓							
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	✓							
5.5.2	Representante de la dirección	✓							
5.5.3	Comunicación Interna	✓							
5.6	revisión por la dirección	✓							
5.6.1	Generalidades	✓							
5.6.2	Información para la revisión	✓							
5.6.3	Resultados de la revisión	✓							
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
6.1	Provisión de Recursos	✓						✓	
6.2	Recursos Humanos							✓	
6.2.1	Generalidades							✓	
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación							✓	
6.3	Infraestructura							✓	
6.4	Ambiente de Trabajo							✓	
7	REALIZACION DEL PRODUCTO								
7.1	Planificación de la Realización del Producto			✓	✓	✓			
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente			✓	✓	✓			
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto		✓						

7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto		✓						
7.2.3	Comunicación con el Cliente		✓				✓		
7.3	Diseño y Desarrollo	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
7.3	Diseño y Desarrollo								
7.4	Compras							✓	
7.4.1	Proceso de Compras							✓	
7.4.2	Información de las Compras							✓	
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados							✓	
7.5	Producción y Prestación de Servicio						✓		
7.5.1	Control de Producción y de la Prestación de Servicio			✓	✓	✓	✓		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio						✓		
7.5.3	Identificación Y trazabilidad			✓	✓	✓			
7.5.4	Propiedad del Cliente			✓	✓	✓			
7.5.5	Preservación del Producto			✓	✓	✓			
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición			✓	✓	✓			
8	MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1	Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.2	Seguimiento y Medicion	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.2.1	Satisfacción del Cliente						✓		
8.2.2	Auditoria Interna								✓
8.2.3	Seguimiento y Medicin de Procesos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.2.4	Seguimiento y Medicion del Producto			✓	✓	✓			
8.3	Control de Producto No Conforme			✓	✓	✓			✓
8.4	Analisis de Datos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.5	Mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.5.1	Mejora Continua	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.5.2	Acción Correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.5.3	Acción Preventiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EXCLUSION	✗								

ANEXO B.
INFORME AUDITORÍA INTERNA

FECHA AUDITORÍA INTERNA: 14 y 18 de Julio del 2006		
ALCANCE: Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad definidos por la organización bajo el alcance de Prestación de servicio de carrocería, pintura y electromecánica para vehículos multimarca.		
CRITERIOS DE AUDITORIA: Manual de Calidad, informe de Revisión por la Dirección Procedimientos obligatorios exigidos por la norma ISO 9001-2000 y demás documentos creados por la organización.		
PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión Gerencial	14/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Nepomuceno Velasquez H.	Gerente	Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
Los indicadores propuestos, no miden el desempeño de los procesos. Ej: Proceso de electromecánica y Gestión Gerencial		8.2.3
No se contemplan como elemento de entrada en el informe de revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora, ni el seguimiento al desempeño de los procesos así mismo dentro del resultado de la revisión no se contemplan la necesidad de recursos.		5.6
No se tiene resultado de los objetivos de calidad: implementar el sistema de gestión de calidad para los meses de Mayo y Junio y el objetivo implementación de los indicadores financieros para ningún mes.		5.4.1
No se ha planificado o establecido las disposiciones a seguir cuando se implementen cambios que puedan afectar la integridad del sistema de gestión de calidad		5.4.2
No se han determinado los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.		6.1
ANÁLISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso mostrado por la alta dirección en la implementación del sistema de Gestión de la calidad • Buena actitud del auditado para responder a la auditoria 		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de familiarización del responsable del proceso con la caracterización de su proceso.
PROCESO	FECHA	LUGAR
Carrocería, Pintura y Electromecánica	14/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADOS	CARGO	AUDITOR
Israel Carreño	Jefe de Taller	Astrid Navarro Urón
Pablo Miele	Laboratorista	Astrid Navarro Urón

Jaime Duarte	Técnico en Carrocería	Astrid Navarro Urón
Samuel Duarte	Técnico en pintura automotriz	Astrid Navarro Urón
Carlos Carreño	Técnico en pintura automotriz	Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
El Jefe de Taller desconoce la aplicación de las caracterizaciones del desempeño del proceso.		4.1
Se encuentran algunas ordenes de reparación sin firma de revisado por parte del carroceros y por parte del jefe de taller. Ej:orden # 11362, y así mismo no se encuentran disponible el manual de reparabilidad del fiat, como lo menciona el punto 8.1 de procedimiento de carrocerías. NVH-PR-006		8.2.4
ANÁLISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La certificación de garantía del proveedor de pinturas Glasurit, que da un respaldo de 5 años en la aplicación de la pintura. • Instructivos claros “proceso unificado de alistamiento y acabado, de piezas plásticas entre otros lo que garantiza el correcto entrenamiento de los operarios. • Capacitación permanente del proveedor de pinturas Glasurit. • El orden y limpieza que se maneja. • Manuales para la reparación de los vehículos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de formulación de indicadores que midan realmente la gestión de cada uno de los procesos de pintura, carrocería y Electromecánica
PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión de recursos	18/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADOS	CARGO	AUDITOR
Francy Velasquez C.	Administradora	Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
No existe evidencia de la selección, evaluación y re- evaluación para los proveedores, icontec y seguros la equidad, proveedores de calibración de regla patron y seguros contra incendio, robo entre otros.		7.4.1
No existe evidencia de la evaluación de habilidades para el gerente, administrador y las habilidades.		6.2.2 e
No se ha evaluado la eficacia de todas las acciones de formación Ej: Reconstrucción en plásticos		6.2.2
ANÁLISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES

La formulación de un programa de formación y el seguimiento y aumento de la competencia del personal de la organización		NA
PROCESO	FECHA	LUGAR
Calidad y mejoramiento	14/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADOS	CARGO	AUDITOR
Wilber Bello P.	Coordinador de calidad	Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
Las caracterizaciones no muestran la interacción entre todos los procesos, no concuerdan entradas con salidas, se presentan algunos indicadores sin metas y sin formulas, no se muestran los recursos necesarios para llevar a cabo la ejecución de los procesos		4.1
No se han definido la competencia que debe reunir el auditor interno para poder desarrollar las mismas dentro de la organización.		8.2.2
No se tiene programa de auditoria para el segundo semestre del 2006, tal como lo menciona el procedimiento NVH-PR-023		8.2.2
Los mecanismos establecidos para estos procesos no demuestran la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. Ejp: indicador de calidad y mejoramiento garantías presentadas en los procesos.		8.2.3
El plan de auditoria no escribe el objetivo, alcance, lugar y tiempos para el desarrollo de las mismas tal como l menciona el procedimiento de auditoria interna NVH-PR-023.		8.2.2
No se tiene controlado como documento externo el certificado de calibración de la regla de medición.		4.2.3
Observaciones		
Solo se ha generado una acción preventiva durante toda implementación del sistema de gestión de calidad Ej: relacionada con el proceso de pintura. Esta debe ser una acción conjunta de todos los procesos de la organización para demostrar la mejora.		8.5.3
El listado de control de registros no se ha diligenciado completamente existen algunos espacios como por ej: formato de evaluación de proveedores, relación de compras a crédito sin definir el almacenamiento y la disposición.		4.2.4
ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buen actitud del responsable para responder la auditoria • Se cuenta con 3 auditores internos formados para tal fin 		<ul style="list-style-type: none"> • La caracterización de los procesos no describen claramente las interacciones que tienen los procesos del sistema de gestión de la calidad • Poca generación de acciones preventivas

PROCESO	FECHA	LUGAR
Entrega del vehículo	18/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADOS	CARGO	AUDITOR
Liana Estevez	Asistente Gerencial	Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
No se presentan no conformidades en este proceso		NA
ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento de identificación trazabilidad establecido por la organización, lo que permite hacer un correcto seguimiento. • El manejo de los registros generados en cada uno de los procesos operativos. • El instructivo que se tiene para hacer las cotizaciones con las aseguradoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de manejo del indicador de desempeño para el proceso así como de la caracterización. 	
PROCESO	FECHA	LUGAR
Recepción y cotización	18/07/2006	Nepomuceno Velasquez H.
AUDITADOS	CARGO	AUDITOR
Israel Carreño		Astrid Navarro Urón
No conformidades del proceso		Numeral
No se presentan no conformidades en este proceso		NA
ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • La documentación creada para registrar la recepción de los vehículos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna 	

ANEXO C
Diagnostico

TABULACIÓN	
N	DESCRIPCIÓN
A	No esta definido en la empresa
B	Definido pero no se encuentra debidamente documentado
C	Definido y documentado pero sin implementar
D	Documento difundido e implementado

REGISTRO DE DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON REFERENCIA A NORMA ISO 9001:2000								
REQUISITO				ESTADO				
				A	B	C	D	
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
4.1 REQUISITOS GENERALES								
¿Se han definido los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?				1				
¿Se ha definido la secuencia e interacción entre esos procesos?				1				
¿Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos son eficaces?				1				
¿Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?				1				
¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?				1				
¿Se implementan las acciones necesarias par al cañizal los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?				1				
¿Se gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de ISO 9001-2000?				1				
Si se han subcontratados procesos que tengan impacto en la conformidad del producto, ¿Se mantiene el control dentro del sistema de gestión de la calidad?				1				
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN								
4.2.1 Generalidades				A	B	C	D	
Se han definido por escrito la política de calidad y los objetivos de la calidad?				1				
La documentación de sistema de gestión de la calidad, ¿Incluye los procedimientos documentados que requiere la norma?				1				
La documentación del sistema de gestión de la calidad, ¿incluye otros documentos necesarios para la planificación, operación y control eficaz de los procesos?				1				

La documentación del sistema de gestión de la calidad, ¿incluye los registros requeridos por la norma?	1				
4.2.2 Manual de calidad	A	B	C	D	
¿Existe un manual de calidad controlado y actualizado?	1				
¿Define el manual el alcance del sistema de gestión de la calidad, especifica y detalla las exclusiones permitidas (si existen)?	1				
¿Contiene el manual los procedimientos documentados el sistema de gestión de la calidad, o hace referencia a ellos?	1				
¿Contiene el manual una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?	1				
4.2.3 Control de documentos	A	B	C	D	
¿Existe un procedimiento que describa los controles a aplicar a la documentación del sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Se aprueban los documentos antes de su emisión?	1				
¿Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario, rea aprobándolos nuevamente?	1				
¿Se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos?	1				
¿Se asegura que las versiones vigentes de los documentos estén disponibles en los puntos de uso?	1				
Los documentos del sistema de gestión de la calidad, ¿permanecen legibles y fácilmente identificables?	1				
¿Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución?	1				
¿Se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta, y se aplica una identificación adecuada si se decide conservarla?	1				
4.2.4 Control de registros	A	B	C	D	
¿Existe un procedimiento documentado para el control de registros?	1				
¿Se han identificado los registros necesarios para demostrar la conformidad del producto y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	1				
Los registros de la calidad, ¿permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?	1				
¿Se han definido y se aplican los sistemas para la identificación de los registros?	1				
¿Se han definido y se aplican los sistemas de almacenamiento y protección de los registros?	1				
¿Se han definido y se aplican los sistemas para recuperación de los registros?	1				
¿Se han definido y se cumplen los tiempos de retención de los registros?	1				
¿Se han definido y se aplican los sistemas para la eliminación de registros?	1				
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5,1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	A	B	C	D	
¿Comunica la alta dirección a la organización la importancia de cumplir los requisitos del cliente, así como los reglamentarios y legales?	1				
¿Ha establecido la alta dirección la política de calidad?	1				
¿Se asegura la alta dirección que se establezcan lo objetivos de calidad?	1				

