

DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD FUNDAMENTADA EN LA NORMA NTC ISO 9001:
2000 PARA LA EMPRESA PRESTEGAS LTDA DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA.

MAYERLY SMITH LLANES TORRA
MARYZABEL URIBE PAEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA, COLOMBIA
2009

DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD FUNDAMENTADA EN LA NORMA NTC ISO 9001:
2000 PARA LA EMPRESA PRESTEGAS LTDA DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA.

MAYERLY SMITH LLANES TORRA
MARYZABEL URIBE PAEZ

Proyecto de grado presentado como requisito
para optar título de Profesional en
Gestión Empresarial

Director de Proyecto
Ing. SIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA, COLOMBIA
2009

Nota: Por el carácter confidencial de los documentos, solo se anexarán el manual de calidad MC – 001 y los seis procedimientos mandatorios de la norma, contenidos en el PD – 001 (Control de documentos), PD -002 (Control de registros), PD -003 (Auditorias internas), PD – 004 (Acciones preventivas y de mejora), PD - 005 (Acciones correctivas), PD – 006 (Control de producto no conforme).

Las autoras del proyecto realizaron el diseño, la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Prestegas Ltda., de la ciudad de Bucaramanga, bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2000. Se habló con el gerente de la empresa y la junta de socios para darles a conocer la actualización de la norma en versión 2008, quienes manifestaron que por la inversión económica que han realizado en todo el proceso del SGC, desean certificarse con la NTC ISO 9001:2000 y que realizaran la actualización en el periodo de tiempo que consideren necesaria.

DEDICATORIA

Cada huella en mi vida es el reflejo de los pasos con los que he trazado mi camino, huellas con las que he crecido personal, emocional y profesionalmente; Acompañada siempre de Dios quien es mi fuerza y mi fe en la vida, Acompañada de mis padres Betty Torra y Adolfo Llanes, a quienes les agradezco todo el apoyo y el amor que me han regalado, a mis hermanos, y a quienes me apoyaron incondicionalmente, les dedico este gran logro alcanzado.

Mayerly Smith

DEDICATORIA

*A Dios, por llenar mi vida de su presencia y permitirme cumplir este gran logro;
A mis padres Gloria Isabel Páez y Jorge Uribe, mi hermano Jorge Armando Uribe
Páez y a mis amigos Mayerly Llanes, Viviana Llanes y Gonzalo Toro, que fueron
incondicionales en todo mi proceso de formación.*

Maryzabel

AGRADECIMIENTOS

A **DIOS**, por darnos la vida y los recursos necesarios para poder culminar con éxito los estudios realizados.

A la Universidad Industrial de Santander – UIS y al Instituto de Educación a Distancia - INSED, por permitirnos desarrollar la experiencia educativa y ser egresados en esta hermosa profesión.

A Siomara Hernández Sánchez, directora del proyecto, por su valiosa colaboración y orientación en todo el desarrollo del proyecto

A los docentes de toda la carrera, en cada una de las asignaturas por sus conocimientos y aportes en nuestro continuo proceso educativo.

Al señor Miguel Ángel Abril Quiñónez, Gerente de Prestegas Ltda., y a la junta de socios, por habernos dado la oportunidad de poner en prácticas nuestros conocimientos y permitirnos desarrollar el presente proyecto en **Prestegas Ltda.**, con la disposición y colaboración incondicional con la que lo hicieron.

A la gran familia **Prestegas Ltda.**, por su calidad como personas y el interés mostrado en el desarrollo del proyecto.

Al consultor de QSH CONSULTORES, Sr. José Ulises Correa, por su acompañamiento en el proceso de aseguramiento de la calidad en **Prestegas Ltda.**, por el continuo interés y enseñanzas compartidas.

A los familiares, amigos y compañeros de estudio, por esa voz de aliento y apoyo necesario para la culminación de nuestros estudios y el desarrollo del proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	PAG
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	3
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
1.4 ALCANCE DEL PROYETO	5
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.2 RAZÓN SOCIAL.	6
2.3 UBICACIÓN.....	6
2.4 REGISTROS.....	6
2.5 OBJETO SOCIAL.....	7
2.6 TIPO DE SOCIEDAD.....	7
2.7 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	7
2.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	8
2.8.1 Línea Servicios.....	8
2.9 PRINCIPALES CLIENTES.....	9
2.10 PRINCIPALES PROVEEDORES.....	9
2.11 UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA.....	9
3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	14
3.1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	14
3.1.1 Diagnóstico de la organización.....	14
3.1.2 Resultados del diagnóstico.....	15
3.2 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES, PRODUCTOS Y NECESIDADES.....	16
3.3 RUMBOS CORPORATIVOS.....	17
3.3.1 Definición de la Visión.....	17
3.3.2 Definición de la Misión.....	18
3.3.3 Definición de los principios corporativos.....	18
3.4 PERFIL INTERNO Y EXTERNO.....	19
3.4.1 Matriz DOFA.....	19
3.4.2 Matriz POAM.....	19
4. DISEÑO Y DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE CALIDAD.....	20
4.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC.....	20

4.3	REDACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	21
4.4	DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.....	23
4.5	DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.....	24
5.	DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
5.1	CARACTERIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
5.1.1	Caracterizaciones.....	26
5.1.2	Documentación.....	27
5.1.3	Revisión de la documentación existente.....	27
5.1.4	Estructura Documental.....	29
5.1.5	Elaboración de documentos.....	34
5.1.6	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	37
5.2	COMPRAS.....	37
5.3	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	37
5.3.1	Talento Humano.....	38
5.3.2	Infraestructura.....	38
5.3.3	Ambiente de trabajo.....	39
6.	ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD FRENTE A LOS PROCESOS CRITICOS.....	39
6.1	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	39
6.2	ANÁLISIS DE DATOS.....	39
6.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	40
6.4	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	40
6.5	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	41
7.	PLAN DE FORMACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	42
7.1	CAPACITACIÓN SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000.....	42
7.2	SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
7.2.1	Programación de las capacitaciones.....	43
7.2.2	Metodología y estrategias utilizadas.....	43
8.	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	45
8.1	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	45
8.1.1	Metodología utilizada.....	45
8.1.2	Formación de auditores internos.....	46
8.1.3	Programación y preparación de la auditoria interna.....	46
8.1.4	Ejecución de auditorias internas.....	46
8.1.5	Resultados de la auditoria interna.....	46

8.1.6	Plan de mejora.....	47
8.2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	49
9.	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	50
9.1	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	50
9.1.1	Acciones Correctivas.....	50
9.1.2	Acciones Preventivas.....	51
9.2	MEJORA DEL SISTEMA.....	51
10.	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	53
10.1	ESTRATEGIA DE DOCUMENTACIÓN.....	53
10.2	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	54
10.3	VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	54
10.4	IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	55
	CONCLUSIONES.....	57
	RECOMENDACIONES.....	59
	BIBLIOGRAFIA.....	60
	ANEXOS.....	61

LISTA DE TABLAS

	PAG
Tabla 1. Redacción de la Política de Calidad.....	22
Tabla 2. Objetivos de Calidad.....	23
Tabla 3. Lista de Formatos.....	31
Tabla 4. No conformidades encontradas en la auditoria interna.....	47
Tabla 5. Recomendaciones u observaciones de la auditoria interna.....	48

LISTA DE FIGURAS

	PAG
Figura 1. Entrada Principal Prestegas Ltda.....	9
Figura 2. Recepción.....	10
Figura 3. Área de Almacén.....	10
Figura 4. Departamento de Mantenimiento.....	10
Figura 5. Área de digitación.....	11
Figura 6. Departamento Control de Medición.....	11
Figura 7. Departamento Asistencia Técnica.....	12
Figura 8. Departamento de Reparaciones.....	12
Figura 9. Área de gerencia.....	12
Figura 10. Área de Secretaria de Gerencia.....	13
Figura 11. Estructura Documental de PRESTEGAS LTDA.....	28
Figura 12. Metodología para la realización de auditorias internas.....	45
Figura 13. Retroalimentación de resultados y mejora continúa (Ciclo PHVA).....	52
Figura 14. Equipo de Calidad de Prestegas Ltda.....	53

LISTA DE ANEXOS

	PAG
Anexo A. Organigrama.....	62
Anexo B. Diagnostico inicial SGC ISO 9001:2000.....	64
Anexo C. Cronograma ISO Prestegas Ltda.....	68
Anexo D. Clientes y partes interesadas.....	71
Anexo E. Taller identificación clientes, productos y necesidades.....	75
Anexo F. Matriz Dofa.....	83
Anexo G. Matriz Poam.....	85
Anexo H. Mapa de procesos.....	89
Anexo I. Indicadores de Calidad.....	91
Anexo J. Procedimiento Control de documentos.....	94
Anexo K. Listado Maestro de Documentos Externos.....	98
Anexo L. Manual de Calidad.....	103
Anexo M. Instructivo descripción de perfiles.....	188
Anexo N. Capacitación Norma ISO 9001:2000 Equipo de Calidad.....	212
Anexo O. Primera sensibilización capacitación ISO 9001:2000.....	253
Anexo P. Listado asistencia primera capacitación ISO 9001:2000.....	262
Anexo Q. Segunda sensibilización capacitación Plataforma Corporativa..	270
Anexo R. Listado asistencia segunda capacitación plataforma Corporativa.....	278
Anexo S. Programa de Auditoria.....	284
Anexo T. Plan de Auditorias Internas.....	286
Anexo U. Soportes Auditoria Interna.....	289
Anexo V. Plan de acciones correctivas y de mejora de auditorias.....	296

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FUNDAMENTADA EN LA NORMA NTC ISO 9001: 2000 PARA LA EMPRESA PRESTEGAS LTDA DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA. *

Autoras: LLANES TORRA, Mayerly Smith **
URIBE PAEZ, Maryzabel **

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Implementación, Formatos, Registros y Procedimientos.

