

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD EN "EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE" BAJO
LA NORMA NTC-ISO 9001/2000

MARIA DEL PILAR DIAZ JAIMES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA

2005

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD EN "EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE" BAJO
LA NORMA NTC-ISO 9001/2000

MARIA DEL PILAR DIAZ JAIMES

Proyecto para optar el titulo de Ingeniero Industrial

Directora

MAGDA LUCIA ANGARITA ROZO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA

2005

A Daniel Fernando y Julia Isabel, por ser mi ánimo permanente para que este sueño se vuelva una realidad, y a mi tía madrina porque también me acompaña en este momento.

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos van a Daniel Fernando y Julia Isabel por tanto amor en los momentos de Crisis y de Felicidad; a Gustavo Adolfo y a Gabriel Andrés por la paciencia, ayuda e indicaciones generales que me brindaron para realizar este libro

A mi nonita María, Laura, Humberto, el bebé y la nena, por darme además de una casa, un hogar provisional durante toda mi carrera; a mis tíos, primos y abuelitos por el ánimo constante.

A Magda Lucía Angarita por todas sus indicaciones, retroalimentaciones y sus ganas de hacer ver que todo es fácil y posible de realizar.

Al ingeniero Edgar Hernández Otero y a todos los empleados de PARQUEARSE, por brindarme el espacio, los recursos y la confianza para realizar este proyecto.

A todos mis amigos del semestre, especialmente Ingrid Jazmín, por que sus pequeñas ideas y sus palabras de ánimo fueron tomadas y aprovechadas en este proyecto.

A Jose Trinidad por este año y medio de acompañarme con tanto cariño y alegría en este difícil camino.

Muchísimas Gracias a Dios, por que me permitió iniciar y terminar este proyecto y esta carrera. El me pone todos los días bendiciones en mi camino, soy muy afortunada!

CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE ANEXOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION.....	xi
1 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
1.3 JUSTIFICACION.....	14
2 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001/2000.....	16
2.1 QUÉ ES LA NORMALIZACIÓN, Y QUÉ ES LA ISO?.....	16
2.2 CÓMO SE DEFINE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CUÁL ES SU IMPORTANCIA EN EMPRESAS DE SERVICIOS?.....	22
2.3 QUÉ ES LA FAMILIA ISO 9000 Y QUÉ ES SU CERTIFICACIÓN?.....	24
3 GENERALIDADES DE EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE	32
3.1 HISTORIA.....	32
3.2 ESTRUCTURA INTERNA	35
3.3 PLANIFICACIÓN FUNDAMENTAL	36
3.3.1 <i>Misión</i>	36
3.3.2 <i>Visión</i>	37
3.3.3 <i>Objetivos Estratégicos</i>	37
3.4 DIAGNOSTICO INICIAL DE FORTALEZAS Y ASPECTOS A MEJORAR EN EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE TOMANDO COMO CRITERIO LA NORMA ISO 9001/2000	40
4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	50

4.1	MANUAL DE CALIDAD	50
4.2	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC	56
4.3	PROTOCOLOS DE SERVICIOS DEL SGC.....	58
4.4	FORMATOS Y REGISTROS DEL SGC	58
5	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	62
6	EVIDENCIAS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	65
7	RESULTADOS DE AUDITORIAS	66
7.1	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD AIC N° 1	66
7.1.1	<i>Fortalezas</i>	66
7.1.2	<i>No Conformidades y Observaciones encontradas, sus Acciones y Registros.</i>	67
7.2	PRIMERA REVISION EXTERNA: PRE-AUDITORIA DEL CDE	70
7.2.1	<i>Aspectos Favorables</i>	70
7.2.2	<i>Observaciones Realizadas al Sistema, sus Acciones y Registros</i>	71
7.3	SEGUNDA REVISION EXTERNA: AUDITORIA DE OTORGAMIENTO POR ICONTEC.....	76
7.3.1	<i>Fortalezas de la Organización</i>	77
7.3.2	<i>No conformidades menores encontradas y reportadas, análisis de causas y acción correctiva levantada</i>	78
7.3.3	<i>Observaciones y Aspectos por mejorar</i>	81
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
	BIBLIOGRAFIA	87
	ANEXOS	89

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Manual de Calidad	90
Anexo B. Procedimiento para el control de Documentos y Registros	119
Anexo C. Procedimiento para el control de las Compras.....	125
Anexo D. Procedimiento para la administración del Talento Humano y Ambiente de Trabajo.....	130
Anexo E. Procedimiento Satisfacción del Cliente.....	137
Anexo F. Procedimiento Control de No Conformidades y Mejora.....	140
Anexo G. Procedimiento Auditoria Interna de Calidad	147
Anexo H. Procedimiento Contable Financiero.....	151
Anexo J. Procedimiento Infraestructura y Seguridad.....	155
Anexo K. FOR-02 “Revisión por la Gerencia”	158
Anexo L. Asistencias a las actividades de Capacitación.....	160
Anexo M. Asistencia a la reunión del 29 de Marzo de 2005 sobre los hallazgos de la AIC N°1	178
Anexo N. Asistencia a la reunión sobre los hallazgos de Pre-Auditoria del CDE a cargo de QSH Consultores	180
Anexo Ñ. Asistencia a la Capacitación de Auditores Internos para EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE, a Cargo de A.I.S. Ltda.....	182
Anexo P. Certificado de ICONTEC sobre el estado en curso del proceso de Certificación	185

RESUMEN

PALABRAS CLAVES: Requisitos, NTC ISO 9001/2000, Sistema de Gestión de Calidad, Procedimientos, Auditoria.

DESCRIPCIÓN

Bajo una idea poco convencional, PARQUEARSE, es el fruto de una idea de negocio que quiere convertirse en empresa, una empresa que administra parqueaderos en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. El CDE Centro de desarrollo empresarial de la Cámara de comercio de Bucaramanga ofreció programas que subsidian a pymes por medio de FOMIPYME para que diseñen e implementen su Sistema de Gestión de calidad y obtengan la ventaja competitiva de la certificación para la empresa bajo la norma NTC ISO 9001/2000. Para esta empresa, que se acoge a este programa y con la asesoría designada de A.I.S. Ltda., empezó una etapa donde lo empírico se empezó a organizar y estructurar de manera documentada, con un creciente aumento de la cultura del registro y de la capacitación.

La empresa logró desarrollar e implementar una cultura de mejoramiento continuo sobre todos los manuales, procedimientos, protocolos y Formatos generados, por medio del apoyo de gerencia, el insistente impulso de la coordinadora de Calidad (Representante de la Gerencia) y la constante participación de todos los empleados de la empresa, que se evidencian en los hallazgos de la auditoria interna realizada y las dos (2) revisiones externas ejecutadas, incluyendo la auditoria de otorgamiento por parte de ICONTEC, que recomendó para certificación del SGC de EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE con alcance “Prestación del Servicio de Administración de Parqueaderos” en sus sedes Cabecera, III Etapa, Bucarica y comuneros en Bucaramanga; y Cenfer en Girón.

ABSTRACT

KEYWORDS: Requirements, NTC ISO 9001/2000, Quality management System,(QMS) Procedure, Audits.

DESCRIPTION

Under an idea little conventional “PARQUEARSE” is a company managing parking lot in Bucaramanga city and its metropolitan area. The commerce camera CDE granted programs for supporting PYMES in order to they can implement their own quality management system, and they can be able to get the competitive advantage of the company certification under the rule NTC ISO 9001/2000. For this company under this program and with the AIS LTDA designated consultancy, it started a stage where the empirical skills are organized and built supported with documents. , In a remarkable increasing of the registration and training culture.

The company got the developing and the implementation of a culture of continuous improving on all the brochures, procedures, protocols and generated formats, by means of the management support and the continuous participation of the whole staff, which is clear in the outcomes gotten by the internal and external audits that where made, including the granting audit by the ICONTEC who recommended the EDGAR HERNANDEZ OTERO PARQUEARSE QMS to be certificated specifically in “parking lot administration service supply.”

INTRODUCCION

El sueño de todo empresario que construye su propia empresa, es tenerla bien organizada, debidamente estructurada, con un buen control de las labores delegadas, con la total eliminación de las actividades innecesarias, con la mayor productividad y rentabilidad posible, con certeza de generar utilidades y con un crecimiento constante de la operación, de los ingresos, del sentido de pertenencia de sus empleados, de la imagen corporativa frente al público en general y de la rentabilidad de la empresa; pero, lo único cierto es que ninguna empresa alcanza la perfección, sólo se puede encaminar en el camino del mejoramiento continuo, como punto humanamente más conocido y cercano a la perfección.

Existen empresarios empíricos, a quienes la experiencia y la universidad de la vida les ha permitido apropiarse y explotar una brillante oportunidad de negocio, y en esta búsqueda de los sueños de los empresarios, cuando estos encuentran técnicas comprobadas para mejorar su negocio, se inicia un camino conjunto entre lo técnico y lo práctico, entre el escepticismo y la confianza total en fórmulas popularmente reconocidas como efectivas, que es el caso de la norma ISO 9001/2000.

Edgar Hernández Otero – Parquearse, en una empresa particular, cuya actividad económica es la administración de Parquaderos que prestan servicio al público en general, cedidos para administración a la empresa bajo las figuras del arriendo o la concesión, pero...¿Qué se hace en un parquadero? O para ser más específicos, ¿Qué hace una empresa de Parquaderos? Las actividades de coordinación de los empleados, las adecuaciones de la infraestructura y al mismo tiempo los afanes del sistema de información, el constante mejoramiento de los mecanismos de control y de servicio al cliente, ocupan la mayoría de las actividades de esta empresa. Muchas personas, Cuestionando las actividades que realizaría una empresa similar se han preguntado: ¿Si ameritan las actividades de una empresa de parquaderos, la implementación de un sistema de Gestión de Calidad y la

búsqueda de una certificación ISO 9001/2000? Lo cual podemos responder justificándolo por su invaluable colaboración en la búsqueda que toda empresa, sin importar su actividad económica, debe iniciar para mantenerse en el mercado: LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES, que es el principio fundamental de la Norma ISO 9001/2000.

Este proyecto pretendía diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para esta empresa, utilizando el conocimiento de Gerencia y de los empleados con la mayor experiencia, construyendo la documentación necesaria, en permanente retroalimentación, de tal forma que condensara lo más fiel posible, la realidad operativa y administrativa de la empresa.

Lo más novedoso de este proyecto, dicho directamente por ICONTEC al solicitar la auditoría de otorgamiento, aparte de lo poco comunes que son las certificaciones para las empresas de servicios, es que PARQUEARSE es la primera empresa del País dedicada a la administración de parqueaderos en buscar y obtener la Certificación ISO 9001/2000 para su actividad comercial, lo cual se constituyó en un reto para toda la organización y posteriormente en un orgullo para todos sus empleados, proveedores, colaboradores y amigos.

El resultado del esfuerzo se dio el 31 de mayo de 2005 cuando la empresa fue recomendada para certificación por el auditor líder de ICONTEC, iniciando un nuevo proceso de mantenimiento y mejoramiento que la empresa, por sí sola se ha comprometido a continuar.

1 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un sistema de Gestión de Calidad, Bajo la norma NTC-ISO 9001/2000, para la prestación del servicio de Administración de parqueadero de vehículos.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar y analizar el estado actual de la empresa de tal forma que se pueda llegar a identificar y fortalecer la cultura actual y los procedimientos desarrollados que apunten al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001/2000.
- Documentar los procesos internos de la empresa y cualquier otra herramienta de apoyo al Sistema de Gestión de la calidad, que aumenten la comunicación interna y el control del desempeño de PARQUEARSE, y permita ejecutar mejoras y acciones correctivas en el proceso de crecimiento.
- Demostrar la capacidad de PARQUEARSE para satisfacer a sus clientes grandes (Concedentes y Arrendatarios) y sus clientes usuarios, estructurando y fortaleciendo internamente la empresa para su participación en el innovador mercado local y nacional de la administración de parqueaderos públicos.
- Acompañar a PARQUEARSE en el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta el cumplimiento de los requisitos necesarios para la auditoria de certificación, con un enfoque al mejoramiento continuo de la conformidad de los

servicios de la empresa

- Lograr la Certificación del sistema de Gestión de Calidad, para PARQUEARSE, sobre sus sedes Comuneros, Cabecera, III Etapa, Cenfer y Bucarica, por parte de una entidad certificadora, Cumpliendo con el propósito de la empresa.

1.3 JUSTIFICACION

A EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE, le tomó por sorpresa el crecimiento. Sus procesos internos se encuentran poco estructurados y preparados con mecanismos de control que le permita delegar y especializar las funciones. Esto hace indispensable tomar e implementar una herramienta administrativa y de calidad que le permita mantenerse en el mercado y crecer de una mejor forma.

A nivel de sus clientes grandes, Concedentes y Arrendatarios, un proceso de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la calidad, podrá desarrollar mayor confianza en su capacidad de cumplimiento en las obligaciones comerciales y a nivel de sus clientes usuarios mayor satisfacción por la conformidad en el cumplimiento de sus requisitos. Es primordial en su crecimiento, evidenciar la organización de los procesos componentes de la actividad comercial que desarrolla, para posicionarse en el nuevo mercado que surge en la región, como es la administración de parqueaderos y así PARQUEARSE busca desarrollar ventajas para los procesos de licitación o de consecución de nuevos clientes.

“Después de decidir buscar su primera certificación bajo ISO 9001, las empresas han realizado cambios que, en forma directa o indirecta, conducen a mejoras relativas en el ROA¹, tanto a través de un control superior de costos como de mayores ventas. Desde esta perspectiva, podemos responder la pregunta: “¿Vale la pena buscar la certificación con ISO 9000?”, con un rimbombante ¡SI!. No obstante, de manera

¹ Rentabilidad operativa del Activo, indicador financiero ampliamente utilizado para mostrar la rentabilidad de una empresa y comprar su desempeño con otras similares del mercado.

interesante, parece como si la certificación con ISO 9001 fuera con mayor frecuencia una condición **necesaria para mantener el desempeño actual** más que una forma segura de mejorar el desempeño. Lo anterior también es bastante plausible; dado que la ISO 9000 es una norma pública, resulta difícil imaginar cómo una empresa podría ganar ventaja competitiva sostenible de esta. Por tal razón, las firmas deberían contar con otros recursos de mayor profundidad, que resulten difíciles de imitar”¹.

Los principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de su comunicación interna. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

Sin calidad técnica. No es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección. ISO 9001 propone unos sencillos y probados principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician. La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Toda mejora, redundará en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial.

La igualdad en calidad técnica de los productos, y en la técnica de las organizaciones, es difícilmente superable con los tradicionales métodos tecnológicos, y esto hace que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

¹ ICONTEC. Boletín Informativo “VISION DE CALIDAD” Parte II ¿Vale la pena la Certificación con ISO 9000?, Junio-Julio de 2004.

2 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001/2000

2.1 QUÉ ES LA NORMALIZACIÓN, Y QUÉ ES LA ISO?¹

La normalización es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Los documentos normativos pueden ser normas técnicas internacionales, regionales o nacionales, reglamentos, especificaciones técnicas o códigos de práctica. Las normas técnicas se deben basar en resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia; y tienen como objetivo la promoción de beneficios generales para la comunidad.

La Normalización es una actividad colectiva orientada a establecer solución a problemas repetitivos, y tiene una influencia determinante, en el desarrollo industrial de un país, al potenciar las relaciones e intercambios tecnológicos con otros países. Este, es un proceso importante, que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios, que cobra relevancia en el ámbito internacional con la globalización de la economía. Actualmente, los países utilizan el cumplimiento normativo como una herramienta estratégica para poder acceder a nuevos mercados y/o consolidarse en otros, demostrando que son competitivos en las áreas de su interés.

Cuando se inicia un proceso de normalización, dentro de una empresa, es importante que logre contribuirle a la empresa por medio de:

¹ Conceptos del material del curso “Sistemas de Gestión de Calidad” Sena-Santander

1. La sensibilización: Es importante la constante capacitación del personal en la aplicación y mantenimiento de la Norma. El encargado del proceso de normalización debe encaminar inicialmente todos sus esfuerzos en dar a conocer el proceso y las condiciones necesarias para el éxito de la normalización, manteniendo informado a todo el personal de:

- Las actividades desarrolladas y por desarrollar
- La metodología de trabajo y los equipos conformados
- Los temas a estudiar
- Las normas Internas aprobadas, de los resultados obtenidos por la aplicación de las Normas
- La participación de la empresa en Normalización Externa y los logros alcanzados.

2. La contribución a la Estrategia de la Empresa: El encargado del proceso de normalización, para lograr un apoyo total de la alta dirección, debe propender por el logro de una mejor ubicación de la empresa ante la competencia por medio de la normalización que está llevando a cabo, asegurándose que se tenga en cuenta la normalización en la estrategia de la empresa.

3. Adecuación en cuanto estructura, medios y métodos: El encargado del proceso de normalización debe estar al tanto del funcionamiento de la empresa, ser parte integral y fundamental de la misma: conocer los roles, las responsabilidades, autoridad e interrelaciones de los diferentes cargos en la empresa, los proveedores, los clientes, el mercado real y potencial, con le fin de proponer cambios en la estructura, en los medios y los métodos, contribuyendo de esta manera a la creación, actualización o anulación de normas de acuerdo con la evolución del entorno interno y externo de la organización.

4. Elaboración de la Normas Internas: El sistema de calidad de las organizaciones se sustenta y se demuestra por medio de documentos escritos. La empresa debe contar con procedimientos adecuados para la elaboración, estructuración, presentación, actualización, revisión, aprobación, publicación, distribución y seguimiento en la aplicación de las normas internas. Es responsabilidad del encargado del proceso de normalización, la elaboración de

las normas para la preparación de las normas internas, con el fin de garantizar que todas las normas de la empresa se preparen de una forma aceptablemente uniforme.

Los **objetivos** de la normalización, pueden concretarse en tres:

- **La economía**, ya que a través de la simplificación se reducen costos.
- **La utilidad**, al permitir la intercambiabilidad.
- **La calidad**, ya que permite garantizar la constitución y características de un determinado producto.

Y esto trae una serie de **ventajas**: Reducción del número de tipos de un determinado producto, Simplificación de los diseños, Reducción en los transportes, almacenamientos, embalajes, archivos, con la correspondiente repercusión en la productividad. En definitiva con la normalización se consigue: producir más y mejor, a través de la reducción de tiempos y costos.

Las ventajas para el productor son:

- Garantiza la calidad
- Implanta procesos de fabricación en serie
- Reduce la inversión en equipos
- Disminuye los costos de producción
- Incrementa la productividad y competitividad de la empresa.
- Unifica criterios mínimos de calidad
- Facilita la capacitación del personal
- Usa maquinarias y herramientas más adecuadas

Las ventajas para el consumidor y/ o usuario son:

- Informa las características del Servicio/ producto
- Facilita la comparación entre diferentes ofertas de Servicio/ producto
- Crea una mayor comunicación entre las partes interesadas

La normalización tiene sus raíces en el latín "normun", significa etimológicamente: "**Regla**

a seguir para llegar a un fin determinado". Este concepto fue más concretamente definido por el Comité Alemán de Normalización en 1940, como: *"Las reglas que unifican y ordenan lógicamente una serie de fenómenos"*. La normalización con base sistemática y científica nace a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial en los países altamente industrializados, ante la necesidad de producir más y mejor. Pero el impulso definitivo llegó con la primera Guerra Mundial (1914-1918). Ante la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, fue necesario utilizar la industria privada, a la que se le exigía unas especificaciones de intercambiabilidad y ajustes precisos. Nacen entonces, para limitar la diversidad antieconómica de componentes, piezas y suministros, y favorecer su intercambiabilidad, facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de los productos y servicios, así como facilitar las relaciones externas entre países que necesitan piezas estándares y además ofrecen garantías de cumplimiento de requisitos del cliente. El 22 de Diciembre de 1917, los ingenieros alemanes Naubaus y Hellmich, constituyen el primer organismo dedicado a la normalización: **NADI** - Normen-Ausschuss der Deutschen Industrie - Comité de Normalización de la Industria Alemana. Este organismo comenzó a emitir normas bajo las siglas **DIN** que significaban **Deustcher Industrie Normen** (Normas de la Industria Alemana), Que pasaron a significar "**Das Ist Norm**" - **Esto es norma**.

Rápidamente comenzaron a surgir otros comités nacionales en los países industrializados, y ante la aparición de tantos organismos nacionales de normalización, surgió la necesidad de coordinar los trabajos y experiencias de todos ellos, con este objetivo se fundó en Londres en 1926 la: **Internacional Federación of the National Standardization Associations – ISA**, que tras la Segunda Guerra Mundial en 1947, fue sustituido por la **International Organization for Standardization (ISO** - Organización Internacional para la Normalización. Con sede en Ginebra, y dependiente de la ONU).

A esta organización se han ido adhiriendo los diferentes organismos nacionales dedicados a la Normalización y Certificación **N+C**. En la actualidad son 140 los países adheridos, sin distinción de situación geográfica, razas, sistemas de gobierno, etc. El trabajo de ISO abarca todos los campos de la normalización, a excepción de la ingeniería eléctrica y electrónica que es responsabilidad del **CEI** (**Comité Electrotécnico Internacional**).

ISO (International Organization for Standardization o la Organización Internacional para la Estandarización) es el diseñador más grande del mundo de normas. Más que sus iniciales, la tendencia a la estandarización global (homogeneización) que propone dicha organización, es la que apoya que se le asigne la sigla ISO, vocablo que proviene del griego "ISO" que en castellano significa "igual". Aunque la actividad principal de ISO es el desarrollo de normas técnicas, las normas de ISO también tienen repercusiones económicas y sociales importantes. Las normas de ISO representan una diferencia positiva, no sólo para los ingenieros y fabricantes que resuelven los problemas básicos de producción y distribución, sino a la sociedad en general.

Las Normas Internacionales que ISO desarrolla son muy útiles a las organizaciones industriales y comerciales de todos los tipos, a los gobiernos y a cualquier otro cuerpo regulador, para transacciones oficiales, para valorar a conformidad y profesionalmente a los proveedores y clientes de productos y servicios en el sector público y privado, y finalmente, a las personas en general en sus papeles como los consumidores y usuarios finales. Las normas de ISO contribuyen a hacer el desarrollo, fabricación y suministro de productos más eficaz, eficiente, seguro y limpio. Estas normas hacen las transacciones entre los países más fáciles, proporcionándoles una base técnica a los gobiernos para la salud, seguridad y legislación medioambiental, al mismo tiempo que protegen a los consumidores, y usuarios en general, de productos y servicios, haciendo sus vidas más sencillas.

Como sello principal de las normas ISO, está su carácter de voluntarias. Como una organización no gubernamental, ISO no tiene la autoridad legal para imponer su aplicación; pero, existe un cierto porcentaje de normas ISO (principalmente aquellas que tiene relación con la salud, seguridad o el ambiente) que se han adoptado en algunos países como parte de su armazón regulador, o se referencia en la legislación para que sirva como base técnica. Estas adopciones son decisiones soberanas, tomadas por las autoridades reguladoras o por los gobiernos de los países involucrados. Los gobiernos recurren cada vez más a las normas como modelos para la elaboración de los **reglamentos** y, en muchos casos, elaboran legislación que referencia directamente las normas. En este caso, las normas adquieren

valor de reglamento y al incumplir su aplicación que es obligatoria, se comete un delito contra la nación.

El propio ISO no regula o legisla como el gobierno. Sin embargo, aunque las normas de ISO son voluntarias, algunas de ellas pueden volverse un requisito del mercado, como ha pasado en el caso de ISO 9000, que ha llegado a ser una referencia internacional para requisitos de calidad en negociaciones comerciales, tanto como la ISO 14000 que regula las disposiciones sobre el impacto ambiental.

Cada País tiene un organismo propio de Normalización, que es el encargado oficialmente de la elaboración de las normas. En Colombia, el organismo reconocido oficialmente es ICONTEC. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro. 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 y afiliarse. Tiene su sede principal en Bogotá D.C., cuenta con oficinas regionales en Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla y representaciones en Perú y Ecuador. Ha sido acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio como organismo de certificación de productos industriales, de sistemas de calidad en el sector industrial y de sistemas de administración ambiental, por el DAR/TGA de Alemania

Actualmente cuenta con más de 1 400 afiliados de todos los sectores económicos del país. que se han vinculado para fomentar la Normalización, la Certificación, la Metrología y la Gestión de Calidad en Colombia, aspectos que adquieren mayor importancia con la apertura económica, la reconversión industrial y la internacionalización de la economía colombiana.

ICONTEC es miembro de la Organización Internacional de Normalización, ISO, y de la Comisión Electrotécnica Internacional, IEC. En el ámbito latinoamericano, ICONTEC es miembro activo y fundador de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT.

2.2 CÓMO SE DEFINE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CUÁL ES SU IMPORTANCIA EN EMPRESAS DE SERVICIOS?

“Se define la gestión de calidad, como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad”¹. Así pues la gestión de la calidad forma parte de la función general de la alta dirección de una empresa, cuya responsabilidad es establecer la política y los objetivos de la calidad y asignar responsabilidades dentro de la organización para lograr dicha política y objetivos, por medio de la planificación de la calidad.

Entre el modelo de control de Calidad (Inspección final de los lotes de producción y eliminación de los defectuosos) y el de aseguramiento de la Calidad (Asegurarle al cliente la calidad de la producción, con la estandarización y la disminución de las variaciones, haciendo siempre lo mismo, pensándolo, escribiéndolo y verificando), existe una línea de evolución que va del primero al segundo; pero, el grado de evolución entre aseguramiento y gestión no está tan claro, si tenemos en cuenta la disparidad de interpretaciones que hay en torno al concepto “gestión de la calidad”.

En términos generales, asociamos el concepto de gestión al direccionamiento estratégico de las actividades de una organización para el cumplimiento de ciertos objetivos marcados. Cuando decimos que la calidad se puede gestionar, estamos asumiendo el hecho de que la calidad pueda ser tratada con las mismas técnicas y herramientas que podamos aplicar a otras áreas funcionales como las finanzas y los recursos humanos.

Antes, el tratamiento de la calidad sólo se entendía para aquellos procesos productivos que estaban directamente vinculados al ciclo de fabricación. Cuando hablamos de gestión, estamos englobando en la calidad, a todos los procesos de la empresa, sean o no operativos. Este enfoque global viene determinado por una especial concepción del producto. Aquí, por

¹ Concepto tomado de la NTC ISO 9000/2000

producto entendemos el resultado del trabajo de cualquier persona, sea cual sea su lugar en relación con la cadena de producción; luego, habrán productos externos y productos internos. Del mismo modo, consiste en un método orientado a la satisfacción del cliente; y por cliente, entenderemos cualquier destinatario de un trabajo anterior, sea otra unidad funcional o cliente interno (departamento o persona) o bien sea el cliente final/usuario o cliente externo. El objetivo de la gestión es el mismo que el del aseguramiento: seguimos buscando asegurar la calidad del producto por la vía de asegurar la calidad de los procesos. Sin embargo, sí ha cambiado la extensión de ese objetivo en la medida que el producto es el resultado de cualquier actividad de la organización, la calidad afecta a todos los procesos sin distinción (sean o no operativos), y se orienta a las necesidades del cliente interno y externo.

La idea de gestión introduce otro valor añadido al de aseguramiento, el concepto de objetivo y mejora continua. Para evolucionar y mejorar por sí mismo, este enfoque exige una actitud pro-activa de **autoanálisis** y de **proposición de objetivos permanentemente**. No es necesario haber detectado un error o una falta de previsión para iniciar una acción (correctora o preventiva); bastará no alcanzar los objetivos propuestos para que se desencadenen los mecanismos de intervención y mejora. En definitiva se actúa no sólo porque hay defectos, sino porque no se cumplen los objetivos propuestos.

En relación a esta diferencia entre gestión y aseguramiento basada en los objetivos, cabe decir que existen sistemas de aseguramiento de la calidad (ISO 9000 es uno de ellos) que recogen la necesidad de fijar objetivos periódicamente. Sin embargo, podemos advertir que en estos sistemas los objetivos fijados suelen reducirse a elementos cuantitativos (número de errores, reclamaciones, rechazos, costos) y no a mejoras de tipo estructural difíciles de cuantificar. Sin embargo, la gestión de la calidad, entendida de esta manera, no deja de plantear dificultades en cuanto a su puesta en práctica. Entre otras, distinguimos que:

- En la medida que la gestión de la calidad afecta a todas las actividades de la organización, la participación activa de todo el personal es absolutamente necesaria a todos los niveles.

- Es difícil identificar y transmitir la idea de producto en algunos procesos no operativos, y en ocasiones, es todavía más difícil medir la calidad de ese producto intangible.

En cuanto a la importancia de la Gestión de la Calidad para las empresas de servicios, es primordial identificar el concepto de servicio: Se puede decir que un servicio es el componente intangible del resultado de un proceso orientado a satisfacer necesidades o expectativas establecidas. El servicio debe ser un valor agregado al producto ofrecido que cree dentro del mercado una diferenciación clave entre una empresa y otra; y su calidad, sólo se puede cuantificar mediante la diferencia que existe entre el servicio esperado y el servicio percibido por el cliente.

Existen tres diferencias básicas entre los servicios y los bienes físicos razón por la cual las estrategias utilizadas para la planificación, el seguimiento, la medición y la mejora de la calidad de los bienes tangibles no son aplicables directamente a la gestión de la calidad de los servicios:

- En primer lugar, los servicios son **intangibles**
- Difícilmente un mismo servicio prestado por dos personas distintas tiene las mismas características, incluso el de una misma persona puede variar de un día a otro, son altamente **heterogéneos**.
- Por último, es necesario comprender que **la calidad del servicio se genera simultáneamente con su prestación o entrega**. Es muy difícil hacer mediciones posteriores o correcciones.

2.3 QUÉ ES LA FAMILIA ISO 9000 Y QUÉ ES SU CERTIFICACIÓN?

La gran mayoría de normas ISO son específicas para un producto, material o proceso particular. Sin embargo, las normas que le han dado a la familia ISO 9000 y a la ISO 14000 una reputación mundial se conocen como “normas genéricas de sistemas de gestión”. La ISO 9000 trata sobre la “gestión de la calidad”. Esto es lo que la organización hace para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos del cliente y los regulatorios aplicables, y para mejorar continuamente su desempeño en este aspecto. La familia ISO 9000 incluye normas que establecen los requisitos para un sistema de gestión y contra las cuales se puede “certificar” un sistema.

El 15 de diciembre de 2000 fue publicada la revisión 2000 de las normas ISO 9000 por el Comité Técnico 176 (TC/176) de la ISO. Hoy, después de 20 años de que surge esta norma internacional, sinónimo de calidad y buenas prácticas de negocio, que cuenta con 350,000 usuarios en todo el mundo, se edita en forma renovada, más clara y accesible.

Las normas conocidas, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 han sido integrados en la nueva ISO 9001:2000. Ésta define los requerimientos de un sistema de gestión de calidad para cualquier organización que necesita demostrar su habilidad para proveer consistentemente producto que satisface al cliente. La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo, indicaron la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. En consecuencia uno de los caminos para lograr la mejora fue adoptar un sistema de gestión con un enfoque de procesos para lo cual se requirió desarrollar un modelo más sencillo; pero, ¿qué significa la Gestión por Procesos?