¿Lleva a cabo la alta dirección las revisiones por la dirección?	1				
¿Asegura la alta dirección la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Se evidencia mediante todo lo anterior el compromiso de la alta dirección con el desarrollo, la puesta en marcha y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	1				
5,2 ENFOQUE AL CLIENTE	A	B	C	D	
¿Se asegura la alta dirección de que se determinen y cumplan los requisitos del cliente con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?		1			
5,3 POLÍTICA DE CALIDAD	A	B	C	D	
¿Es la política de la calidad adecuada al propósito de la organización?	1				
¿Incluye la política de calidad el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Proporciona la política de calidad un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	1				
La política de calidad, ¿se comunica y se entiende dentro de la organización?	1				
¿Se asegura la alta dirección de que la política de calidad se revise para su continua adecuación?	1				
5,4 PLANIFICACIÓN					
5.4.1 Objetivos de la calidad	A	B	C	D	
¿Se han definido objetivos de calidad en las funciones y niveles relevantes de la organización?	1				
¿Incluyen los objetivos de la calidad aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto?	1				
Los objetivos de calidad, ¿son medibles?	1				
Los objetivos de calidad, ¿son coherentes con la política de calidad?	1				
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	A	B	C	D	
¿Asegura la alta dirección que se planifique el sistema de la calidad para cumplir los requisitos y los objetivos de calidad?	1				
En el caso de planificar o realizar cambios en el sistema de la calidad, ¿se asegura la alta dirección de mantener la integridad del mismo?	1				
5,5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	A	B	C	D	
¿Se han definido y comunicado dentro de la organización las responsabilidades y autoridades del personal?		1			
5.5.2 Representante de la dirección	A	B	C	D	
¿Ha designado la alta dirección a un representante de entre los miembros de la dirección?	1				
¿Ha definido la alta dirección las responsabilidades y autoridad del representante de la dirección?	1				
El representante de la dirección, ¿asegura que se definan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, que se pongan en marcha y que se mantengan?	1				

¿Informa el representante de la dirección a la alta dirección sobre el rendimiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de mejora?	1			
¿Asegura el representante de la dirección que se promueva la concienciación del personal en todos los niveles de la empresa con respecto a los requisitos del cliente?	1			
5.5.3 Comunicación interna	A	B	C	D
¿Se asegura la alta dirección de que existen procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?	1			
¿Se efectúa la comunicación teniendo en cuenta la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1			
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1 Generalidades	A	B	C	D
¿Revisa la alta dirección el sistema del gestión de la calidad a intervalos planificados para asegurar su idoneidad y eficacia?	1			
¿Se incluyen en la revisión las oportunidades de mejorar y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad?	1			
¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección? (véase 4.2.4).	1			
5.6.2 Información para la revisión	A	B	C	D
La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:				
a) resultados de auditorías,	1			
b) retroalimentación del cliente,	1			
c) desempeño de los procesos y conformidad del producto,	1			
d) estado de las acciones correctivas y preventivas,	1			
e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,	1			
f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y	1			
g) Recomendaciones para la mejora.	1			
5.6.3 Resultados de la revisión	A	B	C	D
Los resultados de la revisión por la dirección, ¿incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos?	1			
¿Incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del servicio de acuerdo con los requisitos del cliente?	1			
—¿Incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	1			
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	A	B	C	D
¿Ha determinado y asignado la empresa los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad?	1			
¿Ha determinado y asignado la empresa los recursos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1			
¿Ha determinado y asignado la empresa los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?	1			
6.2 RECURSOS HUMANOS				
6.2.1 Generalidades	A	B	C	D
¿Existe una asignación de las responsabilidades con respecto al sistema de gestión de la calidad?	1			

¿Se han determinado las competencias necesarias para desarrollar las tareas de gestión de la calidad?	1			
El personal con responsabilidades asignadas en el sistema de gestión de la calidad, ¿es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	1			
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	A	B	C	D
¿Se han determinado las competencias que necesita adquirir el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?		1		
¿Se realizan actividades de formación u otras acciones de los déficit de competencia?		1		
¿Se evalúa la eficacia de las acciones de formación realizadas?	1			
¿Es consciente el personal de la importancia de sus actividades y de su contribución a los objetivos de calidad de la organización?	1			
¿Se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?		1		
6.3 INFRAESTRUCTURA	A	B	C	D
Los espacios de trabajo, edificios y servicios asociados necesarios para lograr la conformidad del servicio, ¿están definidos se han proporcionado por parte de la empresa y se lleva a cabo su mantenimiento?		1		
Los equipos para los procesos (incluyendo hardware y software) necesarios para lograr la conformidad del producto, ¿están definidos, se han proporcionado por parte de la empresa y se lleva a cabo su mantenimiento?		1		
Los servicios de apoyo (tales como transporte o comunicaciones) necesarios, para lograr la conformidad del servicio, ¿están definidos, se han proporcionado por parte de la empresa y se lleva a cabo su mantenimiento?		1		
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	A	B	C	D
¿Se han identificado los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto?		1		
¿Se gestionan los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo para lograr la conformidad del servicio?		1		
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	A	B	C	D
¿Existe un método para planificar los procesos de realización del servicio?		1		
¿Es coherente la planificación con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad?		1		
¿Se determinan los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio durante el proceso de planificación de la realización del producto?	1			
En el marco de la planificación de la realización del servicio, ¿se determinan las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección para el servicio?		1		
En el marco de la planificación de la realización del servicio, ¿se determinan los procesos, documentos y recursos específicos para el servicio?		1		
¿Se determinan también los criterios de aceptación para el producto?	1			
¿Se determinan los registros necesarios para demostrar que los procesos de realización del servicio resultante cumplen con los requisitos?		1		
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	A	B	C	D
¿Existe un proceso para determinar los requisitos del cliente, incluyendo las actividades de entrega y otras actividades posteriores?		1		

¿Se establecen en este proceso otros requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto?		1			
¿Se tienen en cuenta además los requisitos legales y reglamentarios, así como otros requisitos propios de la empresa?		1			
¿Existen registros que demuestren que se han determinado los requisitos del cliente?		1			
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	A	B	C	D	
¿Existe un proceso para revisar los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrarle un servicio?		1			
El proceso de revisión de los requisitos del servicio, ¿asegura que estén definidos todos los requisitos del servicio?		1			
¿Asegura que se resuelvan las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		1			
¿Asegura que la organización dispone de la capacidad necesaria para cumplir los requisitos?		1			
¿Se conservan registros de los resultados de la revisión y de las acciones emprendidas como consecuencia de dicha revisión?		1			
Si el cliente no proporciona sus requisitos por escrito, ¿se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación del pedido?		1			
Si cambian los requisitos del servicio, ¿se garantiza que los cambios se trasladen a la documentación pertinente y que se informe del mismo al personal implicado?		1			
7.2.3 Comunicación con el cliente	A	B	C	D	
¿Existe un proceso en marcha para la comunicación con los clientes para temas como la información sobre el producto, consultas, tratamiento de pedidos, contratos, y la retroalimentación de los clientes?					1
7,4 COMPRAS					
7.4.1 Proceso de compras	A	B	C	D	
¿Se asegura la empresa de que el producto o servicios comprados cumplen los requisitos especificados?		1			
A la hora de establecer el tipo y alcance del control a aplicar al proveedor y al producto, ¿se tiene en cuenta el impacto del producto comprado sobre el proceso posterior de realización del servicio y sobre el producto final?		1			
¿Existe un proceso para seleccionar y evaluar a los proveedores?	1				
¿Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan los requisitos?	1				
¿Se han definido los criterios para la selección, evaluación y re-valoración de los proveedores?	1				
¿Se conservan los registros de los resultados de las evaluaciones de los proveedores y los registros de las acciones derivadas de dicha evaluación?	1				
7.4.2 Información de las compras	A	B	C	D	
¿Se describe adecuadamente el producto o servicio a comprar en la información de compras?	1				
¿Se incluyen en la información de compras los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, proceso y equipos?	1				
¿Se incluyen en la información de compras los requisitos para la calificación del personal?	1				

¿Se incluyen en la información de compras los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	1			
¿Se realiza una revisión de los requisitos de compra antes de comunicarlos al proveedor para asegurar que son adecuados?	1			
7.4.3 Verificación de los productos comprados	A	B	C	D
¿Ha definido e implementado la empresa la inspección para asegurar que el producto comprado satisface los requisitos especificados?		1		
Si la empresa o el cliente desean realizar la verificación en los locales del proveedor, ¿se incluyen en la información de compra las disposiciones para la verificación y el método para la liberación del producto?	1			
7,5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	A	B	C	D
La prestación del servicio, ¿se lleva a cabo en condiciones controladas?		1		
¿Existe información disponible sobre las características del producto o servicio?				1
¿Se dispone de instrucciones de trabajo adecuadas para controlar el proceso de la prestación del servicio (si son necesarias)?	1			
¿Se ha comprobado que los equipos para la producción o la prestación del servicio son apropiados para cumplir los requisitos del producto o servicio?		1		
¿Están implantadas eficazmente las actividades de seguimiento y medición, según lo planificado?		1		
¿Se ha implantado mecanismos adecuados para las actividades de liberación del servicio?		1		
¿Se ha implantado mecanismos adecuados para las actividades de entrega del servicio?		1		
¿Se ha implantado mecanismos adecuados para las actividades posteriores a la entrega del servicio?		1		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	A	B	C	D
¿Se ha determinado cuáles son los procesos de prestación de servicio que requieren validación?	1			
¿Se han definido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos?	1			
¿Se han definido los criterios para la aprobación de los equipos?	1			
¿Se han definido los criterios para la calificación del personal?	1			
¿Se lleva a cabo la calificación del personal según lo previsto?	1			
¿Se han establecido métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos?	1			
¿Se han definido los registros de la validación de los procesos?	1			
¿Se mantienen los registros de las validaciones de los procesos?	1			
¿Se han definido los procesos que requieren revalidación?	1			
¿Se lleva a cabo la revalidación de los procesos según lo previsto?	1			
7.5.3 Identificación y trazabilidad	A	B	C	D
¿Se identifica el producto por medios apropiados en las diferentes etapas del proceso?		1		
¿Se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	1			
En los casos en que la trazabilidad sea un requisito, ¿se controla y registra la identificación única del servicio?	1			
7.5.4 Propiedad del cliente	A	B	C	D
¿Se han identificado los bienes propiedad del cliente que se utilizan en la empresa?		1		

¿Se verifican, protegen y salvaguardan los bienes y propiedad del cliente?	1			
¿Dispone la empresa de registros sobre los bienes propiedad del cliente perdido, dañado o inadecuado?	1			
En caso de producirse, ¿se comunica al cliente la pérdida, deterioro o inadecuación de los bienes de su propiedad?	1			
7.5.5 Preservación del producto	A	B	C	D
¿Dispone la empresa de sistemas para identificar el producto desde el proceso interno hasta la entrega, incluyendo por ejemplo etiquetas, marca o códigos de barras?	1			
¿Se utilizan sistemas de manipulación que garanticen la preservación de la conformidad del producto durante las etapas del proceso interno y hasta la entrega?	1			
Los sistemas de embalaje, ¿garantizan la conformidad del producto durante el proceso interno y hasta el momento de la entrega?	1			
¿Garantizan los sistemas de almacenamiento la preservación de la conformidad del producto en las etapas del proceso interno y hasta el momento de la entrega?	1			
¿Se protege el producto para preservar su conformidad durante las etapas del proceso interno y hasta la entrega en el destino previsto?	1			
7,6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	A	B	C	D
¿Se han identificado las actividades de seguimiento y medición a realizar y los dispositivos de seguimiento y medición a emplear para demostrar la conformidad del producto con los requisitos?	1			
¿Se usan equipos de medición con una capacidad de medida apropiada?	1			
¿Se calibran o verifican los equipos de medición periódicamente para asegurar su capacidad de medida, cuando sea necesario asegurar su validez de los resultado?	1			
La calibración de los equipos, ¿se realiza mediante comparaciones con patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, o en su defecto, se registra la basa utilizada par ala calibración verificación?	1			
¿Se identifica el estado de calibración de los equipos de medición?	1			
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8,1 GENERALIDADES	A	B	C	D
¿Existen evidencias que demuestren que la empresa ha definido e implantado las actividades de medición y seguimiento necesarias para lograr la conformidad del producto?	1			
¿ Existen evidencias que demuestren que la empresa ha definido e implantado las actividades de medición, seguimiento , análisis y mejora necesaria para asegurar la conformidad y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad'?	1			
¿Se han determinado los métodos aplicables para los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización?	1			
8,2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
8.2.1 Satisfacción del cliente	A	B	C	D
¿Se realiza un seguimiento de la satisfacción de los clientes?	1			
¿Están definidos los métodos para reunir la información de satisfacción del cliente?	1			
¿Esta establecido el sistema para utilizar la información obtenida?				
¿Como se vincula la información sobre la satisfacción del cliente con el rendimiento global del sistema de gestión de la calidad?				
8.2.2 Auditoría Interna	A	B	C	D
¿Realiza la empresa auditorias internas periódicas del sistema de gestión de la calidad?	1			