Contenido

El presente documento contiene el diseño, la documentación y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000, el cual contribuye especialmente a la optimización de los procesos, cumpliendo fielmente con los requisitos del cliente, con los legales y reglamentarios y cuyo alcance comprende la prestación de servicios técnicos para la industria del gas combustible, tales como: asistencia técnica, reparaciones, control y medición, emergencias, presión, Odorización y digitación.

En el presente documento se describen los pasos utilizados para la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad de Prestegas Ltda., convencidos que un proceso de mejora de la calidad debe ser emprendido a conciencia, con un planteamiento completo, con un conocimiento profundo de los enormes cambios que van a implicar en la actividad de todos y cada uno de los miembros de la organización, con un compromiso firme y a un plazo indefinido para buscar continuamente la mejor forma de desempeñar el trabajo diario, y con la seguridad que de todos los esfuerzos y recursos consumidos se verán sobradamente compensados si el proceso se implanta con seriedad.

El proyecto se llevó a cabo en doce meses, se implementó de forma gradual de acuerdo al avance del sistema y necesidades de la organización, una vez finalizadas las actividades de este proyecto y según el cronograma trazado se realizó una preevaluación del sistema, se hicieron revisiones y ajustes por parte de la gerencia y se ejecutó la auditoria interna que permitió evaluar el sistema de calidad hacia la búsqueda de la certificación.

*Proyecto de grado

** Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. ING. Siomara Hernández Sánchez.

SUMMARY

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT STANDARD NTC ISO 9001: 2000 FOR PRESTEGAS COMPANY LTD CITY OF BUCARAMANGA. *

Authors: LLANES TORRA, Mayerly Smith **
URIBE PAEZ, Maryzabel **

Key words: Quality system management (QSM), implementation, Formats, registers and procedures.

Contents:

This document contains the design, documentation and implementation of Quality Management System of Prestegas Ltd., under the guidelines of the Colombian Technical Standard NTC ISO 9001:2000, contributing particularly to the optimization of processes, faithfully fulfilling with customer requirements, with statutory and regulatory reach and which includes the provision of technical services for the fuel gas industry, such as technical assistance, repair, measurement and control, emergency, pressure, and fingering Odorización.

The present document describes the steps used for the implementation and certification of quality management system of Prestegas Ltd., believe that a process of quality improvement should be undertaken conscientiously with a comprehensive approach, with a thorough knowledge of the huge changes that will involve the activity of each and every member of the organization, with a firm commitment for an indefinite period and seek the best way of performing the daily work, and the safety of all efforts and resources consumed will be offset if the process is implemented seriously.

The project was carried out in twelve months, was implemented in a gradual manner according to the progress of the system and needs of the organization, once the activities of this project according to schedule and held a preliminary layout of the system, revisions were made and adjustment by management and internal audit was performed to evaluate the quality system to the quest for certification.

* Project grade.

** Universidad Industrial de Santander. Institute regional outreach and distance education. Business Management. ING. Siomara Hernández Sánchez.

INTRODUCCION

Las organizaciones tienen que afrontarse a múltiples cambios en su entorno que solamente podrán superar con el éxito si se dirige la empresa de una manera competitiva. La calidad es el elemento clave que permite diferenciarse de la competencia y que aporta una ventaja competitiva que a la larga permitirá sobrevivir a la empresa.

Las primeras diferencias con el mercado actual están dadas en los clientes, estos resultan cada vez más exigentes, con condiciones muy personalizadas y cuentan con una gran variedad de catálogos para escoger sus servicios y/o productos, es por esta razón que en los últimos años se ha observado una peculiar evolución de los Sistemas de Gestión de Calidad, pasando de ser una decisión voluntaria por parte de las directivas de las empresas, para convertirse en una exigencia por parte de los clientes y el mercado en general.

La calidad es fundamental para las empresas que desean sostenerse competitivamente, pero la clave es brindar la mejor calidad posible a un costo que le permita a la empresa generar utilidades suficientes para pensar continuamente en mejorar y ofrecer lo mejor en sus productos y servicios a los clientes.

El presente trabajo consiste en el diseño, la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad fundamentada en la Norma NTC ISO 9001:2000, para todos los procesos de la empresa Prestegas Ltda., para esto se reforzará el liderazgo y la participación del personal de la empresa a través de la sensibilización, apoyados en capacitaciones relacionadas con el sistema que se requiere implementar, que ayudará a potenciar y consolidar a Prestegas Ltda., en cuanto a su posición competitiva en el mercado cada vez más exigente.

Prestegas Ltda., es consciente de los cambios que el mundo experimenta y sabe que debe adaptarse si desea continuar siendo una empresa competitiva en su sector, por eso quiere establecer el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta para dirigir y controlar la empresa en lo relativo a la calidad y así mejorar su desempeño en todos los procesos.

Con el diseño y la implementación de este modelo de Sistema de Gestión de Calidad y bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, Prestegas Ltda., pretende mejorar sus procesos, fundamentar el sistema por medio de la documentación y conseguir la certificación de calidad otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, o por cualquier otro organismo internacional acreditado para tal fin; este objetivo se logrará con el compromiso y esfuerzo en equipo del personal vinculado a la empresa.

El documento se encuentra dividido en 10 capítulos. En el primer capítulo se pueden ver la descripción del proyecto, enmarcada por la justificación, los objetivos y el alcance del mismo y en el capítulo dos se da a conocer una pequeña presentación sobre la empresa.

El desarrollo del proyecto inicia a partir del capítulo tres, donde se realiza el diagnóstico de la situación de la empresa mediante la matriz DOFA y POAM, el diagnóstico de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 y se define los rumbos corporativos de la empresa.

Posteriormente en el capítulo cuatro se presenta el diseño y la definición del sistema de calidad, donde se realiza el direccionamiento estratégico de la organización, se identifican los procesos que harán parte del sistema y se define los lineamientos básicos del sistema de gestión de la calidad como la política de calidad, los objetivos de calidad, y la definición de los indicadores de gestión.

En el capítulo cinco se expone la planificación del SGC, en el cual se describe toda la documentación necesaria y una descripción general de las actividades de implementación del SGC, encabezada por las caracterizaciones de los procesos de la organización, la estructura documental, la definición de compras y la gestión de recursos humanos.

En el capítulo seis se presenta la estructuración del sistema de calidad frente a los procesos críticos como son el control del producto no conforme, análisis de datos, identificación y trazabilidad, procesos relacionados con el cliente y el control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Seguidamente en el capítulo siete se muestra el plan de formación ejecutado con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la organización.

En el capítulo ocho se presenta el seguimiento y evaluación del sistema de calidad, correspondiente a auditorías internas y revisión por la alta dirección.

En el capítulo nueve se describe el seguimiento del mejoramiento del sistema de calidad que define la metodología para realizar las acciones correctivas, analizar las posibles no conformidades potenciales e igualmente identificar oportunidades de mejora, terminando con el capítulo diez con los resultados de la implementación del sistema de gestión de calidad en Prestegas Ltda.

Por último se expone las conclusiones sobre el desarrollo del proyecto y las recomendaciones que se deben tener en cuenta para la solicitud de la certificación ante un ente certificador.

1. PRESENTACION DEL PROYECTO

1.1 JUSTIFICACION

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en los mercados internos e internacionales es actualmente un factor decisivo en la subsistencia de las empresa, razón por la cual hoy en día se puede ver como en todo el mundo empresas grandes y pequeñas desarrollan sus sistemas de calidad basados en la norma ISO 9000, ya que son conscientes de que es la vía para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad.

El diseño, la documentación e implementación de un sistema de gestión de la calidad, fundamentada en la norma NTC ISO 9001:2000 para la empresa Prestegas Ltda., permitirá una mejor organización y una gestión estratégica en cuanto a la identificación de lo procesos; brindando servicios de alta calidad, con el objetivo de captar nuevos clientes y consolidar los actuales, buscando la satisfacción de las necesidades de los mismos; ofreciendo los mejores productos, los mejores precios, la mejor asesoría y el mejor servicio; con un amplio portafolio de productos y una serie de servicios que complementen la labor de PRESTEGAS, logrando consolidarse ante sus clientes como su aliado ideal a la hora de prestar los servicios ofrecidos.

A través del sistema de gestión de la calidad, se quiere buscar las herramientas que permitan alcanzar la excelencia y por ende entregar el 100% de las capacidades, en pro de consolidar la empresa; garantizar la rentabilidad, el crecimiento, el fortalecimiento y el desarrollo de la misma; y así lograr que la empresa se certifique bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000.

En búsqueda del desarrollo empresarial en Prestegas Ltda., el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad le permitirá ser más competitiva y conseguir de una manera más efectiva la satisfacción de sus clientes y mejorar continuamente.

Actualmente los procesos de la empresa cuentan con talento humano en el área administrativa y operativa. Con el proceso de documentación se pretende definir cada uno de los procedimientos necesarios para ejecutar estos programas y a su vez hacer un control y seguimiento para garantizar y suministrar de forma consistente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y servirá como carta de presentación para entrar a nuevos mercados; de igual forma le permitirá cumplir con las exigencias de grandes organizaciones que han establecido el sistema de gestión de la calidad como requisito para garantizar contrataciones.

Para Prestegas Ltda., es importante crear una cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización para ofrecer a un mercado exigente un servicio de alta calidad.