La nueva norma (versión 2000) enfatiza la satisfacción del cliente como meta central de la organización, pero, el cambio más significativo es su nuevo enfoque: mas allá de estar basada en procedimientos (que enuncian cómo se controlan las actividades), se trata por primera vez de un modelo de proceso para la mejora del desempeño. La ISO 9001 del 2000 visualiza al Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto como un proceso, y define

Proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Véase la figura 1)

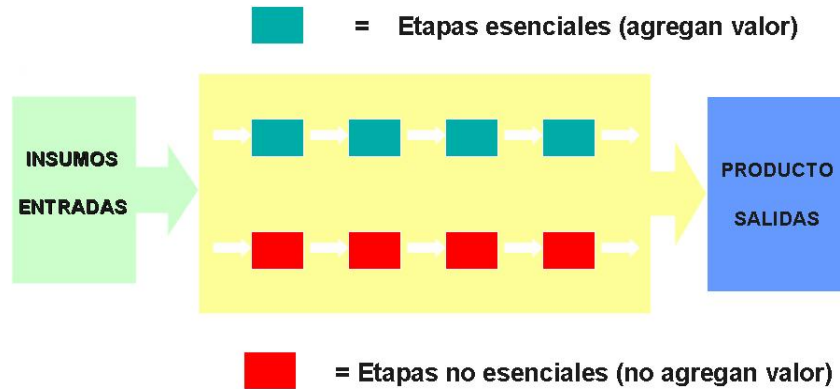


Figura 1. Esquema gráfico de un Proceso

Un proceso es una actividad apoyada por recursos y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción.

Un Sistema de Gerencia de Procesos ofrece muchos beneficios, fundamentalmente:

- Reducción en la duplicación de actividades y mayor organización en la operación.
- Identificación fácil de las ineficiencias en cada proceso y eliminación de las actividades que no agregan valor, disminuyendo costos y aumentando la rentabilidad de la operación.
- Mayor conciencia de los empleados de las prácticas óptimas y de la importancia de las actividades componentes de los procesos.
- Facilidad para que la gerencia tenga al día el control y la visión general del estado del sistema.
- Formulación y logro consistente de objetivos.
- Facilidad en la implantación de cambios, dentro de cada proceso, sin repercusiones

superiores.

- Una gerencia más involucrada.
- Mayor facilidad para medir el desempeño de la organización por procesos.

La norma ISO 9001, es un conjunto de requisitos para el diseño de un Sistema de gestión de la Calidad por procesos, con un método de trabajo, que opera tan bien, que es el mejor sistema de gestión, tomado en la actualidad para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. Toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual, debe implementarla. La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes, es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo, siguiendo los principios básicos de la Calidad, plasmados en esta norma internacional. Los ocho Principios de Gestión de Calidad en los que se basa la nueva norma proveen la base para la mejora del desempeño, a lo que apunta ISO 9004:2000 Recomendaciones. Dicha norma extiende los beneficios a todas las partes interesadas: empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Estos principios son:

- 1- Enfoque al Cliente
- 2- Liderazgo
- 3- Participación del personal
- 4- Enfoque basado en procesos
- 5- Enfoque de sistema para la Gestión
- 6- Enfoque basado en hechos y el análisis de datos para la toma de decisiones
- 7- Mejora Continua
- 8- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Así se consigue conocer y mejorar las capacidades de la organización, mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez mas exigente consumidor, porque, satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la norma ISO 9001 y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

El mayor valor se obtiene al utilizar la serie en forma integral. Comenzando por ISO

9000:2000 Principios y vocabulario, se adopta ISO 9001:2000 Requisitos con la que se obtiene un primer nivel de desempeño, y las prácticas descritas en ISO 9004:2000 Recomendaciones para la mejora del desempeño, pueden luego ser implantadas para lograr cada vez mayor efectividad en el logro de las metas de la organización.

Para facilitar su uso, ISO 9001:2000 Requisitos e ISO 9004:2000 Recomendaciones han sido desarrolladas como un par consistente. Ambas cuentan con cinco secciones que especifican actividades a considerar al implantar un sistema. Cuatro secciones indican requerimientos que aplican para toda organización: (4) Sistema de gestión de la calidad, (5) Responsabilidad de la dirección, (6) Gestión de los recursos y (8) Medición, análisis y mejora. De la sección (7) Realización del Producto, se podrán excluir apartados que no aplican en una operación determinada. (Véase la figura 2)

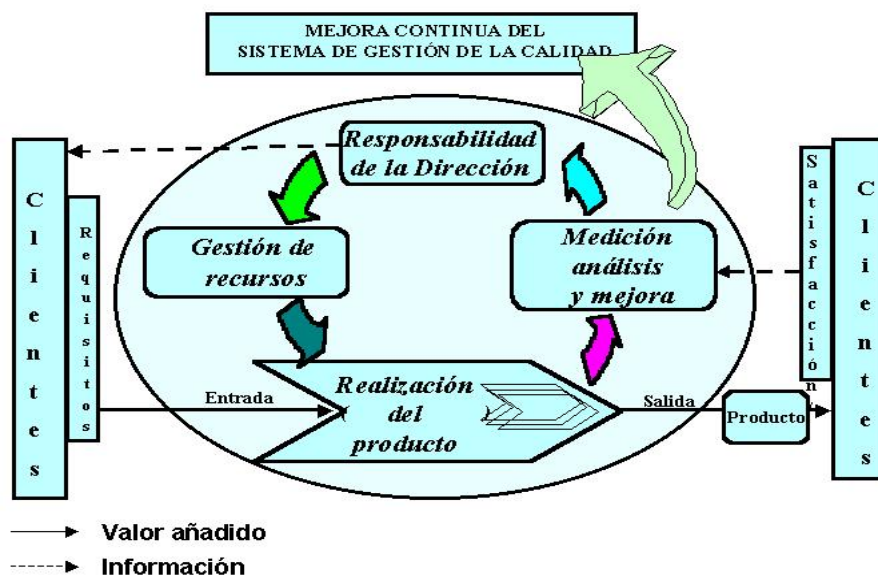


Figura 2. Esquema del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001/2000

La versión 2000 tiene estas ventajas:

- Se aplica a todo tipo de producto, sector y organización.
- Su uso es sencillo, con lenguaje claro y fácil de entender con una nueva estructura enfocada al proceso y una secuencia de contenidos más lógica.

- Da mayor énfasis al papel de la alta dirección y su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad mediante objetivos medibles.
- Exige tomar en cuenta requerimientos legales y regulatorios.
- Reduce significativamente la documentación requerida.
- Conecta los sistemas de gestión con los procesos de la organización.
- Conduce en forma natural hacia la mejora en el desempeño de la organización.
- Tiene mayor orientación a la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Es compatible con otros sistemas de gestión como ISO 14001.
- Se ha estructurado como par consistente: ISO 9001:2000 cubre los requerimientos y sienta la base para ir más allá, de acuerdo a los lineamientos en ISO 9004:2000, para mejorar el desempeño de la organización.
- Toma en cuenta las necesidades y beneficios de todas las partes interesadas.
Requiere la evaluación de la efectividad de la capacitación.
- Extiende la medición al sistema, el proceso y el producto.

Cuando un sistema se **certifica**, significa que el sistema ha sido auditado contra los requisitos de la norma por un organismo de “certificación” o de “registro” especializado, el cual, si los requisitos se han cumplido, expide un certificado de conformidad, conocido comúnmente como certificado ISO 9000. Los certificados ISO Son otorgados por las denominadas entidades certificadoras, que pueden ser entidades nacionales o extranjeras, que realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden obtener el citado documento.

La ISO no lleva a cabo certificaciones ni otorga certificados ISO 9000. Esto lo hace en forma independiente alguno de los 740 organismos de certificación activos en el mundo.

En términos generales, cuando las empresas desean demostrar que cuentan con un sistema que se ajusta a los requisitos establecidos en las normas ISO 9000, deben presentar su solicitud ante los organismos acreditados para este propósito. Como primer paso se realizará una auditoría a través de la cual se obtendrá un diagnóstico de la empresa. Así mismo, se llevará a cabo una capacitación para el cumplimiento de los objetivos planeados.

Se hará posteriormente, un seguimiento y revisión de los sistemas adoptados por la empresa, tras lo cual se efectuará una auditoria interna que, de resultar satisfactoria, dará lugar a la certificación.

La certificación no es un requisito de la ISO 9000. Una organización puede implementar las normas sin buscar la certificación. La decisión de certificar el sistema de gestión, después de una auditoria independiente, se debe tomar por razones comerciales, por ejemplo, si es un requisito de un cliente, o un requisito regulatorio en el área de actividad de la organización. Miles de organizaciones en el mundo han escogido la certificación por la percepción de que una confirmación independiente de conformidad con la ISO 9000 da valor agregado.

Las entidades que voluntariamente buscan conseguir la certificación deben asegurar que han implementado en sus procesos un sistema de gestión de la calidad. Para obtener la certificación se realiza una serie de evaluaciones a la empresa interesada, tales como auditorias de diagnóstico, revisión del sistema por la dirección, evaluación de documentación, entre otras. Cabe resaltar que una misma entidad puede certificar diversos ámbitos o esferas de su producción o comercialización y, en tal sentido, obtener más de un certificado ISO. La obtención de certificados que garanticen ciertos estándares de calidad o de preservación del medio ambiente ocasiona a las empresas una serie de ventajas competitivas. Entre las más importantes tenemos: Reducción de costos, mayor rentabilidad, mejoras en la productividad, motivación y compromiso por parte del personal en una cultura de calidad, mejor posicionamiento en el mercado, es decir, constituye una importante herramienta de marketing.

Se espera demostrar, que la implantación de la norma agrega valor a la organización al promover el logro de sus metas y obtener resultados que incluyen la satisfacción del cliente, por que, dada la tendencia global a la estandarización, "El certificado ISO es una herramienta gerencial que ofrece grandes ventajas competitivas de marketing y posicionamiento en el mercado. No debe ser visto por los empresarios como un gasto sino como una inversión". Así definió al certificado ISO el presidente del Comité Técnico

ISO/176 sobre gestión y aseguramiento de la calidad, John Davies. El costo de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad y el modelo a seguir, dependerá, sobre todo, del tipo de proceso que quiere certificar cada empresa, así como el tamaño y las características de la compañía.

3 GENERALIDADES DE EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE

3.1 HISTORIA

La empresa, surge empíricamente, por idea de un Ingeniero de sistemas así¹:

La comunidad de Hermanas Dominicanas de la Presentación, el 1º de Abril de 1995, decide cambiar de inquilino en su parqueadero de la calle 37, con el único objetivo de mejorar la calidad del servicio, ofreciéndole la administración a Hilda y Edgar Hernández Otero, quienes aceptan el reto implementando mejoras a la planta física, renovando el personal, dotándolo de ayudas tecnológicas y garantizando la seguridad de los vehículos.

Al finalizar este proceso inicial de adecuación, se genera preocupación en el ingeniero Edgar Hernández por el tiempo libre que ofrecía un parqueadero organizado en todas sus áreas, lo que lo lleva a ofrecer su experiencia y sus servicios en la organización de parqueaderos en puntos estratégicos de la ciudad donde se ofrecían el cuidado de vehículos de manera informal y sin garantizarle ningún tipo de responsabilidad al usuario.

Presenta una propuesta para tomar en concesión el Parqueadero del Almacén ley Cabecera, sector exclusivo con área contigua a los Centros comerciales I y II etapa, y su experiencia en el parqueadero la 37, fue su primordial ventaja para ganar esta licitación, que además contó con el reto adicional de adecuar y realizar toda la tramitología necesaria para ponerlo en funcionamiento en un tiempo record de un mes.

¹ Historia de EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE desarrollada como complemento del proyecto en curso, en la parte de planificación general de la empresa. Tener una clara visión del pasado nos permite proyectarnos al futuro.

Desde entonces, hasta el año en curso, tiene la operación de este parqueadero, mejorando gradualmente el servicio, las ayudas técnicas y la planta física, como prioridad en su operación.

En el 2001, la proliferación de parqueaderos en el centro de la ciudad y la competencia desleal en precios, hacen que el parqueadero de la calle 37 pase a ser el último de un sin número de posibilidades que los clientes encontraban por la Carrera 18. Ante esta situación se toma en arriendo el parqueadero de la Calle 37 con carrera 19 esquina para unirlo al parqueadero “La 37” y poder alimentarlo por la Carrera 19. Esta decisión permite captar todo el flujo vehicular que viene hacia la Cámara de Comercio, como principal usuario y permite también, ocupar la capacidad instalada de estos parqueaderos, deteniendo la deserción, al ofrecer dos entradas y un área física con capacidad para 172 automóviles.

La recepción que hace la Universidad Industrial de Santander del Hotel Bucarica como pago de una vieja deuda, hace que las directivas del claustro decidan que la nueva sede UIS-Bucarica debe ser auto financiable. En medio de este marco, presentado a la sociedad en general, El Ingeniero Edgar Hernández le ofrece a la UIS recibir el parqueadero en las condiciones en que se encontraba y realizar todas las mejoras necesarias para que la administración de la sede recibiera ingresos sin realizar ninguna inversión, y el 15 de Julio de 2002 se firma el contrato que permite hacer este proyecto realidad, hasta la fecha en curso.

Para esta misma época, en el 2002, El centro de Ferias y Exposiciones de Bucaramanga, CENFER, cansado de la operación del parqueadero, decide darlo en concesión al Ingeniero Edgar Hernández y concentrar sus esfuerzos en la organización de todo tipo de eventos, lo que produce excelentes resultados y se mantiene hasta la fecha.

Los mismos usuarios, concedentes y arrendatarios le insisten al administrador de estos parqueaderos en la importancia de generar una imagen corporativa uniforme en todos los parqueaderos y un mismo nombre comercial para todos los parqueaderos que genere identificación y confianza en la ciudadanía. En el 2003 toma vida el nombre de “EDGAR

HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE” con el lema “siempre un espacio cerca”, lo que genera un cambio general en la cara de todas las instalaciones de los parqueaderos que se tenían en esos momentos.

El crecimiento de la empresa no se ha hecho esperar. Con esta imagen y la experiencia adquirida, el Proceso de Expansión y proyección del Servicio de Administración de Parqueaderos que ofrece *PARQUEARSE* en toda la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, se mantiene exitosamente, con la obtención del parqueadero del Centro Comercial Cabecera 3ª Etapa el 1º de Julio de 2003, la asesoría en la administración del parqueadero de Almacenes Máximo para convertir el Parqueadero privado de Pepe Ganga en publico desde el 5 de mayo de 2003, y la reciente solicitud del Seguro Social para entregar en arriendo el parqueadero externo y el sótano de la Clínica Comuneros, de la ciudad, desde Julio de 2004.

En el crecimiento que abraza a la empresa, se destacan los esfuerzos realizados: en Psicología organizacional para fortalecer el recurso Humano, vital para el éxito en esta empresa de servicios; y a inicios de 2004 con el proceso de desarrollo e implementación de un sistema de Gestión de Calidad con miras a la CERTIFICACIÓN ISO 9001/2000 para la administración y la prestación del servicio de Parqueo de Vehículos, Convirtiéndonos en la primera empresa Colombiana que administra parqueaderos en ser certificada.

Hoy en día, *PARQUEARSE* ofrece a sus clientes ***siempre un espacio cerca***, a través de una red de parqueaderos estratégicamente ubicados en la ciudad de Bucaramanga, convirtiéndose en la única empresa de la ciudad dedicada a la administración de parqueaderos, destacándose por su constante responsabilidad y seriedad.

3.2 ESTRUCTURA INTERNA¹

Al revisar la estructura interna de la empresa, se encontró que existen unos cargos por servicios, personal que no pertenece a la nómina de la empresa, cuya relación con la empresa es para el desarrollo de unas tareas específicas, con informes periódicos y autonomía en la disposición del tiempo de trabajo.

También se encuentran los cargos por nómina o cooperativa, identificados por las líneas consecutivas que señalan la subordinación directa entre los cargos, empleados de nómina o por cooperativa, que efectivamente cumplen un horario de trabajo.

Es notoria la supervisión, autoridad y subordinación de la mayoría de los cargos dentro de la empresa, por parte del Gerente. Su constante actividad como centro del ORGANIGRAMA (Véase la figura 3), permite que la empresa tenga directrices uniformes y actividades que persiguen unos objetivos estratégicos “únicos”, dándole identidad organizacional de fácil reconocimiento para todas las partes interesadas en la operación de la empresa.

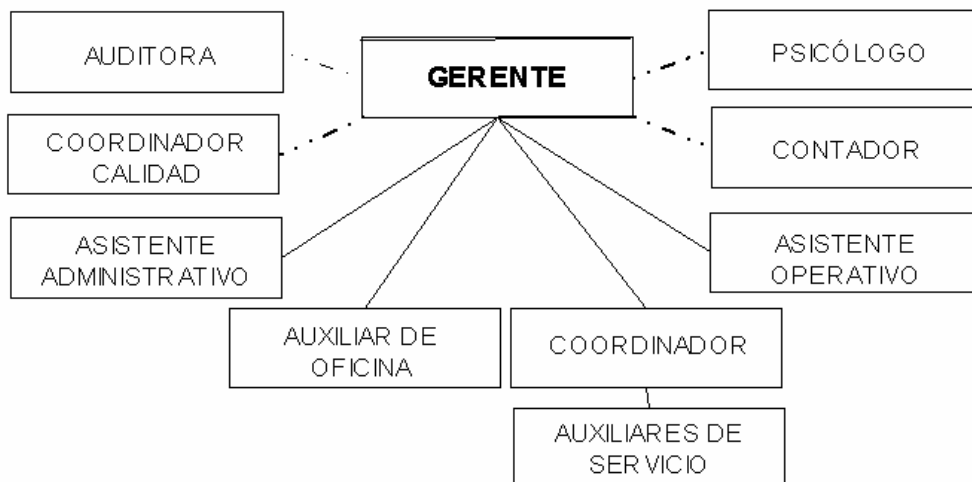


Figura 3. Organigrama de Edgar Hernández Otero – Parquearse

¹Organigrama diseñado para el MAN-03 “Manual de Responsabilidades y Funciones”, dentro de las actividades del proyecto.

3.3 PLANIFICACIÓN FUNDAMENTAL

La planificación fundamental, le permite a una empresa, definir las directrices de las actividades administrativas y operativas, al mismo tiempo que le permite criterios uniformes de evaluación para las decisiones de gerencia.

Cuando todos los empleados conocen “El Norte” que se ha definido para la organización, comprenderán mejor las razones que impulsan las decisiones y las actividades que se piden ejecutar, apoyándolas y mejorándolas para colaborar en el logro de los mismos.

3.3.1 Misión

Una organización puede conocer su operación, porque la realiza constantemente, pero su presentación clara, condensada y delimitada (Que excluya a otros negocios pero que permita el crecimiento creativo) para el público en general, para los actuales clientes y para los nuevos empleados, es de vital importancia para el proceso de creación y toma de “Identidad organizacional”. La misión es “Una definición duradera del objeto de la organización, que la distingue de otras similares”¹ y al plantearla se responden las siguientes preguntas:

¿Qué es lo que realmente hacemos, cuál es nuestro negocio?

¿Cómo lo hacemos?

¿Quiénes son los clientes de nuestros productos o servicios?

¿Cuál es la ventaja competitiva de la empresa?

¿Cuales son las prioridades filosóficas de la organización?

Al realizar este ejercicio para Edgar Hernández Otero – Parquense, se obtuvo la siguiente

¹Planificación fundamental, INS-SA-CAL-001, Revisión 02, Pág.1 A.I.S. Ltda.

Misión:

“Somos una organización especializada en ofrecer áreas físicas para el estacionamiento de automóviles y motos, garantizando a nuestros clientes la protección integral de su vehículo, a través de un recurso humano con vocación de servicio, honestidad y compromiso”.

3.3.2 Visión

Cuando no sabemos para donde vamos, cualquier iniciativa puede resultar buena, pero no ayudará a lograr nuestros objetivos si no tenemos objetivos ni Visión corporativa?

“La declaración de la visión contesta la pregunta: “¿Qué queremos ser?”. La visión consiste en plantear el estado futuro, posible y deseado, por la organización, que incluye metas específicas, para un período determinado”¹

Al realizar este ejercicio para Edgar Hernández Otero – Parquearse, se obtuvo la siguiente Visión:

“Para el año 2006 seremos reconocidos por ser una Organización con sentido humano, especializada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores”.

3.3.3 Objetivos Estratégicos

Para poder enunciar los objetivos estratégicos de la empresa, fue necesario realizar un

¹Planificación fundamental, INS-SA-CAL-001, Revisión 02, Pág.3 A.I.S. Ltda.

detallado estudio de cuatro (4) aspectos que influyen a dónde queremos ir, y son los que claramente identifican donde estamos actualmente:

Amenazas del medio externo hacia la empresa

Oportunidades de la empresa frente al medio externo

Debilidades internas de la empresa

Fortalezas internas de la empresa.

A nivel del medio externo, se consideraron variables como: El estado actual de la economía, los factores culturales, demográficos, sociales, ambientales, las políticas gubernamentales y jurídicas, el estado de la tecnología, los competidores, entre otras.

El estado interno se diagnosticó por medio de factores como la administración de la empresa, el mercadeo, el estado de la función financiera dentro de la empresa, los procesos de producción, el nivel interno desarrollado en cuanto a investigación y desarrollo, sistemas de información, entre otros aspectos.

El resultado es una matriz, de estrategias para desarrollar en la empresa, que busca unos resultados u “Objetivos”. Los objetivos de la empresa fueron diseñados por la Gerencia; teniendo en cuenta que deben ser desafiantes pero consistentes y razonables con la operación de la empresa y el período en que se pretenden alcanzar, claros para todos los que participan en su búsqueda, medibles y verificables.

Al realizar este ejercicio para Edgar Hernández Otero – Parquense, se obtuvieron los siguientes objetivos estratégicos:

“Para el año 2006 nos proponemos:

1. Organizar canales de comunicación internos y externos
2. Centralizar la administración de los procesos de control que mejoren el servicio y apoyen las decisiones de la gerencia

3. Implementar servicios adicionales
4. Establecer políticas internas para la solución de conflictos
5. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001/2000
6. Desarrollar programas de seguridad y Salud ocupacional.
7. Mejorar las instalaciones físicas del área administrativa, bodega y puntos de pago en los parqueaderos”

3.4 DIAGNOSTICO INICIAL DE FORTALEZAS Y ASPECTOS A MEJORAR EN EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE TOMANDO COMO CRITERIO LA NORMA ISO 9001/2000

El diagnóstico inicial se hace para verificar las principales fortalezas y debilidades de la empresa previo al proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001/2000.

En términos generales puede establecerse que existe una cultura empresarial plenamente arraigada en la empresa y su actual operación puede tener rasgos requeridos por la norma que no necesitan ser modificados sino simplemente documentados; mientras que otros requisitos son totalmente nuevos para la empresa por lo cual una revisión general de las principales exigencias de la norma permitirá orientar de mejor manera el trabajo a realizar.

Después de dedicar unos meses al conocimiento detallado de la empresa, se pudo realizar el siguiente diagnóstico general:

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
4.2.3 y 4.2.4	Control de los Documentos y Control de Registros.	<p>-Todos los documentos de la empresa se encuentran controlados por el gerente, quien es la persona que los aprueba antes de su emisión.</p> <p>-En cuanto la protección de los documentos, estos se archivan y organizan por la secretaria.</p> <p>-Los registros de principal control son las facturas por disposición de la DIAN. Los demás se almacenan con los documentos de la empresa, donde sólo accesa el personal de la oficina, los empleados operativos no pueden acceder a los documentos y registros de la oficina.</p>	<p>-No existe un mecanismo de actualización de los documentos.</p> <p>-No existe continuidad en la identificación a los documentos para reciclaje, desecho u obsoletos.</p> <p>-No existe codificación o enumeración de los documentos.</p> <p>-No existe un procedimiento documentado sobre el tratamiento de los documentos y los registros principales de la empresa.</p>
5.3 y 5.4	Política de la calidad y Planificación	---	<p>En la empresa, el concepto de planificación es algo nuevo, no existe misión, visión, política de Calidad ni objetivos estratégicos, por lo cual la actividad de caracterización de procesos permitirá tener una visión real de las actividades que se realizan actualmente y que la operación diaria no ha permitido analizar y proyectar.</p>
5.5.3	Comunicación Interna	<p>En la empresa se utilizan mecanismos de comunicación como: reuniones, memorandos, carteles, entre otros, que se ajustan a la realidad de la empresa y cumplen su función efectivamente.</p>	<p>Es importante mantener estos mecanismos y fortalecerlos, generando los registros faltantes en algunas reuniones y estableciendo regularidad para los mismos.</p>

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
5.6	Revisión por la Dirección	El gerente muestra un gran compromiso en la revisión de los procesos que se realizan en la empresa, cuando el tiempo se lo permite.	No existe un método documentado o sistemático para efectuar una revisión general por parte de la Alta dirección. Del compromiso de la gerencia sólo se evidencia el constante interés, pero no existen registros al respecto, información de entrada, resultados de la misma, o compromisos en la gestión de recursos.
6.2	Recursos Humanos	<p>-El proceso del Talento Humano se coordina directamente por el gerente, y cuenta con la colaboración de una Psicóloga por servicios.</p> <p>-En el proceso de selección, si el personal posee estas habilidades se demuestra por medio de las pruebas psicotécnicas, pruebas de manejo o de caja, y se conservan estos registros, como documentos del Talento humano.</p> <p>-El desempeño de los empleados es evaluado por medio de las "Evaluaciones del Desempeño" a cargo de la Psicóloga y sirve para tomar decisiones sobre la continuidad de los empleados.</p>	<p>-La psicóloga ha elaborado sus propios perfiles y requerimientos básicos en cuanto educación y habilidades para prestar un servicio acorde a las necesidades de los clientes, pero este material no se encuentra dentro de la empresa ni aprobado por el gerente.</p> <p>-La psicóloga determina en sus reuniones con el personal las necesidades de formación del personal y las comunica al gerente de manera verbal, pero no se ejecutan las actividades pertinentes por falta de coordinación y seguimiento.</p>

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
6.3	Infraestructura	-En cuanto la determinación de los espacios de trabajo necesarios para la prestación del servicio de parqueadero, existen planos de casi todos los parqueadero, debidamente delimitados y de las remodelaciones realizadas para mejorar el servicio.	-No existen medidas establecidas para mantener los equipos (los computadores, radios, pilas, espejo de requisita); aunque se tiene contratado con una empresa externa el mantenimiento periódico del hardware utilizado en la prestación del servicio, se presentan múltiples inconvenientes por accidentes en el cuidado básico de estos elementos. -No existe un procedimiento documentado sobre los cuidados básicos de estos elementos, ni documentos debidamente distribuidos a los empleados.
6.4	Ambiente de Trabajo	El ambiente de trabajo se gestiona por medio de la comunicación que permite la Psicóloga de la empresa con los empleados. Además el gerente considera que actividades como paseos de integración, reconocimiento del empleado de la semana, tarjeta y detalle en el día del cumpleaños, hacen que el ambiente de trabajo sea apropiado.	---

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
7.1	Planificación de la Realización del Producto/ Servicio	-Se evidencia una gran fortaleza en el personal que participa de la planeación del servicio, ya que son las personas más adecuadas por su conocimiento y su experiencia en la actividad comercial.	-La planificación para la prestación del servicio, se realiza de manera poco sistemática. Esta planeación no se registra ni almacena para consulta en ninguna parte de la empresa, teniéndose siempre una fuerte necesidad de “buena memoria” de los participantes en estos procesos para poderlos recuperar. -Para el personal que participa en la planeación del Servicio, no existe una secuencia o lista de chequeo que les permita barrer con todos los aspectos importantes en el proceso de planeación, convirtiéndose la memoria en la principal arma para realizar correctamente este trabajo.
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	-En la empresa existe una gran expectativa de suplir y superar las expectativas de los clientes, por esto se brindan nuevos servicios cuando los clientes lo solicitan -Los requisitos legales son primordiales en la operación de la empresa, sobre todo a nivel contable y a nivel operativo, son muy tenidas en cuenta las regulaciones de la alcaldía municipal. -La permanente asesoría de expertos en los temas contables, tributarios, laborales, le permiten a la empresa orientar sus decisiones de manera correcta, en cuanto requisitos legales.	-Los requisitos de los clientes se especificaron en alguna oportunidad, estableciendo conversación directa, pero no existen registros. -no existen inversiones conocidas sobre investigación de mercados u otros métodos de investigación, sobre las necesidades de los clientes. -Con respecto a los requisitos legales, no existen procedimientos especificados, ni una recopilación formal donde se mencione el cumplimiento de estos requisitos en los procesos operativos y administrativos.

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
7.2.2	Revisión de los requisitos Relacionados con el Producto/ Servicio	<p>-La empresa presenta propuesta formales a sus clientes concedentes o arrendatarios (Dependiendo del tipo de contrato), sobre el servicio de administración de parqueaderos, con cálculos previos de ingresos y proyecciones de los ingresos para hacer una oferta del canon de arrendamiento muy real, dentro de las capacidades de la empresa.</p> <p>-Después de firmado el contrato, a medida que transcurre la operación, los cambios que ocurran, son comunicados por parte del gerente a los clientes concedentes o arrendatarios, y de esto quedan los registros de la correspondencia enviada por parte de la empresa.</p>	No queda registros de la planeación previa a la presentación de la propuesta.
7.2.3	Comunicación con el Cliente	La comunicación de la empresa con los clientes concedentes o arrendatarios, son comunes las cartas y los informes periódicos.	La comunicación de la empresa con los clientes, depende del tipo de cliente. Con los usuarios, se da una comunicación verbal en los puntos de servicio, no existe un mecanismo determinado, ni registros de esta interacciones. Las quejas se reciben telefónicamente o vía cartas, pero no quedan registradas. La información sobre el servicio se da por conversación con los clientes que lo solicitan.
7.3	Diseño y Desarrollo	Para esta organización no aplica el diseño y desarrollo, dado que su operación no contempla un constante diseño para la prestación del servicio. Es un servicio estándar para todo el público, y en la empresa son conscientes que está regulado por disposiciones gubernamentales.	---

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
7.4	Compras	<p>-Las verificaciones de los productos comprados se realizan sobre las facturas al momento de recibir los productos, por lo cual este registro se mantiene dentro de la información contable, así como la aprobación posterior a la compra del gerente.</p>	<p>-Las compras dentro de la empresa se designan a varias personas y no existe un responsable del proceso.</p> <p>-Cada proveedor se selecciona por criterios netamente subjetivos, sin realizar cotizaciones, llevados por la urgencia del tiempo.</p> <p>-Las aprobaciones previas a las compras se realizan de forma verbal.</p> <p>-Existen proveedores especiales, dependiendo del tamaño de la compra, pero no se evalúan.</p> <p>-De las pocas actividades que se realizan para las compras no se mantiene registros, se necesita estructurar un procedimiento para las compras y para controlar los inventarios de compras existentes.</p>
7.5.1	Control de la Prestación del Servicio	<p>La supervisión constante del coordinador es el único mecanismo de seguimiento y medición de este proceso operativo.</p>	<p>-A pesar del conocimiento del negocio y la utilización de personal con amplio conocimiento sobre los principales requerimientos en el establecimiento de parqueaderos, no se conservan registro de la forma como se planea el servicio.</p> <p>-No hay instructivos de trabajo de ningún tipo, todas las indicaciones han sido verbales</p>
7.5.4	Propiedad del Cliente	<p>-La custodia de los bienes del cliente se da durante el parqueo de los vehículos con el apoyo de una compañía de vigilancia especializada y cámaras de video en algunos puntos.</p> <p>-La identificación del vehículo del cliente se hace por medio del registro que se entrega al ingreso del vehículo y demuestra la propiedad del cliente sobre su vehículo.</p>	<p>No existe un mecanismo para registrar los daños que sufre un elemento del cliente, ni existe un historial de daños, pero, inmediatamente ocurre un daño, se establece conversación con el cliente para reconocerle económicamente el daño sufrido, sin ningún registro al respecto.</p>

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
7.6	Control de dispositivos de Seguimiento y Medición	Como dispositivo de seguimiento y medición, necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados por los clientes, como es la hora de entrada y salida, se encuentran principalmente los computadores que imprimen estos datos y en otros parqueaderos, los relojes.	pero es poco el control que se tiene sobre los computadores y los relojes, únicamente se revisan (sin registros) por parte del coordinador de cada parqueadero, quien los ajusta cuando requieran.
8.2.1	Satisfacción del Cliente	-Una aproximación a un método para la percepción de la satisfacción del cliente son los comentarios verbales recibidos por los empleados o por el gerente de algunos clientes particulares.	-La empresa no posee un método formal o documentado para el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al servicio que recibe y el cumplimiento de sus requisitos. -No se conservan registros de esta información, por lo tanto no se procesa posteriormente.
8.2.2	Auditoria Interna	---	El proceso de auditoria, forma parte de un concepto nuevo para la empresa. La única auditoria realizada dentro de la empresa son los arqueos de efectivo en los puntos donde se tiene esta responsabilidad, a cargo de una contadora.