¿Evalúan las auditorias periódicas la conformidad del sistema con la norma?	1			
¿Evalúan las auditorias internas el nivel de eficacia con que esta implantando el sistema de gestión de la calidad?	1			
¿Se programan las auditorias internas teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos o áreas a auditar?	1			
¿Se tienen en cuenta los resultados de auditorias anteriores a la hora de planificar las auditorias internas?	1			
¿Están definidos el alcance de las auditorias, su frecuencia y metodología?	1			
¿Se llevan las auditorias a cabo por personas distintas de las que realizan las tareas que son auditadas?	1			
¿ Existe un procedimiento documentado que incluya las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorias internas'	1			
¿Existe un procedimiento documentado que defina el reporte de resultados a la dirección responsable del área auditada?	1			
¿Se toman sin demora las acciones correctivas necesarias por arte de la dirección para corregir las desviaciones encontradas en las auditorias?	1			
¿Se llevan a cabo actividades de seguimiento de las acciones tomadas y se registran los resultados de las mismas?	1			
8.2.3 Seguimiento y medición del proceso	A	B	C	D
¿Están definidos los procesos vinculados al cumplimiento de los requisitos del cliente?	1			
¿Se han planificado los resultados que deben alcanzar los procesos?	1			
¿Se aplican para dichos procesos métodos apropiados de seguimiento y control?	1			
¿Como se demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados?	1			
¿Se lleva a cabo correcciones o se emprenden acciones correctivas cuando los resultados de estos procesos no son los esperados?	1			
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	A	B	C	D
¿Se miden las características del producto en las etapas apropiadas para verificar que se satisfacen los requisitos?	1			
¿Se documentan y conservan las evidencias que demuestran la conformidad con los criterios de aceptación?	1			
—¿Indican los registros la persona responsable de la liberación del servicio?	1			
¿Se retiene el producto hasta que se han llevado a cabo las actividades planificadas salvo decisión del cliente o de otra persona con la autoridad necesaria?	1			
8,3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	A	B	C	D
¿Se identifican y controlan los productos no conformes para evitar su uso o entrega accidental?	1			
¿Existe un procedimiento escrito que indique las responsabilidades, la autoridad y el circuito a seguir en el tratamiento de los productos no conformes?	1			
¿Se conservan registros de las no conformidades y de las acciones tomadas?	1			
¿Se someten a una nueva verificación aquellos productos no conformes que han sido corregidos?	1			
Si el servicio no conforme no se puede reparar ni aceptar tal como esta, ¿se toman acciones para impedir su uso o aplicación previstas inicialmente?	1			

¿Existen evidencias de acciones apropiadas cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya comenzado su uso?	1				
8,4 ANÁLISIS DE DATOS	A	B	C	D	
¿Se han determinado los datos a recopilar?	1				
¿Se analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Se identifican mediante el análisis de datos las posibles mejoras a introducir en el sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Se analizan los datos apropiados para obtener información sobre la satisfacción del cliente?	1				
¿Se analizan los datos apropiados para obtener información sobre la conformidad del producto con los requisitos?	1				
¿Se analizan los datos apropiados para obtener información sobre las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas?	1				
¿Se Analizan los datos apropiados para obtener información sobre los proveedores?	1				
8,5 Mejora					
8.5.1 Mejora continua	A	B	C	D	
¿Usa la organización la política de la calidad y los objetivos de calidad para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Usa la organización los resultados de las auditorias y el análisis de los datos para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	1				
¿Usa la organización las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión por la dirección para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	1				
8.5.2 Acción correctiva	A	B	C	D	
¿Se toman acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades?	1				
¿Son apropiadas las acciones correctivas según el impacto y los efectos de las no conformidades?	1				
¿Existe un procedimiento para revisar las no conformidades, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas, determinar las necesarias y ponerlas en marcha?	1				
¿Se registran los resultados de las acciones correctivas tomadas?	1				
¿Se revisan las acciones correctivas tomadas?	1				
8.5.3 Acción preventiva	A	B	C	D	
¿Se toman acciones preventivas para eliminar las posibles causas de las no conformidades potenciales?	1				
¿Son apropiadas las acciones preventivas según el impacto y los efectos de las no conformidades potenciales?	1				
¿Existe un procedimiento para determinar las no conformidades potenciales, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones preventivas, determinar las acciones preventivas y ponerlas en marcha?	1				
¿Se registran los resultados de las acciones preventivas tomadas?	1				
¿Se revisan las acciones preventivas tomadas?	1				

ESTADOS	A	B	C	D
NUMERALES POR ESTADO	157	46	0	2
PORCENTAJE REFERENTE A CADA ESTADO (%)	77%	22%	0%	1%
TOTAL DE NUMERALES DE LA NORMA QUE LE APLICAN	205			

ANEXO D

**PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS
POR LA NORMA**

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-019	REV. 0
	SERVICIO NO CONFORME O APLICACIÓN DE GARANTIA	Pág. 1/4	07/12/05

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para establecer las acciones para la eliminación del servicio no conforme en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los vehículos que presenten una no conformidad en la prestación del servicio.

3. RESPONSABILIDADES

Jefe de taller: Responsable de verificar si el servicio es conforme a los requerimientos del cliente.

Responsable de aprobar y autorizar los trabajos a realizarse por garantía por el servicio no conforme.

Técnico de área y/o Jefe de Taller: Responsable de realizar las actividades necesarias para eliminar la causa de la no conformidades por el servicio prestado a los vehículos.

4. DEFINICIONES

Garantía: Compromiso temporal de la empresa a cumplir una reparación cuando el servicio no haya cumplido con las especificaciones contraídas con el cliente.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad no detectada.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.


Liberación o aceptación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. CONDICIONES GENERALES

La empresa debe mantener registros de las actividades de los procesos en los cuales fue sometido el vehículo para conocer las posibles no conformidades y proceder a la aplicación de garantías.

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administrador
--	--

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-019	REV. 0
	SERVICIO NO CONFORME O APLICACIÓN DE GARANTIA	Pág. 2/4	07/12/05

Se deben registrar las alternativas para la eliminación o manejo de las no conformidades en el formato de correcciones a no conformidades.

Cuando se presente una no conformidad se debe realizar las acciones necesarias para la eliminación por medio de la toma de acciones correctivas.

De acuerdo a los procesos que se le realizaron a los automóviles se debe tener registro de los productos que se utilizaron, para tener conocimiento de las posibles acciones a tomar cuando se presente una no conformidad.


Se debe realizar una nueva verificación cuando el vehículo presente una no conformidad y se haya aplicado la garantía para cumplir con los requerimientos estipulados.

Se debe registrar la orden de reparación para toda garantía que se haga efectiva en el taller.

6. DESCRIPCION


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Informa al Jefe de Taller la queja o reclamo del cliente por el servicio prestado, o el cliente realiza el reclamo directamente al Jefe de taller. Igualmente con el servicio post-venta se tiene conocimiento de no conformidades presentadas en el servicio prestado por parte de la Asistente Administrativa la cual comunica al Jefe de Taller para hacer efectiva la aplicación de garantía.	Asistente Gerencial	NVH-FO-007 Evaluación de servicio
2	Revisa con el cliente la queja o reclamo presentada en el servicio	Jefe de taller	
3	Identifica al cliente y revisa las condiciones en la cuales fue recepcionado y cotizado el vehículo para tener conocimiento del trabajo que se le realiza.	Jefe de taller	NVH-FO-010 Orden de reparación NVH-FO-026 Cotización inicial

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administrador
--	--

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-019	REV. 0
	SERVICIO NO CONFORME O APLICACIÓN DE GARANTIA	Pág. 3/4	07/12/05

4	Si encuentra que la falla que presenta el vehiculo fue por causa de las actividades realizadas en el taller se autoriza el arreglo respectivo y registra la garantía presentada.	Jefe de taller o Gerente	NVH-FO-010 Orden de reparación NVH-FO-043 Registro de Garantía
5	Revisa con el cliente la no conformidad presentada en la prestación del servicio.	Jefe de Taller	
6	De acuerdo al trabajo realizado, revisa quienes intervinieron en la realización del proceso en el que se presenta la no conformidad.	Jefe de taller	NVH-PR-024 Procedimiento de identificación y trazabilidad
7	Determina que alternativas se pueden dar en la disposición de una no conformidad. Tal disposición puede ser: a) Reproceso para que cumpla con los requisitos específicos b) Liberación en la que el cliente aprueba la no conformidad.	Jefe de Taller y Técnico de área	
7.1	Si el cliente aprueba la liberación finaliza el procedimiento.		
8	Si el cliente y el Jefe de taller acuerdan realizar el trabajo se comunica al técnico de área.	Jefe de taller o Asistente de taller	
9	Si las actividades a realizar son sencillas se hace el arreglo, si se requieren de mas actividades para la reparación se realiza el análisis de la situación con el Jefe de Taller y el Técnico de Área, y se registra en el formato correspondiente.	Técnico de área Jefe de taller	NVH-FO-041 Corrección a servicio no conforme
10	Revisa la corrección y realiza una prueba dependiendo del tipo de trabajo que se realizo para cumplir con los requerimientos del cliente.	Técnico de área Jefe de taller	
11	Si persiste la no conformidad vuelve al paso 7 para que el cliente emita su decisión.		

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administrador
--	--


	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-019	REV. 0
	SERVICIO NO CONFORME O APLICACIÓN DE GARANTIA	Pág. 4/4	07/12/05

	Si la no conformidad fue eliminada finaliza el procedimiento.		
12	Registra la no conformidad con sus respectivas acciones correctivas realizadas.	Técnico de área Jefe de taller	NVH-FO-041 Corrección a servicio no conforme

7. REVISION DE DOCUMENTOS

CONTROL DE CAMBIOS				
APROBO	REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administrador
--	--

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-021	REV. 1
	CONTROL DE REGISTROS	Pág. 1/3	28/10/06

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la identificación, almacenamiento, mantenimiento, tiempos de conservación y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los registros que proporcione evidencia para el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Coordinador de calidad: responsable de hacer cumplir a cada uno de los responsables el correcto diligenciamiento, protección, almacenamiento y conservación de los registros.

Empleados y contratistas: responsables de diligenciar correctamente los formatos que se disponen para la recolección de evidencias necesarias para el sistema de gestión de calidad.

Asistente Administrativo: Responsables de conservar y utilizar los registros que estén a cargo de su labor.

Asistente Gerencial: Responsables de conservar y utilizar los registros que estén a cargo de su labor.

Administradora: Responsables de conservar y utilizar los registros que estén a cargo de su labor.


Jefe de Taller y Asistente de taller: Responsables de conservar y utilizar los registros que estén a cargo de su labor.