Es decisivo obtener unos parámetros de normatividad, para que el mejoramiento a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización sea continuo, optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responda a la necesidad de transformar los procesos, servicios y cultura de la empresa, para asegurar su futuro. Para ser competitiva a largo plazo y lograr la supervivencia, esta empresa necesita prepararse con un enfoque nacional, en el mercado colombiano, ya que ser excelente en el ámbito local no es suficiente; para sobrevivir en el mundo competitivo actual es necesario serlo en el escenario nacional e internacional.

La dirección de la organización consciente de su necesidad de desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad desea iniciar el proceso enfocando esfuerzos objetivamente hacia el diseño con el cumplimiento de una política de calidad, encaminada a lograr los requisitos exigidos en la Norma NTC ISO 9001:2000 y así poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad permitiendo demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente junto a la reglamentación vigente por una parte y por otra dar valor agregado a la gestión productiva de la organización. Asimismo se cuenta con el compromiso y toda la disposición de la gerencia para cumplir con todos los requisitos, los cuales son indispensables para lograr el objetivo propuesto.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar para la empresa PRESTEGAS LTDA, un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2000.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que permita observar la situación actual de PRESTEGAS LTDA, con relación del estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000.
- Diseñar, documentar e implementar los elementos para el Sistema de Gestión de Calidad en PRETEGAS LTDA, para aumentar el alcance en el Sistema de Gestión de la Calidad en PRESTEGAS LTDA.

- Identificar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción de estos procesos; caracterización de los procesos; y el mapa de procesos.
- Establecer la política y los objetivos de calidad como orientación para el direccionamiento estratégico de la empresa Prestegas Ltda.
- Controlar y monitorear los indicadores de desempeño de los procesos, que permita el cumplimiento de la política de calidad.
- Realizar el manual de calidad de la empresa, el cual proporcione el panorama general del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover una cultura de la calidad dentro de los funcionarios de la empresa, por medio de un programa de sensibilización y capacitación en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en cada etapa del proceso.
- Efectuar las auditorias necesarias para la revisión y mejoramiento del sistema.
- Realizar las mejoras conforme a los hallazgos producto de las auditorias internas y hacer el análisis pertinente por parte de la gerencia.

1.4 ALCANCE DEL PROYETO

Este proyecto incluye la planeación y realización de todas las actividades relacionadas con el diseño, la documentación e implementación de un sistema de gestión de la calidad que adopte la gestión estratégica por procesos para certificarse bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con el fin de mejorar el nivel de calidad de los procesos, las funciones y los servicios prestados y de esta manera cumplir conscientemente con los requisitos del cliente y los legales, y así obtener y mantener la competitividad en el mercado local y regional. Siendo indispensable y necesario hacer un acompañamiento del proceso hasta la primera auditoria interna del sistema, que permita demostrar que la empresa se encuentra preparada para solicitar la auditoria del ente certificador, para obtener la certificación de la NTC ISO 9001:2000.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El presente documento proporciona Información básica acerca de la empresa Prestegas Ltda., los antecedentes y los servicios que ofrece al mercado.

2.1 ANTECEDENTES

La empresa PRESTEGAS LTDA., se creó el 25 de Noviembre de 1999, con un capital social de \$50.000.000, contando con la experiencia de más de diez (10) años de sus SOCIOS como empleados de Gasorient S.A. ESP; donde su objeto principal es cubrir las necesidades existente en el mercado de una empresa que en forma eficaz y eficiente prestará servicios complementarios a la prestación del suministro del gas combustible.

2.2 RAZON SOCIAL.

La empresa se denomina: Prestación de Servicios y Técnicos en Gas Combustible Limitada. PRESTEGAS LTDA.

2.3 UBICACIÓN

La empresa Prestegas Ltda., estaba ubicada en la Carrera 10 No 64- 38 Barrio Los Almendros, en la ciudad de Bucaramanga, en un área del lote de 79m2.

Teniendo en cuenta que la actividad comercial aumentaba y se daba la necesidad de emplear nuevos técnicos, debido a la adquisición de nuevos contratos con su principal cliente Gasorient S.A.; el Gerente con la aprobación de la Junta de Socios, decidió cambiar la planta física de la organización y optar por una infraestructura más adecuada acorde con las necesidades de la empresa y de sus empleados.

Actualmente PRESTEGAS LTDA, se encuentra ubicada en la Calle 41 No. 25 – 28 Barrio Nuevo Sotomayor, en la ciudad de Bucaramanga, en un área del lote de 130m2.

2.4 REGISTROS

- La empresa está constituida por Escritura Pública No. 5265 de 1999/11/25 de la Notaria 07 del círculo de Bucaramanga. Y reformada

por escritura pública No. 4320 del 2004/11/12. Notaria 7 de Bucaramanga.

- Inscrita en la Cámara de Comercio el 1999/11/30 bajo el No. 42384 Del libro 9.
- Con registro tributario NIT: 804008594-6.
- Registro Mercantil No. 05 – 078755 – 03 del 1999/11/30.
- Matricula del Establecimiento No. 77861 del 1999/11/30.

2.5 OBJETO SOCIAL

La ejecución de revisiones diarias de las operaciones domiciliarias de interrupción y rehabilitación del servicio, revisión de lecturas, toma de lecturas, reparto de facturas, reparación de escapes, conexión de estufas, reparto de correspondencia y demás servicios complementarios al servicio del gas natural afines a Gasoriente S.A. ESP y sus filiales.

2.6 TIPO DE SOCIEDAD

La empresa Prestegas Ltda., fue constituida como una Sociedad de Responsabilidad Ltda., que se caracteriza porque los socios son mínimo dos y máximo veinticinco y su capital social está conformado por el aporte de los socios, dividido en cuotas de igual valor.

2.7 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

En la actualidad PRESTEGAS LTDA está organizada jerárquicamente (*ver anexo A*) y cuenta con 45 empleados; distribuidos de la siguiente manera:

- Gerente General (1)
- Coordinador administrativo y de calidad (1)
- Secretaria de Gerencia (1)
- Digitadoras (Aux. Operativa) (4)
- Asistente control de medición (1)
- Asistente de Reparaciones (1)
- Supervisor de presión y Odorización (1)
- Supervisor control de medición (1)
- Supervisor emergencias (1)
- Técnicos en gas (24)
- Servicio al cliente (5)
- Supernumeraria servicio al cliente (1)
- Auxiliar de Almacén (1)

- Contadora (1)
- Aseadora (1)

2.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El servicio se presta con personal altamente capacitado, lo cuál garantiza la efectividad de la labor a ejecutar y en la actualización de las políticas del manejo seguro del gas natural, que permite la satisfacción de los clientes. Para lo cual cuentan con la siguiente línea de servicios:

2.8.1 Línea Servicios

Operaciones domiciliarias

- Ceses
- Desconexión (suspensión)
- Reconexión
- Visita Integral
- Reinstalación
- Verificación
- Instalación de Mangueras

Control de Medición

- Revisión centro de medición
- Revisión Instalación interna
- Autoreconectados
- Autoreinstalados

Emergencias

- Reparación de Fugas
- Instalación de medidores
- Instalación de reguladores

Presión y Odorización

Centro de Gas

- Atención al cliente Puerto Wilches, Sabana de Torres, Lebrija, San Pablo.
- Orientadora centro de gas Bucaramanga

Toma de Lecturas

2.9 PRINCIPALES CLIENTES

Su trabajo está dirigido a toda la población Santandereana y parte del Sur de Bolívar. Su principal cliente es Gasorienté S.A. ESP para el cual esta sujeto a todas las operaciones que se le desee asignar.

2.10 PRINCIPALES PROVEEDORES

Actualmente la empresa Prestegas Ltda., cuenta con los siguientes proveedores, especificados por línea:

Cuadro No.1 Proveedores

EMPRESA	CONCEPTO
Kit. Motos	Taller y repuestos
Dismotos	Repuestos originales
Generación X	Facturación y documentos con membrete
Policroarte	Tarjetas de presentación
Dotaciones industriales	Dotación
Laf memory	Computadores
Ay Sport	Maletines

2.11 UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA

La empresa Prestegas Ltda., está ubicada en la Calle 41 No. 25 – 28 Barrio Sotomayor, en la ciudad de Bucaramanga. Cuenta para su actividad comercial con una casa de tres niveles, la cual en los dos primeros pisos ejecuta toda su actividad técnica y administrativa, distribuida así:

Primer nivel: Recepción, Área de almacén, Departamento de Mantenimiento, cafetería y 1 baño.

Figura No.1. Entrada Principal Prestegas Ltda.



Figura 2. Recepción



Figura 3. Área de Almacén



Figura 4 Departamento de Mantenimiento



Segundo nivel: Área de Digitación, Departamento Control de Medición, Departamento Asistencia Técnica, Departamento de Reparaciones, Gerencia, Secretaria de Gerencia y 1 baño

Figura 5. Área de Digitación



Figura 6. Departamento Control de Medición.