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
8.2.3 y 8.2.4	Seguimiento y medición de los procesos y del Servicio	<p>-En algunas ocasiones, los clientes externos utilizan los oficios como medio de comunicación, que producen reacciones en el gerente, quien controla los procesos operativos y administrativos, tomando medidas al respecto.</p> <p>-Se utilizan comunicaciones escritas como cartas y memorandos para hacer correcciones sobre los procesos, únicamente cuando el gerente lo considere necesario.</p>	<p>-Respecto al seguimiento y medición de los procesos o del servicio, la empresa utiliza de método únicamente la comunicación verbal de problemas en el funcionamiento de los procesos o quejas directas de clientes internos o externos.</p> <p>-No existe un historial de estas acciones, sólo en la memoria de los implicados. No existen indicadores que midan el desempeño del procedimiento, ni metas definidas para estos. -La toma de decisiones que aumenten el desempeño del proceso, se basan sólo en el criterio del gerente, que consulta a expertos en el tema (sean empleados o personal externo) y Muchas de estas acciones suceden de manera verbal.</p>
8.3	Control del producto no conforme	<p>-Se generan registros de la conformidad del servicio o los subproductos internos, únicamente cuando se responden estas inconformidades por medio de cartas.</p> <p>-Las no conformidades con respecto a los requisitos legales son de vital importancia en la empresa. La contadora se encarga de toda la parte tributaria y contable.</p>	<p>-Para identificar que un cliente queda inconforme con el servicio o clientes internos están inconformes con los resultados de procesos internos, según el estándar que deben cumplir los resultados del mismo, únicamente se hace de manera verbal.</p> <p>-Las no conformidades con respecto a requisitos del SGC, no existen por que no hay requisitos establecidos.</p> <p>-Cuando la contadora identifica cualquier inconveniente lo comunica telefónicamente en el menor tiempo posible, pero se corrige el problema sin generar registros.</p>

Numeral de la Norma ISO 9001/2000	Temática del Numeral	Fortalezas detectadas	Aspectos a mejorar
8.4	Análisis de Datos	---	No se realiza una recolección sistemática de información que proporcionan los clientes de los diversos procesos, inclusive al cliente concedente arrendatario y el cliente usuario, solamente el gerente de manera verbal pregunta esporádicamente sobre los procesos, tomando acciones correctivas cuando requiera. Son poco utilizadas las acciones preventivas.
8.5	Mejora	Los procesos de mejora son resultado de iniciativas del gerente, en algunas ocasiones por comentarios verbales de los empleados y en otras por observación de la operación de empresas cercanas.	-Son muy comunes las acciones correctivas dirigidas por el mismo gerente, frente a diversas situaciones que se presentan dentro de la empresa. -No está documentado un proceso de mejora, acción preventiva o correctiva.

4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, aparte de la nueva cultura que genera, es la documentación que se levanta sobre todos los aspectos de la empresa, principalmente alrededor de los procesos. A continuación se detallan los pilares de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad, guiados por la estructura documental del Sistema, detalles sobre qué documento es y qué tipo de documentos es, cuál es su función dentro del Sistema, qué tipo de información recopila, Cómo se realizó, su estructura interna y cómo resuelven los requisitos de la norma, los legales o los de los clientes de la empresa

4.1 MANUAL DE CALIDAD

Es el primero y el más importante de los manuales generados en la empresa. La función de los manuales, es condensar instrucciones de cómo realizar algunas actividades, para la consulta de los empleados y así mantener la uniformidad dentro de la empresa. En el caso particular de la empresa, los manuales son un poco extensos y sólo se hace distribución de las páginas necesarias para cada puesto de trabajo (Ejemplo: Páginas del manual de funciones donde se encuentren solamente las funciones del cargo que ocupa actualmente). Se diseñaron tres manuales: El de Calidad, El de Responsabilidades y Funciones, y el de Indicadores.

El manual de calidad debe cumplir con unos requisitos particulares, propios de la Norma ISO 9001/2000, consignados en el numeral 4.2.2; pero el manual de Edgar Hernández Otero – Parquearse, consigna información adicional de otros requisitos de la norma que se

desarrollan en este documento, y así ir resolviéndolos en la documentación del Sistema. Los requisitos que satisface el Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse, son:

4.2.2 a) “La organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión”

Este requisito se encuentra plasmado en la Página 2, en el numeral 4 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse.

4.2.2 b) y c) “La organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya Los Procedimientos documentados establecidos para el Sistema de gestión de Calidad; o referencia a los mismos; y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de Gestión de Calidad”.

Cuando la empresa identificó: ¿cuáles actividades son críticas para la correcta prestación del servicio?, pudo agrupar en procesos las actividades resultantes, partiendo del modelo general:

Procesos Gerenciales, Procesos Administrativos o de soporte, Procesos Operativos, Procesos de Medición, Análisis y Mejora.

Y así se construye el “Mapa de Procesos” (Página 4, en el numeral 8 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse) que muestra gráficamente la interacción de los procesos. Adicional a esto, las “Descripciones de Procesos” (Desde la Página 5 hasta la 22 , en el numeral 9 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse), describen dentro de sus Proveedores y Clientes la relación con los demás procesos internos de la empresa.

Las caracterizaciones de procesos, proporcionan un resumen de cada uno de los procesos

que hacen parte del mapa de procesos. También ayudan a mostrar la Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (Norma ISO 9001/2000 Numeral 4.2.2 literal c) ahorrándonos un complicado diagrama de flechas.

El esquema general de las caracterizaciones de procesos, para el Sistema de Calidad documentado e implementado en la empresa, consta de tres partes:

- La primera muestra la identificación general del proceso.
- La segunda muestra el cuerpo fundamental del proceso con sus actividades divididas en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) y la interacción con los otros procesos por medio de los proveedores y Clientes de ese proceso.
- La tercera muestra los demás datos complementarios, pero necesarios según la norma: el mecanismo de Medición, los documentos relacionados y los requisitos que se satisfacen con ese proceso.

Revisando el esquema con explicaciones de la caracterización de procesos y respondiendo las preguntas allí plasmadas, se construyeron una a una las descripciones presentes en el manual de calidad. (Véase la figura 4)

Proceso	Nombre del Proceso
Objetivo del proceso	¿Cuál es la razón de ser de este proceso? Principalmente, Para qué sirve?
Responsable	Cargo que supervisa el cumplimiento de lo dispuesto en el proceso y su adecuación a la empresa, sin necesidad de realizar TODAS las actividades
Autoridad	Cargo que, sin ser el responsable del proceso, tiene la potestad de tomar decisiones que alimenten las actividades del proceso
Objetivo de calidad relacionado	Cuál es el objetivo de calidad al que apunta este proceso? Ayuda a saber cómo apalanca al Sistema, el proceso en cuestión.

Proveedores: Procesos o entidades que deben ser ejecutados u operar antes de la realización del proceso, para poder efectuar las actividades	Entradas: Documentos o información proveniente de los proveedores antes descritos, necesarios para la ejecución de las actividades del proceso	4. Actuar Qué actividades se hacen para corregir las desviaciones detectadas en la verificación?	1. Planear Qué actividades se hacen para planear todas las actividades del proceso? Cuáles son los previos requeridos?	Salidas: Documentos o información que resulta de la ejecución de las actividades del proceso, y que serán entradas para otros procesos	Clientes: Procesos o entidades que reciben las salidas antes descritas, para convertirlas en entradas para otros procesos.
		3. Verificar Qué actividades se hacen para verificar que lo que se ejecuta concuerda con lo que se planea?	2. Hacer Qué actividades se ejecutan efectivamente en este proceso? Las que producen las principales salidas del proceso?		

Indicador Medio de seguimiento y medición de la efectividad del proceso	Recursos Qué necesitamos para asegurar un desarrollo efectivo del proceso? Y no son entradas. Revisando las 5 m's: Mano de Obra, maquinaria, Método, Moneda, Medio Ambiente	Documentos relacionados Aquí se plasma una relación de todos los documentos internos y externos necesarios para el desarrollo del proceso, facilitando la organización, presentación y la vista global del proceso.	Requisitos Qué requisitos se satisfacen en el desarrollo del proceso? Todo el sistema se enfoca en satisfacerlos, con cuales ayuda este proceso? Cliente: Qué esperan los clientes (Internos o Externos) que se satisface con este proceso? Legales: Normatividad y/o legislación necesaria, que es obligatorio acoger por la actividad económica de la empresa. ISO: Numerales de la Norma que se satisfacen con el proceso.
---	--	---	---

Figura 4. Esquema con explicaciones de las caracterizaciones de procesos de Edgar Hernández Otero – Parquearse

4.2.1 a) “La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de Calidad y de Objetivos de Calidad”

Para cumplir con estos numerales, surge la necesidad de diseñar bases para la planeación estratégica de la empresa. Sabemos que la Política de Calidad es base para los objetivos de

calidad, pero la empresa necesita también Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos (Página 1 y 2, en el numeral 1, 2 y 3 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse, respectivamente). Para lograrlo, se realizaron actividades adicionales de Identificación de Fortalezas y Debilidades Internas, Identificación de oportunidades y Amenazas Externas, Establecimiento de relaciones entre las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes (requisitos del Cliente), con los requisitos legales para el servicio y los establecidos por la empresa para una correcta operación.

Tratando de complementar la planeación estratégica de la empresa realizada, posteriormente se trabajó en la elaboración de la “Política de Calidad” y los “Objetivos de Calidad” (Página 2, en el numeral 5 y 6 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse), teniendo en cuenta, los requisitos de la norma sobre estas directrices (Norma ISO 9001/2000 Numeral **5.3** y **5.4.1**), además de relacionar la razón de ser de la empresa, su compromiso con el cliente y con el Sistema de Gestión de Calidad. Cuando la gerencia redactó la “Política de Calidad”, tuvo en cuenta que: es indispensable el lenguaje sencillo, pocas palabras, de fácil comprensión y recordación para los miembros de la empresa.

5.1 “La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia”

El compromiso de la Gerencia se ve plasmado en una comunicación oficial que realizó la gerencia, para que todos los involucrados con la empresa, vean que existe un líder comprometido con el Sistema de Gestión de la Calidad, comunicando la importancia de satisfacer los requisitos legales y de los clientes, establece la política de Calidad de la empresa y los objetivos de Calidad, asegura la disponibilidad de recursos y la ejecución de las revisiones que el Sistema requiera (Página 3, en el numeral 7 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse)

5.5.2 “La alta dirección, debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que

incluya: asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC; informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora, asegurándose que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización”

Un resumen de la funciones del “Representante de la Gerencia”, denominado en la empresa como “Coordinador de Calidad” resuelve este requisito. (Página 23, en el numeral 10 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse)

5.5.3 “La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de Calidad”

Para la comunicación interna, se establece una matriz (Página 24, en el numeral 11 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse) donde se identifican:

- Los principales canales de comunicación utilizados en la empresa, para la divulgación de la información interna.
- Los responsables de la correcta ejecución y de la efectividad de dicho canal.
- Los involucrados en el fluido de la información.
- La frecuencia con que se utiliza esta canal
- El registro que queda en la organización de la utilización del canal de comunicación
- El tipo de información que se intercambia generalmente por este canal.

7.2.3 “La Organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: la información sobre el producto/ servicio; las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.”

De manera similar a la matriz de comunicación interna, se ilustra la comunicación con el cliente, (Página 25, en el numeral 12 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero –

Parquearse) identificando los canales utilizados, con los ítems antes especificados.

5.6 “Revisión por la dirección”, teniendo en cuenta sus generalidades (**5.6.1**), la información requerida para la revisión (**5.6.2**) y los resultados requeridos para la Revisión (**5.6.3**) se ven suplidos por medio de la actividad denominada “Revisión por la gerencia” con explicaciones detalladas en el manual de calidad para su realización (Página 26, en el numeral 13 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse) y sus registro se presenta en el formato FOR-02 “Revisión por la Gerencia” (Véase Anexo k).

5.4.2 a) “La alta dirección debe asegurarse de que se mantiene la integridad del Sistema de gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este”

Es importante planificar un Sistema de Gestión de la Calidad que perdure frente a los cambios del medio, y tener una secuencia de actividades lógicas que orienten las actividades a seguir dentro de la organización, cuando se presenten situaciones que afecten al sistema de Gestión de Calidad y exija cambios en su estructura fundamental. Esto es lo que se explica en esta parte del manual de calidad. (Página 26 y 27, en el numeral 14 del Manual de Calidad de Edgar Hernández Otero – Parquearse)

4.2 *PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC*

Los Procedimientos documentados del SGC, se elaboraron sobre la identificación general realizada en el Mapa de procesos, el cual fue estructura y guía para la documentación de los mismos. Se diseñaron recopilando información de los involucrados en cada una de las actividades o secuencia identificada de actividades, y se implementaron, recibiendo algunas modificaciones que la operación exigió.

Los procedimientos más fuertes de la empresa (PRO-03 “Procedimiento Relación con Concedentes y Arrendatarios y Planeación del Servicio” por el lado de la administración de

parqueaderos, y PRO-11 “Procedimiento Operativo Parqueadero” por el lado de prestación del servicio de parqueadero público de vehículos) no se encuentran incluidos dentro de los anexos, para reservar la operación fundamental de la empresa, pero los demás procedimientos de la empresa se anexan. (Véase Anexos desde el B hasta el J)

Cuando se estructuraron los procedimientos, se pensó en el tipo de personal que maneja la empresa, los niveles de educación y capacitación previos, y teniendo en cuenta esto, debieron ser documentos de forma sencilla, con apoyo de gráficos para facilitar la comprensión del proceso. El esquema general de los procedimientos consta de:

1. OBJETO Y ALCANCE: Delimitando las actividades que se encontraran en este procedimiento y cuál es el objetivo que persigue el procedimiento en cuestión.
2. CONSIDERACIONES GENERALES: donde se aclaran políticas generales para aplicar a las actividades que se presentan en la secuencia, pero que por organización del documento, no se pueden incluir en las casillas del diagrama.
3. A continuación sigue una tabla que cumple con el esquema de todos los procedimientos, que en su desarrollo guardan la relación horizontal de explicación y vertical de secuencia, cuantas casillas fueran necesarias. (Véase la figura 5)

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	Qué cargo se hace responsable de la ejecución de esta actividad?	Aumentar el grado de detalle de la actividad correspondiente, siguiendo la secuencia de actividades del procedimiento y complementando el objeto de su realización.

figura 5. Esquema de los procedimientos de Edgar Hernández Otero - Parquearse

4.3 *PROTOCOLOS DE SERVICIOS DEL SGC*

Dentro de la estructura documental del SGC de la empresa, y en el siguiente escalón de jerarquía de los documentos, se encuentran los Protocolos de Servicios (Codificados como PS) que son plegables que resumen indicaciones para todos los empleados de la empresa.

Los protocolos elaborados dentro del alcance del proyecto fueron dirigidos al cuidado de los equipos, a las medidas de seguridad dentro de un parqueadero y a la secuencia de actividades en la inducción de los nuevos empleados, pero quedaron como alternativa adicional a los manuales, de fácil emisión y distribución para todos los empleados.

4.4 *FORMATOS Y REGISTROS DEL SGC*

Los Formatos son las semillas para poder crear la cultura del registro, si la semilla no se encuentran en condiciones óptimas, se puede perder el esfuerzo y no se obtendrán los frutos deseados: unos registros útiles y completos para el SGC.

Los Formatos del SGC, se elaboraron teniendo en cuenta que era una nueva cultura a implementar y que la lucha con los paradigmas de los empleados no iba a faltar.

Los registros en las actividades operativas eran considerados pérdida de tiempo; pero, para contrarrestar esta creencia, los formatos fueron diseñados únicamente con los campos de la información requerida, que quedara plasmada de la manera más sencilla posible, según el nivel educativo de los empleados y la operación tan agitada de la empresa. También favoreció al proceso la existencia previa de algunos formatos, que tan sólo fueron incluidos dentro del SGC (Codificación del Control de Documentos) y ayudaron orientando sobre el tipo de formato que acogerían los empleados.

Al diseñar los formatos, se tuvo en cuenta:

- ¿Cuál es la información que se requiere obtener para efectuar un determinado análisis posterior?
- Cómo es la organización de la empresa, de dónde y hacia dónde van a fluir los registros?
- Cuál es el nivel de educación y capacitación requerido para las personas encargadas de llenar los registros y de interpretarlos?
- ¿Qué datos hace falta recoger para obtener esta información?

Se tomaron formatos para registros, similares a otras empresas que recibían la misma asesoría de A.I.S. Ltda. Especialmente los enfocados a requisitos de la norma claramente identificados (compras, Auditorias, No conformidades, entre otros), dándoles el enfoque que necesitaban para ser funcional y prácticos en esta empresa. Se diseñaron plantillas de las que antes de su emisión, se capacitó sobre su uso y consultó sobre cómo podemos hacer estos nuevos procesos más ágiles a los encargados de la actividad involucrada. Actualmente están a disposición de quienes desarrollan cada actividad.

Todas las empresas son diferentes, dependen del personal, de las directivas, casi como una persona se diferencia de otra, y hay que tener en cuenta que la fórmula para el éxito en una empresa, puede ser la fórmula para el fracaso en otra empresa, si no se adapta a su realidad.

“IMPORTANCIA DE LOS REGISTROS”¹

La filosofía del sistema de calidad supone que si las actividades son planeadas y documentadas, es más fácil repetir una y otra vez los procesos operativos que logran los estándares de calidad deseados.

La importancia de este sistema documental radica principalmente en que se pasa de una cultura oral a una cultura escrita; en que se especifican con claridad los

¹ Material del Curso “Sistemas de Gestión de Calidad”, Sena-Santander, Módulo I Fundamentación de un sistema de Gestión de Calidad.

procedimientos de trabajo, las responsabilidades de cada área, las especificaciones técnicas que deben cubrir los productos o servicios, los métodos de verificación y prueba, así como los *registros de ejecución, atención y servicio que se brinda al cliente*, para poder demostrarlo posteriormente y conducir al sistema a un proceso de mejora continua; evolucionando permanentemente desde adentro de la empresa hacia afuera, trayendo por consecuencia un círculo virtuoso en el que cada vez se encadenan más empresas y mejoran la calidad de sus productos o servicios.

En la gestión de la calidad se pretende recoger y ordenar los datos que suministren una información más comprensible a los fines previstos, utilizando instrumentos como son los sistemas de registros. En calidad *se entiende por registro el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ya realizadas*. Un eficiente control de gestión en empresas, exige información sobre distintos aspectos de las mismas, que se generan a lo largo de los procesos productivos y comerciales.

La calidad y cantidad de los datos, hechos y acontecimientos difícilmente pueden ser retenidos por la memoria, porque esta facultad humana pierde capacidad de retención de información en función del transcurso del tiempo. Es por ello que a esta memoria subjetiva se le debe oponer una memoria objetiva que son los sistemas de registros de forma que se almacenen datos que serán de suma utilidad en la toma de decisiones.

Si bien los sistemas de registros son valiosos en una correcta gestión empresarial, en la mayoría de los casos se observa que productores y técnicos no hacen uso de ellos. Investigaciones al respecto nos permiten concluir sobre la existencia de dos situaciones; aquellos que desconocen la existencia de los sistemas de registros y aquellos otros que habiéndolo conocido no lo usan porque no les han dado respuesta a sus necesidades, evaluando que los costos medidos en tiempo, son superiores a los beneficios otorgados por estos.

En la segunda situación entre los principales argumentos se esgrime el de ser demasiados complejos, incompletos, excesivos o repetitivos en información, mal diseñados. A nuestro entender estas situaciones tiene su razón de ser en la forma rígida y estructurada en que técnicos y productores recibieron información o fueron capacitados sobre el uso de sistemas de registros. “

5 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Para el proceso que se desarrolló en Parquearse, la capacitación estuvo ligada a las actividades de implementación.

La capacitación de todos los empleados de parquearse, se dio en dos etapas:

- Partiendo de la premisa, que las cabezas visibles de la empresa (Gerente, Asistente operativa, Contadora, Psicóloga, Asistente Administrativa y Coordinadores de cada parqueadero) son quienes más conocen las actividades que se realizan diariamente en la empresa para poder involucrarlas en los procesos a documentar; y que son ellos quienes poseen la información necesaria, por que la cultura del registro se encontraba muy incipiente; se les explicaron los componentes de las caracterizaciones de procesos y el mecanismo para identificación de las actividades críticas en la realización de los procesos esbozados en el mapa de procesos identificados.
- La segunda parte se dio por medio de la capacitación concentrada en todos los demás empleados que no eran responsables de procesos (Véase anexo L), dándoles a conocer la estructura por procesos ya documentada en la empresa y la secuencia de actividades de cada uno de los procesos para que conocieran el funcionamiento interno de la empresa y las actividades vitales en que participan, desde su cargo operativo dentro de la empresa: formatos que deben llenar, para donde llevan información, cómo debe presentarse esa información y por qué, qué indicadores poseen los procesos y por qué, actividades de supervisión de equipos, detalles sobre la limpieza, Etc.

Estas actividades de capacitación tuvieron como obstáculo que los responsables de

procesos debían destinar tiempo para estas actividades, interrumpiendo su labor cotidiana. Para contrarrestarlo, fue muy importante el respaldo de Gerencia y la perseverancia de la estudiante, coordinadora de Calidad, puesto que generar una cultura de Calidad es bastante complicado y exige mucha continuidad.

Un mito importante a eliminar, fue el hecho que todas las personas suponían que el responsable es la persona que hace **todas** las actividades de un proceso, cuando su verdadera razón es decretar las directrices, modificarlas según se necesite y supervisar la correcta realización de las actividades. El trabajo en equipo es una gran necesidad para el logro de esta organización interna, ya que unos cargos colaboran en algunas actividades, pero la supervisión general se da **Sólo** por el responsable. Este cambio de mentalidad ha sido gradual y complicado porque desde gerencia también existía la dificultad que **todo** lo supervisa el gerente, y todavía quiere supervisar todas las actividades, pero ahora lo hace enfocándose a cada uno de los procesos con un responsable de fácil identificación y no por tareas individuales como antes.

Para el personal operativo fue muy similar el inconveniente del tiempo. Tuvieron que destinar una jornada adicional a sus labores cotidianas para las capacitaciones, la empresa tuvo que invertir en turnos para el personal adicional que debía cubrir las jornadas de capacitación, y dada la distribución de los parqueaderos de la empresa y el inicio/ fin de la jornada laboral, se requirió conformar dos grupos para las capacitaciones coordinando también dos grupos de turnos de reemplazos.

Muy favorable para el desarrollo de estas reuniones fueron las condiciones de espacio, en la sala de reuniones del Centro Comercial Cabecera III Etapa para el grupo de la mañana y en la Oficina administrativa de Parquearse en El Centro internacional de negocios “La Triada” para el grupo de la tarde, ya que fueron agradables y apropiadas para la realización de dinámicas, dramatizaciones, juegos, evaluaciones escritas, el uso de tablero de acrílico y carteles, entre otras actividades de apoyo.

Para las retroalimentaciones de las capacitaciones, se contó también con la colaboración de

los proveedores de la empresa, quienes se vincularon con elementos publicitarios y pequeños obsequios, que fueron entregados como “premios” a los empleados en las actividades de retroalimentación, además de refrigerios proporcionados por la empresa en algunas reuniones que ayudaron a motivar la activa participación de todos los empleados.

En la medida que se realizaban las reuniones para socializar el proceso, se liberaba e iniciaba su implementación, pero la implementación fue además el resultado de una correcta planeación y documentación del sistema, de lo contrario hubiera sido imposible poner en marcha el sistema. Acercándose la fecha de Auditoria, fue necesario aumentar esfuerzos, en el desarrollo de actividades que garantizaran la implementación en el tiempo estipulado (Concluir las capacitaciones de manera intensiva, y delegar la revisión de la implementación de los procedimientos a los coordinadores de cada parqueadero).

6 EVIDENCIAS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN.

Para evidenciar los procesos de capacitación antes descritos, se anexan las asistencias a estas actividades (Ver anexo L), que en su encabezado describe la actividad que se estaba realizando, la fecha, el lugar y dejar ver que se realizaba doble capacitación, con la misma temática: una en C.C. Cabecera III Etapa y otra en la Oficina administrativa. Las capacitaciones barrieron uno a uno los procesos del mapa de Procesos de la empresa y algunas actividades lúdicas de retroalimentación, según el día y la temática ya revisada.

7 RESULTADOS DE AUDITORIAS

Cuando se realizaron las auditorias dentro de la empresa, se generaron informes finales de auditoria, que son propiedad de la empresa que los genera y de quienes los reciben, y se deben tratar con mucha confidencialidad. Como excepción particular, se exponen a continuación, los principales hallazgos de Estas auditorias, las acciones correctivas que se generaron al respecto y los registros que quedan en la empresa de esas acciones levantadas.

7.1 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD AIC N° 1

Esta auditoria fue realizada el 17 y 18 de Marzo de 2005 a cargo del Auditor Interno Magda Lucía Angarita Rozo, asesor de A.I.S. Ltda.

Como resultados de la auditoria y actividades posteriores a la misma se presentan los siguientes resultados:

7.1.1 Fortalezas

- El Sistema de Gestión de Calidad ha sido diseñado según la realidad de la empresa, lo cual facilita su implementación y seguimiento.
- Es posible evidenciar el compromiso de la alta dirección a través de su vivencia diaria.

- Los procesos son sólidos en cuanto a su implementación y operación.
- La documentación del Sistema es clara, sencilla y fácil de interpretar por todos los miembros de la empresa.

7.1.2 No Conformidades y Observaciones encontradas, sus Acciones y Registros.

Para mostrar de manera condensada, se listan las no conformidades detectadas en el sistema por el auditor, la acción posterior ejecutada en la empresa para corregir cada no conformidad y el registro que se generó.

<i>NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN EL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
Planificación del SGC: Para el personal no son claros los términos: responsable del SGC, revisión por la gerencia, auditoria interna de calidad, proceso, procedimiento, competencias, producto no conforme, acción correctiva, corrección.	Explicación de los términos en cuestión, en una actividad de capacitación a los empleados y los responsables de procesos en reuniones planeadas conjuntamente.	Asistencia del día 29 de marzo de 2005 (Véase anexo M) y Acción N° 11
Planificación del SGC: No hay indicadores de gestión actualizados para la mayoría de procesos.	Actualización y replanteamiento de los indicadores de Gestión, entregándolos a los responsables del cálculo	Registros de los Indicadores de procesos calculados y entregados a los responsables de procesos y a gerencia
Control de documentos y registros: FOR-02, rev 1, listado maestro de documentos: no está actualizado.	Actualización del listado Maestro de documentos	FOR-03 “Listado Maestro de documentos” R1 Actualizado
Control de documentos y registros: Formato “novedades de horario” no	Vinculación del formato al	FOR-55 “Novedades de

<i>NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN EL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
está vinculado al SGC.	Sistema de Calidad	Nómina”
Control de documentos y registros: Manual de funciones no está aún aprobado.	Inicio del proceso de aprobación, y el recorrido sobre los cargos para la aprobación	Acción N° 16
Compras: FOR-18, rev 1, Solicitud de servicios para parqueadero: no se diligencia en su totalidad.	Socialización con la gerencia y con los empleados de los ítems verdaderamente necesarios y modificación del formato	FOR-18 “Solicitud de Servicios” R2
Relación con concedentes y arrendatarios – planeación del servicio: El procedimiento no establece el tratamiento para las quejas y reclamos presentados de manera verbal.	Se redactó e incluyó en el procedimiento de Satisfacción del Cliente	PRO-05 “Procedimiento Satisfacción del Cliente” R3
Contable financiero: FOR-36, rev 1, Jornadas laboradas como turnos: no registra VoBo del coordinador encargado. Espacios en blanco repetitivos en este formato.	Se reforzó con los encargados de los procesos la importancia de llenar todos los espacios diseñados en los formatos	Acción N° 3
Contable financiero: FOR-35, rev 1, Jornada laborada en eventos: no se hace uso de la “hora militar” según lo establecido en el mismo formato.	Se reforzó a todos los empleados, en reunión, la importancia de la hora militar y se recaló a los responsables de procesos que exijan estas indicaciones dadas a los pie de página de los documentos	Asistencia del día 29 de marzo de 2005 (Véase anexo M)
Parqueadero: No hay registro de los elementos entregados al parqueadero por el cliente (Bucarica).	Se inicia un estudio en cabecera para crear un puesto que realice un inventario inicial de los elementos de los vehículos, y se inicia una acción correctiva que estudie alternativas para la información requerida (en el sistema de Información o por formato)	Acción N° 21
Parqueadero: Registro de casos fortuitos mes de febrero todavía se encuentra en el parqueadero	Se reforzó a todos los empleados la importancia de entregar los	Asistencia del día 29 de marzo de

<i>NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN EL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
(Bucarica).	documentos a tiempo en la oficina administrativa, para procesar la información.	2005 (Véase anexo M)
Parqueadero: Las llaves entregadas al coordinador sólo se marcan cuando se entregan al punto de pago (Bucarica).	Esto fue un olvido del coordinador, no es lo usual, por lo cual se reforzó a los empleados la importancia de realizar los procesos tal como se tiene escritos.	Asistencia del día 29 de marzo de 2005 (Véase anexo M)
Parqueadero: Rolando realiza el registro de vehículos durante su turno, en el sistema de información del parqueadero, bajo la sesión del usuario Adrián (Cabecera).	Esto fue un olvido del auxiliar, no es lo usual, por lo cual se reforzó a los empleados la importancia de realizar los procesos tal como se tiene escritos.	Asistencia del día 29 de marzo de 2005 (Véase anexo M)
Infraestructura y seguridad: debería establecerse la metodología, frecuencia y registro para la verificación de los equipos de seguimiento y medición.	Se redactó e incluyó en el procedimiento de Infraestructura y Seguridad	PRO-10 “Infraestructura y Seguridad” R2

Dentro de las observaciones encontradas al sistema, que no merecen levantarse como no conformidades porque no atentan contra los requisitos plasmados en la documentación del sistema y por criterio del auditor, se encuentran:

O: Infraestructura y seguridad: Deberían describirse las actividades a seguir en cuanto a facturación (novedades) cuando el sistema falla

O: Control de Documentos y Registros: Para un mayor control, el listado de proveedores debe tener fecha de Actualización, y dada esta observación, TODOS los listados deben tenerla.

7.2 PRIMERA REVISION EXTERNA: PRE-AUDITORIA DEL CDE

Por el contrato del subsidio firmado con el CDE- Cámara de Comercio de Bucaramanga, se cuenta con actividades de verificación, como una Pre-Auditoria a cargo de una firma de consultores diferente a los consultores de apoyo designados por el mismo programa.

La Pre-Auditoria, que se realizó el 30 de Marzo de 2005, a cargo de la firma “QSH-Consultores” bajo la dirección del auditor Líder Jose Ulises Correa y con la participación del Auditor Edward Silva. Por el tipo de contrato establecido, se realizaron solamente observaciones críticas (Identificadas por el símbolo “OC” en la columna de Observaciones Realizadas al Sistema) y observaciones (que no tienen símbolo en la misma columna). Adicionalmente a las acciones levantadas, se reunió al personal y se le comentaron las observaciones más importantes para buscar su colaboración en el tratamiento de las mismas (Véase anexo N).