4. DEFINICIONES

Formato: Documento diseñado para obtener evidencias de actividades que se realizan durante su ejecución.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-021	REV. 1
	CONTROL DE REGISTROS	Pág. 2/3	28/10/06

5. CONDICIONES GENERALES

De manera general, los registros del sistema de gestión de la calidad se identifican por su nombre y código. Cuando se diligencian formatos asociados a documentos del Sistema de Gestión de Calidad, dicho formato diligenciado se convierte en un registro del sistema.

Los registros se almacenan en cualquier medio de archivo que asegure su conservación, codificados de acuerdo con las necesidades y requerimientos del área.

Para la protección de los registros estos deben ser almacenados físicamente en gavetas metálicas y/o en formatos digitales, en fólder y/o carpetas, en áreas que tengan las condiciones ambientales que los registros requieren, con la finalidad de asegurar su protección y recuperación.

Para los registros en medio magnético se realizan back up con todo el sistema de gestión de la calidad que se realiza mensualmente.

La recuperación de los registros del S.G.C se encuentra consignada en el formato NVH-FO-058.

Para asegurar la permanente legibilidad de los registros, se establecen las siguientes especificaciones:


- a. Queda prohibido realizar cualquier tipo de enmendaduras, tachaduras, maltratos, etc. a los registros, que pudieran dificultar su lectura.
- b. Si los registros son llenados a mano, únicamente se deberá utilizar tinta.
- c. En caso de necesitar corregir algún dato al momento de su llenado, se deberá encerrar con paréntesis el error y escribir el dato correcto.

Cuando se presente un cambio del medio de conservación de los registros del sistema de gestión de calidad se debe registrar en el control de registros.

El tiempo de retención y disposición de los registros está documentado en el formato NVH-FO-058.

Los registros deben estar siempre a disposición para verificación en auditorias del Sistema de Gestión de Calidad.

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-021	REV. 1
	CONTROL DE REGISTROS	Pág. 3/3	28/10/06


6. DESCRIPCION

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Los registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad se identifican a través de su encabezado, el cual contiene la información que se encuentra consignada en el Procedimiento de Control de Documentos	Coordinador de Calidad	NVH-PR-001 Elaboración y control de documentos
2	Verifica que los registros se estén diligenciando de acuerdo a su medio, disposición y se mantengan en buen estado.	Coordinador de Calidad	
3	Una vez los registros han sido utilizados para la recolección de datos y toma de decisiones a partir de los mismos, estos son almacenados en su archivo físico o magnético dispuesto para este.	Responsables de procesos	NVH-FO-058 Control de registros
4	Cuando alguna persona, necesite tener acceso a algún registro en particular, deberá acudir a la persona a cargo del almacenamiento de dicho registro, y buscar de acuerdo a la recuperación del registro.	Responsables de procesos	NVH-FO-058 Control de registros
5	Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad se mantendrán en archivo físico o magnético de acuerdo al tiempo estipulado en el control de registros.	Responsables de procesos	NVH-FO-058 Control de registros
6	Cuando el tiempo de almacenaje de los registros se cumpla de acuerdo a lo estipulado en el control de registro éstos deben ser eliminados o mantenerlos en back up del S.G.C.	Coordinador de calidad- Administradora	NVH-FO-058 Control de registros

7. REVISION DE DOCUMENTOS

CONTROL DE CAMBIOS				
APROBO	REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Wilber Bello P.	1	28/10/06	2	Se realizo la inclusión de la recuperación y la protección para los registros del s.g.c especificando donde se define.
				Se cambio los responsables en la actividad # 6 de la descripción.

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-022	REV. 0
	GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 1/4	09/02/06

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para eliminar la causa de las no conformidades por medio de las acciones correctivas y establecer los parámetros que se deben tener en cuenta para la implementación de acciones preventivas con el fin de que éstas no se vuelvan a presentar.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Este procedimiento puede ser aplicado por cualquier cargo de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente: responsable de destinar recursos para realizar las mejoras de calidad cuando se amerite.

Coordinador de calidad: responsable de realizar informes de seguimiento de la acción correctiva y preventiva.

4. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidades reales: son aquellas no conformidades que se están presentando en alguna actividad.


No conformidades potenciales: son aquellas no conformidades que se puede presentar en el servicio.

Plan de Acción: Contiene todos los procesos y actividades con fijación de tiempos y responsables que se deben cumplir para lograr los objetivos que se ha propuesto.

5. CONDICIONES GENERALES

Se debe revisar las observaciones y/o No conformidades que se presenten en los reportes de auditorías internas o externas, las desviaciones de los Indicadores de

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-022	REV. 0
	GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 2/4	09/02/06

Gestión, las quejas de los clientes, los resultados de la Revisión Gerencial e informes de entidades externas.

Cualquier acción correctiva o preventiva que se emprenda para eliminar las causas de No conformidades reales o Potenciales debe ser apropiada a la magnitud de los problemas.

Se deben realizar los cambios a los procedimientos y documentos que lo requieran como resultado de la aplicación de una acción correctiva y/o preventiva.


Se deben implementar los controles que sean necesarios para evitar la repetición de No conformidades.

La prioridad en la aplicación de las acciones preventivas, depende de los recursos disponibles y del impacto sobre el cliente.

6. DESCRIPCIÓN


N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Identifican posibles problemas o posibles no conformidades asociados a los resultados de los análisis de datos (satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos del servicio, tendencias de los procesos y de los servicios y los proveedores). Los posibles problemas o posibles no conformidades pueden ser comunicados a cualquier cargo de nivel administrativo.	Empleados o Contratistas	NVH-FO-020 Seguimiento a objetivos de calidad Indicadores
2	Da una descripción de las posibles causas que genera la No conformidad o problema con el fin de facilitar la búsqueda de la solución más acertada.	Empleados o Contratistas	
3	Evalúa la situación y si es necesario registra la información correspondiente el formato de "análisis de acciones correctivas o preventivas" en la cual se determinan las causas.	Responsable del área o Coordinador de Calidad	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas
4	Una vez seleccionada la acción correctiva o la acción preventiva que se llevará a cabo, deberá elaborar un Plan de Acción correspondiente, determinando las actividades a desarrollar, sus responsables y fecha de realización correspondientes.	Responsable del área	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-022	REV. 0
	GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 3/4	09/02/06

5	Los responsables o responsable designado para llevar a cabo las actividades comprendidas en el Plan, deberán llevar a cabo las mismas en las fechas estipuladas.	Empleado asignado	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas
6	Deberá definir la forma como se va a realizar el seguimiento de las actividades determinadas en el Plan de Acción, los responsables de llevar esto a cabo y las fechas en las que se va a realizar la verificación correspondiente.	Responsable del área	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas
7	<p>Una vez desarrolladas las actividades establecidas en el Plan de Acción, los resultados de éstas son analizados para definir junto con los responsables de los procesos involucrados si la acción correctiva o acción preventiva fue eficaz o no.</p> <p>Para la acción correctiva Si se eliminó la causa de la no conformidad; en caso tal que esto no se logre, se deberá tomar una nueva acción que conlleve a la solución real del problema.</p> <p>Para la acción preventiva Se verifica por cualquier método (auditorías internas, medición de los procesos y otros) y la evaluación puede estar asociada a los siguientes aspectos: eliminación de las causa real y/o potencial, desaparición y/o disminución de la frecuencia de aparición de un problema o no conformidad.</p>	Responsable del área o Coordinador de Calidad	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas
8	<p>Una vez se determine que la causa de la no conformidad ha sido eliminada, se cierra la acción correctiva y se registra como evidencia de la solución de la no conformidad.</p> <p>El cierre de la aplicación de una Acción Preventiva, se debe registrar. Es preciso realizar los comentarios o anexar la información correspondiente a los cambios efectuados.</p>	Coordinador de calidad	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francys Velasquez C. Administradora
--	--

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-PR-023	REV. 2
	AUDITORIA INTERNA	Pág. 1/4	14/12/06

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros procedimentales para planificar, programar, ejecutar, hacer seguimiento y preparación del informe a la dirección, relacionado con la Auditorías Internas de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

2 ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por los cargos que participen en las actividades, que se derivan de una Auditoría Interna de Calidad.

Este procedimiento debe ser aplicado por todo el personal auditado de la Organización.

3 RESPONSABLE

Coordinador de calidad: responsable de tener disponible la información necesaria para la ejecución de la auditoría

Audidores internos: responsable de planificar y coordinar con los auditados la ejecución de la auditoría en las fechas programadas y de acuerdo con el plan estipulado.

El personal auditado: es responsable por suministrar la información solicitada por el auditor de manera abierta honesta, cordial y de permitir el acceso a las instalaciones, procesos, documentos y demás cuando así le sea solicitado.

4. DEFINICIONES

Auditoría de Calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la Auditoría y evaluarlas, de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.


Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acciones Correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad mayor: Total ausencia de un elemento de control necesario para cumplir la norma, inadecuación de los procedimientos respecto a la norma.

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-PR-023	REV. 2
	AUDITORIA INTERNA	Pág. 2/4	14/12/06

No conformidad menor: Se cumplen pero detectan fallos o vacíos que no afectan a la calidad del servicio.

Programa de la Auditoria: Conjunto de una o más Auditorias planificadas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Observación: Declaración hecha durante una auditoria de calidad que sugiere la realización de una actividad con el fin de mejorar disposiciones preestablecidas y/o requisitos especificados de un proceso o un servicio.

5. CONDICIONES GENERALES

Las auditorias internas deben ser programadas cada 6 meses y sus resultados deben ser revisados en la reunión de dirección

Con base en la información disponible de la documentación que se encuentra revisada, aprobada, difundida y distribuida, se debe establecer:

El objetivo de la Auditoria de Calidad, el alcance de la Auditoria: Area, documentos (secciones del manual de calidad, procedimientos, instructivos, etc..) Y los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 contra los cuales se debe realizar la Auditoria.


Los auditores internos no deben auditar su propio trabajo.

El auditor interno debe tener el siguiente perfil:


- Ser bachiller
- Haber realizado el curso de Auditor Interno
- Haber recibido inducción por parte de la empresa
- Mínimo 6 meses de labores en la empresa o de haber laborado en otra en proceso de Certificación.

6. DESCRIPCIÓN

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Programa las auditorias internas para el desarrollo de estas.	Coordinador de Calidad	NVH-FO-059 Programa de auditoria
2	Elabora el plan de auditoria dentro del cual se debe definir: -Auditores -Identificar los elementos del sistema de gestión de calidad a ser auditados. -Identificar los procesos a auditar.	Auditor interno	NVH-FO-049 Plan de auditoria
Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad		Aprubo: Francy Velasquez C. Administradora	

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-PR-023	REV. 2
	AUDITORIA INTERNA	Pág. 3/4	14/12/06

	-Norma a auditar. -Numero consecutivo de la auditoria a realizar.		
3	Define quienes serán los auditores internos	Coordinador de calidad y Representante del sistema de gestión de la calidad	
4	Llevar a cabo una revisión de la documentación reunida y preparar la lista de verificaciones para la realización de auditorias.	Auditores internos	NVH-FO-050 Lista de verificación y anotaciones
5	Elaborar el plan de auditoria, aprobado por los auditores y notificado verbalmente al Representante de Gestión de Calidad y formalmente al responsable del área auditada	Auditores internos	NVH-FO-049 Plan de auditoria
6	Ejecución Realiza la reunión de apertura y a ella deben asistir responsables del área a ser auditada, las personas que serán entrevistadas, de acuerdo con lo indicado en el plan de auditoria.	Auditores internos y auditados	NVH-FO-049 Plan de auditoria
7	Aplicando técnicas de indagación, se debe obtener evidencia objetiva mediante: Entrevista al personal del área que tenga responsabilidad sobre las actividades y procesos auditados. Consultar la documentación y registros del Sistema de Gestión de Calidad. Visita a los sitios de trabajo para observar la forma como se realizan las actividades y los procesos. Los auditores van registrando las anotaciones en el respectivo formato	Auditor interno	NVH-FO-050 Lista de verificación y anotaciones
8	Análisis Con base en las evidencias obtenidas durante la evaluación, se lleva a cabo una reunión, en la cual se estudian las respuestas y soportes obtenidos, y si hay incumplimientos con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y los demás documentos del sistema gestión		
9	En caso de no haber encontrado, alguna situación que no amerite ser declarada como una No conformidad, pero que sea importante mencionarla, se debe presentar como una observación.	Auditor interno	NVH-FO-051 Reportes de hallazgo
Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad		Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora	