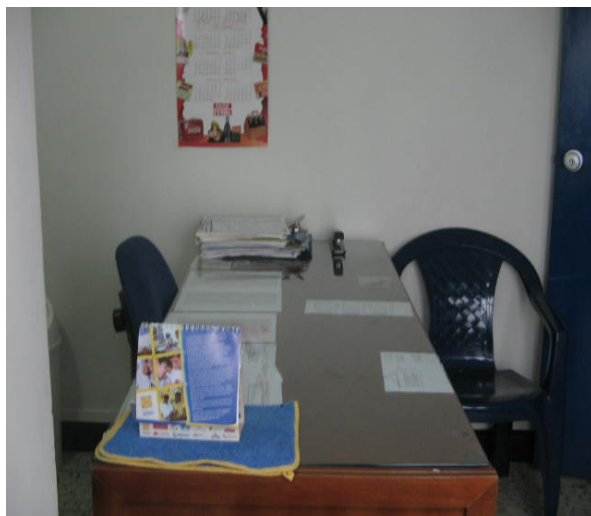


Figura 7. Departamento Asistencia Técnica



Figura 8. Departamento de Reparaciones



Figura 9. Área de Gerencia

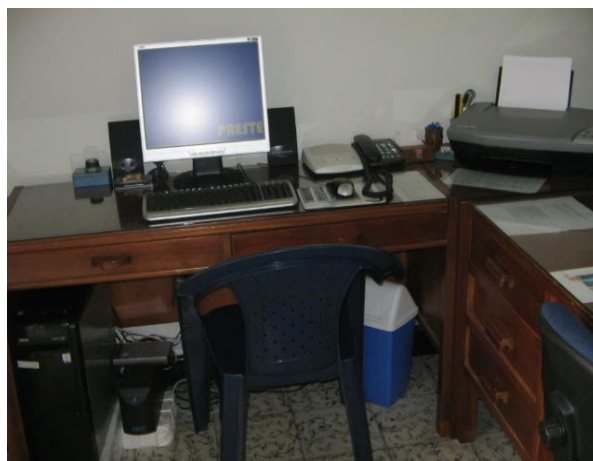


Figura 10. Área de Secretaria de Gerencia



3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Con el fin de llevar a cabo el diseño, la documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad para la empresa PRESTEGAS LTDA, el gerente decide contratar los servicios de consultaría de la empresa QSH CALIDAD CONSULTORES, con experiencia en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, la cual proporciona la información y la capacitación necesaria para lograr con éxito el objetivo propuesto.

Una vez contratado el personal de capacitación se procedió a diseñar un plan de trabajo y un cronograma de actividades a desarrollar. El modelo de sistema de gestión de calidad seleccionado es el de ISO 9001: 2000, sistema que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuya función principal es la interacción mutua de procesos individuales del sistema teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos del cliente, dirigidos siempre hacia la satisfacción total del mismo. Para el sostenimiento del sistema se deberá realizar un programa de mejoramiento continuo que le permita aumentar los niveles de desempeño y productividad, los cuales se verán reflejados en una ventaja competitiva para la empresa.

3.1.1 Diagnóstico de la organización: Prestegas Ltda., no cuenta con un direccionamiento estratégico definido que corresponda con las condiciones actuales del negocio, la misión y visión no habían sido revisadas y actualizadas, además no se cuenta con objetivos estratégicos que reflejen los logros que la alta dirección de la organización aspira alcanzar.

Inicialmente se realizó una entrevista con el gerente y el coordinador administrativo, sobre la actividad comercial de la misma, se preguntó acerca de cuánto tiempo viene funcionando en el medio, cómo describe la empresa cada uno de los entrevistados y cuáles son sus objetivos y expectativas en el trabajo que desempeñan.

Se realizó un diagnóstico actual de la organización, el cual consistió en una evaluación cuantitativa de cada uno de los numerales de la Norma ISO 9001:2000, por medio de una lista de chequeo (*Ver anexo B*) en cada uno de las áreas de la organización.

La información se obtuvo mediante la revisión de la documentación existente y entrevistas con el personal involucrado en la ejecución de las actividades.

3.1.2 Resultados del diagnóstico: La evaluación inicial del SGC se realizó en el mes de mayo de 2008, arrojando como resultado un 15%, esperando como mínimo estar en este rango, lo cual indicó que fue bueno, teniendo en cuenta que no se tenía indicios del sistema.

Los hallazgos más significativos encontrados fueron los siguientes:

- La empresa no cuenta con un sistema de quejas y reclamos eficiente; nunca se han realizado auditorias internas; no se cuenta con una metodología para medir, analizar, controlar y mejorar los procesos de la empresa (aunque se toman acciones de mejoramiento nunca se ha dejado evidencia de su implementación), nunca se han manejado indicadores de gestión o cualquier otra metodología similar para analizar los datos y tomar decisiones en beneficio de la empresa.
- Solo se tienen identificados los servicios que presta la organización, mas no sus procesos, su interacción y secuencia. Así mismo no se cuenta con las herramientas de seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos.
- No se cuenta con la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2000 como procedimientos y manual de calidad. Así mismo no se tiene una metodología de control para los documentos y registros generados por la organización, no obstante se cuenta con unos formatos básicos, utilizados para controlar la prestación del servicio, como formatos para las visitas domiciliarias y otras.
- No se encuentra documentada ni se ha declarado una política de calidad y objetivos de calidad. Se tiene una Misión y una Visión, la cual debe ser revisada y adecuada a los propósitos de la organización.
- Se tiene definida una estructura organizacional, evidenciada por el organigrama de la empresa, sin embargo, no se tiene documentado la autoridad, responsabilidades y funciones de cada unos de los funcionarios.
- No se ha definido mecanismos para que la dirección evalúe periódicamente el funcionamiento de la organización y la eficacia del SGC de la empresa.
- Los requisitos del servicio están estipuladas en los contratos firmados con los clientes, pero, no se cuenta con mecanismos que permitan realizar una planificación y desarrollo del servicio a prestar.
- Entre otras.

El diagnóstico inicial fue el punto de partida para la programación de las actividades a realizar entre la empresa consultora y las autoras del proyecto.

Como primera medida se definió el grupo de personas de la organización, responsables de liderar el proceso de implementación y mantenimiento del sistema; contando con la participación activa de la alta dirección de la organización, sin la cual no se podría garantizar el éxito del mismo; el personal administrativo y el coordinador administrativo y de calidad. Así mismo se programó

el cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2000 (*Ver anexo C*).

3.2 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES, PRODUCTOS Y NECESIDADES¹: Los sistemas de Gestión de la Calidad están enfocados a satisfacer los requisitos de los clientes. Es por eso que se inició el ciclo estudiando los distintos tipos de clientes y cómo cumplir con sus requerimientos.

- **CLIENTE:** Es la persona, entidad o empresa que recibe un bien material o un servicio. Los clientes se catalogan como interno y externo.
- **CLIENTES INTERNOS:** Es la persona o entidad que tiene necesidades y expectativas respecto al desempeño de la organización y que forma parte de la misma. Un funcionario de la organización, un proceso, una unidad de negocio, un área, un departamento, un accionista.

LOS EMPLEADOS hacen parte de los clientes internos de una empresa.

LOS PROCESOS INTERNOS: normalmente el resultado o salida de un proceso de fabricación o servicio, es la entrada o procesador de otro o siguiente proceso, este nuevo proceso demanda de su proveedor unas características en el bien que recibe.

- **CLIENTES EXTERNOS:** El usuario o consumidor, el comprador, intermediario o mayorista, el distribuidor minorista, otra organización que toma el producto o servicio para hacerle otra transformación.
- **LA COMUNIDAD:** Referido al entorno en el cual se ubica el negocio o del cual llega el producto. En algunos productos o servicios el producto o servicio entregado está regulado por el Gobierno en aspectos Ambientales, de Salud, de Seguridad.
- **PRODUCTO:** Es el resultado o salida de un proceso, se puede clasificar en:
 - Bienes materiales, como resultado de la manufactura, son tangibles, se pueden dimensionar y medir. Ejemplo: Alimentos, Ropa, Combustibles, Muebles, Electrodomésticos, etc.
 - Servicios, satisfacen una necesidad del cliente a través de la realización de una actividad, generalmente es intangible y se aplica sobre un bien tangible o intangible. Ejemplo: Educación, Consultoría, Banca, Mensajería, Servicios Públicos.

Nota: La presentación de un servicio varía desde uno altamente mecanizado (como servicio telefónico) hasta uno altamente personalizado (como servicio médico, servicio contable y servicio legal).

¹ Quality Service Humanism Consultores, Bucaramanga - Colombia

Software, Programas de computador que realiza funciones específicas.
Ejemplo: Información, Windows, Metodologías.

- **PLANEACIÓN:** Como parte de la planificación del producto o servicio, se deriva lo que se conoce como caracterización del servicio o producto, que es en términos comerciales la oferta de producto o servicio que hace la empresa a sus clientes a través de sus vendedores o su departamento comercial.

Se identificaron los clientes y las partes interesadas de Prestegas Ltda., detectando los requerimientos y las necesidades; procediendo a determinar el estado actual de cumplimiento de los mismos, en el cual se propone un plan de acción para lograr la satisfacción del cliente (*Ver anexo D*). De igual manera se definen los clientes, quienes son las personas y/o entidades interesadas en los servicios o que acuden a él o que de alguna manera tiene que ver con él; también se identifican cuales son los productos o servicios que los clientes requieren, teniendo en cuenta la participación en licitaciones y contratos, para ello se tuvo presente la definición del alcance del sistema de calidad.

Una vez detectados los requerimientos y las necesidades de los clientes de Prestegas Ltda., se define el concepto de cada uno de ellos, asignando una valoración y consolidando la información presentada, seguido de lo anterior se definen las características del servicio, asignándoles también una valoración y consolidando las mismas. Por último se realiza el análisis de cumplimiento de las características críticas del producto y/o servicio (*Ver anexo E*).

3.3 RUMBOS CORPORATIVOS

3.3.1 Definición de la Visión: La revisión y adecuación de la visión se realizó en una jornada de capacitación programada por la empresa consultora.