Los documentos proporcionados por la firma, son confidenciales, y su información sólo se puede proporcionar al CDE, y a los auditados, por lo cual se presenta sólo una síntesis de los resultados de esta actividad a continuación.

7.2.1 Aspectos Favorables¹

- La gerencia de la organización está comprometida con la implementación y mejora del Sistema de Calidad a través del cumplimiento de las responsabilidades asignadas por el sistema de Calidad y del suministro de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del mismo.
- La gerencia de la organización muestra un buen nivel de profesionalismo, conocimiento

¹ Título e Información tomada textualmente del Informe final de Auditoria de QSH Consultores, Número 029-2005, del 30 de Marzo de 2005

y experiencia del negocio.

- Se evidencia alto nivel de compromiso por parte del personal de la organización, en las actividades de desarrollo, cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Se observa un buen sentido de orden, limpieza e infraestructura adecuada a las necesidades de la organización.

7.2.2 Observaciones Realizadas al Sistema, sus Acciones y Registros

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
Se recomienda reevaluar el alcance del SGC, teniendo en cuenta los procesos actualmente definidos. Según el PRO-03 y lo revisado, las sedes sujetas a la auditoria son temporales, no propias	Reevaluación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, enfocándose a la “Administración de parqueaderos y prestación del servicio de parqueadero de Vehículos”	Pág.2 MAN-01 R3
OC: Algunas caracterizaciones de proceso deben reevaluar las actividades referenciadas porque no coinciden con lo que se hace	Ajuste en la redacción de las actividades resumidas en las caracterizaciones de procesos, por parte de cada responsable. Inclusión de los procedimientos faltantes en las caracterizaciones de procesos	Caracterizaciones de procesos en el MAN-01 R3
OC: La definición de requisitos aplicables no es muy clara, y en el proceso “Infraestructura y Seguridad” no referencia la aplicación del decreto de condiciones Generales.	Inclusión del decreto que Decreto reglamenta la operación e incrementa las tarifas de los parqueaderos públicos en la caracterización de Infraestructura y Seguridad.	Caracterizaciones del proceso Infraestructura y Seguridad en el MAN-01 R4
OC: No se evidencia alineamiento entre los tres objetivos de Calidad definidos y los indicadores de Calidad.	Establecimiento de la relación entre los objetivos de Calidad y los indicadores de cada proceso por medio de una matriz que interrelaciona uno a uno	Hoja de índice del FOR-57 “Indicadores de Procesos” R1

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
OC: Los requisitos legales no están identificados, ni controlados respecto a su actualización. No se evidencia control de los documentos externos en cuanto a su identificación y actualización.	Actualización del listado de documentos externos, para identificar y controlar la actualización de los requisitos legales	FOR-08 “Listado de documentos Externos” R1 Actualizado
OC: No se ha realizado la revisión gerencial	Ejecución de la Revisión Gerencial	Registro de FOR-02 “Revisión por la Gerencia” N°1
OC: no se pudo evidenciar el tratamiento de las no conformidades, cada proceso maneja sus acciones de mejora, pero no existe control sobre el inventario, el estado y la eficacia de las acciones tomadas	Diseño e implementación de un cuadro de resumen del estado de las acciones levantadas, para poder realizar un adecuado seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y mejoras	Registro del FOR-56 “Listado de Acciones levantadas”
OC: Tecnoglobal y Conalsistemas son proveedores recientes, aproximadamente un mes, sin embargo no se evidenció aplicación de los criterios de selección de proveedores actualmente definidos	Realización de la selección de proveedores de Tecnoglobal y Conalsistemas	Registros de las evaluaciones realizadas
OC: Se recomienda reforzar los criterios de selección de los proveedores tomando en cuenta la calidad del producto suministrado, garantía, etc. Adicional a precio y forma de pago que es el énfasis actual	Aumento de un espacio en blanco para un criterio adicional de selección de proveedores	FOR-22 “Selección de Proveedores” R2
OC: No hay periodicidad definida para la reevaluación de proveedores.	Definición de la periodicidad para la reevaluación de proveedores, incluyendo una columna con este dato para los proveedores más importantes, en el listado de proveedores	FOR-20 “Listado de Proveedores” R3
OC: No se evidencian disposiciones para el control del producto no conforme en Compras	Se redactaron e incluyeron en el procedimiento de Compras, las actividades cuando el encargado	PRO-02 “Procedimiento para el Control

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
	se topa con producto comprado no conforme	de las Compras” R4
OC: el procedimiento PRO-01 R2, referencia sello de copia controlada para copias y documentos originales, sin embargo no se pudo evidenciar documentación que cumpla esta disposición	Redacción e inclusión en el Procedimiento de Documentos del mecanismo de control de los originales, por medio de su registro de creación y aprobación	PRO-01 “Procedimiento para el control de Documentos y Registros” R3
OC: Claridad en el control sobre los documentos y se distribuyen a los funcionarios teniendo una alta rotación de personal. Es importante determinar un mecanismo de control sobre estos	Se aumentó el control en la recolección de los documentos entregado a los empleados, por medio de un aumento del paz y salvo con respecto a los documentos	FOR-43 “Paz y Salvo de liquidación” R2
OC: El listado maestro de registro no está actualizado. El tiempo de retención de los registros no toma en cuenta los ciclos de auditorias externas y especifica tiempos de retención de cuatro (4) meses para registro importantes del sistema de gestión de calidad. Ej. Medición de la satisfacción del cliente.	Actualización del listado de Registros, evaluando de mejor manera el tiempo de disposición y aumentando el detalle en el tiempo de almacenamiento en archivo activo e inactivo.	FOR-08 “Listado Maestro de Registros” R2 Actualizado
OC: No es posible evidenciar acciones (registros) para el control del producto no conforme en Recepción (Proceso de Compras).	Inicio del control de las eventualidades con los proveedores para soportar las reevaluaciones realizadas a los proveedores	Listado de Sucesos con los proveedores
OC: Las descripciones de procesos, los procedimientos para acciones correctivas, preventivas, mejoras y no conformidades, son muy similares, generando confusión y desgaste, se recomienda la necesidad de tener dos procedimientos por separado y tan documentados, duplicando información.	Fusión de los Procedimientos de Control de No conformidades y Mejora, por que eran muy similares y generaban confusiones.	PRO-07 “Procedimiento Control de No conformidades y Mejora” R3

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
OC: Se evidenció un informe de auditoria en medio magnético, se incumplió con la disposición de entregarlo a la gerencia máximo una semana después de realizada la auditoria.	Entrega del Informe de Auditoria de la Auditoria Interna de Calidad N° 1	Registro del FOR-54 “Informe Final de Auditoria” R1
El programa de auditorias no se cumplió en la fecha de realización de la primera auditoria. Estaba programada para el 3, 4 y 5 de Marzo y se realizó el 17y18. El programa no estaba actualizado	Actualización del Programa de Auditorias.	Registro del FOR-44 “Programa General de Auditorias de Calidad” R1
OC: No se pudo evidenciar los soportes de la competencia del auditor Magda Angarita.	Recolección de los soportes de las competencias del Auditor Interno Magda Lucía Angarita	HV de Magda Lucía Angarita, en registro magnético
OC: No se tienen definidos auditores internos, aunque se evidencia el perfil definido.	Se concluyó la capacitación de Auditores Internos por parte de A.I.S. Ltda. que no se había realizado y por esto no habían auditores Internos dentro de la empresa	Registro FOR-07 “Asistencia a las Actividades de Capacitación” de la actividad (Véase anexo Ñ)
OC: No se ha realizado la medición de la satisfacción del cliente interno como lo especifica el procedimiento de Satisfacción del Cliente. No participa la Coordinadora de Calidad, sólo la Psicóloga y los registros no se pudieron evidenciar, están en otro lugar	Cambio de la medición de la Satisfacción del Cliente interno al Procedimiento de Control del Talento Humano, porque ese día no se pudo evidenciar por falta de disponibilidad de los registros	PRO-04 “Procedimiento para el control del Talento Humano Y ambiente de Trabajo” R4
El procedimiento PRO-09 Contable Financiero, contempla como objetivo del proceso el logro de la rentabilidad, no hay indicador para determinar su cumplimiento.	Inclusión de un nuevo indicador en el Proceso contable Financiero, que da el ROA del mes	Estados de Resultados del Mes de Cada Parqueaderos, desde Abril/05
El manual de funciones MAN-03,	Aprobación del manual de	MAN-03

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
está en proceso de revisión, aún no está liberado para su uso.	Funciones y publicación del mismo a disposición del público	“Manual de Responsabilidades y Funciones” R1
No se pudo evidenciar algunos registros de la competencia del personal. Ej. Carlos Camargo, Bachiller (No registro), Formación: manejo de computadores (No registro)	Recolección de los soportes faltantes para las competencias de los empleados	Hojas de Vida de los Empleados
No se pudieron evidenciar registros de la evaluación de la eficacia de las capacitaciones, no está definida su metodología	Se generó y se implementó un formato para la evaluación de la eficacia de las capacitaciones	FOR-62 “Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones” R1
No se pudo evidenciar una evaluación formal de las competencias del personal, por la falta de enfoque al respecto de las evaluaciones de desempeño revisadas.	Se levantó una acción correctiva para cambiar la presentación de las evaluaciones del desempeño de los empleados para que puedan evaluar las competencias descritas	Acción N° 17
Se debe mejorar el archivo de los diferentes registros del proceso, se dificulta la obtención de los registros, algunos magnéticos y algunos impresos	Para mejorar el archivo de los registros del proceso Relación con Concedentes y Arrendatarios y planeación del servicio	Nuevas Carpetas de Planos y Propuestas.
Los procedimientos PRO-11 Operativo Parqueadero y PRO-06 Control de no conformidades, no se encuentran en el sitio (Parqueadero Cabecera), lo cual dificulta su cumplimiento, y el proceso de auditoria, a pesar de estar enunciados en la caracterización de procesos como documentos relacionados	Se distribuyeron los procedimientos faltantes en los parqueaderos	Registros de las listas de distribución
En caso de falla del computador, falta de energía u otro, la alternativa para	Como relojes alternativos para las caídas de luz o fallas del sistema,	Memorandos de Entrega de

<i>OBSERVACIÓN REALIZADA AL SISTEMA</i>	<i>ACCION CORRECTIVA REALIZADA</i>	<i>REGISTRO DE LA ACCION</i>
determinar el tiempo a facturar es el reloj personal del cajero (No se tienen relojes alternativos)	se proporcionó a cada punto de trabajo un reloj de pila	relojes a los coordinadores
Se debe mejorar el archivo de los documentos relativos al proceso de parqueadero, se tienen sueltos en un casillero.	Para mejorar el archivo de los documentos en los parqueaderos, se adquirieron carpetas debidamente marcadas para organizar los documentos de Calidad, dados a los coordinadores, como centro de información	Nuevas Carpetas de Documentos de Calidad en los parqueaderos.

7.3 SEGUNDA REVISION EXTERNA: AUDITORIA DE OTORGAMIENTO POR ICONTEC

La Auditoria de otorgamiento, que se realizó el 31 de Mayo de 2005, a cargo de ICONTEC bajo la dirección del auditor Líder Maria Isabel Tolosa Sarache y con la participación del Auditor Carlos Alfredo Rueda, arrojó tres (3) no conformidades menores, que según procedimientos internos de ICONTEC, se encuentra dentro de los límites que permiten otorgar la recomendación a certificación.

“Es obligatorio entregar las SAC diligenciadas (Solicitudes de Acciones correctivas, en formato de ICONTEC), de las no conformidades menores que arrojó la auditoria de otorgamiento, porque en un proceso de auditoria de certificación las no conformidades menores pueden quedar abiertas, y se debe evidenciar el plan de acción a ejecutar para llevar a cabo el cierre de las mismas, esta documentación es revisada no solo por el auditor, sino también por el Consejo de Certificación en Bogotá, quien basado en la información propia de la auditoria incluyendo estos planes de acción, toma la decisión de certificar la empresa.

El informe de auditoria, junto con las SACs y los planes de acción son revisados por un miembro calificado del Comité de Certificación Sistema, quien da un concepto al respecto y posteriormente ésta información es remitida al Consejo de Certificación Sistema la última semana del mes, quien ratifica la decisión del Comité y formaliza la certificación de la empresa. Después de cinco (5) hábiles es entregado a la regional respectiva.

Una vez la empresa se certifica se realiza la entrega formal de la certificación y anexo a esta, se entregan el Manual de Imagen de ICONTEC, el cual contiene las especificaciones respecto al uso del logo; la notificación de la certificación, el contrato de mantenimiento, la notificación de la duración de las auditorias de seguimiento y renovación y las condiciones y términos de referencia”¹.

A la fecha, el certificado se encuentra en el trámite en la ciudad de Bogotá, pero para dar constancia y como respaldo al resultado obtenido en la auditoria de otorgamiento, ICONTEC emite un certificado del estado actual del proceso (Véase anexo P)

Los documentos proporcionados por la entidad certificadora, tiene una cláusula de privacidad que prohíbe divulgarlo a terceros, sólo se entregará a la empresa después de realizada la auditoria, por lo cual también en este caso, sólo se presenta una síntesis de los resultados de esta actividad.

7.3.1 Fortalezas de la Organización

A continuación se destacan los aspectos más relevantes en cuanto las fortalezas de la organización, que apoyan al cumplimiento de los requisitos en la organización, según los hallazgos de los auditores de ICONTEC.

¹ Información proporcionada por la Ing. Claudia Gómez, Coordinadora Regional de ICONTEC.

- **Compromiso de la dirección**, Conocimiento del negocio de la Gerencia y su compromiso con la calidad permiten un adecuado enfoque del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al alcance de los servicios y las características de la organización.
- **Evolución de la cultura de calidad**, especialmente en el mantenimiento de evidencias y el adecuado registro, permiten la oportunidad de la información y el mejoramiento de la organización con la toma de acciones basada en hechos.
- **El mantenimiento de clientes** en el tiempo, en el Parqueadero Cabecera, respalda la confianza del cliente y el cumplimiento de los requisitos acordados.

7.3.2 No conformidades menores encontradas y reportadas, análisis de causas y acción correctiva levantada¹

No Conformidad Menor N° 1

No se tiene evidencia de la realización de auditorías internas en los parqueaderos Parquarse III Etapa, Cenfer y Comuneros, para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma ISO 9001/2000.

Causa(s) N°1

El pensar que la auditoría es una muestra de la empresa, nos llevó a realizar un ciclo de auditorías parcial en cuanto nuestras sedes de operación, pero estamos conscientes de la necesidad de realizar un ciclo de auditorías colectivamente exhaustivas, ya que los responsables son personas diferentes pero es el mismo proceso que debe unificarse y fortalecerse.

¹ Información proporcionada a ICONTEC en sus SACs, por parte de EDGAR HERNÁNDEZ OTERO - PARQUEARSE.

Acción Correctiva N° 1

La corrección inmediata va a ser la programación de auditorias para los parqueaderos que nos hacen falta: III Etapa, Cenfer y Comuneros, pero la acción correctiva que ataca las causas es la programación de auditorias en ciclos exhaustivos a nivel de sedes, de tal forma que al re-programar se encuentre esta necesidad de programaciones en TODAS las sedes cuando se realicen auditorias internas. Esta acción correctiva termina con la publicación del registro “PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍAS DE CALIDAD” FOR-44

No Conformidad Menor N° 2

No se evidencia la asignación de mecanismos de seguimiento en algunos de los procesos establecidos por la organización de acuerdo a lo planificado en las descripciones de los procesos del manual de calidad

Causa(s) N° 2

En el manual de calidad, específicamente en las caracterizaciones de procesos, no se encuentran plenamente identificados estos mecanismos de Seguimiento, tan detallados como están los mecanismos de medición (Indicadores), a pesar de su existencia en la empresa. Es una falta de concordancia entre este término y las casillas del cuadro de las caracterizaciones.

Acción Correctiva N° 2

Es apremiante realizar una modificación de las caracterizaciones de procesos con cada uno de los responsables, resaltando la importancia de los mecanismos de seguimiento, y condensando cada uno de los que se encuentra en aplicación en la empresa, al mismo tiempo, empezar una revisión de la efectividad de estos seguimientos por medio de todas las actividades de verificación que posee el sistema: Auditoria Interna, Revisión por la

Gerencia, etc. Esta Acción correctiva termina con la aprobación y distribución de la nueva revisión del “MANUAL DE CALIDAD” MAN-01 a los responsables de procesos.

No Conformidad Menor N° 3

No se tiene evidencia de la determinación de acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia en los procesos de compras y relación con concedentes y arrendatarios y planeación del servicio.

Causa(s) N° 3

Por ser una etapa inicial de implementación del SGC de la empresa, es normal que se encuentren en gran cantidad, acciones correctivas, porque hay mucho que corregir. A medida que el sistema avanza, nos permite prever situaciones de futuras no conformidades, porque el concepto está más claro, más palpable en la realidad de la empresa y hay más herramientas para poder analizar. El personal está empezando a visionar la empresa de manera diferente, lo cual nos permite empezar a estimular las propuestas de acciones preventivas.

Acción Correctiva N° 3

Para hacer seguimiento del nivel de propuestas de acciones preventivas generadas, es bueno implementar un nuevo indicador de la proporción de las preventivas sobre todas las acciones levantadas, ya que estas son las que queremos estimular. Además comunicar a los empleados esta necesidad y la importancia de su participación en jornadas de capacitación. Esta Acción correctiva termina con la ejecución de las actividades de capacitación y el diseño y entrega al responsable del cálculo, del nuevo indicador.

7.3.3 Observaciones y Aspectos por mejorar

Se presentaron dos observaciones muy importantes:

1. Como requisitos para la documentación que se generó en ICONTEC, era indispensable la redacción del alcance del Sistema en Inglés, que se adecuó así:

Prestación del Servicio de Administración de Parqueaderos

Parking lot Administration Service Supply

2. Se identificó que existía una exclusión adicional, relacionada con el numeral 7.5.2, que se adecuó en la siguiente revisión del manual de Calidad así:

Excluye numeral 7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio, pues en este tipo de servicio se efectúa un seguimiento y control durante las diferentes etapas de la prestación del servicio, y no requiere una validación posterior.

Como aspectos por mejorar en el sistema, se encontraron las siguientes debilidades del Sistema de Gestión de Calidad, que requieren de mayor atención por parte de la Gerencia, según los hallazgos de los auditores de ICONTEC:

- **Revisión por la dirección.** Fortalecer el plan de acción de revisión del sistema de gestión de calidad para asegurar el seguimiento.
- **Revisión de los requisitos de los clientes.** Fortalecer los mecanismos de revisión de la propuesta, asegurando su adecuada identificación y archivo, para facilitar el control y el análisis de las propuestas en el proceso de “Relación con Concedentes y Arrendatarios y Planeación del Servicio”.
- **Propiedad del cliente.** Formalizar los mecanismos de confirmación con el cliente sobre el manejo de las carpas en Parqueadero Cabecera.
- **Control de registros.** Mejorar las disposiciones para la recuperación y archivo de los

registros, especialmente los entregados por el proceso parqueaderos al proceso contable-financiero.

- **Fortalecer la evaluación de desempeño del personal**, considerando el alcance de los cargos, las competencias mínimas definidas, y sus funciones; y el seguimiento de los parámetros de mejoramiento en el tiempo, con el fin de asegurar que son eficaces las acciones tomadas.
- **Compras** La organización debería utilizar y registrar la información de la inspección de entrada de los productos comprados, como fuente de información para la evaluación y reevaluación de proveedores. El envío de la información relacionada con la evaluación y reevaluación a los proveedores, y el respectivo registro del envío, mejoraría el desempeño de los mismos, con respecto al cumplimiento de los requisitos de la organización.
- **Medición y seguimiento del proceso.** El establecimiento de indicadores que midan el desempeño de cada parqueadero en forma individual, facilitaría el análisis de la información recibida y se constituiría como fuente inmediata de acciones correctivas y preventivas, contrarrestando la información globalizada que se procesa en estos momentos.
- **Análisis de datos.** Presentar gráficamente y de manera individual, el resultado de los indicadores de gestión por parqueadero, permite un adecuado análisis considerando la identificación de tendencias y facilita la toma de acciones.
- **Auditorías internas.** Mejorar los mecanismos de verificación y seguimiento de auditorías internas, incluyendo evaluación de desempeño de los auditores internos y el registro de los resultados de auditorías anteriores en los informes. Es importante poder evidenciar de manera organizada las acciones correctivas de TODAS las no conformidades antes detectadas. Se recomienda la utilización de otro mecanismo para la figura del auditor si no se encuentra dentro del personal de la empresa (Como un proveedor de la empresa o prestación de servicios)

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La autora del proyecto, con plena satisfacción, considera que los objetivos inicialmente planteados para la realización del proyecto, se realizaron en un 100%:

- El Diagnóstico y análisis del estado de la empresa para fortalecer la cultura empresarial y apuntar al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001/2000.
- La documentación de los procesos de la empresa, que aumentaron el control del desempeño y permite ejecutar mejoras.
- El acompañamiento a PARQUEARSE en el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la auditoria de Otorgamiento.
- La Certificación del sistema de Gestión de Calidad, para PARQUEARSE, sobre sus sedes Comuneros, Cabecera, III Etapa, Cenfer y Bucarica, por parte de una entidad certificadora, Cumpliendo con el propósito de la empresa y con el programa del subsidio del CDE.

Adicional a esto, se puede concluir que:

- Durante la realización de este proyecto se logró visionar la empresa de manera diferente por parte de la Gerencia, exigiendo y logrando espacios de planeación y análisis de la estructura interna administrativa y operativa de la empresa, dando como resultado, la estructura construida sobre el SGC certificado.
- Los responsables de procesos, lograron un nivel de capacitación en el tema de calidad que les permitirá mantener el sistema después de la Certificación, evidenciado en la forma como se han apropiado de la documentación implementada y de la terminología de calidad usada, así mismo, por la continuidad de algunas actividades desarrolladas por iniciativa propia.

- Los empleados de los diversos niveles de la empresa se vincularon por medio de la documentación y las capacitaciones desarrolladas, logrando un mayor sentido de pertenencia y un crecimiento paralelo de los conocimientos de la empresa, de la autora del proyecto y de los empleados en general.
- En algunos aspectos administrativos como compras, los informes de Gestión en el proceso de Relación con Concedentes, el Control de documentos y Registros, la vinculación de la autora del proyecto a la planta de los empleados de la empresa, ayudó a mantener la evolución del proceso en Gerencia, agilizar el proceso a nivel operativo y lograr una implementación uniforme, que se vio evidenciada como fortalezas en las auditorias desarrolladas.
- Se logró un mayor control sobre los registros generados en Gerencia relacionados con las actividades operativas de la empresa, combatiendo la cultura empírica y de memoria de la organización.
- Se institucionalizó la identificación y cumplimiento de las necesidades del cliente como pensamiento estratégico de toda la organización, y se continúa en una identificación constante en la operación cotidiana de la empresa.
- Se desarrollaron procesos que utilizaron los procedimientos anteriormente establecidos en la empresa, fomentando la evaluación y modificación de los mismos, bajo los criterios de la norma NTC ISO 9001/2000, de tal forma que no se eliminaron trabajos anteriores, sólo se enriquecieron por medio del “Cambio”. Lo único constante es el cambio, que es aceptado actualmente como cultura organizacional.
- Se implementaron mecanismos que fortalecen y engrandecen la imagen de la empresa a nivel local y nacional, como los mecanismo de comunicación con los clientes- Usuarios y los Clientes-Grandes, los procesos estructurados para la presentación de propuestas y para la operación, la participación de la empresa en el SGC de Cenfer, y el hecho de ser la primera empresa a nivel nacional certificada en la prestación del servicio de Administración de parqueaderos, antes que empresas competidoras en Bogotá (Parking y City-Parking) entre otras del país.
- La importancia de las capacitaciones, a diferencia de la forma como eran miradas antes de estas actividades, relucieron como herramientas vitales para lograr un mejor servicio al cliente en EDGAR HERNÁNDEZ OTERO – PARQUEARSE, fortaleciendo no sólo

las actividades operativas internas, sino las actividades de Recursos humanos, de interacción con el público en general y de crecimiento personal, buscando cooperación y una creciente participación de Proveedores (regalos para los empleados en las actividades lúdicas) y amigos (Sena-Santander, entre otros)

- La participación de la alta dirección de la empresa, es vital para el progreso de las actividades de diseño e implementación de un SGC, por lo cual su colaboración y apoyo constante permitió llegar a feliz término este proyecto, en cuanto tiempo del recurso humano, disposición de los recursos técnicos, aprobación de la documentación y apoyo en las solicitudes de información o cooperación de entidades externas a la empresa.
- Existen múltiples requisitos de la NTC ISO 9001/2000, como la planeación, la evaluación periódica, la reformulación de los documentos y procedimientos y la cultura del registro, que pueden verse aplicados, no sólo a nivel empresarial sino personal, dando seguridad a cualquier actividad que se realice, según vivencia de los empleados y la gerencia.

Es de gran satisfacción, para la autora del proyecto, además del logro de los objetivos del proyecto, la aplicación de algunos conceptos adquiridos a nivel académico, por que la realidad en una empresa es totalmente diferente a lo que se espera. Se puede contribuir en gran medida a mejorar su operación, siempre y cuando se adapte la teoría a la realidad en los aspectos que lo permita.

Como recomendaciones generales en la realización de proyectos similares y para PARQUEARSE, se pueden citar las siguientes:

- Es indispensable, la elaboración de una planeación detallada de las actividades, previo inicio de un proyecto de este tipo, pensando que las eventualidades siempre se presentan, pero un plan direcciona y evalúa constantemente el avance del sistema.
- Los obstáculos se encontrarán en todas las partes del proyecto, desde los paradigmas del personal como de la gerencia, pero la constancia y el amplio conocimiento de las

razones para la realización de las actividades es la mejor arma para destruir los obstáculos que se presenten.

- La gerencia siempre marca la pauta. Cuando la alta dirección marche para apoyar el sistema, así marchará el sistema. Lo importante es convencer a la gerencia que el apoyo constante será la fórmula del éxito. En una empresa de bases totalmente empíricas es bastante difícil, pero no imposible.
- Como estudiantes netamente teóricos, es usual la tendencia a imponer algunos aspectos del SGC, pero la colaboración entre la teoría y la práctica es mejor combinación. Es importante crear una cultura no impositiva como una jefatura, sino de liderazgo y participación.
- Contar con la ayuda de los empleados es vital para evitar documentación alejada de la realidad y de difícil implementación. Cuando todos participan, le toman más cariño y reciben mejor el sistema. El líder del sistema debe ser una persona capaz de motivar la participación y de llegar a ellos para obtener la valiosa información que poseen.
- Cuando se ingresa en la cultura del registro, se escapan algunos de ellos, que se pudieron evidenciar en los resultados de las auditorías realizadas, por lo cual pensar que algunas cosas son supuestos, son grandes errores.
- Para esta empresa, fue un gran avance ingresar en la cultura del registro y de la capacitación, que se recomienda mantener y enriquecer con el transcurso del tiempo. También es importante levantar las acciones correctivas de las observaciones dadas por los auditores de ICONTEC, para continuar mejorando el SGC.

BIBLIOGRAFIA

DAVID, Fred. Conceptos de Administración Estratégica. Quinta Edición. Prentice Hall. 1997

Informe final de Auditoria EDGAR HERNANDEZ OTERO – PARQUEARSE, AIC N° 1, Realizada el 17 y 18 de Marzo de 2005

Informe Final de Auditoria QSH Consultores, 029-2005, Realizada el 30 de Marzo de 2005

Informe Final de Auditoria ICONTEC, 391 PARQUEARSE (OT) 01051200/IAO/391, Realizada el 31 de mayo de 2005.

Boletín Informativo VISION DE CALIDAD, Emitido por ICONTEC, en su página de Internet www.icontec.org.co.

www.bucaramanga.gov.co

NTC-ISO 9000/2000

NTC-ISO 9001/2000

NTC-ISO 9004/2000

NTC-ISO 19011/1999

A.I.S. Ltda. Planificación Fundamental INS-SA-CAL-001/ Agosto 2003

A.I.S. Ltda. Requisitos de la Documentación INS-SA-CAL-002/ Agosto 2003

A.I.S. Ltda. Gestión de Recursos INS-SA-CAL-003/ Enero 2004

A.I.S. Ltda. Planificación de la Realización del Producto INS-SA-CAL-004/ Octubre 2003

A.I.S. Ltda. Procesos relacionados con el cliente INS-SA-CAL-005/ Octubre 2003

A.I.S. Ltda. Compras INS-SA-CAL-007/ Noviembre 2003

A.I.S. Ltda. Producción y prestación del Servicio INS-SA-CAL-008/ Marzo 2004

A.I.S. Ltda. Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición INS-SA-CAL-001/
Enero 2004

A.I.S. Ltda. Medición, Análisis y Mejora INS-SA-CAL-010/ Marzo 2004


Sena-Santander, Material del Curso Virtual “Sistemas de Gestión de Calidad”, Módulo I
Fundamentación de un sistema de Gestión de Calidad. 2004

Sena-Santander, Material del Curso Virtual “Sistemas de Gestión de Calidad”, Módulo II
Documentación de un sistema de Gestión de Calidad. 2005

Sena-Santander, Material del Curso Virtual “Sistemas de Gestión de Calidad”, Módulo III
Planificación e Implementación de un sistema de Gestión de Calidad. 2005

ANEXOS

Anexo A. Manual de Calidad

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 1 de 27

GLOSARIO

- Adecuación: Cuando se evalúa la adecuación se refiere a si las auditorias están cumpliendo su misión de diagnosticar el estado del sistema, O si lo planificado en los procedimientos se cumple en la práctica. Qué tanto se ajusta lo planificado con lo real? Lo indica la medición de la adecuación.
- Autoridad: Cargo que tomará las decisiones.
- Clientes: Se refiere a todas las personas que de una u otra forma, reciben beneficios de nuestro servicio. Estos son nuestros arrendatarios, concedentes y usuarios.
- Conveniencia: Cuando se evalúa la conveniencia del sistema, se refiere a si está ayudando a cumplir con los objetivos de calidad.
- Eficacia: Se refiere a si se han alcanzado los objetivos de calidad.
- Motocicleta: Vehículo automotor de dos ruedas en línea, con capacidad para el conductor y un acompañante*
- Red Interna: Conexión de red local de los computadores dentro de un mismo parqueadero u oficina, para la transmisión de información, apoyados en el almacenamiento de un servidor (equipo principal) que envía la información requerida al resto de la red, previa configuración.
- Responsabilidad: Cargo que vela por el control del proceso.
- Vehículo: Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.*


1. MISION

Somos una organización especializada en ofrecer áreas físicas para el estacionamiento de automóviles y motos, garantizando a nuestros clientes la protección integral de su vehículo, a través de un recurso humano con vocación de servicio, honestidad y compromiso.

2. VISION

Para el año 2006 seremos reconocidos por ser una Organización con sentido humano, especializada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

* Ley 769 del 6 de agosto de 2002, Código Nacional de Tránsito Terrestre

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 2 de 27

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Para el año 2006 nos proponemos:

- Organizar canales de comunicación internos y externos
- Centralizar la administración de los procesos de control que mejoren el servicio y apoyen las decisiones de la gerencia
- Implementar servicios adicionales
- Establecer políticas internas para la solución de conflictos
- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001/2000
- Desarrollar programas de seguridad y Salud ocupacional.
- Mejorar las instalaciones físicas del área administrativa, bodega y puntos de pago en los parqueaderos

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Administración de parqueaderos y Prestación del servicio de parqueo de vehículos.


Excluye numeral 7.3 Diseño y desarrollo, pues la prestación del servicio es establecida y regulada por la alcaldía de cada municipio.