	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-PR-023	REV. 2
	AUDITORIA INTERNA	Pág. 4/4	14/12/06

10	Reunión de Cierre La reunión de cierre, se realiza después de haber terminado la auditoria A ella deben asistir: el responsable del área auditada.	Auditor interno	
11	Durante la reunion de cierre, es preciso exponer los reportes de Auditorias, Conformidades y No conformidades, en donde en este último caso, el responsable del área auditada, debe plantear el tratamiento de la <u>No Conformidad</u> para solucionarla y la acción correctiva.	Audidores internos	NVH-FO-051 Reportes de hallazgo
12	Al representante de Gestión de Calidad le compete realizar el consolidado de los datos de los informes de Auditoria y evaluar el cumplimiento de los requisitos de la <u>Norma</u> para efectos de la revisión por la Dirección.	Coordinador de calidad y Representante del sistema	NVH-FO-053 Control de auditorias
14	Elabora y ejecuta plan de acciones correctivas para las no conformidades encontradas sin demora injustificada.	Auditado	NVH-FO-052 Análisis de acciones correctivas y preventivas
15	Realiza el registro correspondiente en el formato de control de auditorias para conocer el trabajo realizado por parte de los auditores internos.	Coordinador de calidad y Representante del sistema	NVH-FO-053 Control de auditorias

7. REVISION DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS				
APROBO	REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Francy Velasquez	1	28/07/2006	2	En condiciones generales, se anexo el perfil del auditor interno.
Francy Velasquez	1	28/07/2006	2	En la actividad # 2 se adecuo al plan de calidad establecido por la empresa.
Wilber Bello P.	2	14/12/2006	4	En las actividades 14 se cambio el formato para dar el mismo tratamiento a las acciones correctivas y/o preventivas presentadas en las auditorias.

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de Calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 1/9	29/03/06

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología para elaborar, controlar, modificar o anular documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos administrativos y productivos de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

3. RESPONSABILIDADES

Los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad integral de la empresa, el Gerente general y Administrador deben ser responsables por el sistema implantado. El control de documentos estará en manos del Coordinador de calidad.


4. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2000

5. DEFINICIONES

CONTROL DE DOCUMENTOS	Proceso que coordina la identificación, codificación, mantenimiento, Distribución y control de la documentación del Sistema de Gestión.
DOCUMENTOS INTERNOS	Aquellos generados por la empresa y que establecen disposiciones sobre el desarrollo de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad
DOCUMENTOS EXTERNOS	Aquellos generados por organismos externos, que establecen compromisos que debe cumplir la empresa o normas que utiliza para el Desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.
INSTRUCCION DE TRABAJO	Es el documento que describe detalladamente la forma como debe llevarse a cabo una actividad o tarea para asegurar su correcta realización
PLAN DE CALIDAD	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un Proyecto, proceso, producto o contrato específico. (NTC-ISO9000).

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 2/9	29/03/06

PROCEDIMIENTO	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (NTC-ISO 9000)
MANUAL DE CALIDAD	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
DOCUMENTO OBSOLETO	Aquel documento de anterior versión o revisión luego de ser actualizado o cambiado.
DOCUMENTO ANULADO	Aquel documento que se elimina del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. CONDICIONES GENERALES

Para el correcto desarrollo de control de documentos en el sistema de calidad, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones que son aplicables a todos los Procedimientos, Instrucciones Técnicas y Registros, garantizando su coherencia y homogeneidad.

6.1 Estructura de la documentación

NIVEL I: Manual(es), objetivo y Política de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de Nepomuceno Velasquez Hernández, que inciden sobre el desempeño en Calidad, haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y los procedimientos.

NIVEL II: Procedimientos

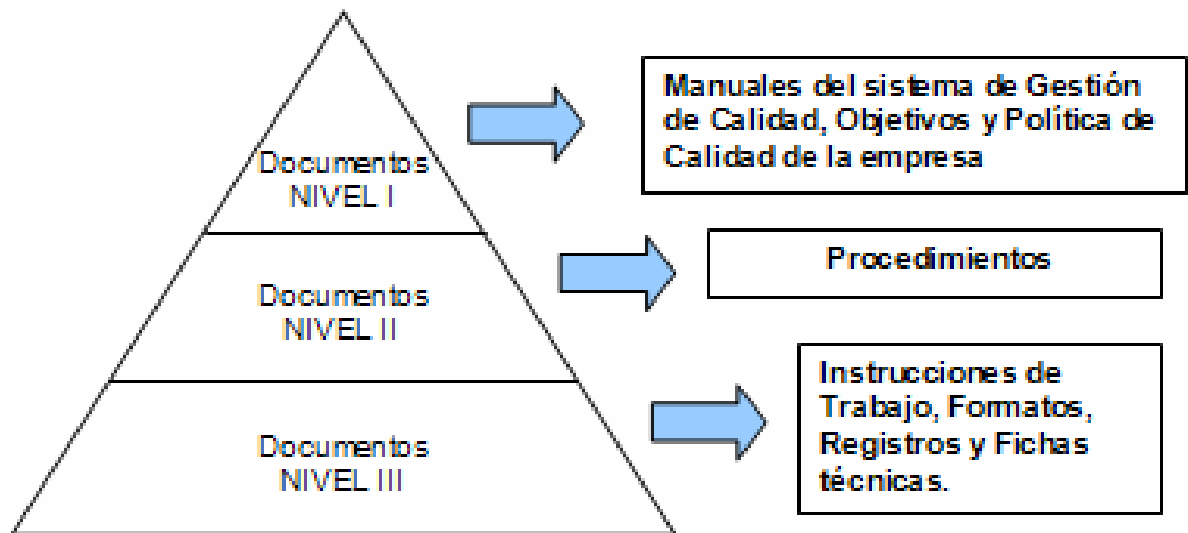
Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos están diseñados para fines operativos y de aseguramiento.

NIVEL III: Instrucciones de Trabajo Operativas

Detallan la manera específica de realizar una tarea, actividad o proceso en particular. En el Nivel III se consideran también los registros del Sistema de Gestión, los planos y fichas técnicas utilizadas en la empresa.

Revisó: Wilber Bello Pardo Coordinador de calidad	Aprobó: Francys Velasquez C. Administradora
--	--

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 3/9	29/03/06



6.2 Presentación de la documentación

Las páginas de los documentos deben contener un encabezado con información que contribuye a la identificación del documento, así:

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-P-001	REV 0
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 3/9	17/08/05

Numbered callouts (1-7) point to specific elements in the header table:

- 1: Logo of the company
- 2: Name of the company
- 3: Name of the document
- 4: Document code
- 5: Page number
- 6: Revision number
- 7: Date

1. Logotipo de la empresa
2. Nombre de la empresa.
3. Nombre del documento
4. Código del documento.

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 4/9	29/03/06

La siguiente es la estructura de codificación para los documentos

NVH-XX-NNN

1 - 2 - 3

1- (NVH) Sigla del nombre de la empresa, Nepomuceno Velasquez Hernández

2- (XX) Sigla del tipo de documento al cual corresponde así:

MA	Manual
PR	Procedimiento
IT	Instructivo de Trabajo
FO	Formatos
PE	Perfiles
FU	Funciones

3- (NNN) Numero consecutivo de tres (3) dígitos. (Desde 001 a 999)

5. Consecutivo de pagina

Pág. X / Y

X: Pagina actual

Y: Total pagina del documento

6. Numero de la revisión del documento y se utiliza de la siguiente forma:


REVISION: X

X: Dígito comprendido entre 1-9 empleado para discriminar los cambios fundamentales en el diseño del documento.

7. Fecha de emisión de la versión del documento, y se llena de la siguiente manera:

FECHA: DD - MM – AA

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francys Velasquez C. Administradora
--	--



	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 5/9	29/03/06

DD: Dígitos que representan el día.

MM: Dígitos que representan el número del mes.

AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año.

El pie de página debe tener los siguientes elementos de control:

Reviso:	Aprobó:
	

8. Nombre, apellido y cargo de quien reviso el documento

9. Nombre, apellido y cargo de quien aprobó el documento

Para los formatos se maneja una versión libre por lo cual puede presentar modificaciones en su estructura y no es necesario incluir el pie de página en la estructura.

6.3 Condiciones

Antes de emitir cualquier documento, éste es revisado por la persona encargada, y si es necesario se efectúa la corrección del caso; luego se presenta a la persona que lo debe aprobar, para que finalmente decida su emisión.


Después de aprobar el documento se realiza la actualización en el listado maestro de documento o de formatos y se imprimen las copias necesarias hacia los diferentes destinos que se requiera.

Cuando se efectuó un cambio en algún documento del Sistema de gestión de calidad este debe ser registrado y colocar el número de la revisión

Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se realizaran cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema.

Se marca con un sello seco, que lleva la frase "DOCUMENTO CONTROLADO", a cada una de las copias controladas que se distribuya en la empresa. Los

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 6/9	29/03/06

documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión requieren este sello y deben permanecer en el archivo.

Cuando un documento es considerado obsoleto se marca con un sello húmedo con la frase "DOCUMENTO OBSOLETO" y se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente y en el listado maestro de documentos o formato.

Cuando un documento es considerado anulado se marca con un sello húmedo con la frase "DOCUMENTO ANULADO" y se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente y en el listado maestro de documentos.

Se verifica que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área cuando se realicen cambio.

Entregar copia controlada de los documentos operativos del Sistema de Gestión a cada área de la empresa para la cual se han elaborado.

Archivar y mantener copias magnéticas de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Estas copias debe estar en el ordenador y en un medio magnético para su conservación a posibles inconvenientes que se puedan presentar, y serán ubicado en el biblioteca de la empresa.

Se mantiene una copia de las revisiones no vigentes de cada uno de los documentos del Sistema de Gestión, con excepción de los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo operativos, en una carpeta denominada "DOCUMENTOS OBSOLETOS".


Se destruyen las copias duras sobrantes de los documentos obsoletos retirados de las áreas.

6.4 Cuerpo del documento

Todos los documentos del Sistema de Gestión, exceptuando la política, el manual de calidad y los planes de calidad y los registros, se elaboran teniendo en cuenta la estructura detallada en el siguiente cuadro.

Capítulos	Manual	Procedimiento	Instructivos
Portada	X		
Contenido	X		

Revisó: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobó: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 7/9	29/03/06

Objetivo	X	X	X
Alcance	X	X	X
Responsabilidades	X	X	X (Opcional)
Documentos asociados o de referencia	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Definiciones	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Condiciones Generales	X	X	X
Descripción	X	X	X (Opcional)
Revisiones del documento	X	X	X


- a. **Objetivo:** Indica para qué se hace el documento.
- b. **Alcance:** Indica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso o actividad).
- c. **Responsabilidades:** Quien lo debe hacer
- d. **Documentos asociado o de referencia:** Otros documentos del Sistema de Gestión que aplican al procedimiento o instrucción.
- e. **Definiciones:** Para aclarar y unificar términos a los usuarios del documento.
- f. **Condiciones generales:** muestra como se debe realizar la estructura del documento, sus excepciones y la manera de cómo se debe llevar el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- g. **Descripción:** Numero de actividad, actividad: como hacerlo, responsable: quien lo hace y referencia: documento guía o de registro de la actividad.

Nota: Los documentos de origen externo a la empresa, se pueden homologar al Sistema de Gestión de Calidad conservando su propia estructura.