Su metodología consistió en que la alta dirección, el personal administrativo y el coordinador de calidad, contestara cada una de las siguientes preguntas:

- ¿Qué quiere o aspira ser la empresa en el futuro?
- ¿A dónde quiere llegar? (Posicionamiento, resultados).
- ¿Cómo quiere verse? (Empleados, accionistas).
- ¿Cómo quiere que la vean los demás? (Clientes, la sociedad).

Al final se hizo una retroalimentación de las respuestas, se unificaron criterios y se definió una nueva visión de la siguiente manera:

VISIÓN

“PRESTEGAS LTDA, será en el 2012 una empresa reconocida por la calidad certificada en la prestación de servicios técnicos y logísticos en el mercado del gas combustible, incursionando gradualmente a nivel nacional y con proyección internacional; generando oportunidad laboral y contribuyendo al crecimiento integral de nuestro talento humano, en pro del desarrollo social.”

3.3.2 Definición de la Misión: De manera similar a la formulación de la visión, se elaboró la redacción de la misión de la empresa, y se tuvieron en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué tiene la empresa para ofrecer al entorno? (Nosotros proveemos)
- ¿Con que fin proveemos estos servicios? (Con el fin de...)
- ¿Quiénes son los clientes de la empresa? ¿Para quién lo hace? (De manera que...)

La misión de PRESTEGAS LTDA, quedó definida de la siguiente manera:

MISIÓN

“PRESTEGAS LTDA suministra seguridad y confianza en la prestación de servicios técnicos para el mercado del gas combustible con experiencia respaldada por la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, soportados en la calidad humana, técnica y profesional de nuestro personal y la continua actualización tecnológica.”

3.3.3 Definición de los principios corporativos: Se formularon las creencias fundamentales que dan sentido noble y ético a la actividad empresarial, los cuales fueron:

- Responsabilidad empresarial
- Compromiso
- Calidad
- Servicio
- Sentido de pertenencia
- Competitividad
- Inteligencia organizacional
- Valores morales

3.4 PERFIL INTERNO Y EXTERNO

3.4.1 Matriz DOFA (*Ver anexo F*): La DOFA consiste en realizar un análisis comparativo de los ámbitos internos y externos de la empresa. Su objetivo es identificar los puntos débiles, las amenazas y los puntos fuertes y las oportunidades.

Es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información disponible sobre la empresa, útil para examinar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

El objetivo de la Matriz DOFA es integrar el diagnóstico interno con el externo para orientar a la empresa en la formulación de alternativas estratégicas.

Se utilizó la conocida matriz DOFA con el fin de crear junto con la planificación de la calidad el mapa estratégico de la organización. Se escogió la matriz DOFA por que además de ser muy útil para la determinación de la situación actual y su facilidad en la aplicación, es una herramienta para la formulación de estrategias.

3.4.2 Matriz POAM. Como metodología para el análisis de los factores externos se utilizó la matriz POAM “Perfil de oportunidades y amenazas del medio” (*Ver anexo G*) descrita en los siguientes pasos:

- Realización del Pareto de Amenazas: Se tuvo en cuenta, los factores económico, tecnológico, social, cultural, político y competitivo.
- Realización del Pareto de Oportunidades: Se utilizó la misma metodología utilizada en el Pareto de amenazas
- Valoración y análisis de la Matriz POAM: Cada factor externo se clasifica en oportunidad o amenaza alta o baja de la siguiente manera: Amenaza alta (1), amenaza baja (2), Oportunidad Baja (3) y Oportunidad alta (4).

Este proceso fue liderado y dirigido por las autoras del proyecto, contando con la participación activa de la alta dirección de la organización y el equipo de calidad.

4. DISEÑO Y DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

4.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Se designa como representante de la dirección al Coordinador Administrativo de la empresa quien es el responsable:

- Asegurar que se establezcan, documenten, implementen, y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Así mismo durante la ejecución del proyecto se nombró responsable de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad al Coordinador Administrativo, con el apoyo de las autoras del proyecto y bajo la supervisión continua del Asesor de Calidad de la empresa QSH Calidad Consultores, el auditor José Ulises Correa González.

Por último se conformó el equipo de calidad compuesto por el Coordinador Administrativo, líderes de cada proceso, el gerente general y las autoras del proyecto. La periodicidad de las reuniones del equipo de calidad es por mutuo acuerdo dentro del grupo de trabajo, dependiendo de las actividades a realizar y su función principal radica en revisar continuamente el estado de implementación del sistema de gestión de calidad.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

Para darle cumplimiento a la norma ISO 9001:2000 numeral 4.1 incisos a) y b) y tomando como base el alcance del sistema de gestión de calidad, las autoras del proyecto utilizaron el enfoque basado en procesos que plantea la misma norma y se estructuró la empresa de acuerdo a los diferentes procesos que ella realiza.

Cada uno de los procesos identificados como parte del SGC de la organización y la interacción entre cada uno de ellos se agruparon en el mapa de procesos (*Ver anexo H*).

El mapa de Procesos y todo el Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., consta de 9 procesos generales sobre los cuales se desarrollo toda la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema, a su vez,

están organizados en tres tipos principales que son: Procesos estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo.

a) Procesos de Tipo Estratégicos: Donde establecen las directrices de orientación de la organización basado en los procesos estratégicos, necesidades y expectativas del cliente; estos procesos, bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos misionales y los de apoyo, y brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los siguientes procesos:

- Gestión Gerencial
- Gestión Comercial
- Gestión de Sistemas

b) Procesos Misionales: Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tiene contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:

- Planeación del Servicio
- Servicio Técnico

c) Procesos de Apoyo: Los Procesos de apoyo contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos Estratégicos y Misionales, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:

- Talento Humano
- Compras
- Mantenimiento
- Contabilidad

4.3 REDACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad se basó en el cumplimiento del numeral 5.3 Política de Calidad de la Norma ISO 9001:2000 y haciendo énfasis en el compromiso reflejado en la misión y visión, en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y en la mejora continua.

La metodología se basó en identificar las directrices de calidad que busca la empresa teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y que estuvieran relacionadas con la misión; a cada directriz se le colocó una frase relativa para

poner en la política y cada integrante del equipo de calidad redactó una política de calidad, al final se hizo una retroalimentación en pleno al equipo de cada política y se redactó la política de calidad definida. En la redacción de la política se tuvo en cuenta que fuera fácilmente entendible, divulgable y que permitiera el despliegue de los objetivos de calidad.

Tabla 1. Redacción de la Política de Calidad.

REDACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD		
DIRECTRICES PARA LA POLÍTICA DE CALIDAD	FRASES RELATIVAS	POLÍTICA FINAL PRESTEGAS
1	Satisfacción del Cliente	Satisfacer las necesidades y los requerimientos del cliente
2	Gestionar e implementar el sistema de gestión de calidad	Implementar, mantener y mejorar el sistema de calidad
3	Crecimiento financiero y empresarial	Crecimiento en ventas y rentabilidad
4	Implementar nuevas estrategias para lograr la estabilidad financiera	
5	Calidad en el servicio	Ofrecer servicios con estándares de calidad
6	Ética y compromiso atención al cliente	
7	Fortalecimiento empresarial	Fortalecimiento institucional y financiero
8	Cumplimiento de las metas	Gestión efectiva.
9	Confianza	
10	Personal competente y calificado en la prestación del servicio contratado	Contratación de personal idóneo
11	Efectividad	Servicios efectivos y garantizados.
12	Garantía	
13	Mejora Continua	Mejoramiento continuo y optimización de los procesos

Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad, a través de un fortalecimiento institucional y financiero, cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios, soportados en un sistema de calidad certificado, talento humano competente y calificado, crecimiento rentable, fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos.

La Política de Calidad de la empresa PRESTEGAS LTDA, quedó definida de la siguiente manera:

“Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad, a través de un fortalecimiento institucional y financiero, cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios, soportados en un sistema de calidad certificado, talento humano competente y calificado, crecimiento rentable, fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos”.

4.4 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la definición de los objetivos se desglosó la Política de Calidad y se definió un objetivo para cada una de estas frases:

Tabla 2. Objetivos de Calidad.

FRASE POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD
Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad	Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad
A través de un fortalecimiento institucional y financiero	Lograr el fortalecimiento institucional y financiero
Cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios	Satisfacer las necesidades y los requerimientos del cliente
Soportados en un sistema de calidad certificado	Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad
Talento humano competente y calificado	Contratar personal competente y calificado
Crecimiento rentable	Obtener un crecimiento rentable
Fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos	Promover el mejoramiento continuo

4.5 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Para medir el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad asociados a casa proceso se establecieron los indicadores de calidad (*Ver anexo I*)

5. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 CARACTERIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La información necesaria sobre las actividades para la caracterización de los procesos, la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad se obtuvo mediante la consulta directa de las personas que intervienen en la ejecución de estas actividades.

5.1.1 Caracterizaciones. Las caracterizaciones es un documento que tiene como fin describir de forma general y organizada la estructura e interrelación de cada proceso que compone el Sistema de Gestión de Calidad de la organización. (Ver anexo L, Anexo 2)

La información necesaria para estructurar el contenido de las caracterizaciones fue tomada en reuniones entre los participantes directos de cada proceso y el grupo de calidad, quien utilizó como base el formato brindado por la empresa consultora para su elaboración. Cada una de estas caracterizaciones del proceso de Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda, contiene los siguientes puntos:

- Nombre y responsable del proceso a caracterizar
- Tipo de proceso (Estratégico, Misional o de Apoyo)
- Objetivo y alcance del proyecto
- Identificación de las entradas al proceso con sus respectivo proveedor (que generalmente es otro proceso)
- Tipo de actividad de acuerdo al ciclo de mejoramiento continuo PHVA
- Descripción general de la actividad
- Identificación de las salidas que produce cada actividad y cliente final al que le llega cada salida (generalmente otro proceso del SGC)
- Descripción de los procesos con los que interactúa
- Identificación de recursos necesarios para el buen funcionamiento del proceso
- Identificación de los requisitos a cumplir de la norma ISO 9001:2000
- Listado de los documentos de referencias utilizados en el proceso
- Al final de la caracterización se tiene la sección de seguimiento al proceso donde se especifica: los objetivos de calidad que abarca el proceso, nombre de los indicadores de calidad utilizados, descripción de lo que mide cada indicador, formula para valorar cada índice, sentido de mejoramiento

(ascendente o descendente), frecuencia de medición y el responsable de valorar cada indicador.