5. POLITICA DE CALIDAD

Garantizar a quienes nos confían sus inmuebles la seriedad en el cumplimiento de las obligaciones comerciales. Y a quienes utilizan nuestros servicios, la tranquilidad de saber que su vehículo será custodiado por personal competente. Estamos comprometidos en el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

6 OBJETIVOS DE CALIDAD

- *Cumplimiento con los requisitos del cliente*
- *Calificación y capacitación del personal*
- *Ser una empresa viable y sostenible*
- *Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad*

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 3 de 27

7 COMPROMISO DE LA GERENCIA

Bucaramanga, 7 de Junio de 2004

Amigos y Colaboradores
PARQUEARSE

A través de los años, hemos brindado un servicio que nos ha permitido ganar la confianza de quienes nos confían sus inmuebles, como del público que utiliza nuestra planta física.

La importancia que ha adquirido la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de las disposiciones legales en nuestra empresa, nos lleva a comprometernos con el desarrollo, implementación, revisión y disposición de recursos para el Sistema de Gestión de Calidad, buscando la certificación en todos nuestros procesos, para catalogarnos públicamente como una empresa con gente y servicios de calidad, que mejoran continuamente en busca de un mejor servicio.

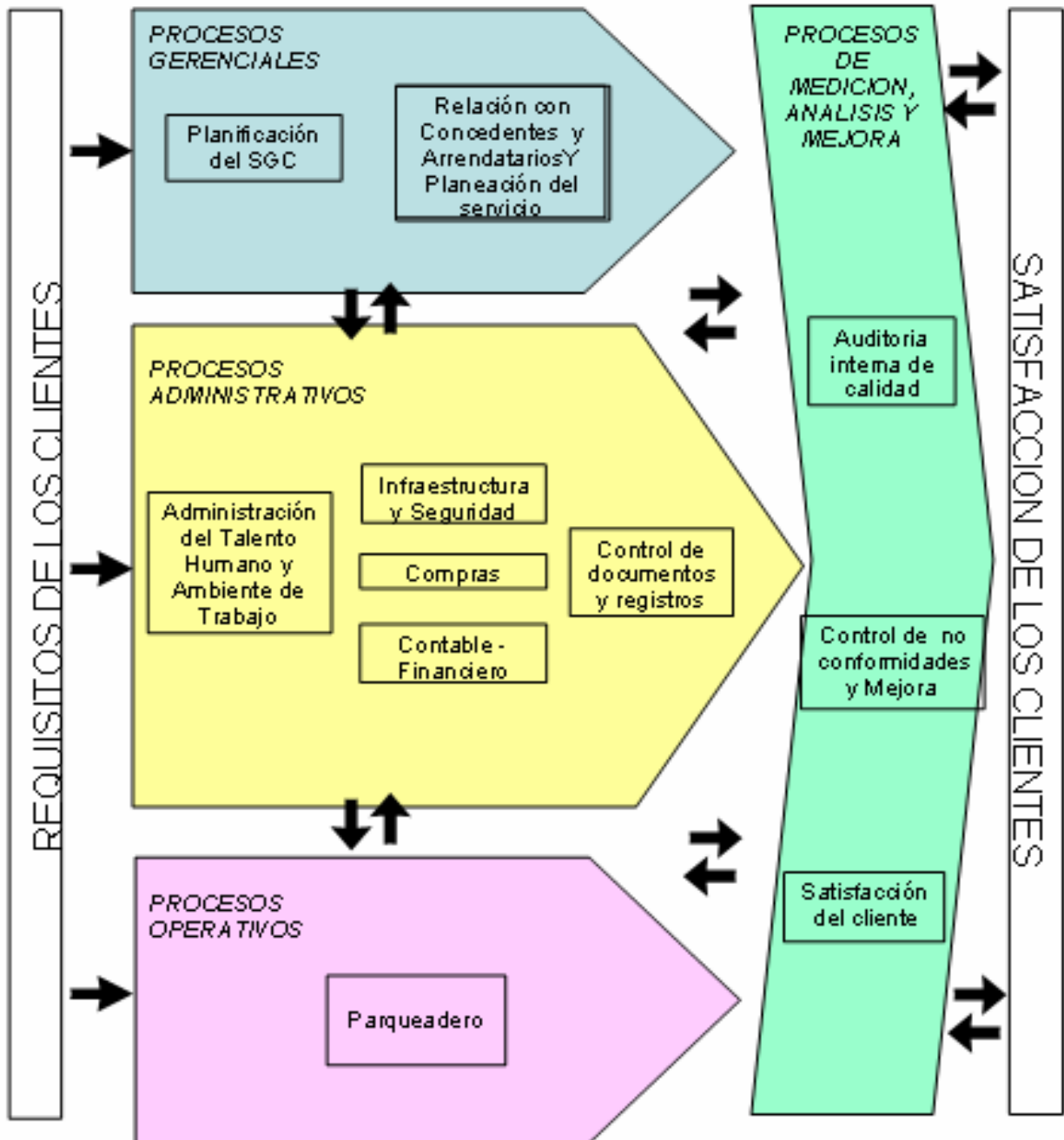
Esto no sería posible sin todos los que han estado vinculados a la familia PARQUEARSE desde nuestros inicios, porque siempre hemos buscado rodearnos de los mejores colaboradores entre empleados, proveedores y asesores, que ahora participan en el proceso de crecimiento, que basa su mejora continua en la política de calidad, definida así:


“Garantizar a quienes nos confían sus inmuebles la seriedad en el cumplimiento de las obligaciones comerciales. Y a quienes utilizan nuestros servicios, la tranquilidad de saber que su vehículo será custodiado por personal competente. Estamos comprometidos en el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.”

Los objetivos de calidad se establecen, enmarcados en la política y son metas que anhelamos cumplir en nuestra empresa, por lo cual, esperamos que todos nos apoyen en el cumplimiento de estos objetivos que caracterizan este proceso en beneficio de la empresa en general.

EDGAR HERNANDEZ OTERO
 GERENTE

8. MAPA DE PROCESOS



	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	


9 DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESOS GERENCIALES

<i>Proceso</i>	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
<i>Objetivo del proceso</i>	Establecer los lineamientos generales del Sistema de Gestión de Calidad, definir las directrices con respecto a la calidad del servicio.
<i>Responsable</i>	Gerente
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	- Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad - Cumplimiento con los requisitos del Cliente.


<i>Proveedores</i>	<i>Entradas</i>	<i>4. Actuar</i>	<i>1. Planear</i>	<i>Salidas</i>	<i>Clientes</i>
-Clientes -Todos los procesos del SGC	-Indicadores de de procesos. -Misión. -Visión. -Objetivos Estratégicos. -Resultados de Auditorias internas de Calidad. - Retroalimentación de Clientes. -Estado de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de mejora. -Seguimiento de Revisiones previas de la gerencia. -Política y Objetivos de Calidad.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Evaluar información de entrada -Compromiso de la Gerencia -Elección del representante de la Gerencia -Establecer frecuencia de la revisión por la Gerencia.	-Política de Calidad -Objetivos de calidad -Revisión por la Gerencia FOR-02 -Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.	-Todos los procesos del SGC
		<i>3. Verificar</i> -Revisión por la Gerencia -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad	<i>2. Hacer</i> -Definir alcance del SGC -Definir política y objetivos de calidad -Establecer procesos del SGC -Asignar responsabilidad y autoridad -Determinar canales de comunicación -Asignar recursos		

<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
Planes de mejora generados y desarrollados por cada revisión de la gerencia.	-Responsable del SGC -Software -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-02 "Revisión por la Gerencia "	ISO: 4.1; 5


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	

<i>Proceso</i>	RELACION CON CONCEDENTES Y ARRENDATARIOS y PLANEACION DEL SERVICIO
<i>Objetivo del proceso</i>	Establecer relaciones y determinar parámetros mutuamente beneficiosos en las relaciones con concedentes y arrendatarios. Determinar y coordinar las variables de mayor trascendencia en la prestación del servicio.
<i>Responsable</i>	Gerente
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Cumplimiento con los requisitos del Cliente

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-Clientes -Proceso Contable Financiero. -Archivo de la Empresa. -Curaduría Urbana. -Alcaldía Municipal. -Cámara de Comercio. -DIAN.	-Referencias y contactos previos. -Requisitos y Exigencias del cliente. -Formulario de Industria y Comercio. -Solicitud de Licencia de Construcción. -Propuestas Anteriores. -Decretos de la Alcaldía Municipal. -Cotizaciones de mejoras en Planta Física. -Contratos similares.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Contactar o atender Posibles Concedentes o Arrendatarios. -Revisión de Requisitos y Exigencias del Cliente. -Visita a los lugares y revisión del sector. -Solicitar la Información contable y Financiera para la toma de decisiones.	-Propuestas. -Contratos. -Informes operativos y Financieros. -FOR-32 “Historial del cliente” -Planos de la Distribución. -Solicitudes de Mejoras, suministros, equipos, dotaciones y personal. -Licencia de Construcción Aprobada. -Lista de Precios Aprobada. -Licencia de Funcionamiento	-Clientes Concedentes y Arrendatarios. -Proceso Contable Financiero. -Proceso Administración del Talento Humano y Ambiente de Trabajo. -Proceso operativo Parqueadero. -Proceso Compras. -Proceso Infraestructura y Seguridad.
		3. Verificar	2. Hacer		
		-Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión de los informes periódicos Operativos y Financieros (Retroalimentación del Servicio). -Revisión por la Gerencia.	-Preparación de propuestas y presupuestos Según el cliente. -Negociación, discriminación de responsabilidades y determinación de fechas de apertura. -Firma de Contratos. -Planeación operativa del Servicio: Determinación de las necesidades de adecuación Inicial, suministros, equipos, Dotaciones y Personal. -Tramite para la legalización del parqueadero (Radicar) -Apertura. -Ajustes. -Presentación de los informes y ejecución de pagos.		

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 7 de 27


<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
<p>Porcentaje de pagos realizados a tiempo a los clientes grandes cada 3 meses.</p> <p>Cientes Grandes Satisfechos.</p>	<p>-Software</p> <p>-Computador</p> <p>-Impresora</p>	<p>-MAN-01 "Manual de calidad"</p> <p>-NTC ISO 9001/2000</p> <p>-FOR-57 "Indicadores de Procesos"</p> <p>-Decreto de la alcaldía municipal que incrementa las tarifas de los parqueaderos públicos.</p> <p>-FOR-32 "Historial del cliente"</p> <p>-PRO-03 "Procedimiento relación con concedentes y Arrendatarios y Planeación del Servicio".</p> <p>-Propuestas Anteriores.</p> <p>-Cotizaciones.</p> <p>-Licencia de Construcción.</p> <p>-Formulario para obtener o renovar la matrícula de Industria y Comercio.</p> <p>-Contratos Vigentes.</p> <p>-Estados financieros.</p> <p>-Planos.</p> <p>-FOR-18 "Solicitud de Servicios"</p> <p>-FOR-19 "Solicitud de Compra"</p> <p>-FOR-59 "Solicitud de personal".</p>	<p>Cliente: Servicio que se ajuste a las necesidades de los clientes concedentes o Arrendatarios, Ceder la operación del parqueadero por los riesgos que trae la administración de este tipo de negocio. Flexibilidad en las propuestas, Cumplimiento de las exigencias planteadas, experiencia y honestidad en la labor, Puntualidad en los pagos. Excelente servicio al cliente- Usuario.</p> <p>Legales: Decretos de la alcaldía municipal que incrementa las tarifas de los parqueaderos públicos. Lista oficial de precios. Aprobación de la curaduría Urbana, Aprobación de Planeación municipal</p> <p>ISO: 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3</p>

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 8 de 27


PROCESOS ADMINISTRATIVOS

<i>Proceso</i>	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y AMBIENTE DE TRABAJO
<i>Objetivo del proceso</i>	Asegurar el personal más competente para las necesidades de la empresa.
<i>Responsable</i>	Asistente Operativa y Psicóloga.
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Calificación y capacitación del personal

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-SENA -Vanguardia Liberal -Ministerio de Protección Social. -Cooperativa. -Comfenalco -A.R.P -E.P.S Varias -Clientes -Proceso Planeación del Servicio. -Proceso de Compras e Inventarios.	-Requisitos del cliente -Hojas de Vida -Formatos para pruebas -Psicotécnicas y de Habilidades. -Reglamento Interno. -Solicitud de personal -Manual de Funciones -Información del Sistema.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora - Compromiso individual de mejoramiento. - Acciones de Seguimiento. - Descargos.	-Análisis de Cargos y definición de competencias mínimas para los cargos. -Identificación de las necesidades de capacitación. -Selección de actividades para asegurar un ambiente de trabajo agradable.	-Hojas de Vida -Pruebas Psicotécnicas. -Entrevistas. -Cuadro general de información sobre el Recurso Humano. -Contratos. -Aportes. -Actas de Descargo. -Liquidaciones. -Relación de dotaciones entregadas en los parqueaderos. -Control de Evaluaciones y renovaciones de contratos. -Actas de reuniones -Asistencia a las actividades de Capacitación. -Evaluaciones del desempeño, del período de prueba, de la eficacia de las capacitaciones.	-Cooperativa -Clientes - Usuarios. -Proceso contable-financiero. -Procesos de Medición, análisis y Mejora. -Proceso de compras e Inventarios.
		3. Verificar -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Evaluación del período de prueba. -Evaluación del desempeño. -Evaluación de la eficacia de las Capacitaciones.	2. Hacer -Reclutamiento -Selección. -Entrevista. -Comprobación de referencias. -Toma de decisión. -Inducción y capacitación en el cargo. -Vinculación. -Período de Prueba. -Contrato directo con la empresa. -Entrega de dotaciones. -Reconocimientos y llamados de Atención. -Desvinculaciones. -Actividades de Capacitación (procesos operativos, reglamento interno y formación en servicio al cliente.) -Actividades de Integración. -Fomento de Valores.		


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 9 de 27

Indicador	Recursos	Documentos relacionados	Requisitos
Resultados de las evaluaciones de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> -Psicóloga. -Software -Computador -Impresora -Vehículos -Oficinas de reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> -MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -MAN-03 "Manual de funciones y Responsabilidades" -PRO-04 "Procedimiento para la administración del Talento Humano y el ambiente de Trabajo" -PS-03 "Protocolo para la inducción de nuevos empleados" -FOR-07 "Asistencia a las actividades de Capacitación" -FOR-09 "Relación de dotaciones entregadas en los parqueaderos" -FOR-30 "Liquidación de Prestaciones sociales" -FOR-34 "Información sobre Base en Cajas" -FOR-43 "Paz y Salvo para Liquidación" -FOR-59 "Solicitud de Personal" -FOR-60 "Relación de Hojas de Vida Recibidas" -FOR-61 "Programación y cumplimiento de la Inducción" -FOR-62 "Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones" -Hojas de Vida -Pruebas Psicotécnicas -Reglamento Interno. -Actas 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente: Personal que preste un servicio respetuoso, ágil, agradable y honesto. Legales: ISO: 6.2; 6.4


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	

<i>Proceso</i>	INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD
<i>Objetivo del proceso</i>	Proporcionarle a la empresa una imagen sólida y agradable para los clientes y al mismo tiempo condiciones óptimas para el buen desempeño de las labores de sus trabajadores.
<i>Responsable</i>	Gerente y Asistente Administrativa
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Cumplimiento con los requisitos del cliente

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Cientes
-Proceso Contable Financiero -Clientes -Curaduría Urbana -Alcaldía Municipal. -Planeación del Servicio. -Proveedores de servicios de Infraestructura y Seguridad.	-Actas de reuniones de coordinadores. -Planeación operativa inicial, Solicitudes de Mejoras. -Presupuestos -Requisitos y condiciones de los Clientes -Planos. -Capital para Inversiones. -Cotizaciones.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Revisión de las Sugerencias y requisitos de los Clientes. -Revisión de las sugerencias de los coordinadores. -Definir los equipos de seguimiento y medición necesarios para controlar la prestación del servicio.	-Planos -Medidas de Señalización. -Solicitud de Servicios. - Parquaderos Adecuados. -Registros de los mantenimientos de los equipos.	-Proceso Operativo Parquadero -Clientes. -Proceso de Compras.
		3. Verificar -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Evaluación del Servicio de Seguridad. -Verificación de las propiedades de los equipos de seguimiento y medición. (Relojes)	2. Hacer -Cotizaciones, Negociación, ejecución, pago y supervisión de las mejoras sobre infraestructura a implementar. -Determinación de responsabilidades y supervisión del servicio de Seguridad Armada contratada, en caso de ser necesario. -Mantenimientos generales de la infraestructura física. -Control y mantenimiento de los equipos de seguimiento y medición.		


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 11 de 27

<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
Mejoras y mantenimientos realizados en la infraestructura cada 3 meses.	-Proveedores. -Software -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-53 "Concepto Técnico de una visita" -PS-01 "Protocolo de Equipos" -PS-02 "Protocolo de Seguridad" -Planos -Actas de Coordinadores. -Actas de Concedentes. -Cotizaciones. -Contratos.	Cliente: Imagen Segura y amigable. Exigencias de los Concedentes. Legales: ISO: 6.3; 7.6;


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 12 de 27

<i>Proceso</i>	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
<i>Objetivo del proceso</i>	Regular los documentos y registros asociados al SGC, para asegurar su disponibilidad y validez cuando el servicio de la empresa lo requiera
<i>Responsable</i>	Coordinadora Calidad
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-Todos los procesos del SGC	-Solicitud de creación o modificación de documentos. -Documentos externos	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Determinar los documentos y registros necesarios -Establecer frecuencia de revisión del archivador	-Manuales -Procedimientos -Protocolos de Servicio -Formatos -Registros generados en los procesos	-Todos los procesos del SGC
		3. Verificar -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades conforme -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Revisión del archivador	2. Hacer -Recibir, Revisar y aprobar las propuestas de modificación o creación de documentos. -Aprobación. -Codificación y emisión. -Distribución y capacitación para su uso -Utilización y Almacenamiento -Control de Documentos Externos -Control de registros -Control obsoletos	"FOR-01" Solicitud de modificación o creación de documentos "FOR-03" Listado Maestro de Documentos "FOR-04" Control de Cambios a Documentos "FOR-05" Distribución de Documentos "FOR-06" Listado maestro de Registros "FOR-08" Listado de documentos externos.	


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	

<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
	-Software -Computador -Impresora -Carpetas y Archivador	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-01 "Solicitud de creación o modificación de documentos" -FOR-03 "Listado Maestro de Documentos" -FOR-04 "Control de Cambios a Documentos" -FOR-05 "Distribución de Documentos" -FOR-06 "Listado maestro de Registros" -FOR-08 "Listado de documentos externos." -PRO-01 "Procedimiento para el control de Documentos y Registros"	Cliente: Sencillez Y practicidad. Legales: ISO: 4.2


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 14 de 27

<i>Proceso</i>	COMPRAS
<i>Objetivo del proceso</i>	Adquirir y Suministrar los insumos requeridos para la prestación del servicio.
<i>Responsable</i>	Asistente Administrativa
<i>Autoridad</i>	Gerente.
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Cumplimiento con los requisitos del cliente

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-Todos los procesos del SGC	-Presupuestos de suministros. -Información general de los proveedores.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora -Reemplazo de productos comprados no conformes.	-Determinar frecuencia de compra de los suministros. -Determinar necesidades de suministros y las existencias que se encuentran en inventario. -Determinar los criterios de Selección y las frecuencias de evaluación de los proveedores.	-Solicitud de suministros o servicios. -Suministros distribuidos. -Soportes de las relaciones con los proveedores: Cotizaciones, Facturas, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores.	-Todos los procesos del SGC. -Proveedores de Suministros.
		3. Verificar -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Evaluación del comportamiento de los insumos y dotaciones suministradas. -Evaluación y Re-evaluación de Proveedores. -Tratamiento del producto comprado no conforme.	2. Hacer -Identificación de necesidades. -Solicitud de suministros o servicios. -Control de Inventarios de suministros. -Selección de proveedores -Análisis y aprobación de las compras. -Negociación de condiciones y entrega de los suministros. -Verificación de los productos y distribución en las sedes que solicitaron.		


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 14 de 27

<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
Abastecimiento de suministros en los puntos de servicio	-Responsable del SGC -Software -Computador -Impresora -TeleFax. -Lugar de almacenamiento de los inventarios de suministros.	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -PRO-02 "Procedimiento para el control de las compras" -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-18 "Solicitud de Servicios para Parqueaderos" -FOR-19 "Solicitud de Compra" -FOR-20 "Listado de Proveedores" -FOR-21 "Listado de Compras" -FOR-22 "Selección de Proveedores" -FOR-23 "Evaluación de Proveedores" -Facturas y Cotizaciones.	Cliente Interno: Suministrar las herramientas necesarias en el momento oportuno, para la fluidez de la operación del negocio. Legales: ISO: 7.4


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 16 de 27

<i>Proceso</i>	CONTABLE - FINANCIERO
<i>Objetivo del proceso</i>	Determinar la rentabilidad de la empresa y suministrar la información contable y financiera que requieran los clientes.
<i>Responsable</i>	Asistente Operativa Δ y Contadora ☺
<i>Autoridad</i>	Gerente
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Ser una empresa Viable y Sostenible

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Usuarios
-Clientes. -Proceso Operativo Parqueadero. -DIAN -Bancos -Proceso Administración del Talento humano y ambiente de Trabajo. - Proceso Compras. - Proceso Infraestructura y Seguridad.	-Información de ventas . -Soportes de egresos. -Extractos Bancarios. -Legislación contable, laboral y tributaria	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Organizar la digitación de información según las necesidades de los usuarios del proceso. ☺ -Establecer obligaciones legales vigentes. ☺ -Definir políticas y Organizar los flujos internos de Efectivo. -Seleccionar la información a incluir en los informes. Δ -Diseñar los formatos para los informes y aprovisionarlos en el punto de trabajo. Δ -Coordinar la entrega y el mecanismo para el flujo de la información de ventas de las sedes a la oficina administrativa. Δ -Establecer fechas oportunas de entregas de informes a nivel interno. -Recopilar información sobre la Legislación contable, laboral y tributaria.	-Nóminas -Informes de Ventas. -Balances. -Arqueo por turno. -Arqueo Diario. -Informe Diario por Sede. -Control de descuadres y préstamos a los empleados. -Control de mensualidades y Cortesías. -Informes de Gestión. -Formularios diligenciados de liquidación de impuestos	-DIAN -Clientes. -Alcaldía Municipal. -Gerente. -Cámara de Comercio
		-Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Fiscalización tributaria de la DIAN.	2. Hacer -Contratos laborales. Δ -Supervisar las actividades diarias en Parqueadero. Δ -Organizar y presentar los informes diarios por sede. Δ -Causar facturas y gastos dentro del mes. Δ -Realizar actividades diarias y mensuales en la oficina de apoyo a los parqueaderos. Δ - Elaboración de la Nómina y liquidación de prestaciones sociales. Δ -Digitar comprobantes contables. ☺ -Realizar conciliaciones bancarias, de CXP Y CXC. ☺ -Elaboración de estados financieros por sedes. ☺ -Liquidación de Impuestos y Obligaciones legales. ☺ -Entrega de estados financieros e informes a los usuarios del proceso. Análisis de la Información contablemente. ☺		

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 17 de 27


Indicador	Recursos	Documentos relacionados	Requisitos
Entrega de Informes Diarios por la Asistente Operativa.	-Contadora. -Software. -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -PRO-09 "Procedimiento Contable Financiero"	Cliente: Los plasmados en los Contratos Legales: Legislación contable, laboral y tributaria.
Entrega de los Estados de Resultados por la Contadora.	-Reunión de Entrega de Informes.	-FOR-13 "Cortesías de Carros" -FOR-15 "Cortesías de Motos" -FOR-16 "Cuadre de Caja" -FOR-17 "Cuadro de Mensualidades" -FOR-52 "Cuadro Venta de Cortesías" -FOR-26 "Nómina" -FOR-27 "Informe Diario por Sede" -FOR-28 "Planilla de Mensualidades" -FOR-29 "Informe Contable Eventos" -FOR-35 "Jornada Laborada en Eventos" -FOR-36 "Jornadas Laboradas como turnos" -FOR-47 "Control de Faltantes en Caja" -FOR-51 "Lista de Espera para Caja Menor"	
Rentabilidad Operativa.		-Balance General. -FOR-58 "Cuadre de Caja Eventos" -Estado de Resultados (PyG) por sede. -Arqueo por turno. -Arqueo Diario. -Recibos de Caja menor por descuadres.	

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 18 de 27


PROCESOS OPERATIVOS

<i>Proceso</i>	PARQUEADERO
<i>Objetivo del proceso</i>	Controlar la custodia de los vehículos de los clientes.
<i>Responsable</i>	Coordinador.
<i>Autoridad</i>	Gerente.
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Cumplimiento con los requisitos del cliente

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-Clientes. -Alcaldía Municipal. - Todos los procesos del SGC.	-Decretos de la alcaldía municipal que reglamenta la operación e incrementa las tarifas de los parqueaderos públicos. -Parqueaderos adecuados. - Personal Operativo. -Suministros distribuidos para la prestación del servicio. -Historial y Programación de Eventos y Ferias. -Vehículos de los clientes.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Ingreso de las tarifas, tipos de servicios e impuestos reglamentarios, en el software de facturación y control del parqueadero. -Determinación del mecanismo de almacenamiento y control de los cascos de las motos y de las llaves de los vehículos, dejados en custodia. -Determinar el plan de contingencia para los recibos extraviados y para las caídas del sistema de Facturación y Control.	-Recibos. -Relación de casos fortuitos. -Formatos diligenciados de recibos perdidos -Facturas. -Formato de entrega de llaves diligenciado.	-Clientes. -Proceso Contable financiero.
		3. Verificar	2. Hacer		
		-Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad. -Revisión por la Gerencia.	-Búsqueda de moneda o Sencillo. -Solicitud de Tarjetas y manejo de los clientes mensuales. -Ingreso del vehículo. -Registro -Parqueo y custodia. -Procedimiento de Recibos Perdidos -Facturación. -Manejo de Llaves. -Manejo de Cascos. -Salida. -Preparar las memorias operativas de los eventos.		

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 19 de 27

Indicador	Recursos	Documentos relacionados	Requisitos
Monto destinado al pago de reclamaciones en los parqueaderos. Casos Fortuitos	-Software -Computador -Impresora -Suministros. -Sellos. -Puntos de Pago. -Radios.	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -Registro. -FOR-14 "Casos Fortuitos" -FOR-37 "Entrega de Llaves" -FOR-50 "Solicitud de Tarjeta Mensual" -FOR-25 "Memorias Eventos" -Facturas. -Facturación Manual. -PRO-06 "Procedimiento control de No conformidades" -PRO-11 "Procedimiento operativo Parqueadero"	Cliente: Agilidad, Precisión, Coordinación de las horas de todos los equipos. Justicia en la Asignación del costo del Servicio. Legales: Decretos de la alcaldía municipal que reglamenta la operación e incrementa las tarifas de los parqueaderos públicos. ISO: 7.5.1; 7.5.3; 7.5.4; 7.5.5


	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 20 de 27

PROCESOS DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

<i>Proceso</i>	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
<i>Objetivo del proceso</i>	Evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
<i>Responsable</i>	Coordinadora de Calidad.
<i>Autoridad</i>	Gerente.
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

<i>Proveedores</i>	<i>Entradas</i>	<i>4. Actuar</i>	<i>1. Planear</i>	<i>Salidas</i>	<i>Clientes</i>
-Todos los procesos del SGC	-Resultados de auditorias anteriores. -Seguimiento de acciones correctivas.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora	-Programa de auditorias. -Selección y formación de auditores. -Asignación de auditores y determinación del plan de trabajo, y asignación de recursos. -Preparación de Listas de chequeo.	-Programa de auditoria -Plan de auditoria -Lista de verificación diligenciada. -Informe final de auditoria.	-Todos los procesos del SGC
		<i>3. Verificar</i> -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad (Auditorias de Seguimiento) -Revisión por la Gerencia.	<i>2. Hacer</i> -Reunión de apertura. -Auditoria en el sitio. -Clasificación de hallazgos. -Reunión de cierre. -Tratamiento y seguimiento de las no conformidades. -Informe final de auditoria.		


<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
Resultados de Auditorias Internas de Calidad.	-Auditor Interno de Calidad -Software -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -NTC ISO 19011 -FOR-44 "Programa General de Auditorias de Calidad" -FOR-45 "Plan de Auditoria Interna de Calidad" -FOR-46 "Listas de Chequeo para auditorias Internas de Calidad" -PRO-08 "Procedimiento Auditoria Interna de Calidad"	Cliente: Legales: ISO: 8.2.2; 8.2.3; 8.2.4

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	

<i>Proceso</i>	CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA
<i>Objetivo del proceso</i>	Tomar las acciones necesarias para corregir no conformidades y evitar su nueva ocurrencia. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y optimizar los recursos de la organización
<i>Responsable</i>	Coordinadora de Calidad.
<i>Autoridad</i>	Gerente.
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

Proveedores	Entradas	4. Actuar	1. Planear	Salidas	Clientes
-Todos los procesos del SGC	-Quejas y reclamos del cliente -Registro de no conformidades. -Sugerencias del cliente, tanto interno como externo. -Desempeño de Indicadores -Resultados de Acciones Correctivas Preventivas anteriores. -Informes finales de Auditorias.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora 3. Verificar -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Seguimiento a las acciones tomadas	1. Planear -Determinación de las no conformidades más comunes y el tratamiento a tomar. -Análisis de la viabilidad de las mejoras. 2. Hacer -Detección, Registro y Análisis de causas de las no conformidades. -Descripción de Mejoras -Tomar la acción preventiva o correctiva requerida. -Selección equipo de trabajo -Asignar responsables y diseñar el plan de acción para el tratamiento de las no conformidades. -Ejecución plan de acción	-Planes de acción cerrados o en seguimiento de las Acciones levantadas para eliminar no conformidades o para Mejoras.	-Todos los procesos del SGC


Indicador	Recursos	Documentos relacionados	Requisitos
Acciones Correctivas, preventivas y Mejoras generadas y desarrolladas.	-Responsable del SGC -Software -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-12 "Acta de Reconocimiento de Daños" -FOR-38 "Recibos Perdidos". -FOR-42 "Acciones Preventivas, Correctivas y Mejora" -FOR-56 "Listado de Acciones Levantadas" -PRO-07 "Procedimiento Control de no Conformidades y Mejora"	Cliente: Legales: ISO: 8.3; 8.4; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	

<i>Proceso</i>	SATISFACCION DEL CLIENTE
<i>Objetivo del proceso</i>	Mantener contacto con el cliente, para mejorar y optimizar el servicio.
<i>Responsable</i>	Coordinadora de Calidad.
<i>Autoridad</i>	Gerente.
<i>Objetivo de calidad relacionado</i>	Cumplimiento con los requisitos del cliente

<i>Proveedores</i>	<i>Entradas</i>	<i>4. Actuar</i>	<i>1. Planear</i>	<i>Salidas</i>	<i>Clientes</i>
-Cliente. -Proceso de Planeación del Servicio Y Relación con Concedentes y Arrendatarios. -Proceso Parqueadero.	-Encuestas de satisfacción del cliente. -Quejas y reclamos del cliente.	-Acciones correctivas -Acciones preventivas de Mejora	-Determinar frecuencia y metodología para el seguimiento de la satisfacción del cliente interno y externo. -Determinar responsables para la solución de quejas y reclamos comunes.	-Planes de Acción. -Comunicaciones para el cliente. -Reconocimiento de daños.	-Cliente. -Todos los procesos del SGC.
		<i>3. Verificar</i> -Seguimiento a indicadores de procesos -Control de no conformidades -Auditoria interna de calidad -Revisión por la Gerencia. -Seguimiento de la eficacia de las acciones tomadas.	<i>2. Hacer</i> -Ejecutar los mecanismos para la medición de la satisfacción del cliente. -Analizar quejas y reclamos del cliente interno y externo y darles soluciones. -Revisiones del buzón -Asignar responsables para solución de quejas y reclamos del cliente, no comunes.		