7. DESCRIPCIÓN


N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Identifica la necesidad de estandarizar o reglamentar un proceso a través de su documentación.	Coordinador de calidad	
2	Elabora el documento requerido según la política o condiciones generales del	Coordinador de calidad	

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 8/9	29/03/06

	documento.		
3	Entrega el documento al Administrador, para su aprobación	Coordinador de calidad	NVH-FO-021 Solicitud de cambio, anulación o elaboración
4	Revisa el documento, solicita las modificaciones que sean necesarias; envía el documento y la solicitud al Coordinador de calidad.	Personal que solicita	NVH-FO-021 Solicitud de cambio, anulación o elaboración
5	Solicita las modificaciones o aclaraciones que sean necesarias y aprueba o desaprueba la estandarización del documento	Administradora	
6	Cuando la estandarización de un proceso lo requiere, revisa y realiza los cambios que considere necesarios y comunica a la administradora.	Coordinador de calidad	
7	Se realiza la actualización, para su posterior publicación y control	Coordinador de calidad	
8	Verifica y revisa la presentación, aplicación del documento y la inclusión de registros y demás documentos.	Coordinador de calidad	
9	Registra la actualización o revisión en el formato e ingresa en el listado maestro respectivo.	Coordinador de calidad	NVH-FO-001 Listado Maestro de documentos NVH-FO-002 Listado Maestro de formatos
10	Imprime y le coloca sello seco con el nombre de documento controlado en cada una de las hojas para garantizar su validez	Administradora o Coordinador de calidad	
11	Coloca en los puestos de trabajo los documentos que requieren para su implementación de copia física, eliminando el documento que ha perdido validez, asegurándose de que se utiliza la versión pertinente.	Coordinador de calidad	
12	Infoma al personal involucrado en la aplicación del mismo, la importancia, el contenido y la forma de implementación.	Administradora o Coordinador de calidad	
13	Mensualmente Grabar las copias de seguridad de las versiones de los documentos que hacen parte del sistema.	Coordinador de calidad	Backup C&d
14	Verifica que se estén utilizando las versiones	Coordinador de calidad	

Reviso: Wilber Bello Pirto Coordinador de calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

	NEPOMUCENO VELASQUEZ H.	NVH-PR-001	REV. 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 9/9	29/03/06

validas de los documentos que hacen parte del sistema.		
--	--	--

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

En cada revisión que se efectúa a un documento del Sistema de Gestión, se deben registrar, en la sección REVISIONES DEL DOCUMENTO, los cambios realizados.

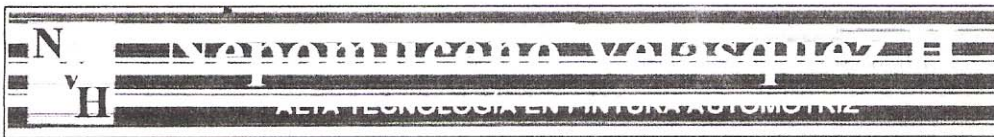
La sección de revisiones del documento tendrá la siguiente estructura:

CONTROL DE CAMBIOS				
APROBO	REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Wilber Bello	1	29/03/2006	4	Se eliminaron las siglas de DI, DE, FI del numeral 6.2

Reviso: Wilber Bello Pinto Coordinador de calidad	Aprobo: Francy Velasquez C. Administradora
--	---

ANEXO E

CAPACITACIONES



CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES


TEMA: Mision-Vision-politica
 INSTRUCTOR(ES): Ing Rafael Cantillo
 HORA: 6:30am - 7:45am.

FECHA: DD 11 MM 08AA 05 6:30am
 LUGAR: N.U.H.

N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	Hana Estévez Hernández	secretaria	Hana E. H.
2	Myriam Ode Velásquez	Aux. Contable	Myriam Ode V.
3	Kenny Eduardo Santos	Envasador	Kenny E.
4	Juan Manuel Jimenez	latonero	Juan M. J.
5	Diego Leonardo C	LATONERO	Diego L. C.
6	Jhon Jaico Barragón G.	Pintor	Jhon Jaico B.
7	Eliant Rodríguez	Pintor	Eliant R.
8	Suñca Carlos Esalillo	Latonero	Suñca Carlos E.
9	Eduar suñca Franco	Latonero	Eduar Suñca F.
10	Carlos Carreño	pintor	Carlos Carreño
11	Juan Guevara	pintor	Juan Guevara
12	Jaine Duarte	Latonero	Jaine D.
13	Jose Luis Perez	Electricista	Jose Luis P.
14	Luis Ed. Bermudez	Pintor	Luis E. B.
15	Edinson Ulises Rincon Fuentes	Laboratorista	Edinson Rincon
16	Oleando Torres Rincón	cabintero	Oleando T.
17	Israel Carrero N	Jefe taller	Israel Carrero N.
18	Luis Tito Ramirez Olucillo	Tanisco I	Luis T. R.
19	Ana Vargas	secretaria	Ana Vargas
20	Neponcesano Velasquez H	GERENTE	Neponcesano V.
21	Jose tonino ortiz	vigilante	Jose T. O.
22	Francis Carolina Velazquez	Administrac	Francis V.
23	Wilber Rallo Pinto	Aux. Calidad	Wilber R.

NVH	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		REV. 0
	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		NVH-FO-008
			06/08/05
TEMA: <u>Entrega Boletín N° 1</u>		FECHA: <u>DD 15 MM 09 AA 05</u>	
INSTRUCTOR(ES): <u>Francis y Wilber</u>		LUGAR: <u>Nepomuceno Velasquez H.</u>	
HORA: <u>7:00am-8:00am.</u>			
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	Carlos Carreño	Pintor	Carlos Carreño
2	Diana Estévez H.	Asistente de gerencia.	Diana Estévez H.
3	Angel Leonel Barrera	pintor	Angel Leonel B.
4	Ana Vargas	Asistente administrativo.	Ana Vargas
5	Juan Manuel Jimenez	Latorero	Juan M. J.
6	DIEGO LEONARDO C.	LATORERO	Diego L.C.
7	Cesar A Pincoán	Mecánico	Cesar A.
8	Edinson Ulises Rincon Fuentes	Laboratorio	Edinson Rincon.
9	Kany Edendo Santos	Emballador	Kany E.
10	Luis Ed. Bermudez	PLASTICADOR	Luis E. B.
11	Shon Jairo Barragan	Pintor	Shon Jairo B.
12	Edmud Rodriguez	PINTOR	Edmud R.
13	Eduar Jonado Franco	Latorero	Eduar F.
14	Jaime Duarte	tecnico carroceros	Jaime D.
15	Juan Guevara	Pintor	Juan Guevara
16	Israel Carreño	Lepo taller	Israel C.
17	José Luis Jim M	Electricista	José L. J.
18	Nepomuceno Velasquez H	Gerente	Nepomuceno V.
19	Francis C. Velasquez C	Administrador	Francis V.
20	Wilber Bello Pinto	Asistente Calidad	Wilber B.

NVH		NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		REV. 0	
CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		NVH-FO-008		06/08/05	
TEMA: Boletín N°2		FECHA: DD 4 MM 11 AA 05			
INSTRUCTOR(ES): Francop - Wilbel.		LUGAR: Conferencia N.V.H.			
HORA: 6:30am.					
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA		
1	Arina Estévez Hernández	Asistente de gerencia	Arina Estévez H		
2	Ana Vargas García	Asis. Administrat.	Ana Vargas		
3	Eduar Zurado Franco	Latorero	Eduar Zurado		
4	Juan Manuel Jimenez	Carrocero	Juan Manuel		
5	Jorge Armando Ardoñez	pintor	Jorge Armando		
6	Fabian Darío Montañez U.	Auxiliar Taller	Fabian Darío M.		
7	Miguel Rendon	Pintor	Miguel Rendon		
8	Angel David Barrera	pintor	Angel David		
9	Shon Jairo Borrugan G.	pintor	Shon Jairo B.		
10	Carlos Carreño	PINTOR	Carlos Carreño		
11	Romulo A. Mico Curoyo	Laboratista	Romulo A. Mico		
12	Ernest Rodriguez	Pentor	Ernest Rodriguez		
13	Juan Carlos Criollo	Latorero	Juan Carlos Criollo		
14	Cesar P.	tecánico	CEGAR P.		
15	Susan Guevara	pintor	Susan Guevara		
16	ISABEL CARRERO	jefe taller	Isabel Carrero		
17	Wilber Bello Pinto	Asst. Calidad	Wilber Bello		
18	Nepomuceno Velasquez H	Gerente	Nepomuceno		
19	Francop Velasquez	Administrador	Francop		

	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	REV. 0
	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES	NVH-FO-008 06/08/05

TEMA: <u>Relaciones Interpersonales</u>	FECHA: <u>DD 19 MM 01AA 06</u>
INSTRUCTOR(ES): <u>Hector Wandorraga</u>	LUGAR: <u>N.V.H.</u>
HORA: <u>6:30-8:30</u>	

N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	Juan Carlos Criollo	Voluntario	Juan Carlos Criollo
2	Leonel Barrera	pintor	Leonel Barrera
3	Enrique Plaza	Viviendo	Enrique Plaza
4	Juan Manuel Simancas	T. Carrocera	Juan Manuel Simancas
5	Cesar A. Rincon	Mecanico	Cesar A. Rincon
6	Edwar Suiado Franco	T. Carrocera	Edwar Suiado Franco
7	Jhon Jairo Barragan Grunados	Distor	Jhon Jairo B.
8	Juan Guzman	pintor	Juan Guzman
9	Ricardo Velazquez	Laboratorio	Ricardo Velazquez
10	Emmanuel Rodriguez	pintor	Emmanuel Rodriguez
11	Luis Ed. Bermejo	Alisfador	Luis Ed. Bermejo
12	John Alexander Aparicio Mantilla	Asistente Jefe de	John Alexander Aparicio Mantilla
13	Ana Vargas	Ass. Administrativa	Ana Vargas
14	Janine Duarte	T. Carrocera	Janine Duarte
15	Wilber Chillo Pinto	Ass. Calidad	Wilber Chillo Pinto
16	Deponimo Velazquez H.	Carroce	Deponimo Velazquez H.
17	Francisco Velazquez C.	Administrador	Francisco V.
18	Diana Estévez H.	Asistente General	Diana Estévez H.
19	Serge Armando Ordóñez	policnador	Serge Armando Ordóñez
20	Israel Carreño N.	Señalador	Israel Carreño N.