5.1.2 Documentación: La metodología propuesta para la documentación del S.G.C, consistió en elaborar un listado de requisitos de la norma con respecto a la documentación exigida y un listado de la documentación que regularmente maneja la empresa, así mismo el equipo de trabajo determinará el control que se pretenda dar a toda la documentación con relación a la necesidad de crear un documento nuevo, definir quién es el encargado de efectuar los cambios en el documento, cómo se identificarán los documentos de la empresa, quién es el encargado de aprobar esos documentos, dónde se almacenan y por cuánto tiempo se conservan, etc.

Toda esta información fue planteada a manera de cuestionario, discutida entre los integrantes del equipo de calidad y aprobada por el gerente. Como resultado se obtiene el procedimiento de “Control de Documentos y Registros” (*Ver anexo J*).

Esta etapa corresponde a la elaboración, actualización y su correcta aplicación de todo el soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

La documentación del Sistema de Gestión debe incluir:

- Declaraciones Documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados exigidos en la ISO 9001:2000.
- Documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los 21 registros requeridos por la ISO 9001:2000.

Toda la etapa de documentación se divide en dos etapas, la primera corresponde a la adecuación de la documentación existente en materia de actualización y revisión de la inclusión de posibles mejoras en la forma de llevar a cabo los procedimientos e instructivos, o realizar cambios en los formatos de los registros de manera que pudieran contener mas información o mejorar la calidad de la misma.

La segunda parte está compuesta por la documentación de la creación de los documentos pertenecientes a los procesos que se tuvieron en cuenta dentro de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda, en donde se toman los diferentes procedimientos, instructivos y registros necesarios para el buen funcionamiento del sistema.

Los documentos se basaron en la información recolectada durante la realización de actividades, y anterior a su revisión y aprobación, estos fueron modificados y aceptados por los dueños de proceso, ya que ellos son los responsables de los mismos.

Hubo disposición por parte del personal para el proceso de documentación, ya que consideraron importante y de gran ayuda el tener definidos, revisados y aprobados los procedimientos que realizan a diario.

Cabe aclarar que las etapas de documentación e implementación se realizan de manera paralela, es decir, que todo documento diseñado, es emitido para su uso y validación.

5.1.3 Revisión de la documentación existente: Se hizo una revisión de la documentación existente en la organización con la participación del personal de cada una de las áreas de la empresa. Se encontró lo siguiente:

- La empresa no contaba con ningún manual, procedimiento o instructivo sobre la operación y demás actividades que se realizan.
- La documentación existente no estaba controlada y en algunos casos no estaba actualizada.
- Se contaba con documentación básica para el control administrativo como memorandos, contratos, hojas de vida, cartas, cuentas de cobro, facturas, cotizaciones y demás documentación existente del Sistema Contable.
- En la parte operativa solo se contaba con formatos utilizados en la supervisión como: Hojas de trabajo, planos, hoja de control de visitas, entre otros.
- No se cuenta con documentación que demuestre la planificación de cada servicio como planes de calidad.
- No se cuenta con registros que demuestren el tratamiento de quejas u reclamos recibidos.
- La empresa no contaba con la documentación obligatoria y demás requisitos de la norma ISO 9001:2000, como evaluación de proveedores, evidencia de la Revisión por la Dirección, planificación del servicio, etc.

5.1.4 Estructura Documental. El Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos.

En la figura No. 11 se describe la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad diseñada.

Figura No. 11 Estructura Documental de PRESTEGAS LTDA.



NIVEL I: MANUAL DE CALIDAD.

Es el documento principal del Sistema de Gestión de Calidad y en el cual se encuentra la guía de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo en este documento se aborda el enfoque de cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2000, se encuentra documentado los lineamientos de la planificación de la calidad realizada en el capítulo 1 del presente documento.

NIVEL II: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

Las caracterizaciones es un documento que tiene como fin describir de forma general y organizada la estructura e interrelación de cada proceso que compone el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, las cuales fueron realizadas en el capítulo 5.1.1 del presente documento.

NIVEL III: PROCEDIMIENTOS INDIVIDUALES.

Estandarizan de manera general la ejecución de un proceso o tarea. En este nivel se encuentran los procedimientos obligatorios de la Norma ISO 9001: 2000 y los procedimientos operativos que aseguran la eficiencia del SGC de la empresa.

NIVEL IV: INSTRUCTIVOS.

Detallan la manera específica de realizar una tarea o actividad en particular del Sistema de Gestión de Calidad.

NIVEL V: REGISTROS DEL SISTEMA.

Registro y planes de calidad, documentos externos, entre otros:

- **Registros de Calidad:** Son los que evidencian la correcta ejecución de las actividades y la eficacia de cada uno de los procesos. Para determinar los registros requeridos y necesarios para la empresa se partió de la necesidad de dejar evidencia en el proceso de implementación del sistema, como resultado se obtuvo la elaboración de los formatos, manuales y demás documentos utilizados por la empresa, es así que estos registros se relacionan en el diligenciamiento de cada formato diseñado en el proceso.
- **Planes de Calidad:** En este documento se define la planificación de la prestación de servicio en cada una de sus etapas.
- **Documentos Externos:** Corresponden a información soportada en cualquier medio físico o magnético, proporcionado por las partes interesadas que mantienen relaciones con la organización y que afectan el Sistema de Gestión de Calidad. Son ejemplos de estas partes interesadas.

5.1.5 Elaboración de documentos. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se elaboraron por niveles y en el mismo de la estructura documental planteada en el numeral anterior y siguiendo los lineamientos del capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2000, requerimientos internos de la organización y demás requisitos obligatorios de la Norma ISO 9001:2000.

Para la elaboración de toda la documentación de la empresa se siguieron los lineamientos para la elaboración, codificación y aprobación de los documentos con sus respectivos responsables descritos en el procedimiento “Control de Documentos PD – 001” (*Ver anexo J*).

Todos los documentos elaborados que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se encuentran identificados en el listado maestro de documentos (*Ver anexo K*).

- **MANUAL DE CALIDAD.** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda. El manual de calidad que describe el Sistema de Gestión de Calidad, ofrece una visión clara del trabajo realizado en Prestegas Ltda. Se presenta en el anexo L del presente documento.

En el manual de calidad de Prestegas Ltda., se identifica el alcance y exclusiones del sistema, la planeación estratégica de la calidad, el mapa de procesos, la descripción de cada uno de ellos por medio de las caracterizaciones y presenta las generalidades de la empresa. Adicionalmente hace referencia a los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000 y otras generalidades del SGC como la revisión por la dirección y la descripción de los requisitos a cumplir.

- **CARACTERIZACIONES.** Documento en que se describe un determinado proceso. Las caracterizaciones contienen información presentada en el numeral 5.1.1 del presente documento.
- **PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS.** Documento escrito perteneciente a uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., en el que se describe de forma específica las actividades del proceso, sus responsables y la referencia de los registros utilizados.

Los procedimientos obligatorios fueron elaborados por el coordinador administrativo y de calidad y del equipo de calidad (Compuesto por las autoras del proyecto), fueron revisadas y aprobadas por el representante del SGC, siempre bajo la supervisión y asesoría de las autoras del proyecto.

Los procedimientos documentados exigidos por la norma (Ver anexo L, Numeral 8) fueron:

- PD-001 Control de Documentos
- PD-002 Control de Registros
- PD-003 Auditorias Internas
- PD-004 Acciones Preventivas y de Mejora
- PD-005 Acciones Correctivas
- PD-006 Control del Producto No Conforme

- **INSTRUCTIVOS.** Los instructivos describen de forma detallada una actividad o tarea de un proceso; fueron elaborados por las autoras del proyecto y se presentan a continuación:

- ID-001 Creación y elaboración de documentos
- ID-002 Desarrollo de Proveedores
- ID-003 Descripción de Perfiles
- ID-004 Organigrama
- ID-005 Selección y evaluación de personal
- ID-006 Misión, visión, principios corporativos

- ID-007 Mapa de Procesos
- ID-008 Descripción de Comités
- ID-009 Matriz de Comunicación
- ID-010 Portafolio de servicios
- ID-011 Política de Calidad
- ID-012 Objetivos de Calidad
- ID-013 Información general de la empresa
- ID-014 Diagnóstico SGC
- ID-015 Principios de Calidad
- ID-016 Partes Interesadas
- ID-017 Flujogramas
- ID-018 Identificación clientes, productos y necesidades
- ID-019 GAP
- ID-020 Matriz DOFA
- ID-021 Matriz procesos vs. requisitos
- ID-022 Caracterizaciones de Procesos
- ID-023 Servicio al cliente
- ID-024 Estructura documental del SGC

- **REGISTROS DEL SISTEMA.** Para determinar los registros requeridos y necesarios para la empresa se partió de la necesidad de dejar evidencia en el proceso de implementación del sistema, como resultado se obtuvo la elaboración de los procedimientos, formatos, instructivos, manuales y demás documentos utilizados por la empresa; es así que estos registros se relacionan en el diligenciamiento de cada formato diseñado en el proceso.