<i>Indicador</i>	<i>Recursos</i>	<i>Documentos relacionados</i>	<i>Requisitos</i>
Cientes- Usuarios Satisfechos.	-Responsable del SGC -Software -Computador -Impresora	-MAN-01 "Manual de calidad" -NTC ISO 9001/2000 -FOR-57 "Indicadores de Procesos" -FOR-10 "Medición de la Satisfacción del Cliente" -FOR-11 "Comunicación con el Cliente-Usuario" -FOR-39 "Medición de la Satisfacción del Cliente Concedente/ Arrendatario"	Cliente: Agilidad, Efectividad. Legales: ISO: 8.2.1

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 23 de 27

10. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

Dada la importancia del SGC en la consecución de los objetivos de la empresa, la dirección de PARQUEARSE, delega al cargo de *Coordinador del SGC ó Coordinador de Calidad*, con las siguientes responsabilidades y autoridad:

- ✦ Asegurarse del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos que requiere el SGC, distribuyendo las respectivas responsabilidades. Esto se realiza por medio del diseño del SGC y todos los documentos que este necesita, reuniones de capacitación donde se sensibiliza y apropia el SGC por parte de todos los empleados de la empresa; entregas periódicas de información impresa y visitas para evaluar y supervisar el avance de los procesos del SGC en los puntos de trabajo.
- ✦ Informar a la gerencia sobre el desempeño del SGC, las necesidades de mejora, y la consecución de recursos correspondiente. Esto se realiza por medio de reuniones periódicas del coordinador del SGC con el gerente, con la frecuencia que el sistema lo requiera, según la etapa en que se encuentre.
- ✦ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente, en todos los trabajadores de todos los niveles de la organización. Esto se realiza por medio de la participación del Coordinador del SGC, en las reuniones que los coordinadores de los parqueaderos convocan para el personal operativo, en las reuniones de los coordinadores, cuando sea necesario y la participación y dirección de las reuniones con el gerente.
- ✦ También realiza evaluaciones de los indicadores consignados en el manual de Indicadores, que muestran los niveles de cumplimiento de la satisfacción de los requisitos del cliente, y de los demás objetivos de calidad, según los resultados del desempeño de los procesos, con su respectivo monitoreo en el tiempo.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 24 de 27


11 COMUNICACIÓN INTERNA

Dada la importancia de los procesos de comunicación en el proceso de desarrollo, implementación y mantenimiento del SGC, EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE resalta la utilización de los siguientes procesos, para el flujo de información en el SGC, por medio de la siguiente matriz de comunicación.

CANAL	Responsables	Involucrados	frecuencia	Registro	Información que se intercambia
Reuniones de coordinadores	Gerente	Coordinadores	Mensual	Acta	Información general de la empresa
Reuniones de personal Operativo	Gerente	Cargos Operativos	Según se requiera	Asistencia	Información general de cada parqueadero
Circulares	Cargos Administrativos	Todos los Cargos	Según se requiera	Circular Escrita	Decisiones de Gerencia
Memorandos	Cargos Administrativos	Todos los Cargos	Según se requiera	Memorando Escrito	Decisiones de Gerencia
Descargos	Gerente, Auditora Externa o Psicóloga ¹	Todos los Cargos	Según se requiera	Acta de Descargos	Diálogo con el responsable y Reconstrucción de la falta del empleado implicado.
Cartelera	Gerente, Psicólogo y coordinadores	Todos los Cargos	Constante	N.A. ²	Actividades diarias, acontecimientos generales de la empresa
Red Interna en los parqueaderos	Coordinadores	Cargos Operativos	Constante	Archivos Magnéticos	Información operativa
Red interna en la Oficina	Cargos Administrativos	Cargos Administrativos	Constante	Archivos Magnéticos	Documentos en general.

¹Depende del tipo de Falta.


²No Aplica a este canal, este aspecto.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 25 de 27

11 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Dada la importancia de los procesos de comunicación con el cliente, en el proceso de desarrollo, implementación y mantenimiento del SGC, EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE resalta la utilización de los siguientes canales de comunicación con nuestros clientes, así:

CANAL	Responsables	frecuencia	Registro	Información que se intercambia
Teléfono	Auxiliar de Oficina y Asistente operativa	Constantemente	Planillas de llamadas	Información General sobre el Servicio
Buzón de Comunicación con el Cliente	Coordinador del SGC	Diaria	Formatos diligenciados	Sugerencias, Preguntas, Reclamos y evaluación del Servicio por parte de los Clientes Usuarios
Cartas	Auxiliar de Oficina y Asistente operativa	Cada vez que se requiera	Recibidos de las cartas en el archivero	Información General sobre el Servicio
Evaluación Clientes Grandes	Coordinador del SGC	Cada 4 meses	Formatos diligenciados	Sugerencias, Preguntas, Reclamos y evaluación del Servicio por parte de los Clientes Concedentes y Arrendatarios
Informes de Gestión	Gerente y Asistente Administrativa	Cada vez que los clientes grandes lo requieran	Recibidos de los informes	Resultados de la operación de la empresa.
Reuniones con los clientes Grandes	Gerente	Cada vez que los clientes grandes lo requieran	Actas	Sugerencias, Preguntas, Reclamos y evaluación del Servicio por parte de los Clientes Concedentes y Arrendatarios
Solución de Casos fortuitos en parqueadero por contacto verbal y directo con el cliente	Gerente y Coordinador de Parqueadero	Cada vez que se requiera	Actas de reconocimiento de daños diligenciadas	Reclamos de los clientes y conciliaciones realizadas.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	MAN-01 R3
	MANUAL DE CALIDAD	PAG. 26 de 27

13. REVISION POR LA GERENCIA

Cada año, la gerencia revisará el Sistema de gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Lo registra en el formato “Revisión por la Gerencia” FOR-02. También se evalúan las oportunidades de mejora, y las necesidades de cambio en el SGC, incluyendo la Política y los objetivos de Calidad.

Como información de entrada para esta revisión se tendrá en cuenta:

- Resultados de auditorias internas de calidad
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos (Indicadores)
- Conformidad del servicio
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de las revisiones previas de la gerencia
- Oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio del SGC
- Política y objetivos de calidad

Los resultados de esta revisión incluyen decisiones con respecto a:

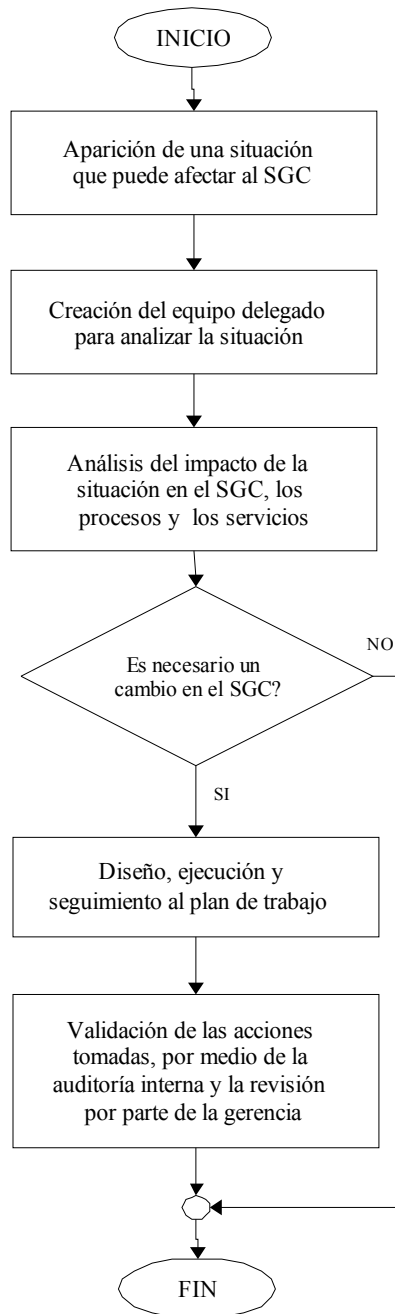
- Mejora de la eficacia del SGC, de los procesos y del Servicio Prestado.
- Necesidades de recursos, para las mejoras resultantes.

14. PLANIFICACION DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD


Los cambios del sistema de Gestión de Calidad se evaluarán desde la situación que provoca este cambio, delegando un equipo de 1 o 2 personas al interior de la empresa y 1 persona externa si la gerencia lo considera indispensable, que sean conocedores de la situación y de la empresa, para que analice el impacto de esta situación, en el SGC.

Dado que el equipo delegado para el análisis, determine un cambio necesario en el SGC, se procede a Diseñar, ejecutar y seguir el cambio propuesto, por medio de la auditoria interna y la revisión gerencial. Dada la situación que no exija cambios en el SGC, se termina el proceso.

El procedimiento para la planificación e implementación de cambios en el SGC se explica en el siguiente diagrama



Anexo B. Procedimiento para el control de Documentos y Registros

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-01 R3 PAG. 1 de 5
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	


OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades para el control de los documentos (Internos y Externos) y registros. Cubre desde la identificación de la necesidad de creación o modificación de documentos hasta control de los documentos obsoletos.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO¹

- 1 Todos los documentos del SGC llevan el mismo encabezado, en este se encuentra el logo de la empresa, el nombre completo de la empresa: “Edgar Hernández Otero – Parquearse”, El nombre del documento, y una identificación alfa-numérica que consta de:
 - 1.1 Un código que indica el tipo de documento del que se trata así:
 - Manuales codificados como MAN
 - Procedimientos codificados como PRO
 - Protocolos de servicio codificados como PS
 - Formatos codificados como FOR
 - 1.1 La numeración es consecutiva según el tipo de documento, es decir, los manuales tiene su numeración consecutiva, lo mismo para los procedimientos, protocolos de servicios y formatos.
 - 1.2 El número de la revisión en que se encuentra el documento, codificado como una R mayúscula y el número de la revisión.
 - 1.3 La página actual del documento y la cantidad de páginas que lo conforman.
- 2 Dentro de los documentos que maneja el SGC existen COPIAS CONTROLADAS, las cuales son identificadas con un sello de color diferente al negro. Los documentos que posean este sello son para consulta o guía, no se pueden modificar o rayar, todas las personas que posean una copia controlada deben poseer información uniforme, y su distribución se registra en el documento “Distribución de Documentos” FOR-05, con las firmas del personal dando constancia de las condiciones de recepción. Este tratamiento de copia controlada se le da a los Manuales, los Procedimientos y los Protocolos de Servicios, que se distribuyen al personal cuando y donde sea necesario. Una copia controlada también es el documento original, identificado con su correspondiente registro del FOR-01 “Solicitud de Modificación o Creación de Documentos” que lo acompaña para identificarlo como tal. Estos originales no reciben sellos para facilitar su fotocopiado y posterior distribución.
- 3 Cuando ingrese un documento externo a la empresa, se marca por medio de un sello que indica quien recibe y fecha de recepción. Su ubicación se consigna en el “Listado de Documentos Externos” FOR-08. No debe llevar doble sello, se firma el recibido por segunda vez cuando este documento hace flujo interno en la empresa, después de recibido inicialmente. La correspondencia externa también se sella y marca con un sello que dice la persona que recibe, fecha, hora, y quién la entrega.
- 4 Otros documentos externos, como normas, leyes, decretos y relacionados, que también se relacionan en el “Listado de Documentos Externos” FOR-08, se revisan periódicamente y se actualizan en este

¹ La línea punteada significa simultaneidad entre la operación y el registro en el formato mencionado.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-01 R3 PAG. 2 de 5
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

listado bajo responsabilidad de la coordinadora de Calidad, en esfuerzo conjunto de la asistente operativa y del Gerente.

Para el control de registros, además se tienen estas consideraciones:

- 1 Los registros de los Documentos del SGC se mantienen en carpetas AZ o fólder, guardadas en los archivadores de la empresa, donde se protegen de cualquier deterioro del medio, bajo administración de la Auxiliar de Oficina y la asistente Operativa.
- 2 Dada la alta probabilidad de cambios en los documentos y registros, según las necesidades de la empresa y los constantes cambios del entorno, algunos de estos se llevan en medio magnético, con la protección de realizar un Back-up o copia de seguridad. Los registros en medio magnético se protegen por medio de contraseñas en cada equipo, limitando el acceso al equipo y a todos los registros que allí se encuentren sólo al personal que el usuario permanente del equipo permita.
- 3 Los registros, se ingresan en el “Listado Maestro de Registros” FOR-06, que recopila la información de los registros de un mismo tipo. En él se especifica: Código del documento, Lugar de Almacenamiento, Quienes pueden acceder a estos registros protegiéndolos del deterioro, alteración o hurto, el tiempo de retención de los registros y la disposición final de ellos cuando termine su tiempo de retención.
- 4 Registros como planos se tienen almacenados en la AZ que maneja la asistente operativa y sus revisiones se conservan para historia de la empresa, no se desechan
- 5 Las video-grabaciones, se identifican por medio de un número y un historial que lleva el coordinador encargado en una libreta de control de videos, que se abre por medio de un acta de apertura que firma el gerente.
- 6 Los archivadores donde se mantiene los registros, se revisan exhaustivamente cada año. Cuando un documento es obsoleto, se puede reutilizar como papel reciclable o para conservación por intereses varios de la empresa, por determinación de los interesados. En este caso, lleva el sello de “Documento Obsoleto” donde tenga la información obsoleta para la empresa, o puede identificarse para permitir su reutilización.



	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	USUARIO	El procedimiento para el control de documentos inicia cuando cualquier integrante de la empresa detecta una necesidad de un documento inexistente o la modificación de uno actualmente en uso, dado su conocimiento del trabajo, sugerencia de nuestros clientes o por nuevos procedimientos a implementarse.
	USUARIO	Esta persona establece formalmente la solicitud al diligenciar la “Solicitud de modificación o creación de documentos” FOR-01 y lo hace llegar al Coordinador del SGC, con el anexo especificado.
	COORDINADOR SGC	El coordinador del SGC revisa la propuesta. En el caso que la propuesta no sea aceptada en este punto, regresa al solicitante para que lo revise, según las observaciones que dio el coordinador del SGC.
	GERENTE	En el caso de una aceptación, la propuesta pasa a un período de prueba sin aprobación, bajo supervisión del coordinador del SGC, con participación de personal competente por el proceso que maneja en la empresa y a una posterior aprobación por parte del Gerente. Regresa al solicitante en el caso que la propuesta no sea aprobada.
	COORDINADOR SGC	El documento aprobado, si es un documento nuevo, se registra en el “Listado maestro de Documentos” FOR-03 y en el “Listado Maestro de Registros” FOR-06 cuando va a servir de registro. Si se trata de una modificación a un documento existente, se registran los cambios en “Control de Cambios a Documentos” FOR-04 y se emite el nuevo documento, actualizando su número de revisión.



	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	COORDINADOR SGC	Se saca el documento definitivo.
	COORDINADOR SGC	Se distribuyen en los puestos de trabajo donde se necesiten y se registra la entrega en el formato "Distribución de Documentos" FOR-05.
	COORDINADOR SGC	La capacitación sobre la utilización del documento se realiza por parte del Coordinador del SGC en las reuniones del personal operativo, o por delegación a otro funcionario previas indicaciones, el registro y descripción se hace en "Asistencia a las actividades de Capacitación" FOR-07, para todos los cargos operativos que la reciben.
	COORDINADOR SGC	Para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, se identifican y se recogen de los puntos de uso, teniendo varias disposiciones finales previstas para ellos.




EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PRO-01 R3
PAG. 5 de 5

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD 2[2] --> J(()) 3[3] --> J J --> FIN([FIN]) </pre>	<p>COORDINADOR SGC</p>	<p>Este procedimiento termina cuando un documento se utiliza en la empresa y no es obsoleto, o cuando pasa por Archivo Inactivo, Reutilización o Desecho, detectada previamente su obsolescencia.</p>

Anexo C. Procedimiento para el control de las Compras

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-02 R4 PAG. 1 de 4
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS COMPRAS	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades para el control en la adquisición y suministros de los insumos requeridos para la prestación del servicio en PARQUEARSE.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO¹

- 1 Tratando de simplificar los pagos realizados a los proveedores, se pagan facturas menores a \$40.000 por caja menor que maneja la Auxiliar de Oficina y los demás pagos se efectúan por medio directos como traslados electrónicos, consignaciones o cheques. Esta información es importante para pactar las formas de pago que hace el encargado de las compras.
- 2 Todas las facturas deben pasar por revisión en la gerencia, así se pague por caja menor o por medio directo, para que todas las facturas tengan el Vo. Bo. De Gerencia.
- 3 Evaluación de proveedores: acción mediante la cual la Organización determina si un proveedor puede en un futuro satisfacer las necesidades de productos o servicios, en otras palabras es la metodología que se utiliza para establecer qué proveedores ingresan al listado de proveedores.
- 4 Selección de proveedores: acción que se da durante las actividades propias de la compra y que busca establecer cuál proveedor ofrece las mejores condiciones específicas para la empresa. En otras palabras, es cómo determina a cuál de los proveedores que está en el listado de proveedores se le va a comprar.
- 5 Reevaluación de proveedores: actividad que realiza la Organización con el fin de determinar si el proveedor ha cumplido durante la relación comercial con los requisitos especificados. La frecuencia con que se realiza está determinada en el FOR-20 “Listado de Proveedores” y se muestra al gerente para que se de por enterado de la realización de esta actividad.
- 6 Tratamiento del producto comprado no conforme:
 Cuando el encargado de compra recibe un producto comprado, no conforme a las especificaciones de compra, o a los requisitos mínimos que se tienen para que cumplan su objetivo en medio de la prestación del servicio, debe regresarlo al proveedor, no firmar la remisión o la factura entregada, y no pasa la factura a la encargada de los pagos, hasta no solucionar este inconveniente. El encargado de compras debe absorber todos estos inconvenientes para que la distribución de los productos a los puntos de servicio no reciba retrasos o devoluciones.

¹La línea punteada significa simultaneidad entre la operación y el registro en el formato mencionado.



INICIO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
		<p>En cada punto de trabajo, se establecen las necesidades de insumos y servicios para la operación de la empresa. En cada parqueadero se canalizan por medio del coordinador. Los cargos administrativos solicitan directamente los insumos requeridos</p>
		<p>Dependiendo del tipo de solicitud, se registra en el formato correspondiente y se hace llegar a la asistente administrativa que es la persona encargada de las compras y mensualmente responde a estas solicitudes. Los servicios son mantenimientos a nivel de infraestructura o revisiones especiales.</p>
	<p>ASISTENTE ADMINISTRATIVA</p>	<p>Al recibir los FOR-19, la persona encargada de las compras, revisa existencias de productos en el inventario de cada parqueadero. Si todavía existen productos disponibles para el uso, se entregan al que solicita, de lo contrario se procede a comprar. Para el servicio se consulta directamente el FOR-20 al proveedor correspondiente.</p>
	<p>ASISTENTE ADMINISTRATIVA</p>	<p>Lo primero para cualquier compra, es revisar el listado de proveedores y mirar si existe un proveedor seleccionado con quien cotizar el producto y analizar los costos para aprobación, de lo contrario se procede a evaluar y seleccionar un proveedor. Después de realizada la selección de Proveedores, se oficializa la selección, haciendo ingreso del proveedor en el FOR-20 "Listado de proveedores".</p>



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS
COMPRAS

PRO-02 R4
 PAG. 3 de 4

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	Con esta selección se procede a determinar los costos del pedido, del proveedor seleccionado.
	GERENTE	Lista toda esta información, en el FOR-21 “Listado de Compras”, se analiza el pedido con características y costos contra los inventarios comprados para 4 meses y los saldos en cuentas, por parte del gerente.
	GERENTE	Existen dos razones fundamentales para no aprobar un pedido: las características del proveedor según lo que la empresa esperaba obtener o que la empresa no tenga fondos en efectivo para realizar una compra de dicho monto (Saldos en cuentas).
	GERENTE	Cuando la empresa no tiene fondos para la realización, se debe incluir en el próximo mes de compras o presupuesto de compras de 4 meses y realizar el procedimiento desde el principio.
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	Para solicitar el pedido al proveedor, se debe tener en cuenta el monto a realizar la compra. Con comunicaciones telefónicas es suficiente, cuando son pedidos pequeños, de lo contrario, se le envía al proveedor orden de compra y se le solicita remisión.
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	Cuando el proveedor entrega los productos en la empresa, se verifica que los productos correspondan a las características del pedido realizado, si no corresponde se le comunica inmediatamente. En constancia de satisfacción se marcan las facturas recibidas. Luego se procede a entregar el pedido a quien lo solicitó.




EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS
COMPRAS

PRO-02 R4
 PAG. 4 de 4

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	En el primero pedido y después de cierto tiempo, se re-evalúa periódicamente el desempeño del proveedor y sus producto o servicios por medio del FOR-23 “Evaluación de proveedores” con el fin de mantener el nivel de calidad y mejorar debilidades.
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	Del resultado de la re-evaluación, se toman ciertas medidas, incluyendo cambio de proveedor, cuando se obtenga un resultado poco favorable. Si se requiere cambiar al proveedor, se inicia el proceso desde la evaluación y selección de proveedores. Otros resultados de la re-evaluación de proveedores son los resultados absoluta o parcialmente positivos en los cuales se comunica a los proveedores los aspectos a mejorar.

Anexo D. Procedimiento para la administración del Talento Humano y Ambiente de Trabajo

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-04 R4 PAG. 1 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y AMBIENTE DE TRABAJO	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades para el control del Talento Humano, verificando su competencia para realizar actividades que afecten positivamente la calidad del servicio prestado en PARQUEARSE. Cubre desde el análisis interno de las necesidades de personal de la empresa, hasta la conformación de un equipo de trabajo con un clima laboral “sano”, pasando por el apoyo en el crecimiento integral del grupo humano.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO¹

- 1 La psicóloga es la profesional del talento Humano en la empresa. Ella presta sus servicios como una asesoría organizacional, por lo cual existen algunas actividades que no poseen documentos de la empresa, sino de propiedad intelectual de la Psicóloga. Los documentos que quedan dentro de la empresa son los registros de las actividades que ella realiza como las entrevistas, Solicitud de Personal, Solicitud de Asesoría Psicológica, Evaluaciones del desempeño, Informe de las actividades, etc.
- 2 El ambiente de trabajo adecuado para lograr cumplir con los requisitos del servicio, se gestiona por medio de actividades varias, como son las entregas de detalles y tarjetas en las fechas de cumpleaños de cada empleado, el programa de salud ocupacional asesorado por la ARP, entrega de dotaciones, jornadas de integración en amor y amistad, paseos, entre otras. Capacitaciones constantes sobre temas variados de las normas de la empresa, atención al cliente y sobre las necesidades personales de los trabajadores.
- 3 Con respecto a las dotaciones que se deben entregar por ley a los empleados, constan de un pantalón, una camisa, una gorra y un par de zapatos, tres veces al año, es decir cada 4 meses.
- 4 Los descargos que se toman cuando un empleado comete una falta, son tomados por los cargos que más se involucren en el suceso, dependiendo de la situación (auditora o psicóloga) por decisión del gerente. Los descargos no dan espera, se deben realizar lo antes posible y con asesoría del ministerio del trabajo, determinar la sanción que amerita el caso.
- 5 **MEDICION DE LA SATISFACCION Y RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE INTERNO:** Esta comunicación con el Cliente Interno (Todos aquellos que hacen posible que el servicio de parqueadero llegue a los Clientes-Usuarios) se hace por medio de:
 - Las reuniones con el personal,
 - Por medio de los representantes al COPASO en las reuniones de este comité.

La psicóloga es la responsable del seguimiento de las quejas y reclamos, para poder aumentar la satisfacción de los Clientes internos y por ende, aumentar la calidad en el servicio de parqueadero para nuestros Clientes-Usuarios, como parte de la visión de la empresa. (Complemento del PRO-05 “Satisfacción del Cliente”)

¹La línea punteada significa simultaneidad entre la operación y el registro en el formato mencionado.

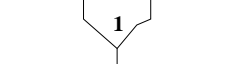

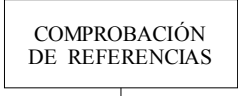


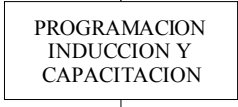
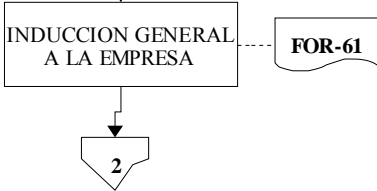


	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	GERENTE	Es el resultado de la planeación del servicio, dependiendo de las características deseadas en el grupo de trabajo para la operación en los parqueaderos. Se solicita formal y detalladamente a la psicóloga por el FOR-59 “Solicitud de personal”
	GERENTE	Se realiza definiendo las funciones generales y las responsabilidades, en el manual MAN-03 de los diversos cargos, actualizándolo según la evolución de los procesos operativos y administrativos de la empresa al transcurrir el tiempo.
	GERENTE	Estos perfiles se establecen teniendo en cuenta MAN-03 perspectivas de educación, Formación, experiencia y Habilidades mínimas para cualquier persona que aspire a cargos de la empresa, con lo cual se clarifica el enfoque de búsqueda de personal competente.
	PSICOLOGA	Se convoca a través del SENA, periódico local, o por medio de los mismos trabajadores de la empresa para que recomienden personas que cumplan con los requisitos de competencias mínimas y de disponibilidad para desempeñar el cargo. El resultado son Hojas de Vida que se remiten a la auxiliar en la oficina administrativa PARQUEARSE, para que se convoquen personas que cumplan con las competencias mínimas verificables.
	PSICOLOGA	La Psicóloga aplica pruebas psicotécnicas y pruebas de Habilidades, dependiendo del cargo por el que se concursa, se evalúan y de allí resultan aspirantes clasificados a la siguiente etapa.

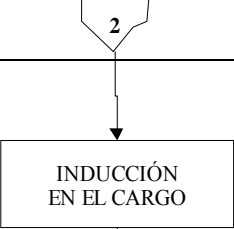


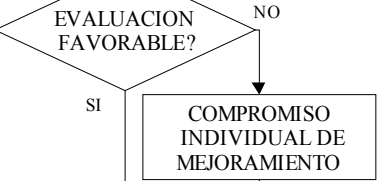
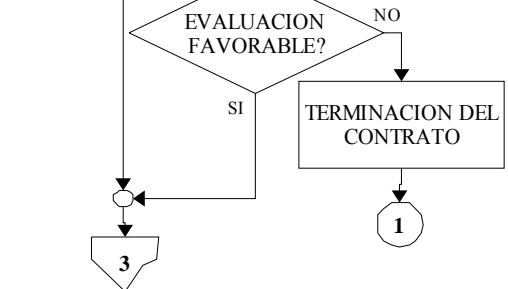


EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
TALENTO HUMANO Y AMBIENTE DE TRABAJO

PRO-04 R4
 PAG. 3 de 6

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	PSICOLOGA	Se convoca a los seleccionados hasta este punto para una entrevista personal, de la cual queda un registro en el formato “Entrevista” adjunto a la Hoja de Vida. En esta parte se exploran aspectos familiares, gustos, experiencias y aspiraciones, que no se han mencionado antes.
	PSICOLOGA	Telefónicamente se comprueban las referencias dadas inicialmente en la hoja de Vida del aspirante y allí mismo se hacen las anotaciones que se generen, como filtro del proceso.
	GERENTE	Entre la Psicóloga y el gerente, se escoge el personal requerido, entre los aspirantes que han llegado a esta etapa.
	PSICOLOGA	Si no se ha satisfecho la necesidad de personal planteada inicialmente, porque los aspirantes no llegaron a este nivel de selección, se convoca nuevamente para reclutamiento. Si el personal ha sido seleccionado, se procede a la inducción.
	PSICOLOGA	En este momento, con el personal listo para ingresar, se programa la jornada de inducción y capacitación en el cargo, que se comunica por parte de la psicóloga y se ejecuta por parte de diversos miembros de la empresa, cubriendo un listado de temas previamente definidos.
	ASISTENTE OPERATIVA COORDINADOR CALIDAD PSICOLOGA GERENTE	Se hace una inducción general de la empresa, donde se presenta el manual de funciones, el SGC, el reglamento interno, entre otros aspectos organizacionales y administrativos, y queda el registro de esta actividad en el FOR-61 “Programación y Cumplimiento de la inducción”



	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	COORDINADOR	Continúa una inducción más puntual, sobre la función a desempeñar, por el nuevo miembro de la empresa, haciendo énfasis en los detalles operativos, en el lugar de trabajo.
	ASISTENTE OPERATIVA	Llegado este punto, se remite a la cooperativa que ha elegido la empresa, para realizar la vinculación del seleccionado. Además se mantiene una Hoja de vida del nuevo empleado en la empresa.
	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO	Se formaliza por medio de: Un convenio de trabajo asociado, Acta de acuerdo cooperativo y Acuerdo de Compromiso en la cooperativa que pacta la empresa. Con derecho a EPS, Fondo de Pensión, ARP, Parafiscales, y dotación temporal, a cargo de PARQUEARSE.
	PSICOLOGA	Se evalúa el desempeño del trabajador en el período de prueba. Según el resultado, si ha sido desfavorable, se le da una oportunidad más al empleado que mejore su desempeño, por medio del “Compromiso Individual de mejoramiento” que se limita en el tiempo y se registra en el formato de Evaluación del Desempeño.
	GERENTE	Se repite la evaluación del desempeño con enfoque al compromiso levantado. Si se presenta una evaluación desfavorable, se procede a la terminación del contrato.



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
TALENTO HUMANO Y AMBIENTE DE TRABAJO

PRO-04 R4
 PAG. 5 de 6


	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	ASISTENTE OPERATIVA	De presentarse una evaluación del desempeño favorable se le contrata directamente por la empresa, con todos los beneficios que esto acarrea. Estos contratos pueden ser de 3, 6, o 12 meses.
		Se refiere a su labor cotidiana
	PSICOLOGA	Son entrevistas de los empleados con la psicóloga programadas según las necesidades particulares, para dialogar con ellos sobre sus sentimientos, emociones y/o comportamientos, proporcionándoles una herramienta de crecimiento personal y laboral.
	PSICOLOGA	Se registran en el mismo formato Evaluación del Desempeño, y es un medio de control esporádico, a intervalos de tiempo y a todos los trabajadores, elegidos según el cronograma de contratos, o necesidades previstas.
	GERENTE Y PSICOLOGA	Según el resultado de esta evaluación, se realiza el mismo procedimiento del Compromiso Individual de mejoramiento, con su tiempo para evaluación de la evolución del trabajador. El resultado puede ser la terminación del contrato, que en este caso sería directamente con la empresa, con su correspondiente "Paz y Salvo para liquidación" FOR-43 liquidación o también puede ser la renovación del ciclo desde el contrato directo con la empresa.



	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	GERENTE	De esas mismas evaluaciones del desempeño y con apoyo de otras reuniones donde participan principalmente los coordinadores, la psicóloga y los administrativos, se obtienen necesidades de capacitación al identificar las debilidades en las competencias definidas como claves para un mejor servicio.
	GERENTE	Con estas, se contratan actividades de capacitación, que se llevan a cabo en las reuniones del personal operativo donde se refuerzan temas varios. ¹
	GERENTE	En cada reunión se evalúa la eficacia de la capacitación realizada, y los resultados se consignan en las actas de las reuniones.
	GERENTE	Cuando no se obtiene resultados positivos al evaluar la eficacia de estas capacitaciones, se procede a reforzarlas con más actividades de capacitación, de lo contrario termina el proceso de Control del Talento Humano.

¹ Temas varios como servicio al cliente, procesos y reglamentación de la empresa, entre otros. Según necesidades.