N V H		NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		REV. 0
		CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES	NVH-FO-008	06/08/05
TEMA: <u>Simposio Anual de Riesgo Preferencial - Obispo</u>		FECHA:	DD 30 MM 3 AA 06	
INSTRUCTOR(ES): <u>Lino Esteban Santomaria</u>		LUGAR:	<u>Señal de Infancia</u>	
HORA: <u>7:00 am - 8:30 am</u>			<u>N.V.H.</u>	
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA	
1	Israel Carreño N.	Jefe taller		
2	Hana Estévez H.	Asistente general		
3	Juan Manuel Jimenez	T. Carrocería		
4	Roldo Aleanda Melis	Laborante		
5	Willy Ayala Pinto	Coord. Calidad		
6	Angel Leonel Barrera	T. pintura		
7	Carlos Carreño	Cabincero		
8	Jaine Duarte	T. Carrocería		
9	Marcela Otero	Asist Admins		
10	John Alexander Aparicio Mamilla	Asist de Taller		
11	Franco Carolina Velázquez C.	Administradora		
12	Juan Guevara	T. pintura		
13	Eduar Jurado Flores	Tecnología		
14	Luis Ed. Bermudez	AL. S. T. S. D. N.		
15	Ernest Rodriguez	T. Pinturas		
16	Jorge Armando Rodríguez Díaz	polichador		
17	Cesar D. Rincon H.	Mecánico		
18	Nepomuceno Velasquez H.	GENERO		

NVH	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		REV. 0
	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		
TEMA: <u>Balón #4</u>		FECHA: <u>DD 05 MM 04 AA 06</u>	06/08/05
INSTRUCTOR(ES): <u>Wilber - Franço</u>		LUGAR: <u>Sala de conferencias</u>	
HORA: <u>7:00am</u>			
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	Hana Estévez H	ASIS. GENERAL	Hana E H
2	Yuli Andrea Gonzalez Suardia	ASIS. ADMINISTR.	Yuli A.
3	Juan Manuel Jimenez	T. COCINERO 2	Juan M Jimenez
4	Luis Ed. Bermudez	ALISTADOR	Luis Ed B
5	Jorge Armando Ardeñer	policial	Jorge Armando
6	Edwar Zurado Franco	T. COCINERO	Edwar Zurado
6	Ernest Rodriguez	T. Pintura	Ernest R
7	CESAR R RINCON	MECANICO	Cesar R
8	Angel Leonel Barrios	T. Pintura	Angel Leonel
9	Rafael Pineda	Laborante	Rafael P
10	Carlos Carreño	T. Pintura	Carlos Carreño
11	Jaime Duarte	T. COCINERIA	Jaime D
12	Juan Guevara	T. Pintura	Juan Guevara
13	John Alexander Aparicio Mantilla	ASIST. DE TALLER	John A
14	NEPOMUCENO VELASQUEZ	GERENTE	Nepomuceno V
15	Rafael Canjillo	Consultor	Rafael C
16	Estivel Corrales	Jefe taller	Estivel C
17	Franço C Velasquez	Administrador	Franço V
18	Wilber Bello Prieto	Asist. Calidad	Wilber B

NVH		NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ		REV. 0	
		CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		NVH-FO-008	
				06/08/05	
TEMA: <u>Política Calidad (Boletín #5)</u>		FECHA: <u>02 MM 06 AA 06</u>			
INSTRUCTOR(ES): <u>Wilfrido P.</u>		LUGAR: <u>Sal. Conf. NVH</u>			
HORA: <u>7:10 a.m. - 7:50 a.m.</u>					
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA		
1	ISRAEL CISREÑO	Jefe taller	<i>[Signature]</i>		
2	Hana Estévez H	Asistente Ejec. d	Hana E H.		
3	ROBINSON BAEB TORRES	TECNICO CALIDAD	Robinson Baeb		
4	Eduar Junado Franco	T. Carpoceria	<i>[Signature]</i>		
4	Carlos Carreño	T Pintura			
5	Angel Leonel Bañera	T Pintura	Angel B.		
6	CESAR RANCON	Mecanico	<i>[Signature]</i>		
7	Pablo Alexander Meles E.	Laboratista	<i>[Signature]</i>		
8	Juan Guavara	T. pintura			
9	Jorge Armando	participador	Jorge Armando		
10	Jaime Puente	T. carpoceria	<i>[Signature]</i>		
11	John Alexander Aparicio Mantilla	Asis de taller	<i>[Signature]</i>		
12	Luis Ed. Bermudez	T. Pinturas	<i>[Signature]</i>		
13	Emil Rodriguez	T. Pinturas	<i>[Signature]</i>		
14	Juan Manuel Jimenez	T. Carpoceria	<i>[Signature]</i>		
15	Yuli Andrea Gonzalez S.	Asist. Administrativa	<i>[Signature]</i>		
16	Wilfrido P.	Part. Calidad	<i>[Signature]</i>		
/					

N H	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-FO-008	REV. 1
	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		24/04/06
TEMA: <u>Rehabilitación S.G.C.</u>		FECHA: <u>DD 12 MM 07 AA 06</u>	
INSTRUCTOR(ES): <u>Wilber Bello Pinto.</u>		LUGAR: <u>N.V.H.</u>	
ENTIDAD O EMPRESA: <u>Nepomuceno Velasquez H.</u>			
HORA DE INICIO: <u>7:00</u>		PERSONAS PROGRAMADAS: <u>16</u>	
HORA FINALIZACION: <u>7:50</u>			
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	ISRAEL CARPENO	jefe taller	<i>[Signature]</i>
2	Yuli Andrea Gonzalez S	Asistente Administrativo	<i>[Signature]</i>
3	Hana Estefan H.	Asistente Gerencial	<i>[Signature]</i>
4	Samuel Duarte C.	(Pintor) T. Pintura	<i>[Signature]</i>
5	Mano F. P. C.	Laboratista	<i>[Signature]</i>
6	Angel Leonel Barrera	T. Pintura	<i>[Signature]</i>
7	Carlos Carrero	T. Pintura	<i>[Signature]</i>
8	Jaine Duarte	T. Carroceria	<i>[Signature]</i>
9	John Alexander Aparicio Montilla	Asistente de Taller	<i>[Signature]</i>
10	ESAP B PINCON	Mecanico	<i>[Signature]</i>
11	Jorge Amado Ochoa	policial	<i>[Signature]</i>
12	Eduar Zurado Franco	T. Carroceria	<i>[Signature]</i>
13	ROBINSON BAEZ TORRES	TECNICO CARROCERIA	Robinson Baez
14	Luis Ed. Bermudez	T. PINTURA	<i>[Signature]</i>
15	Juan Manuel Jimenez	T. Carroceria	<i>[Signature]</i>
16	Francy C Velasquez C.	Administrador.	<i>[Signature]</i>
/			

NVH	NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-FO-003	REV. 1
	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		24/04/06
TEMA:	Rehabilitación del S.B.C. (Omnibus 1504001-2000)	FECHA:	DD 13 MM 07 AA 06
INSTRUCTOR(ES):	Franco Velasquez H.	LUGAR:	Edificio NVH1
ENTIDAD O EMPRESA:	Nepomuceno Velasquez H.	PERSONAS PROGRAMADAS:	16
HORA DE INICIO:	7:10 a.m.		
HORA FINALIZACION:	8:00 a.m.		
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
1	Franco Estévez H.	Asistente Gerencial	Franco H.
2	Yuli Andrea Gonzalez S.	Asistente Administrativo	Yuli G.
3	Juan Manuel Jimenez	T. Carrocera	Juan M.
4	Laine Duarte	T. Carrocera	Laine D.
5	Enri D. Rincón	T. Electro mecanico	Enri R.
6	Jorge Armando Ochoa	policiador	Jorge O.
7	Luis Ed. Bermudez	T. Pintura	Luis B.
8	ROBINSON BAEZ TORRES	TECNICO CARROCERIA	Robinson B.
9	Pablo A. Mielos P.	Laboracionista	Pablo M.
10	Eduar Gonzalo Franco	T. Carrocera	Eduar F.
11	Angel Leonel Barrera	T. Pintura	Angel B.
12	Samuel Dugla Fuentes	T. Pintura	Samuel F.
13	ISRAEL CABREÑO	Jefe taller	Israel C.
14	Casios Carreño	T. Pintura	Casios C.
15	Willy Gil P.	Abc. Cabedal	Willy G.
16	Franco Velasquez C	Administrador	Franco V.

N		NEPOMUCENO VELASQUEZ HERNANDEZ	NVH-FO-008	REV. 1
H		CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES		24/04/06
TEMA:		Rehabilitación S.G.P. (Auditoria Externa)		FECHA: DD 23 MM 10 AA 06
INSTRUCTOR(ES):		Rafael Ceballos		LUGAR: Salon N.V.H.
ENTIDAD O EMPRESA:		Elmont		
HORA DE INICIO:		6:15 pm		PERSONAS PROGRAMADAS: 19
HORA FINALIZACION:		7:30 pm		
N.	PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA	
1	Angel Leonel Carrera	T. Pintura	Angel	
2	Samuel Duarte Fuentes	T. Pintura	Samuel	
3	Carlos Carreño	T. Pintura	Carlos Carreño	
4	JOSE GREGORIO HERNANDEZ G.	Pintura	JOSE GREGORIO H.	
5	Jaimé Duarte	T. Carpintería	Jaimé	
6	ISRAEL CARREÑO N	Jefe taller.	Israel	
7	Antonio Aguilar P	T. Carpintería	Antonio Aguilar	
8	Cesar A Rincón	T. Mecánico	Cesar	
9	Jose bonino ortiz	Visitante.	Jose bonino	
10	Luis Ed. Bermudez	T. Pintura	Luis Ed. Bermudez	
11	Edgar Augusto Franco	T. Carpintería	Edgar	
12	Mo. José Carro	Idonista.	Mo. José Carro	
13	Juan Manuel Jimenez	T. Carpintería	Juan Manuel	
14	Dioniso Gomez	Asistente de taller.	Dioniso Gomez	
15	NEPOMUCENO VELASQUEZ H	GERENTE.	Neponuceno	
16	Wilhy Ceballos	Cari Calidad	Wilhy	
17	Ana Estévez H.	Asistente gerencial	Ana E. H.	
18	Ana Vargas G.	Asistente Administrativa	Ana dely Vargas	
19	Franco C Velasquez C.	Administrador	Franco V.	

ANEXO F

PERFILES DEL CARGO

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO ADMINISTRADOR	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Atención al cliente, presentar informes estadísticos, efectuar pedido de materiales y realizar gestión humana.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
	Pregrado: Estudio tecnológico, carrera administrativa o afines.
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo, secretariado, Software Windows, Internet, – Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	Conocimientos básicos en administración, gestión humana.
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	Si no cumple con la educación y formación, debe poseer mínimo 1 año de experiencia en el sector automotriz.
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	6 meses en labores Administrativas relacionadas con manejo de clientes y de personal en el sector

automotriz

HABILIDADES

Personal:

Interacción con grupos
Trabajo en equipo
Liderazgo
Comunicación
Expresión verbal y escrita.

Grupales:

Dominio Personal - Autocontrol
Manejo de computadoras.
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:

Trabajo en Equipo

Solución de Conflictos
Motivación
Liderazgo

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:

Inducción: 1 día en conocimiento general de las áreas de la Empresa.
Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo.
Organización de Taller

Técnica:

Programa –Taller-
Fundamentos ISO 9001
Sensibilización hacia la calidad

Herramientas:

Sistemas: Windows Office: Word, Excel,
PowerPoint

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO TECNICO EN PINTURA AUTOMOTRIZ 1	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo - Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Realizar todas las operaciones necesarias para obtener una pieza o un vehiculo a pintar totalmente liso para poder recibir los productos necesarios del proceso de acabado. Debe quedar la pieza limpia, protegida de la oxidación y facilitar la adherencia de la pintura de acabado.</p>	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Jefe de taller	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	si
Postgrado:	No es indispensable.
	Pregrado: No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Lijado en seco.
Cursos Técnicos:	
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 2 años de trabajo en labores afines del sector automotriz.

HABILIDADES

Personal:

Interacción con grupos
Trabajo en equipo
Liderazgo
Comunicación
Organización y previsión.
Expresión verbal y escrita.

Destreza Física

Grupales:

Dominio Personal - Autocontrol
Manejo de computadoras.
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:

Trabajo en Equipo

Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:

Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa.
Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica:

Sensibilización hacia la calidad

Herramientas:

Manejo de Pulidoras.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO ASISTENET ADMINISTRATIVO	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Atender al cliente, archivar documentos, realizar informes mensuales, contratos y atención post venta.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Administrador	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
	Pregrado: . No es indispensable
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo, secretariado, Software Windows, Internet, Office, ISO 9001: 2.000.
Cursos Técnicos:	No es indispensable.
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica.
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	6 meses en labores de secretariado.