Los registros generados en cada uno de los procesos son controlados mediante el procedimiento documentado “PD-002 Procedimiento de Control de Registros”.

A continuación se presenta una lista de formatos que la empresa considera necesarios en el desarrollo de su actividad comercial donde también se incluyen los exigidos por la norma ISO 9001:2000.

Tabla 3. Lista de Formatos

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
F – 001	Formato para procedimientos
F – 002	Listado Maestro de documentos Internos
F – 003	Listado Maestro de documentos Externos

F - 004	Solicitud de Creación o modificación de documentos
F - 005	Lista de distribución y divulgación de documentos
F - 006	Listado Maestro de Registros
F - 007	Registro de proveedores de bienes y servicios.
F - 008	Listado de proveedores de bienes y servicios
F - 009	Evaluación y selección de proveedores.
F - 010	Orden de compra
F - 011	Reevaluación de proveedores
F - 012	Reporte de producto no conforme
F - 013	Presentación de Indicadores de Gestión
F - 014	Solicitud de Acciones de Mejora
F - 015	Planes de acción
F - 016	Inducción Personal Nuevo
F - 017	Solicitud Capacitación del personal
F - 018	Programa de capacitación
F - 019	Evaluación de desempeño del personal
F - 020	Entrenamiento del personal
F - 021	Factibilidad preliminar del cambio
F - 022	Plan general de cambios del SGC
F - 023	Presupuesto General
F - 024	Actas de Revisión de comité
F - 025	Viabilidad del Negocio
F - 026	Atención al Cliente

F - 027	Programación de obligaciones tributarias
F - 028	Revisión por la Alta Dirección
F - 029	Minuta de reuniones y/o capacitaciones
F - 030	Informe final de auditorias internas
F - 031	Programa de auditoria
F - 032	Plan de auditoria Interna
F - 033	Reporte de Hallazgos de la auditoria Interna
F - 034	Evaluación del sistema de calidad
F - 035	Liquidación de pagos
F - 036	Selección, evaluación y mejora de la competencia de auditores internos
F - 037	Plan de acciones correctivas y de mejora de auditorias internas
F - 038	Resumen y seguimiento de acciones de mejora
F - 039	Cronograma de actividades
F - 040	Fichas Técnicas del Producto y/o servicio
F - 041	Diagnóstico general de equipos
F - 042	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos
F - 043	Ficha individual de control de los dispositivos de Seguimiento y medición
F - 044	Lista de verificación
F - 045	Solicitud y entrega de materiales
F - 046	Directorio del personal
F - 047	Entrevista del ingreso del personal
F - 048	Reporte de incapacidades
F - 049	Solicitud de permisos

F - 050	Acta de recibo y entrega de puestos
F - 051	Programa y relación de turnos
F - 052	Control de inventarios Departamento de Reparaciones
F - 053	Control de inventario Departamento de Emergencias
F - 054	Control de inventario Departamento de Control de Medición
F - 055	Relación de ingresos y pagos
F - 056	Control de la efectividad

5.1.6 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Teniendo en cuenta que lo que se quiere no es un sistema de documentos, sino un sistema de gestión documentado, se llega a la etapa de implementación del sistema, siendo sin lugar a dudas la más importante, sin restarle importancia a las demás, pero también la más difícil de todo el proyecto.

Durante esta etapa fue de gran apoyo el ambiente de trabajo, compromiso y participación del personal de la organización, principalmente de la dirección, adquirido en las jornadas de sensibilización realizadas.

El objetivo de esta etapa fue verificar el cumplimiento de las acciones y labores realizadas por los trabajadores y la empresa en general con la documentación establecida para cada uno de los procesos, la medición y seguimientos adecuados de los procesos y objetivos de calidad y generar la cultura del Sistema de Gestión de Calidad a todos los integrantes de la organización.

El proceso de implementación involucró un proceso de cambio al interior de toda la organización generándose una cultura de calidad de cada uno de los miembros de la empresa y fue así como el personal asimiló el hecho de cambiar de una manera acostumbrada de realizar actividades a una manera diferente pero más organizada que propone el nuevo sistema, comprometidos con hacerlo de la mejor manera y convencidos de su importancia y ventajas que este nuevo sistema otorgaría al proceso.

- a. **METODOLOGÍA.** La etapa de implementación consistió principalmente en la difusión y aplicación de toda la documentación diseñada durante las etapas anteriores. Se basó en la orientación del personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, con el

objetivo de evidenciar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la ISO 9001:2000.

- b. ACTIVIDADES GENERALES DESARROLLADAS.** Todo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., estuvo dirigido por las autoras del proyecto y el equipo de calidad, y se realizaron las siguientes actividades:

Difusión y entendimiento del Manual de Calidad y caracterización del proceso.

Para cada Proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se entregó al responsable del proceso una copia controlada del manual de calidad y caracterización del proceso. Así mismo se explicó en detalle cada una de las actividades que compone el proceso (entradas, salidas, responsables, etc.), los formatos que se van a empezar a utilizar para garantizar el correcto funcionamiento del proceso y los indicadores de gestión diseñados como método de seguimiento del proceso.

Se hizo énfasis en el correcto diligenciamiento, uso y cuidado de los registros generados en el proceso, esto con el fin de vincularlos con el sistema y comprometerlos con la consecución de los resultados.

Adicionalmente durante la sensibilización de la caracterización, se les asignó a los responsables de cada proceso la responsabilidad de verificar y controlar que el personal involucrado tenga en cuenta la metodología establecida en cada uno de los documentos del proceso.

Entrega y difusión de la Documentación de Soporte.

Después de instruir al personal, se les entrego copia controlada de los demás documentos de soporte al proceso como procedimientos, instructivos y formatos para que los comiencen a utilizar en una AZ identificada con el nombre de cada proceso, siempre teniendo presente los procedimientos “PD-001 Control de Documentos” y “PD-002 Control de Registros”.

Se hizo énfasis en la importancia de revisar y hacer sugerencias de cambios a estos documentos, con el objeto de hacerlos parte del diseño definido de los formatos del Sistema de Gestión de Calidad. Aquí también se distribuyeron y explicaron los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000.

Seguimiento a la conformidad y eficacia al SGC.

Se emplearon tres verificaciones periódicas a lo largo de la implementación:

Verificación del estado de los registros y cumplimiento de actividades: Esta actividad se llevó a cabo debido a que los registros se convierten en un reflejo fiel de la implementación del Sistema al evidenciar el funcionamiento de la organización y servir como mecanismo de control sobre el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos y conjuntamente se revisaba el funcionamiento de cada proceso de acuerdo a la documentación existente y la ejecución de las actividades descritas en la caracterización, esto con el fin de tomar las acciones pertinentes y asegurar la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados de esta actividad se reportaron al Gerente en informes de avance de la implementación del SGC elaborados por el equipo de calidad.

Seguimiento a la conformidad del SGC: Mensualmente se verificó la conformidad del Sistema mediante los resultados obtenidos en los Indicadores de gestión de cada proceso y el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora gestionada en cada periodo.

Evaluación de la eficacia del SGC: Se realizaron actividades semestrales como las auditorías internas para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado. En el capítulo 8 se habla en detalle de esta actividad.

Control de Documentos.

En el formato F-001 Listado Maestro de Documentos Internos se controla la administración, el manejo y el control de versiones actualizadas de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y mediante las indicaciones del procedimiento PD-001 Control de Documentos se lideró y normalizó los procesos de creación, aprobación, emisión modificación y anulación de los documentos del Sistema de gestión de Calidad, así como su cuidado y manejo de obsoletos.

En esta etapa se realizó un control y actualización de los documentos externos de la organización conformados por la normatividad aplicable emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos, por medio del formato F-003 Control de Documentos Externos.

Control de Registros.

Se utilizó el formato F-006 Listado Maestro de Registros, siguiendo las indicaciones del procedimiento documentado PD-002 Control de Registros, donde se normalizó las actividades para la identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros generados en el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 COMPRAS

Para el cumplimiento de este numeral y con el fin de asegurar que los proveedores estén en capacidad de suministrar los productos de acuerdo a los requisitos de la organización, se elaboró un listado de proveedores de bienes y servicios, se determinó la forma como serían seleccionados y evaluados periódicamente (F-008 Listado de proveedores de bienes y servicios, F-009 Evaluación y selección de proveedores).

Además el equipo de calidad elaboró un instructivo que incluye los pasos a seguir en el proceso de compras para el desarrollo de proveedores ID-002, así como el instructivo de Portafolio de Servicios ID-010; apoyados por los formatos F-007 Registro de proveedores de bienes y servicios, F-010 Orden de compra, F-011 Reevaluación de proveedores, F-012 Reporte de producto no conforme, F-045 Solicitud y entrega de materiales y F-052 Control de inventarios; registros necesarios en la organización y buen funcionamiento del proceso de compras.

5.3 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Para dar cumplimiento al numeral seis de la norma ISO 9001:2000, la gerencia de esta organización manifestó su compromiso en proveer los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de sus actividades en cuanto a talento humano y ambiente de trabajo.

5.3.1 Talento Humano. Con respecto al talento humano se tuvo en cuenta los cargos críticos para el buen desempeño de las actividades de la organización, los cuales fueron relacionados así: Gerente, Secretaria General, Coordinador Administrativo y de Calidad, Gerentes de Proyectos, Supervisores de Proyectos, Coordinadores de proyectos, Digitadoras de proyectos, Técnicos de proyectos Auxiliar de archivo, Auditor Interno y el Contador.