Anexo E. Procedimiento Satisfacción del Cliente

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-05 R3 PAG. 1 de 2
	PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades que realiza la empresa para Mantener contacto con el cliente, de tal forma que pueda mejorar y optimizar el servicio.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1. SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

El mecanismo que se utiliza en la empresa para conocer el nivel de satisfacción del cliente externo, específicamente el cliente-usuario, es por medio del buzón donde diligencian y depositan el FOR-10 “Medición de la Satisfacción del Cliente”. Estos buzones se encuentran ubicados en los puntos de pago y son la forma de plasmar por escrito su evaluación general del servicio. Diariamente se revisan los buzones y se tabula esta información cada cuatro (4) meses. La persona encargada de este buzón es el Coordinador de Calidad.


Para medir la satisfacción del Cliente Concedente y Arrendatario, se hace por medio del FOR-39 “Medición de la Satisfacción del Cliente Concedente/ Arrendatario”. Se utiliza un formato diferente por que los aspectos a evaluar son diferentes a los del Usuario. La frecuencia con que se realiza esta evaluación es cada 4 meses, y se realiza como un censo de estos Clientes ya que son una pequeña cantidad. Con estos clientes, se realizan reuniones periódicas a solicitud de los mismos. Este espacio es propicio para intercambiar esta información.

2. QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE EXTERNO

Para la recepción de sugerencias, Preguntas y Reclamos de los Clientes-Usuarios, se utiliza nuevamente el buzón, donde se diligencia y deposita el FOR-11 “Comunicación con el cliente - Usuario”. Como se encuentra en el mismo buzón, también se revisa diariamente y se tabula la información cada cuatro (4) meses. Para los clientes Concedentes y Arrendatarios, poseen un espacio dentro del FOR-39, para que puedan consignar sus quejas, reclamos, preguntas y/o sugerencias.

Adicional a estos medios, nuestros clientes externos utilizan con frecuencia las llamadas telefónicas y las cartas, dependiendo de la solicitud, consignando inquietudes, solicitando soluciones o comentando detalladamente situaciones referentes al servicio. Toda esto se consigna en las planillas de llamadas o en las carpetas de Correspondencia de cada una de las sedes. Es importante hacerle seguimiento a las quejas y reclamos de los Clientes para poder prestar un mejor servicio y analizar la efectividad del procedimiento. El responsable de este seguimiento es el Coordinador de Calidad, en colaboración del Gerente quien es la persona que toma las decisiones.

Sobre las quejas y reclamos establecidos de manera verbal, se le comunica al cliente, principalmente el Cliente-Usuario, que la plasme en el mecanismo de comunicación (Buzón de Comunicación, FOR-11


	<i>EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE</i>	PRO-05 R3 PAG. 1 de 2
	<i>PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE</i>	

“Comunicación con el Cliente – Usuario”), si no obtiene solución inmediata por medio del Coordinador, que se encuentra en cada parqueadero y es quien debe solucionarlas en el momento del levantamiento de la queja. Cuando las quejas o reclamos llegan a la oficina administrativa, el Coordinador de calidad o el Gerente las resolverán, sea en este formato o en cartas almacenadas en la correspondencia recibida de cada sede.

El tratamiento de todas las comunicaciones de Evaluación del Servicio, Satisfacción, Quejas, Reclamos y Sugerencias se da a conocer periódicamente al Gerente, para que se de por enterado y ayude a determinar el mejor tratamiento, lo cual queda plasmado en los mismo formato al respaldo, cuando lo ameriten.

Toda la Satisfacción del Cliente Interno se da en el PRO-04 “Control del Talento Humano y Ambiente de Trabajo”

Anexo F. Procedimiento Control de No Conformidades y Mejora

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-07 R3 PAG. 1 de 6
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y optimizar los recursos de la organización, Además, las actividades que realiza la empresa para tomar las acciones necesarias para la corrección de no conformidades y evitar su nueva ocurrencia.

Incluye las actividades correspondientes a acción correctiva, acción preventiva y mejora.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO¹

- 1 Se considera como No conformidad todo aquello que no cumple con los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios y/o los requisitos del sistema de gestión de calidad, sin importar el proceso donde se genere. El responsable del proceso donde se encuentra la no conformidad, el gerente y el Coordinador de Calidad son los encargados de determinar su tratamiento y en caso de ser necesario la acción correctiva correspondiente.
- 2 Las acciones que pueden plantearse por el equipo de Trabajo designado para el análisis de la No conformidad, tiene en cuenta una o varias de las siguientes opciones:
 - Reproceso: actividad en la cual se vuelven a realizar las actividades con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, nuevamente debe pasar por inspección.
 - Aceptación: el servicio no conforme es aceptado por el cliente, siempre debe existir registro escrito de dicha aceptación. Esto se evidencia con el FOR-12 “Acta de Reconocimiento de Daños”.
 - Otro uso: la no conformidad se identifica para evitar su uso no intencional, pero se mantiene en la empresa para darle un uso diferente al originalmente previsto.
 - Eliminación: rechazo absoluto del producto no conforme.
- 3 Acción correctiva, es aquella acción que toma la empresa para analizar las causas que generaron la no conformidad y plantear acciones que aseguren la no ocurrencia nuevamente de dicha no conformidad. Corrección es aquella acción puntual que se realiza para eliminar la no conformidad. Generalmente hace parte de las actividades de la acción correctiva.
- 4 Acciones preventivas son las que desarrolla la empresa para evitar la aparición de no conformidades.
- 5 La mejora se da cuando el gerente o los responsables de proceso establecen actividades encaminadas a la optimización de los recursos y la mejora de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- 6 Todos los pasos de este procedimiento se registran en el FOR-42 “Acciones correctivas, Preventivas y Mejora”. Para evidenciar el tratamiento de las acciones que se levantan en torno al Sistema de Gestión de Calidad, y controlar el inventario, estado y eficacia de las mismas, las acciones son distribuidas a los responsables de los procesos donde se ubican, por medio de comunicaciones internas y se conservan los registros por el Coordinador de calidad para que realice el seguimiento. El resumen de todas estas acciones se encuentra en el FOR-56 “Listado de Acciones levantadas”

¹La línea punteada significa simultaneidad entre la operación y el registro en el formato mencionado.

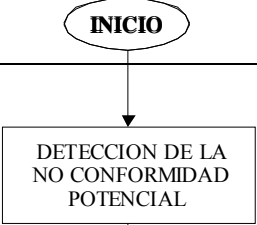



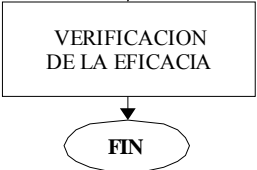


ACCION CORRECTIVA

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	CUALQUIER PERSONA	Cuando se detecta una no conformidad, quién la ha detectado la registra en el formato FOR-42 y se la hace llegar al responsable del proceso en el menor tiempo posible.
	RESPONSABLE DEL PROCESO	El responsable del proceso revisa la no conformidad y se reúne con el Gerente, la Coordinadora de Calidad y las demás personas o cargos que pudieron verse afectadas por dicha no conformidad para analizar las causas que la originaron. Este análisis puede realizarse según el método de la lluvia de ideas o de los 3 por qué?
	EQUIPO DE TRABAJO	Una vez analizadas las posibles causas de la no conformidad, el equipo que la analizó establece un plan de trabajo para eliminar las causas de dicha no conformidad. Se pueden plantear Correcciones, reprocesos, Aceptación u Otro uso. Además el equipo nombra a una persona independiente para que realice el seguimiento periódico a la ejecución del plan de trabajo.
	COORDINADOR DE CALIDAD	Después de ejecutado el plan de trabajo y tomando un tiempo prudencial, se verifica la eficacia de las acciones tomadas, lo cual puede realizarse mediante observación o auditoria interna de calidad.

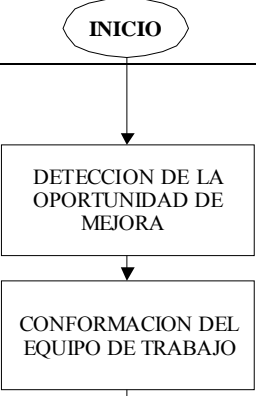

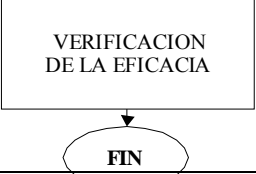



ACCION PREVENTIVA

	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	CUALQUIER PERSONA	Cuando se detecta la posibilidad que en un futuro pueda existir una no conformidad (no conformidad potencial), quién la ha detectado la registra en el formato FOR-42 y se la hace llegar al responsable del proceso en el menor tiempo posible.
	RESPONSABLE DEL PROCESO	El responsable del proceso revisa la no conformidad Potencial y se reúne con el Gerente, la Coordinadora de Calidad y las demás personas o cargos que podrían verse afectadas por dicha no conformidad para analizar las causas que la originarían. Este análisis puede realizarse según el método de la lluvia de ideas o de los 3 por qué?.
	EQUIPO DE TRABAJO	Una vez analizadas las posibles causas de la no conformidad Potencial, el equipo que la analizó establece un plan de trabajo para eliminar las causas de dicha no conformidad. Además el equipo nombra a una persona independiente para que realice el seguimiento periódico a la ejecución del plan de trabajo.
	COORDINADOR DE CALIDAD	Después de ejecutado el plan de trabajo y tomando un tiempo prudencial, se verifica la eficacia de las acciones tomadas, lo cual puede realizarse mediante observación o auditoria interna de calidad.



MEJORA


	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	GERENTE RESPONSABLES DE PROCESO	Se detecta la posibilidad de optimizar recursos como: tiempo, dinero, talento humano, materiales, espacios, entre otros. Esta posibilidad es registrada en el formato FOR-42 “Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora, para iniciar su tratamiento y seguimiento. De igual forma seleccionan el equipo de trabajo que analiza la viabilidad de la mejora y el plan de trabajo.
	EQUIPO DE TRABAJO	Es necesario evaluar la viabilidad de la mejora, para que, si se requieren hacer inversiones, cambios en procedimientos, entre otros, se analice el retorno de dichas salidas y los posibles obstáculos en el desarrollo. De este análisis se desprende un plan de trabajo detallado y un responsable por cada actividad del plan. La asistente administrativa realiza el seguimiento a la ejecución del plan de trabajo.
	COORDINADOR DE CALIDAD	Después de ejecutado el plan de trabajo y tomando un tiempo prudencial, se verifica la eficacia de las acciones tomadas, lo cual puede realizarse mediante observación o revisión por la gerencia.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-07 R3 PAG. 5 de 6
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA	

A continuación se relacionan las no conformidades del servicio más frecuentes y el tratamiento que se debe tomar para cada una de ellas. En estos casos particulares, no se sigue el proceso de acción correctiva, si no que inmediatamente se toman estas correcciones. Este tratamiento ayudará a agilizar las actividades de Parquero.

QUE PASA SI...


- **El cliente extravía el recibo pero presenta los papeles del Vehículo?** Se llena el formato de “Recibos Perdidos” y se toma la huella dactilar de la persona en este mismo formato, donde se anotan los datos de la persona y del vehículo y se exime de toda responsabilidad a la empresa por la entrega del vehículo.
- **El cliente extravía el recibo y los papeles del Vehículo?** No existe forma de demostrar la propiedad del vehículo, mientras el cliente no pueda demostrar su propiedad no se entrega el vehículo y la empresa lo custodia.
- **El cliente golpea su propio Vehículo?** En este caso corremos el riesgo de que el cliente nos responsabilice por este hecho, si no lo notamos en el momento del incidente. El Coordinador verifica que no haya daños a otros vehículos para permitir que éste se retire, en caso de daños a otros vehículos debe esperar al propietario del carro afectado para acordar el arreglo.
- **Un cliente golpea el Vehículo de otro cliente?** Se le impide al cliente abandonar el parqueadero hasta no presentarse el dueño del otro vehículo, el hecho se registra en el Formato de Casos Fortuitos, para evitar confusiones posteriores. Hasta que los implicados no resuelvan el inconveniente, no se permite la salida de los clientes del parqueadero. Cuando se está administrando el parqueadero en un evento, lo primero es llamar por altavoz al cliente afectado y esperar por lo menos media hora reteniendo al cliente que golpeó. Si no aparece, se deja ir al cliente solicitándole los datos completos para su posterior ubicación por parte del cliente afectado (Verificándolos con papeles originales o copias autenticadas y efectuando llamadas telefónicas si el horario lo permite)
- **Uno de los empleados golpea el Vehículo de uno de los clientes?** Se procede a informar al Coordinador para que registre la situación en el “Formato de Casos Fortuitos”. El coordinador habla con el dueño del vehículo afectado, le ofrece disculpas y busca llegar a un acuerdo que favorezca a las partes, planteando la posibilidad de llevar el vehículo a un taller de confianza para el cliente o para la empresa o darle una indemnización económica previa presentación de la cotización. Si el acuerdo es de dinero, según el monto, el gerente autoriza el pago en el lugar del incidente o se le remite a la oficina administrativa. Posteriormente el gerente determina la participación de la empresa y del empleado implicado en la responsabilidad sobre los daños. La recepción a conformidad se registra en el FOR-12 “Acta de Reconocimiento de Daños”. Posteriormente se reparten los costos entre los costos que asume el parqueadero y el empleado implicado, según determinación del gerente, quien requiere una explicación detallada del suceso por parte del implicado y del coordinador.
- **Un Vehículo ingresa, no quiere dejar las llaves y requiere salir del parqueadero?**
La primera opción es buscarle cupo al cliente en donde no tenga que dejar las llaves o convencerlo de la confiabilidad de los auxiliares para manipular las llaves, explicándoles el procedimiento y el

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-07 R3 PAG. 6 de 6
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA	

control que existe. Dado que al ingreso se avisa de la necesidad de entregar las llaves al auxiliar ubicado en el patio y que no se ha podido convencer al cliente, el coordinador o el mismo auxiliar de servicio puede solicitarle a la persona que cancele el recibo, para evitar inconsistencias en el arqueo del día. El coordinador es la única persona que tiene la potestad de eximir del pago del servicio en este caso.

- **Un cliente no tiene para pagar el servicio de parqueadero?** Advertirle al cliente que no se le puede recibir ningún elemento o documento como garantía de un futuro pago. Si el inconveniente es la falta de sencillo, el cajero debe solicitar sencillo del coordinador o de otras bases para que el cliente pueda cancelar el servicio. Si el cajero conoce al cliente frecuente, el corre el riesgo que no vuelva y no le pague, asumiendo el valor de la factura. En el caso contrario, el vehículo debe quedar bajo custodia en el parqueadero, hasta el regreso del cliente y la cancelación del servicio. Cuando se está administrando el parqueadero en un evento, y el pago es anticipado al servicio, no se deja entrar al cliente. Si este argumenta tener autorización que lo exime del pago y no presenta el documento pertinente, se confirma con el listado de “autorizados” o con la oficina administrativa del evento (y se ingresa al listado) y se le entrega una cortesía de soporte. Si no se logra demostrar que es autorizado, no se le permite parquear para el evento.
- **Un Cliente reclama por la pérdida de algún elemento del vehículo?** Se reconoce por la pérdida de algún elemento del vehículo, siempre y cuando se verifique que REALMENTE SUCEDIÓ EN EL PARQUEADERO, por revisión de los videos (Si el parqueadero cuenta con cámaras de Video), descripción de varios testigos del suceso ó por el análisis detallado de las características del suceso en relación con el sitio de ubicación dentro del parqueadero, por medio de la experiencia del coordinador. Previa autorización del gerente, el coordinador consigue la parte del vehículo extraviada y se le entrega el cliente en perfecto estado, o si el cliente lo prefiere se le entrega en dinero, previa confirmación del valor por parte de la empresa. La recepción a conformidad se evidencia con el FOR-12 “Acta de Reconocimiento de Daños”.

Anexo G. Procedimiento Auditoria Interna de Calidad

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-08 R1 PAG. 1 de 3
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO¹

1. Al iniciar el año, la Coordinadora de Calidad junto con el Gerente programan las auditorias internas a realizar durante el año, teniendo en cuenta el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como el resultado de las auditorias previas. Este programa de auditorias anual se da a conocer a todo el personal durante el primer mes del año.
2. Los auditores internos de calidad son asignados por el Gerente o Coordinadora de Calidad según los procesos a auditar, teniendo en cuenta que los auditores internos de calidad deben:
 - Tener conocimientos básicos sobre auditoria interna de calidad
 - Conocer el sistema de gestión de calidad
 - Conocer los procesos que van a ser auditados
 Los auditores internos de calidad son asignados para cada auditoria interna de calidad, teniendo especial cuidado en que no auditen su propio trabajo.
3. El plan de auditoria contiene, entre otra información:
 - Objetivo de la auditoria: para qué se lleva a cabo?
 - Alcance: qué procesos, sedes o áreas van a ser auditados? Para delimitar la cobertura de la auditoria a realizar.
 - Criterios: parámetros para la auditoria, estos son principalmente los procedimientos documentados, la norma ISO 9001/2000, entre otros documentos que marcan la pauta para la auditoria a realizar.
 - Plan de trabajo definiendo claramente el cronograma y las actividades a realizar.
4. Los hallazgos se clasifican en:
 - **Fortaleza:** todo aquello que se está haciendo de forma correcta y que contribuye al crecimiento del sistema y de la empresa
 - **Oportunidad de mejora:** aquello que se realiza de forma adecuada o según lo establecido y que según las evidencias es posible mejorarse para beneficio del sistema y de la empresa
 - **No conformidad:** todo aquello que no cumple con los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios y/o los requisitos del sistema de gestión de calidad
 - **Observación:** aquello que según criterio del auditor podría mejorarse en la empresa o el sistema, pero que podría no ser tenido en cuenta por el responsable el proceso, sede o área puesto que no representa un riesgo para la empresa o el sistema.
5. Las listas de chequeo se han diseñado como una herramienta de guía para el auditor y como herramienta para registrar los hallazgos durante la auditoria, de acuerdo con los requisitos norma ISO 9001/2000 y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

¹La línea punteada significa simultaneidad entre la operación y el registro en el formato mencionado.




	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	GERENTE COORDINADORA DE CALIDAD	Tres semanas antes de la fecha programada para realizar la auditoria interna de calidad el Gerente o la Coordinadora de Calidad asignan los auditores internos de calidad. Cuando se trata de más de un auditor se hablan entonces de un equipo auditor, el Gerente determina quién va a ser el líder del equipo auditor.
	EQUIPO AUDITOR	El equipo auditor debe documentar el plan de auditoria interna de calidad y presentarlo a los responsables de los procesos que van a ser auditados por lo menos dos semanas antes de la fecha en que se va a realizar la auditoria interna de calidad.
	AUDITOR LIDER	La auditoria se inicia con la reunión de apertura, que convoca y dirige el auditor líder, a la que asisten los responsables de los procesos, sedes o áreas que van a ser auditados; para presentar al equipo auditor, el plan de auditoria, solucionar dudas y realizar los ajustes necesarios para la realización de las actividades planeadas.
	EQUIPO AUDITOR	La auditoria se realiza a través de entrevistas con los responsables de los procesos, sedes o áreas que se están auditando. También se tiene en cuenta la observación de la ejecución de cada una de las actividades y la revisión de los registros generados. El equipo auditor utiliza para registrar los hallazgos las listas de chequeo.
	EQUIPO AUDITOR	Una vez se han realizado todas las entrevistas, el equipo auditor se reúne para analizar los hallazgos y clasificarlos.



	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
	EQUIPO AUDITOR	Una vez clasificados todos los hallazgos se preparan las conclusiones de la auditoria y se realiza la reunión de cierre entre el equipo auditor y los auditados.
	COORDINADORA DE CALIDAD	<p>Cuando se presenten no conformidades, la coordinadora de calidad debe asegurarse que el responsable del proceso tome las acciones correspondientes, según lo descrito en los procedimientos de control de no conformidades PRO-06 y de mejora PRO-07, sin demora injustificada.</p> <p>El tratamiento a estas no conformidades será auditado en la siguiente auditoria programada, o según su relevancia, se programará una auditoria especial de seguimiento.</p>
	EQUIPO AUDITOR	Debe prepararse un informe sobre las actividades y resultados de la auditoria interna de calidad y que será entregado al Gerente en un tiempo no superior a una semana después de ejecutada la auditoria.
		La importancia de la auditoria radica en la continuidad del proceso, y en que todos los miembros de la organización vean este procedimiento como evaluador de falencias y potenciador de fortalezas de la empresa.

Anexo H. Procedimiento Contable Financiero

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-09 R3 PAG. 1 de 3
	PROCEDIMIENTO CONTABLE FINANCIERO	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades que realiza la empresa para Determinar la rentabilidad de la empresa y suministrar la información contable y financiera que requieran los clientes.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1. ACTIVIDADES DIARIAS EN LA OFICINA DE APOYO A LOS PARQUEADEROS

En la oficina de apoyo a los parqueaderos, se realiza diariamente un informe que se consigna en el **FOR-27 “Informe Diario por Sede”**. Este informe se realiza por cada parqueadero por cada día de operación.

1° Se revisan los **FOR-16 “Cuadre de Caja”** de todos los turnos realizados en el día en cada parqueadero. Estos vienen discriminando los ingresos del turno, soportes de los cascos, cortesías y eventualmente egresos autorizados por caja. Se verifica que los soportes correspondan a toda la información discriminada en el cuadro de caja de cada turno y a la información del sistema.

2° Se verifica que el total del turno sea igual al valor consignado más los egresos (si existen) más el efectivo entregado (Si existe).

3° Cada coordinador entrega diariamente en la oficina administrativa el movimiento diario en medio magnético para alimentar el sistema de información y los soportes físicos para la labor de verificación de la asistente operativa.


4° Con el Arqueo por operario que arroja el sistema de Información, se verifica si durante el turno hubo facturación manual, para que la asistente operativa las sume al reporte del sistema de información. En caso de faltante, se registra en el **FOR-47 “Control de faltantes en caja”**, y el cajero firma un recibo de caja menor para que el valor sea descontado por nómina. En caso contrario se contabiliza el sobrante del día.

5° Con el Arqueo diario que arroja el sistema de información, se verifica que el sobrante/faltante del parqueadero concuerde con el calculado en el **FOR-27 “Informe Diario por Sede”**. $\text{Sobrante} = \text{consignado} + \text{egresos} - \text{ventas de contado}$.

Esta igualdad permite revisar la elaboración del “Informe Diario por Sede”: $\text{Total ventas de contado} + \text{Total recaudo de Cartera} - \text{Total egresos autorizados por caja} = \text{Total consignado}$.

6° Un indicador de gran importancia, que se lleva para cada parqueadero, es la ROTACIÓN, de vehículos y de horas. Esta información se recolecta del Arqueo Diario y alimenta una tabla de resumen, al tiempo que se realiza el “Informe Diario por Sede”

Otra actividad importante, que realiza la oficina es el Informe que se consigna en **FOR-29 “Informe Contable Eventos”** cada vez que se participa en eventos. Dado que estos eventos tienen duración y periodicidad variable, de un mes a otro, no se pueden catalogar como actividades mensuales, pero si se realizan cada vez que se termina un evento.

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-09 R3 PAG. 2 de 3
	PROCEDIMIENTO CONTABLE FINANCIERO	

2. ACTIVIDADES MENSUALES EN LA OFICINA DE APOYO A LOS PARQUEADEROS

1° CONTROL DE MENSUALIDADES

De las mensualidades pagadas que se relacionan en el **FOR-17 “Cuadro de mensualidades”**, se toman el nombre, placa, número de factura, fecha de pago y valor. Esta información se consigna y actualiza en el **FOR-28 “Planilla de Mensualidades”** del mes correspondiente en cada uno de los parqueaderos que prestan este servicio, y permite verificar las mensualidades que se encuentran activas y las que están en mora. Al finalizar el mes, la asistente operativa imprime este cuadro, y al empezar el mes envía el formato en blanco para llenar a medida que se reciben los pagos en los parqueaderos. El control de la cartera de los mensuales se realiza por parte de la asistente operativa así: El día 10 de cada mes, se revisa el FOR-28 “Planilla de Mensualidades”, cuando se envía a los clientes comunicaciones escritas, con la fecha límite de pago para la pérdida del beneficio de la mensualidad y el inicio de la facturación del servicio de parqueadero por horas.

2° ARCHIVO DE LA FACTURACIÓN

La facturación de cada mes de cada parqueadero, después de procesadas para la realización de los “informes diarios por sede” se guardan en bodega durante cinco (5) años, por requerimientos de la DIAN.

3° INFORMES DE GESTION PARA CLIENTES

Estos informes son solicitados principalmente por los clientes-concedentes, ya que el tipo de contraprestación que se tiene con ellos exige el conocimiento y coordinación en los ingresos y egresos por actividades operativas en los parqueaderos, pero algunos clientes de arriendo pueden solicitarlos eventualmente.


En estos informes se presentan: Índices de rotación u ocupación mensual, por tipo de vehículos, el promedio de la ocupación diaria, la discriminación detallada de los ingresos y egresos (Inversiones en mejoras de infraestructura, aumento de controles en la operación y mejora de condiciones para el personal), entre otros datos de interés, según requerimientos de los mismos clientes, en un mes determinado.

4° INFORMES DE GESTIÓN PARA EL GERENTE

Los parqueaderos que se encuentran bajo arriendo, no requieren de informes para los clientes-arrendatarios, pero es importante para la empresa tener un informe detallado del comportamiento de estos parqueaderos, además de los informes para los concedentes. Sus índices de rotación vehicular se toman de los informes diarios, y otros datos condensados en los estados de resultados de cada parqueadero. Esta información es de uso confidencial del gerente y le permite tomar decisiones administrativas generales.


3. NOMINA

Este documento **FOR-26 “Nómina”**, es una hoja electrónica, según las necesidades y el tipo de contratación con el personal (por contratos, temporales o por horas). Este documento se presenta a los empleados fijos y temporales (por cooperativa) cada quince días, los 1 y 16 de cada mes, y a los empleados que se liquidan por horas, la semana siguiente a la terminación del evento en que se requirieron sus servicios. Para desarrollar este documento se tienen en cuenta la reglamentación legal. Cuando se liquidan las nominas del personal que trabaja en los eventos se revisa el **FOR-35 “Jornada laborada en eventos”** que es el registro del tiempo laborado. Para el personal que no trabaja en eventos y refuerzan los horarios de los parqueaderos, se registra su tiempo laborado en el **FOR-36 “Jornadas laboradas como turnos”** Esta nomina también se liquida en el **FOR-26 “Nómina”**. Con autorización previa de los empleados, en los recibos de caja o egresos según el motivo, se descuentan por nómina los préstamos realizados por la empresa registrados en el **FOR-48 “Control de préstamos a los empleados”** durante el período a liquidar o que se vienen causando de períodos anteriores. En la segunda quincena del mes, se descuentan también los aportes de los empleados para EPS y Fondos de pensiones y se cancela el subsidio de transporte.

	<i>EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE</i>	PRO-09 R3 PAG. 3 de 3
	<i>PROCEDIMIENTO CONTABLE FINANCIERO</i>	

Las liquidaciones que se desarrollan y entregan en el **FOR-30 “Liquidación de prestaciones Sociales”** de los empleados se basa en la información que se encuentra en las nóminas de la empresa y siguiendo las disposiciones legales. Las cesantías se liquidan y se consignan el 15 de Febrero en un fondo y pasan a nombre del trabajador.

Anexo J. Procedimiento Infraestructura y Seguridad

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-10 R2 PAG. 1 de 2
	PROCEDIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	

OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades que realiza la empresa para proporcionarle una imagen sólida y agradable para los clientes, y al mismo tiempo condiciones óptimas para el buen desempeño de las labores de sus trabajadores. En cuanto a Seguridad, este procedimiento busca brindarle confianza a los clientes cuando nos dejan en custodia sus vehículos.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1. ESPACIOS Y SITIOS DE TRABAJO.


Para la determinación de los espacios de trabajo, se cuenta con planos de distribución de los espacios de cada uno de los parqueaderos donde se demarcan las bahías de estacionamiento para los vehículos, los puntos de atención al cliente y los baños.

Ya en el sitio, las bahías poseen la señalización de piso y la aérea se utiliza como información general, dependiendo del parqueadero, buscando una adecuada utilización de los espacios para el estacionamiento. La señalización peatonal consta principalmente de cebras que demarcan los cruces permitidos para los peatones sobre el flujo vehicular, policías que logran disminuir la velocidad de los vehículos, esta señalización depende del parqueadero en cuestión ya que el espacio en las entradas y la zona donde se ubican influye directamente en la señalización escogida. La exposición del horario de atención, se da en las entradas de los parqueaderos, para que los clientes-usuarios puedan visualizarlo antes de tomar nuestro servicio. El coordinador tramita las necesidades de infraestructura con la Asistente Administrativa o directamente con el gerente para que compren el servicio requerido, dependiendo de la trascendencia de la necesidad. Si los proveedores de servicio de infraestructura: Pintura, Eléctrico, maestro de Obras de Construcción, entre otros, no tienen papelería para registrar la actividad realizada en el parqueadero, se registra su diagnóstico técnico y su labor en el FOR-53 “Concepto Técnico de Una Visita”.

2. EQUIPOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los equipos necesarios para una adecuada prestación del servicio son: computadores e impresoras para recibos y facturación, radios, relojes de apoyo. De estos equipos se tiene un control y mantenimiento adecuado según lo especificado en el PS-01 “Protocolo de equipos”. Para los mantenimientos mayores, no contemplados dentro del protocolo, se recurre a un proveedor externo que proporcione este servicio, con una periodicidad que depende del ritmo de trabajo del equipo; se mantienen registros de estos mantenimientos en la oficina administrativa.

Para determinar responsabilidad sobre estos elementos se crearon los inventarios de cada parqueadero, que tienen etiquetados todos estos equipos y otros de importancia por su valor o por su funcionalidad dentro del parqueadero para los empleados o para los usuarios. Estos códigos internos

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	PRO-10 R2 PAG. 2 de 2
	PROCEDIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	

se colocan en estos elementos en el momento de ingresar en la empresa (al pasar por las manos del encargado de compras) y se verifican los inventarios por medio de revisiones que se realizan cada seis (6) meses.

3. PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA LOS INVENTARIOS DE EQUIPOS

Cuando los inventarios deben ser desechados, se procede así:

1. Retornan los inventarios a la oficina administrativa, del parqueadero donde estaban.
2. Se recogen los diagnósticos de los técnicos especializados en el inventario en cuestión por escrito.
3. Se anexa a este diagnóstico una carta del gerente a la Asistente Administrativa, autorizando la eliminación de estos inventarios tanto físicos como de los libros contables.

4. EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION


Los equipos de seguimiento y medición son los relojes del sistema, protegidos contra cualquier cambio por parte de terceros y relojes de apoyo para el personal del parqueadero, que permiten medir el tiempo durante el cual se presta el servicio y facturar lo justo para el cliente y la empresa. Estos equipos son verificados de la siguiente forma:

- Relojes del sistema: cada vez que se realice mantenimiento preventivo al equipo en el cual está instalado el sistema se revisa el estado de la pila interna del equipo, en caso de ser necesario será cambiada para asegurar la continuidad en el control del tiempo.
- Relojes de apoyo: se verifican diariamente frente al reloj del sistema por parte del coordinador, que tenga la misma hora y se consigna en la minuta de cada parqueadero. Si se presentan atrasos superiores a 1 minuto, de manera repetida, se informa a la oficina administrativa y se cambia la batería por una nueva para poder asegurar la continuidad en el control del tiempo.

5. SEGURIDAD

Existe una vigilancia que realiza la organización y otra subcontratada. La vigilancia que proporciona la organización, se basa en medidas básicas (en prevención de atentados terroristas condensadas en PS-02 “Protocolo de Seguridad”). También se cuenta con cámara de seguridad, para algunos parqueaderos, por solicitud de los concedentes o arrendatarios. La vigilancia subcontratada es proporcionada por una empresa legalmente establecida, con personal uniformado, protegidos por una póliza de responsabilidad civil extracontractual por el manejo de armas (Sobre daños que se ocasionen a terceros por el uso de las armas incluyendo muerte o lesiones personales). En complemento a esta vigilancia, la empresa le suministra a los empleados una tarjeta de claves para comunicarse por medio de los radios, de tal forma que su conversación no sea descifrable por cualquier persona que los escuche.