HABILIDADES

Personal:	Interacción con grupos Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación Expresión verbal y escrita.
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Manejo de computadoras. Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales:	Trabajo en Equipo Solución de Conflictos Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:	Inducción: 4 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo. Conocimiento de procedimientos compañías de seguros.
Técnica:	Programa –Taller- Fundamentos ISO 9001 Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Sistemas: Windows Office: Word, Excel, PowerPoint

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO COORDINADOR DE CALIDAD	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Documentar los procesos de la empresa, implementarlos, capacitar al personal y controlar y analizar datos	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Administrador	
REQUISITOS DEL CARGO	
EDUCACION	
Bachillerato:	Bachiller
Pregrado:	Técnico, Ingeniería o carrera administrativa.
Postgrado:	No es indispensable.
FORMACION	
Cursos Genéricos:	Trabajo en Equipo, Liderazgo, Manejo de Personal Software Windows – Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	No aplica
Diplomados:	No aplica
EQUIVALENCIA:	No aplica
EXPERIENCIA	
Tiempo de trabajo:	No aplica.
<u>HABILIDADES</u>	
Personal:	Interacción con grupos

	<p>Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación Organización y previsión. Expresión verbal y escrita.</p>
Grupales:	<p>Dominio Personal - Autocontrol Manejo de computadoras. Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales</p>
Relaciones Interpersonales:	
Trabajo en Equipo	<p>Solución de Conflictos Motivación</p>
FORMACION ESPECÍFICA	
Empresarial:	<p>Inducción: 1 día en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.</p>
Técnica:	<p>Fundamentos ISO 9001 Sensibilización hacia la calidad</p>
Herramientas:	<p>Sistemas: Windows Office: Word, Excel, PowerPoint</p>

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO ASISTENTE GERENCIAL	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Atender al cliente, recepcionar documentos, realizar cotizaciones y brindarle soporte al Gerente y al Auxiliar Contable.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
Pregrado:	Estudio de secretariado profesional o carreras afines.
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo, secretariado, Software Windows, Internet, Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	No es indispensable
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	Si no cumple con la educación y formación, debe poseer mínimo 1 año de experiencia en el sector automotriz.
<u>EXPERIENCIA</u>	

Tiempo de trabajo: 2 años de trabajo en labores de secretariado.

HABILIDADES

Personal: Interacción con grupos
Trabajo en equipo
Liderazgo
Comunicación
Expresión verbal y escrita.

Grupales: Dominio Personal - Autocontrol
Manejo de computadoras.
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:
Trabajo en Equipo
Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial: Inducción: 1 día en conocimiento general de las áreas de la Empresa
Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo.
Conocimiento de procedimientos compañías de seguros.

Técnica: Fundamentos ISO 9001
Sensibilización hacia la calidad

Herramientas: Sistemas: Windows Office: Word, Excel, PowerPoint

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO TECNICO EN PINTURA AUTOMOTRIZ 2	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo – Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
Revisar el trabajo de los alistadores, analizar las probetas (muestras) realizadas en el laboratorio de pintura y aplicar la pintura a las piezas alistadas.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Jefe de taller	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	si
Postgrado:	Pregrado: No aplica No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	En pintura automotriz, lijado en seco.
Cursos Técnicos:	Conocimiento básico de aplicación de pintura.
Diplomados:	No aplica
EQUIVALENCIA:	No aplica.
<u>EXPERIENCIA</u>	

Tiempo de trabajo: Mínimo 2 años de labores de pintura automotriz.

HABILIDADES

Personal: Trabajo en equipo
Comunicación
Destreza Física

Grupales: Dominio Personal - Autocontrol
Manejo de computadoras.
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:
Trabajo en Equipo
Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial: Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa.
Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica: Sensibilización hacia la calidad

Herramientas: Manejo de pistolas de pintura.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO GERENTE	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Controlar actividades de realización del servicio, liquidar contratistas y analizar estado general de la empresa	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
No Aplica.	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller Pregrado: Técnico o Profesional en áreas administrativas o de Ingeniería.
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo, Software Windows, Internet, – Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	Conocimiento en temparios, conocimiento general del sector automotriz y organización del taller.
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	Si no cumple con la educación y formación, debe poseer mínimo 5 años de experiencia en el sector

	automotriz.
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 5 años de trabajo en labores administrativas y/o Gerenciales.
<u>HABILIDADES</u>	
Personal:	Interacción con grupos Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación Expresión verbal y escrita.
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Manejo de computadoras. Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales:	
Trabajo en Equipo	Solución de Conflictos Motivación Liderazgo
FORMACION ESPECÍFICA	
Empresarial:	Inducción: 1 día en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 40 horas mínimas en labores propias del cargo.
Técnica:	Fundamentos ISO 9001 Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Sistemas: Windows Office: Word, Excel, PowerPoint.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO JEFE DE TALLER	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Cotizar, recepcionar a los clientes, planear y controlar todas las actividades de los procesos de Realización del servicio.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
Pregrado:	Técnico en áreas relacionadas con el sector automotriz
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Manejo de Personal. Software Windows – Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	Manejo de Temparios, Área Automotriz, Manejo de Herramientas, Pintura Automotriz.
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	Si no cumple con la educación y formación, debe poseer mínimo 5 años de experiencia en el sector automotriz.
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 2 años de trabajo en labores afines del sector automotriz.

HABILIDADES

Personal:

Interacción con grupos
Trabajo en equipo
Liderazgo
Comunicación
Expresión verbal y escrita.

Grupales:

Dominio Personal - Autocontrol
Manejo de computadoras.
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:

Trabajo en Equipo

Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:

Inducción: 1 día en conocimiento general de las áreas de la Empresa.
Entrenamiento: 24 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica:

Organización de taller Lámina y Pintura
Fundamentos ISO 9001
Sensibilización hacia la calidad

Herramientas:

Sistemas: Windows Office: Word, Excel,
PowerPoint.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO LABORATORISTA	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Preparar pintura para la aplicación de los vehículos y entregar los materiales necesarios para el normal funcionamiento del proceso de latonería y pintura.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
Pregrado:	No aplica
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Servicio al cliente, Trabajo en Equipo Software Windows – Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	No aplica
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	1 año de trabajo en labores administrativas.

HABILIDADES

Personal:	Interacción con grupos Trabajo en equipo Manejo de operaciones numéricas Comunicación
Destreza Física	
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Manejo de computadoras. Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:	Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo.
Técnica:	Fundamentos ISO 9001 Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Sistemas:Windows Office: Word, Excel, PowerPoint, Gerenciador de costos(Glasurit),

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO POLICHADOR	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo - Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizarle al vehiculo limpieza, aseo y polichado de sus partes.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Jefe de taller	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	No es indispensable.
Pregrado:	No es indispensable.
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Conocimiento básico de los materiales de polichado.
Cursos Técnicos:	No aplica
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	

Tiempo de trabajo: 1 año de trabajo en polichado de vehículos.

HABILIDADES

Personal: Trabajo en equipo

Destreza Física

Grupales: Dominio Personal - Autocontrol
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:

Trabajo en Equipo

Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial: Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa.

Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica: Sensibilización hacia la calidad

Herramientas: Manejo de la polichadora.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO TECNICO CARROCERIA	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo- Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
Reparar, sustituir piezas afectadas de carrocería, tomar medidas en el chasis y armar el vehículo.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Jefe de taller	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	No es indispensable
	Pregrado: No es indispensable
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Cursos de soldadura MIG/MAG, estañado, sustitución de piezas.
Cursos Técnicos:	No es indispensable.
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	

Tiempo de trabajo:	Mínimo 2 años de trabajo en labores de latonería automotriz.
<u>HABILIDADES</u>	
Personal:	Trabajo en equipo Comunicación Destreza Física
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales:	
Trabajo en Equipo	Solución de Conflictos Motivación
FORMACION ESPECÍFICA	
Empresarial:	Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.
Técnica:	Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Manejo de Martillos: de golpe, acabado, de inercia. Palancas, limas, tases, segueta, cincel, manejo de equipos de soldadura, sierra neumática, taladro, despunteadora.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO TECNICO ELECTRICISTA	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo – Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
Mantenimiento y reparación del sistema eléctrico del vehículo como: luces, sistema de arranque, de planta de encendido, reparación de instalaciones y desmonte millare.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	No es indispensable
	Pregrado: No aplica
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Reparación de millare.
Cursos Técnicos:	
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica.
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 2 años en trabajos de electricidad automotriz.

HABILIDADES

Personal:

Interacción con grupos
Trabajo en equipo
Liderazgo
Comunicación
Organización y previsión.
Expresión verbal y escrita.

Destreza Física

Grupales:

Dominio Personal - Autocontrol
Adaptabilidad a situaciones diversas
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales:

Trabajo en Equipo

Solución de Conflictos
Motivación

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:

Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa.

Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica:

Sensibilización hacia la calidad

Herramientas:

multímetro, probador y cargador de batería, probador de corriente y destornillador de impacto

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO TECNICO MECANICO	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Operativo – Contratista	
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Técnico crítico y analista capacitado para resolver problemas relacionados con la reparación de motores diesel y gasolina, mantenimiento inyección, reparación y reconstrucción de vehículos en general.</p>	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	No es indispensable.
	Pregrado: No es indispensable.
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Reparación de motores diesel y gasolina, mantenimiento general.
Cursos Técnicos:	
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 3 años de trabajo en mecánica automotriz.

HABILIDADES

Personal:

Destreza Física

Trabajo en equipo
Comunicación

Grupales:

Dominio Personal - Autocontrol
Adaptabilidad a trabajos en grupos
Manejo de relaciones Interpersonales

FORMACION ESPECÍFICA

Empresarial:

Inducción: 2 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa.

Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo.

Técnica:

Sensibilización hacia la calidad.

Herramientas:

Manejo de: Llaves, envolvedores, torres, gatos, detector de ruidos, pistola neumática, engrasadora mecánica, prensa válvulas, comprimidores, copas y martillos.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO VIGILANTE	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo- Personal directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Custodiar los elementos de la empresa y estar pendiente de la seguridad de la misma.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Gerente	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	No es indispensable
	Pregrado: No aplica
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	No aplica
Cursos Técnicos:	
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	No aplica
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	Mínimo 2 años en trabajos de vigilancia.
<u>HABILIDADES</u>	
Personal:	Comunicación

	Destreza Física
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Manejo de relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales:	Responsabilidad Solución de Conflictos
FORMACION ESPECÍFICA	
Empresarial:	Inducción: 4 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 8 horas mínimas en labores propias del cargo.
Técnica:	Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Manejo de armas.

	Nepomuceno Velásquez H. ALTA TECNOLOGÍA EN PINTURA AUTOMOTRIZ	NVH-FO-005
	PERFIL DE CARGO ASISTENTE DE TALLER	REV. 0
		01/08/05

NIVEL DEL CARGO	
Administrativo - Personal Directo	
OBJETIVO DEL CARGO	
Soporte para el jefe de taller. Atender al cliente, recepcionar vehículos y repuestos, llevar vehículos hacer otros trabajos fuera del taller.	
DEPENDENCIA DEL CARGO	
Jefe de Taller	
REQUISITOS DEL CARGO	
<u>EDUCACION</u>	
Bachillerato:	Bachiller
	Pregrado: No es indispensable
Postgrado:	No es indispensable.
<u>FORMACION</u>	
Cursos Genéricos:	Software Windows, Internet, Office, ISO 9001: 2000.
Cursos Técnicos:	Curso de conducción con licencia
Diplomados:	No aplica
<u>EQUIVALENCIA:</u>	
<u>EXPERIENCIA</u>	
Tiempo de trabajo:	6 meses de experiencia en otra empresa.
<u>HABILIDADES</u>	

Personal:	Liderazgo Comunicación Organización y previsión. Expresión verbal y escrita.
Grupales:	Dominio Personal - Autocontrol Manejo de computadoras. Adaptabilidad a situaciones diversas Adaptabilidad a trabajos en grupos Manejo de relaciones Interpersonales
FORMACION ESPECÍFICA	
Empresarial:	Inducción: 4 horas en conocimiento general de las áreas de la Empresa. Entrenamiento: 16 horas mínimas en labores propias del cargo. Organización de Taller
Técnica:	Fundamentos ISO 9001 Sensibilización hacia la calidad
Herramientas:	Sistemas: Windows Office: Word, Excel, PowerPoint