Anexo K. FOR-02 “Revisión por la Gerencia”

	EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE	FOR-021 R2 PAG. 1 de 1
	REVISIÓN POR LA GERENCIA	

Fecha revisión:	Período que comprende:	Revisión No.
<i>PARTICIPANTES DE LA REVISION</i>		
Nombre	Firma	Cargo

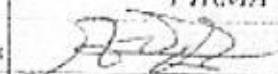
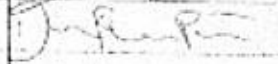
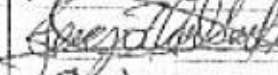
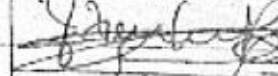


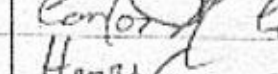
<i>Información de entrada para la revisión</i>		<i>Documento origen de Información</i>
Resultados de Auditorias		
Retroalimentación del Cliente		
Desempeño de los procesos (Indicadores)		
Conformidad del servicio		
Estado acciones correctivas y Preventivas		
Seguimiento de revisiones previas de la Gerencia		
Oportunidades de mejora		
Necesidades de cambio del SGC		
Política de Calidad		
Objetivos de Calidad		

<i>Resultados de la revisión</i>	
Mejora de la Eficacia del SGC, de los procesos y del Servicio Prestado.	
Necesidades de recursos para las Mejoras Resultantes	
<i>Observaciones</i>	

Anexo L. Asistencias a las actividades de Capacitación

FECHA Sabado 5 de Mayo/05 LUGAR CCC. III Sala Reuniones
 ENCARGADO Sr del Pilar Diaz CARGO Coord. Seguridad
 DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
 Ciclo DINA, que es un indicador, responsable y como entender diagramas de flujo.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ARCESIO DIAZ A	AUXILIAR DE SERVICIO	
2	DANI FERRER PERA	AUXILIAR DE SERVICIO	
3	ADRIAN MORENO	AUXILIAR DE SERVICIO	Adrian Moreno
4	Pedro David Larrata M.	Coord. J. nador.	Pedro David Larrata M.
5	Nancy Boherquez	CAJERA	Nancy B.
6	SERGIO VILCARRACA	AUXILIAR DE SERVICIO	
7	Robinson Arias	Auxiliar de servicio	Robinson Arias
8	MYRIAM RUDDZ	CAJERA	MYRIAM RUDDZ
9	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ
10	Thon A Peralta	CAJERO	
11	Carlos Camargo	Coordinador	
12	Roberto Quino	A. Servicio	
13	Edmundo	GERENTE	
14	Carlos J Celis	A. de servicio	Carlos J Celis
15	Henry Guariguati	A. de servicios	Henry Guariguati
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA Lunes 7 Mayo 05

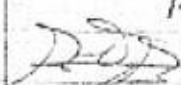
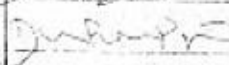
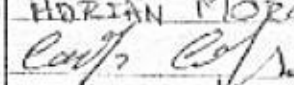
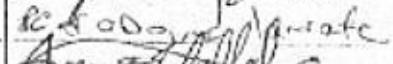
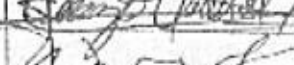
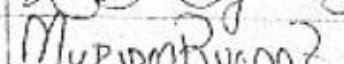


LUGAR CCC III et. Sala Reuniones

ENCARGADO Sr. del Poder Juez

CARGO Coord. Calidad

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROCEDIMIENTOS
Control de documentos y Registros
Satisfacción del Cliente

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Arcenio Diaz A.	Auxiliar de Servicio	
2	DAVID FERRER PERA	AUXILIAR DE SERVICIO	
3	Adrián Moreno	AUXILIAR DE SERVICIO	ADRIÁN MORENO
4	Carlos A. Celis	Auxiliar de servicio	
5	Pedro David Larrata H	Coordinador	
6	SERGIO VILLARREAL	AUXILIAR DE SERVICIO	
7	Dancy Bohorquez	CAJERO	
8	MYRIAM RUEDA Z	CAJERA	MYRIAM RUEDA Z
9	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ
10	Robinson Drias	Auxiliar de purgas	Robinson Drias V.
11	Juan A. Peralta	CAJERO	
12	Carlos Camargo	Coordinador	
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG. 1 de 1

FECHA Lunes 7 de Marzo 05

LUGAR Of. adm. Iva trade.

ENCARGADO Ms del Pter Diaz

CARGO Coord SGC.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Ciclo PAVA, que es un indicador, responsable y diagramas de flujo. Control de Documentos y Registros, Satisfacción del Cliente

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	
2	VERGILIO J. GONZALEZ	COORDINADOR	
3	CAROLINA GOMEZ	AUX. CONTABLE	
4		AUDITORA	
5		AUX oficina	
6	HIBORA RUEDA D.	CAJERA	
7	RAUL ANTONIO MARTINEZ	AUX	
8	DEBBY MERCUTTA	COORDINADOR	
9	LUIS ZUETA P	AUX.	
10	JOHN J. RAMIREZ	AUX	
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 8 Marzo / 05

LUGAR CCC III Sala Reuniones


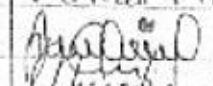
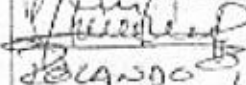

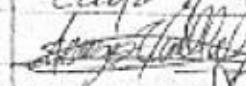
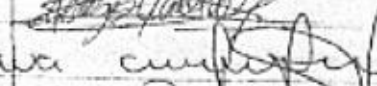
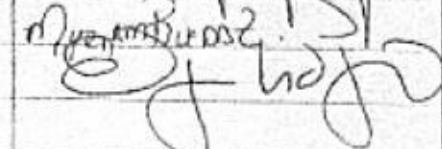
ENCARGADO M. del Pilar Diaz

CARGO Coord SSC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Procedimiento Auditoria Interna de Calidad.
Procedimiento Compras.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ARCESIO DIAZ A	Auxiliar de Servicio	
2	Robinson Arias V.	Axiliar de servicios	Robinson Arias V.
3	DAVID FERRER PERA	AUXILIAR DE SERVICIO	DAVID FERRER PERA
4	Pedro David Landolt	coordinador	Pedro David Landolt
5	Adrián Moreno	AUXILIAR DE SERVICIO	Adrián Moreno
6	HISON QUEON	CAJERA	
7	Juan Alejandro Peralta	Cajero	
8	Rolando Lopez Campos	Cajero	ROLANDO LOPEZ CAMPOS
9	Nancy Rodriguez Alvarez	CAJERA	Nancy Rodriguez Alvarez
10	Roberto Ochoa A	A. servicio	Roberto Ochoa
11	Carlos Camargo	Coordinador	
12	Carlos M. Luis	A. de Servicio	Carlos M. Luis
13	SERGIO VILLARREAL S.	AUXILIAR DE SERVICIO	
14	Sandra Bibiana Talaza	Asistente Operativa	
15	Myriam Ruzon Z	CAJERA	Myriam Ruzon Z.
16	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG. 1 de 1

FECHA 8 de Mayo 2015

LUGAR Of. admniva la triada

ENCARGADO Ma del Pilar Diaz

CARGO Coord SGC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Procedimiento Compras.

Procedimiento Auditoria Interna de Calidad.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Luis Antonio Zuleta	AUX. SERVICIOS	[Signature]
2	Henry Guarquat	AUX servicios	[Signature]
3	RAUL ANTONIO MARTINEZ	AUXILIAR	[Signature]
4	DESP AMEZCUA	COORDINADOR	[Signature]
5	DIANA CAROLINA GOMEZ	CONTADOR	[Signature]
6	SERGIO SUAREZ	COORDINADOR	[Signature]
7	Jhon J. Ramirez	AUX. SERVICIOS	[Signature]
8	Elizabeth Pabón	AUX oficina	[Signature]
9	Clara Paola Uribe	psicóloga	[Signature]
10	[Signature]	psicóloga	[Signature]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 9 de Marzo de 2015

LUGAR CCC III Sala Reuniones

ENCARGADO Medel Alar Diaz

CARGO Coord. SGC.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Proceso Contable financiero.

Evaluación Jùdica de los 5 anteriores proc.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Pedro David Lora	Coordinador	
2	Carlos Camargo	Coordinador	
3	Jhon Beralka	Cajero	
4	Alicia Rueda	CAJERA	
5	Miriam Rueda	CAJERO	
6	SERGIO VILARREAL S.	AUXILIAR DE SERVICIOS	
7	Nancy Bohorquez	CAJERA	
8	ARCE SID DIAZ A	AUXILIAR DE SERVICIO	
9	Roberto Ovario	A. Servicio	
10	ADRIÁN MORENO	A. SERVICIO	
11	Robinson Andar	A. SERVICIO	
12	JAVIER FERRER PERIN	AUXILIAR DE SERVICIO	
13	Carlos M. Celis	Auxiliar de servicio	
14		GERENTE	
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 9 de Marzo / 05.

LUGAR Oficina Adm. Inad. Trade

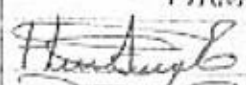
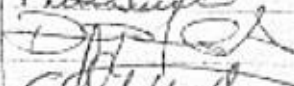


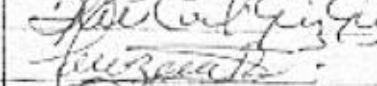




ENCARGADO M. del Pilar O.

CARGO Coord. SGC.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

evaluación de las 5 actividades previas
Concurso y premios. (Cap procedimientos)

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Henny Guarquati	aux servicio	
2	Dora Anzorita	Coordinador	
3	Elizabeth Pabón	AUX oficina	
4	Jhon J. Ramirez	AUX servicios	
5	CAROLINA GOMEZ	CONTADOR	
6	Luis Antonio Zuleta R	AUX. DE SERVICIOS	
7	Edgar Hdez	SELENTE	
8	Sandra Bibiano Tolosa	Asis. Operativo	
9	SERGIO FIGUEROA	Coordinador	
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 10 Marzo de 2005

LUGAR Cobecora

ENCARGADO M^o del Mar Diaz

CARGO Coord. SEC.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Actividad lúdica de evaluación sobre los 5 procedimientos vistos. (concurso y premios).

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Glennia Pacheco Uribe N.	Psicóloga	Glennia Pacheco N.
2	Carlos Camargo	Coordinador	Carlos Camargo
3	Myriam Pineda	Cajero	Myriam Pineda
4	Carlos Mauricio Celis	Auxiliar de parqueo	Carlos M. Celis
5	José Luis Corredor	Auxiliar de Parqueo	[Firma]
6	Roberto Osorio A.	Auxiliar de servicio	Roberto Osorio
7	Roberto Lirio O.	CAJERO	ROBERTO LIRIO
8	Nancy Pacheco	CAJERA	[Firma]
9	SERGIO VILLARREAL S	AUXILIAR DE SERVICIOS	[Firma]
10	Robinson Amador V.	Auxiliar de servicios	Robinson Amador V.
11	Arceño DIALA	Auxiliar de servicios	[Firma]
12	Pedro David Lanota M.	Coordinador. II	Pedro David Lanota M.
13	DAVID FERRER PEÑA	AUXILIAR DE SERVICIO	DAVID FERRER PEÑA
14	ADRIÁN MORENO MUÑOZ	AUXILIAR DE SERVICIO	ADRIÁN MORENO MUÑOZ
15	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	[Firma]
16	Thon A. Peralta	Cajero	[Firma]
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG. 1 de 1

FECHA 10 Mzo 05

ENCARGADO Medel Hernandez

LUGAR Oficina administrativa trada

CARGO Coord SEC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Pro. Parquesadero y Mejora

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Diego Amadorita	coordinador	[Signature]
2	Luis Antonio Zuleta	Aux. Servicio	[Signature]
3	Jhon J. Ramirez	Aux. Servicios	[Signature]
4	Secco J. Ramirez	COORDINADOR	[Signature]
5	Raul Antonio Martinez	AUX -	[Signature]
6	Elizabeth Pabon	AUX oficina	[Signature]
7	Carolina Gomez	CONTADOR	[Signature]
8	Glorio Silvio	DOCTOR	[Signature]
9	EDGAR HDET	GERENTE	[Signature]
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 11 de Marzo 05

LUGAR CCC III Sala Reuniones


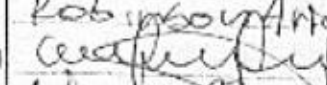
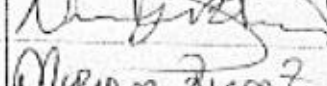
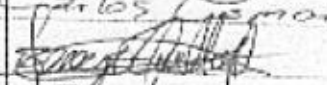
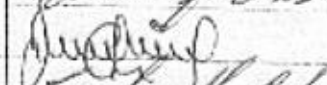
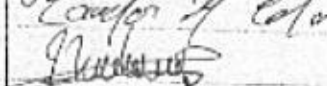
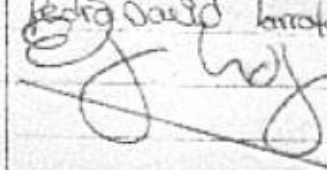
ENCARGADO Medel Pizarro

CARGO Coord. SEC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Proc. Parquedero y Proc Mejora

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ARCESIO DIAZ	AUXILIAR DE SERVICIO	
2	Rolando Liper	Cajero	Rolando LIPER.C.
3	JOSE LUIS CORO REY	Auxiliar de Servicio	JOSE LUIS CORO REY
4	Robinson Arias V.	Auxiliar de Servicio	Robinson Arias V.
5	Sandra Bibiana Tolosa	Asistente Operativa	
6	Nancy B. B. B. B.	CAJERA	
7	MIRIAM Rueda Z	CAJERA	Miriam Rueda Z.
8	Carlos Carrasco	Coordinador	Carlos Carrasco
9	SERGIO VILLARREAL S.	AUXILIAR DE SERVICIO	
10	Roberto Orosio A	A. Servicio	Roberto Orosio A.
11	Glenn Patricia Uribe	Psicóloga	Glenn Patricia Uribe
12	HIBON Rueda	CAJERA	
13	Carlos H Celis	Auxiliar de Parqueo	Carlos H Celis
14	Jhon Alejandro Parate	Cajero.	
15	DANIEL FERRER PERAIN	AUXILIAR DE SER.	DANIEL FERRER PERAIN
16	ADRIAN MORENO MUÑOZ	AUXILIAR DE SERVICIO	Adrian Moreno Muñoz
17	Pedro David Barata Al.	COORDINADOR.	Pedro David Barata Al.
18	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	
19			
20			

FECHA 12 Marzo 2005

ENCARGADO M^{te} del Pilar Diaz


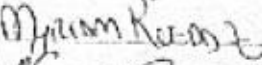
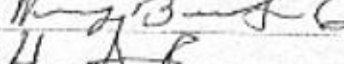

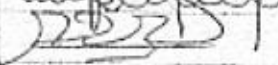
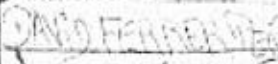
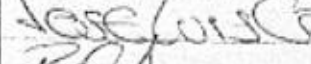

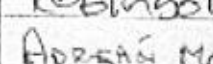
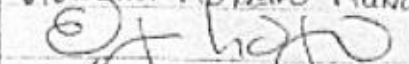
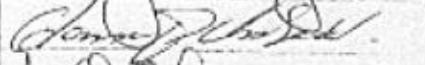

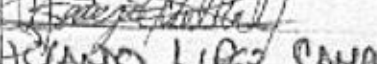
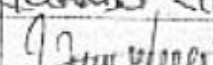
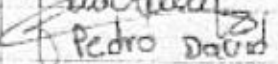



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

LUGAR CCCIT et. Sala Reuniones

CARGO Coord SGC

Continuación Parquedero y Mejora.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Carlos Camargo	Coordinador	
2	Myriam Rueda Z	CAJERA	
3	Nancy Bohórquez Patiño	CAJERA	
4	Henry Guariguati	Aux de servicios	
5	Dandio Bibiana Tolosa	Asistente Operativa	
6	ARCESIO DIAZ A	AUXILIAR DE SERVICIO	
7	DAVID FERRER PEÑA	AUXILIAR DE SERV.	
8	Jose Luis Corzo	Auxiliar de Servicio	
9	Roberto Osorio A	Auxiliar Servicio	
10	Robinson Arias V.	Axiliar de Servicio	
11	ADRESÁN MORENO MUÑOZ	AUXILIAR DE SERVICIO	
12	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	
13	Storie Fabian Unbe	Psicóloga	
14	HIBON RUEDA	CAJERA	
15	SERGIO VILLARREAL SALCEDO	AUXILIAR DE SERVICIOS	
16	RODOLFO LÍPEZ CAMPOS	CAJERO	
17	Jhon Forata	CAJERO	
18	Pedro David Larrata H.	Coordinador III	
19			
20			

FECHA 14 Marzo 2015

ENCARGADO Mabel Alar Diaz

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

LUGAR CCL III etapa Sala Reuniones

CARGO Coord SGC

Pro No conformidades, Infraestructura y Seguridad

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Carlos Camargo	Coordinador	[Firma]
2	Myriam Pizarro	CAJERA	[Firma]
3	SERGIO VILLARREAL S	AUXILIAR DE SERVICIOS	[Firma]
4	Adrian Moreno Muga	AUXILIAR DE SERVICIOS	Adrian Moreno Muga
5	Robinson Laas	Auxiliar de servicios	Robinson Laas
6	HIBON RUEDA	CAJERA	[Firma]
7	ARCESIO DIAZ	Auxiliar de Servicios	[Firma]
8	ROLANDO LIFEZ	CAJERO	ROLANDO LIFEZ CAJERO
9	DANIO FERRER PEÑA	AUXILIAR DE SERVICIO	DANIO FERRER PEÑA
10	Juan Peralta	CAJERO	[Firma]
11	Henry Guarguati	Aux de servicio	[Firma]
12	EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	[Firma]
13	Mangy Bohorquez	Cajero	[Firma]
14	Carlos Celis	Auxiliar de servicio	Carlos Celis
15	Pedro David Lavado H.	Coordinador III	Pedro David Lavado H.
16	Roberto Ordoñez A	A. Servicio	[Firma]
17			
18			
19			
20			

FECHA 14 de Marzo los

LUGAR Opaton la trada




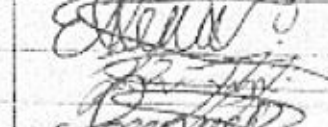
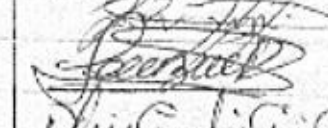
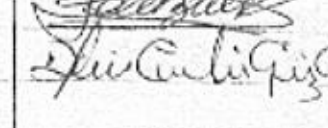
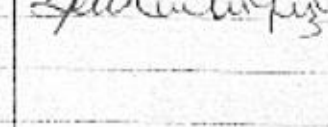
ENCARGADO M^o del Otero Diaz J

CARGO Coord SGC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

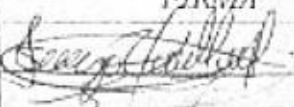
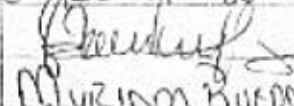
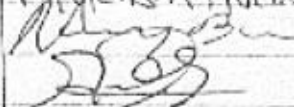
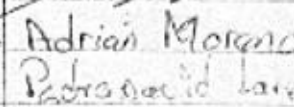

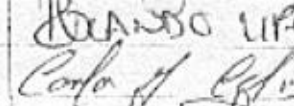
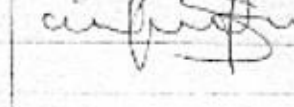
No conformidades e Infraestructura y Seguridad.

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Sergio Sotierrez	Coordinador	
2	Diego Ameguito	Coordinador	
3	Raul Antonio Martinez	AUXILIAR	
4	Elizabeth Fabon	Asistion oficina	
5	Jhon J. Ramirez	Aux. servicios	
6	Luis Zuleta Rojas	Aux servicios	
7	CAROLINA GOMEZ	CONTADOR	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA	15 de Marzo /05	LUGAR	CCCIIT et Sala Reuniones
ENCARGADO	Mo Del Pilar Diaz	CARGO	Coord SGC
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD			
PPO- Relacion concedentes y arrendatarios & planeacion del servicio PPO- Tt+yambiente de trabajo.			

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	SERGIO VILLARREAL	AUXILIAR DE SERVICIOS	
2	Carlos Carrasco	Coordinador	
3	Robinson Armas	AUXILIAR DE SERVICIOS	Robinson Armas
4	Juan A. Peralta	CAJERO	
5	Miriam Buesca	CAJERO	Miriam Buesca
6	Nancy Bohorquez	CAJERA	
7	ARCELIO DIAZ A	AUXILIAR DE SERVICIO	
8	ADRIAN MORENO MUÑOZ	AUXILIAR DE SERVICIO	Adrian Moreno.M
9	Pedro David Lavatela	Coord no for. III	Pedro David Lavatela
10	DAVID FERRER PERIN	AUXILIAR DE SERVICIO	DAVID FERRER PERIN
11	Henry Guariguán	Asist. servicios	Henry Guariguán
12	HIBSON BUEDA	CAJERO	
13	EDGAR HOET	GERENTE	
14	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ.
15	Carlos Mauricio Celis	Auxiliar de Servicio	Carlos M Celis
16	Sandra Tolosa	Asist Operativa	
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 RI

PAG 1 de 1

FECHA 15 Marzo 05

LUGAR Oficina la Trada

ENCARGADO Ma del Mar Diaz

CARGO Coord SGC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Planeación del Servicio y Adm. TH y ambiente de trabajo

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Diego Amezcua	Coordinador	[Signature]
2	Raul Antonio Martinez	AUX	[Signature]
3	SEBASTIAN PINO	COORD.	[Signature]
4	Jhon J Ramirez	AUX. SERVICIOS	[Signature]
5	Gloria Patricia Uribe	Psicóloga	[Signature]
6	Luis Antonio Zuleta Rojas	AUX SERVICIOS	[Signature]
7	Elizabeth Pabon	AUX oficina	[Signature]
8	Jhon N. Peralta	CAJERO	[Signature]
9	Gloria Sibola	ADMONO.	[Signature]
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

FECHA 16 de Marzo 2015

LUGAR CCCIII - etapa Sala Reuniones

ENCARGADO M^{te} del Abogado

CARGO Coord SGC

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Retrospección lúdica de las últimas capacitaciones

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Carlos Camarero	Coordinador	[Firma]
2	SERGIO VUAREMI S.	AUXILIAR DE SERVICIOS	[Firma]
3	Robinson Arias	Axiliar de Servicios	Robinson Arias
4	Jhon A. Peralta	CAJERO	[Firma]
5	Miriam Rueda Z	CAJERA	MIRIAM RUEDA Z
6	Money Berberque	CAJERA	[Firma]
7	Arceño Diaz	AUXILIAR DE SERVICIO	[Firma]
8	MILBON RUEDA	CAJERA	[Firma]
9	DANIEL FERRER ROSA	AUXILIAR DE SERVICIO	DANIEL FERRER ROSA
10	Henry Guariguati	auxiliar servicio	[Firma]
11	ADRIAN MORENO MORENO	AUXILIAR SERVICIO	Adrián Moreno
12	Carlos Murcia Celis	Auxiliar de Servicio	Carlos Murcia Celis
13	Pedro David Lanza Tol	Coordinador III	Pedro David Lanza
14	Roberto Orosco	A. Servicio	Roberto Orosco
15	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ
16	EDGAR HDEZ	GERENTE	[Firma]
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG 1 de 1


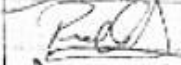
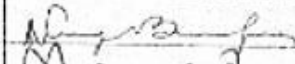
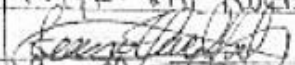
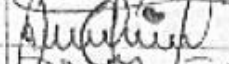
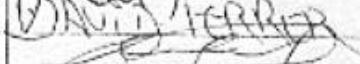

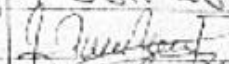
FECHA	16 Marzo/05	LUGAR	Oficina la Trada
ENCARGADO	Néstor Delgado	CARGO	Coord. SGC.
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD			
Actividad Jódica de Retroalimentación, sobre los procedimientos del SGC.			

LISTADO DE ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
1 Jhon I. Ramirez	Aux. Servicios	[Firma]
2 Raul Antonio Hernandez	AUX	[Firma]
3 Diego Amézquita	coordinador	[Firma]
4 [Firma]	Coordinador	[Firma]
5 EDGAR HERNANDEZ	GERENTE	[Firma]
6 ELIZABETH Fabón	Auxiliar de oficina	[Firma]
7 Sandra Bibiana Talavera	Asistente Operativa	[Firma]
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

Anexo M. Asistencia a la reunión del 29 de Marzo de 2005 sobre los hallazgos de la AIC N°1

FECHA 29 Mayo 05	LUGAR Sala Reuniones III-etapa
ENCARGADO W.P. Diaz - Sandra Tobza	CARGO Coord SEC - Asst. Operativa
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
→ Presentación no conformidades de AIC del 18 Mayo 05	
→ Cuadro venta cortesías	
→ fechas de vacaciones (Repetición)	

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ARCESIO DIAZ	AUXILIAR DE SER	
2	Roberto Osorio A	A servicio	
3	Adrian Moreno Muñoz	AUXILIAR DE SER	ADRIAN MORENO M
4	Nancy Bohórquez E	CAJERA	
5	MURIAM RUEDA Z	CAJERA	MURIAM RUEDA Z
6	SERGIO VILLARREAL S.	AUXILIAR DE SERVICIOS	
7	HIBON RUEOA	CAJERA	
8	DAVID FERRER FERRA	AUXILIAR DE SERVICIOS	DAVID FERRER
9	Carlos Canargo	Coordinador	
10	Henry Guariguata	Auxiliar servicios	
11	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ C.
12	Pedro David Larreta M.	Coordinador. III	Pedro David Larreta M.
13	Robinson Arias V.	Axiliar de Servicios	Robinson Arias V.
14	Jhon Alexander Ruelle	Cajero.	
15	Carlos Francisco Celis	Auxiliar de Pagadores	Carlos F. Celis
16			
17			
18			
19			
20			

**Anexo N. Asistencia a la reunión sobre los hallazgos de Pre-Auditoria del CDE a cargo de QSH
Consultores**

FECHA 2 de Abril / 05	LUGAR CCC III etapa, sala reuniones
ENCARGADO J. del Mar Diaz J	CARGO Coord SGC
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD Tarjeta mensual, ps- Seguridad Informe solicitud de Soportes para pro-recurso Humano, Informe de no con- formidades de pre-auditoria COE	

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Carlos Carrasco	Coordinador	[Firma]
2	SERGIO VILLARREAL S.	AUXILIAR DE SERVICIOS	[Firma]
3	Myriam Rueda	CAJERA	[Firma]
4	Daniel C. Rojas	Registro 1	[Firma]
5	Henry Guariguati	Auxil servicio	[Firma]
6	Roberto Otero	A. Servicio	[Firma]
7	ADRIAN MORENO M	AUXILIAR DE SERVICIO	Adrian Moreno
8	ROBINSON AVIAS V.	Auxiliar de Servicios	Robinson Avias V.
9	Sandra Bibiana Tulio	Asistente Operativa	[Firma]
10	Hilson Rueda	CAJERA	[Firma]
11	Jhon S. Ramirez	AUX. SERVICIOS	[Firma]
12	Juan P. Gomez	Aux. Servicios	[Firma]
13	Carlo y Celis	Aux. de Servicio	[Firma]
14	ROLANDO LIPEZ	CAJERO	ROLANDO LIPEZ CAMPOS
15	ARCESIO DIAZ A	AUXILIAR DE SERVICIO	[Firma]
16	DEBY AMORUTA	Coordinador	[Firma]
17	SERGIO PACHECO	COORDINADOR	[Firma]
18	Clara Johanna Uribe	Psicologa RCH	[Firma]
19	EDGAR HERNANDEZ	SECRETAR	[Firma]
20	ALEJANDRO PACHECO	CAJERO	[Firma]

**Anexo Ñ. Asistencia a la Capacitación de Auditores Internos para EDGAR HERNANDEZ
OTERO – PARQUEARSE, a Cargo de A.I.S. Ltda.**



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG. 1 de 1

FECHA 22 de Abril 05

LUGAR Oficina Administrativa

ENCARGADO Magda Lucia Angarita

CARGO Asesora Ext de Calidad

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Principios basicos de auditoria interna.

Perfil del auditor interno.

Audidores 1ª parte

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Maria del Pilar Diaz	Coord. Calidad	Maria del Pilar Diaz
2	Gloria Paulina Uribe	Psicologa	Gloria Uribe
3	Sandra Bibiana Toboza	Asistente Operativa	Sandra Toboza
4	Carlos Arturo Camargo	Coord. Cabecera	Carlos Camargo
5	Edgar Hernandez Otero	Gerente	Edgar Otero
6	Sandra Bibiana Toboza	Asistente Operativa	
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



EDGAR HERNANDEZ OTERO - PARQUEARSE

ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES DE
CAPACITACION

FOR-07 R1

PAG. 1 de 1

FECHA 28 Abril /05

LUGAR Of. Adm. Tiva

ENCARGADO Magda Lucia Angarita

CARGO Asesor externo de Calidad

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Audidores 2ª parte

LISTADO DE ASISTENTES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Maia del Pilar Diaz	Coord SGC	Maia del Pilar Diaz
2	Silvia Oberoi Tolosa	Asistente Operativa	Silvia Oberoi Tolosa
3	Gloria Patricia Andrade	Productor	Gloria Patricia Andrade
4	Ej Hernandez	GERENTE	Ej Hernandez
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Anexo P. Certificado de ICONTEC sobre el estado en curso del proceso de Certificación



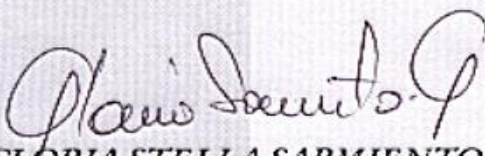
ICONTEC

HACE CONSTAR

Que la empresa "EDGAR HERNÁNDEZ OTERO - PARQUEARSE" con NIT. 91.248.143-1, se encuentra en proceso de certificación habiéndose firmado el contrato para la misma y ejecutada la Auditoria de Otorgamiento el día 31 de Mayo de 2.005; bajo los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000; con el siguiente alcance: "Prestación del servicio de Administración de Parquederos.", para su sedes ubicadas en Cabecera, III Etapa, Bucarica y Comarcas en Bucaramanga, y CENFER en Girón, Santander.

Se expide a solicitud del interesado a los veintión días (21) días del mes de Junio del Dos Mil Cinco (2005).

A tentamente,


GLORIA STELLA SARMIENTO G.
Directora
Regional Bucaramanga

MIEMBRO DE LA RED



BOGOTÁ
Carrera 57 Nº 52-95
PBX: 211007 5049 - Fax: 111 232 1435
E-mail: bogota@icontec.org.co
E-mail: clinton@icontec.org.co

CAJÍ
Avenida 1A Norte Nº 45B-30
PBX: 21664 0121
Fax: 21664 1554
E-mail: caj@icontec.org.co

MEDILLÍN
Torrecond 50 Nº 35-191
Teléfono: 111 312 8500
Fax: 111 314 0128
E-mail: medellin@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 Nº 215-41 035, no. 202
Teléfono: 37 632 9370
Fax: 37 632 3584
E-mail: bucarananga@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 Nº 74-58
PBX: 05 362 6590
Teléfono: 05 362 6598
E-mail: barranquilla@icontec.org.co