Una vez definidos los cargos críticos se trabaja en la elaboración de un instructivo; para el desarrollo de esta actividad se indagó con los empleados de la empresa acerca de la función que realizan en la actualidad cada uno de ellos, además se solicitó información acerca de las habilidades de cada uno de ellos; lo cual fue

analizado por el equipo de calidad con el fin de complementar y redactar todas las funciones realizadas por cada cargo en particular; se realizó un borrador y se complementó con las sugerencias del gerente, una vez revisado y aprobado por el gerente es comunicado a la organización, se relacionó en el listado maestro de documentos como Instructivo descripción de perfiles ID-003 (*Ver anexo M*)

Así mismo se estandarizaron las actividades de selección y evaluación del personal mediante el instructivo ID- 005.

5.3.2 Infraestructura. Prestegas Ltda., tiene una infraestructura fija para coordinar las actividades administrativas y técnicas a ejecutar diariamente. El desarrollo de las actividades técnicas se llevan a cabo en sitios distintos según el contrato a ejecutar, como son: Las ciudades y los municipios del departamento de Santander.

5.3.3 Ambiente de trabajo. La organización gestionará un buen ambiente de trabajo, teniendo en cuenta las normas vigentes para la protección social del trabajador, relacionada con la cobertura en Salud y Riesgos Profesionales (ARP) de Administradora de Riesgos Profesionales Colpatria, que esta contenida en el contrato firmado por las respectivas partes.

6. ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD FRENTE A LOS PROCESOS CRITICOS.

6.1 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Prestegas Ltda., se asegura de que el producto no conforme con lo requisitos, se identifique y se aisle para prevenir su uso o entrega no intencional. Para esto ha diseñado el formato F-057 Control del material no conforme y ha implementado el procedimiento "PD-006 Control del producto no conforme", mediante el cual:

- Se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.
- Se establecen las actividades para controlar el producto no conforme para revisar su uso o entrega no intencional.
- Se definen las posibles maneras de tratar un producto no conforme y los criterios para determinar cual se aplica a un caso concreto. Estas son:

Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

Autorizando su uso o liberación por el cliente: Cuando el producto no cumpla con las condiciones de empaque o presentación física pero no afecta el normal funcionamiento o uso.

- Cuando se corrige un producto no conforme, se precisa las inspecciones, ensayos o verificaciones necesarias para demostrar la no conformidad del producto con sus requisitos.
- Se asigna la autoridad relacionada con el tratamiento del producto no conforme.
- Se define que se realiza con el producto no conforme
- Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se formalizan las acciones teniendo en cuenta, los efectos de la no conformidad y los efectos potenciales de la no conformidad

Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

6.2 ANALÍISIS DE DATOS.

La forma en que se llevará a cabo el análisis de datos se expresa en los procesos y procedimientos documentados en donde se definen los responsables y la frecuencia e información necesaria. El análisis de datos permitirá demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia del sistema e identificar las actividades que permita

que este mejore continuamente. Los datos a considerar son todos aquellos que se generen durante el control, medición, seguimiento a los procesos y las acciones tomadas para la implementación y mantenimiento del S.G.C.

Con el análisis de los datos se obtendrá información relacionada con:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características de los procesos y los servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Información del comportamiento de los proveedores.

Prestegas Ltda., emplea varias técnicas matemáticas para efectuar el análisis de datos, que son útiles para la toma de acciones preventivas y correctivas. Estas técnicas son: histogramas, promedios con los cuales se realizan gráficas de barras.

6.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La historia del servicio prestado en Prestegas Ltda., se evidencia con los registros y documentos utilizados desde que se genera una orden de trabajo hasta su reporte una vez ejecutada, permitiendo además el control de la efectividad del servicio. Cumpliendo con el procedimiento PD-002 Control de registros y siendo estos la evidencia de la actividad realizada se conservan en el archivo de gestión de cada dependencia, permitiendo de igual forma llevar la trazabilidad de la prestación del servicio.

6.4 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Prestegas Ltda., revisa los requisitos relacionados con su servicio antes de comprometerse a proporcionar un determinado servicio al cliente. Los requisitos del pedido se establecen con el cliente en el momento de las solicitudes de los servicios y se registran en las órdenes de trabajo para la ejecución de los mismos.

La orden de trabajo se mantienen como registro de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma telefónicamente con el cliente antes de su aceptación y los registra en la orden de trabajo.

6.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se trata de identificar los dispositivos de seguimiento y medición utilizados por la empresa, realizar la calibración de estos dispositivos y realizar la verificación de los dispositivos. Los equipos determinados por la empresa para el proceso de seguimiento y medición de las actividades durante la prestación de los servicios serán el manómetro y el flexómetro.

El responsable de esta actividad es el Jefe del Proceso de Mantenimiento, quien es el responsable de la calibración de estos dispositivos, y quien establece el seguimiento y medición a realizar, así como los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio. Se han establecido controles que garantizan el estado de uso de los equipos a través del formato F-043 Ficha individual de control de los dispositivos de seguimiento y medición.

7. PLAN DE FORMACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La capacitación y sensibilización al personal de la empresa se consideró como el pilar fundamental en el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta que la calidad es una filosofía de vida que necesita ser cultivada al interior de la organización.

Las capacitaciones realizadas se hicieron con el fin de generar una cultura y compromiso serio en todo el personal de la organización y garantizar que la implementación del S.G.C sea todo un éxito.

El proceso de formación y sensibilización se desarrolló durante todo el proceso del presente proyecto, abarcando dos etapas por el número del personal de la organización; de allí en la etapa I estuvo dirigido exclusivamente al equipo de calidad de la organización en jornadas adicionales y en temas relacionados con lo numerales de la norma ISO 9001: 2000; y la etapa II se dirigió a todos los funcionarios de la empresa con el fin de retroalimentar de manera general los conocimientos adquiridos en la etapa I y divulgar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

7.1 CAPACITACIÓN SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000.

La etapa inicio en el mes de junio 2008 (2 meses antes de iniciar el proyecto) hasta abril de 2009 y se trataron temas exclusivos de la norma ISO 9001:2000.

Fue realizada por el asesor de calidad de la empresa consultora QSH CONSULTORES todos los martes en horas de la noche, en las instalaciones de Prestegas Ltda., con la participación de las autoras del proyecto y el equipo de calidad de la empresa. (*Ver anexo N*)

Las capacitaciones realizadas en esta etapa abarcaron los siguientes temas:

- Fundamentos en ISO 9000
- Fundamentos en ISO 9001
- Planeación estratégica
- Rumbos corporativos: Misión, Visión y Valores
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Generalidades de la Documentación del SGC
- Procedimientos obligatorios
- Manual de Calidad
- Caracterizaciones de procesos y enfoque basado en procesos
- Talento Humano

- Mejoramiento continuo
- Planificación de la realización del producto o servicio prestado
- Compras
- Producto no conforme
- Curso de Auditoria interna
- Entre otras.

La metodología utilizada por la empresa consultora para el desarrollo de la capacitación se basó en presentaciones de PowerPoint sobre cada uno de los temas anteriormente mencionados y propiciando la participación activa de cada uno de los miembros del equipo de calidad.

Así mismo se entregaban talleres sobre los temas tratados en la capacitación para ser resueltos en el transcurso de la semana por el equipo de calidad con la supervisión y acompañamiento de las autoras del proyecto.

7.2 SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Esta etapa abarcó tres ciclos, el primero se dio a principios del año de 2008, cuando se empezó a ejecutar la idea de proyecto, en el cual se dio una inducción personalizada a cada miembro de la organización sobre todo el proceso que se quería llevar a cabo, así como conceptos básicos de la norma ISO 9001:2000; la segunda etapa abarcó el mes de marzo de 2009 y estuvo dirigida por el consultor de QSH CONSULTORES y fue brindada a todo el personal de Prestegas Ltda.; sus temas fueron relacionados principalmente con el Sistema de Gestión de Calidad; y la tercera etapa fue dirigida por el Equipo de Calidad en las instalaciones de la organización.

7.2.1 Programación de las capacitaciones. Las capacitaciones de calidad brindadas al personal se programaron en el cronograma ISO Prestegas Ltda., como se puede ver en el anexo C del presente documento.

7.2.2 Metodología y estrategias utilizadas. Se llevaron a cabo dos capacitaciones formales de sensibilización al personal de la organización. La metodología de cada una de ellas fue:

La metodología utilizada para la capacitación del mes de marzo de 2009, consistió en realizar una sensibilización general a todos los funcionarios de la empresa, la cual fue realizada en el Hotel León de la ciudad de Bucaramanga, ubicado en la calle 56 No. 21-49, con el fin de propiciar un ambiente más agradable y con la

menor distracción posible de trabajo; lo que permitió atraer toda la atención y el interés de todos los funcionarios.

Para lo anterior se diseñó una presentación dinámica de los temas a tratar (*Ver Anexo O*), en el cual se dieron a conocer las definiciones del sistema de gestión de calidad y se explicó en que consiste todo el proceso que se está llevando a cabo. En esta capacitación participó todo el personal, lo que dejó claro el compromiso de toda la organización; para ello se dejó evidencia de la participación de los mismos. (*Ver anexo P*).

La segunda capacitación fue realizada en el mes de del mes de abril 2009, se llevó a cabo en las instalaciones de Prestegas Ltda., y su metodología consistió en una presentación dinámica, en la cual se dio a conocer la plataforma corporativa de la organización y los avances logrados en la documentación del SGC (*Ver Anexo Q*),

En esta capacitación participó todo el personal, para ello se dejó evidencia de la participación de los mismos. (*Ver anexo R*).

8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

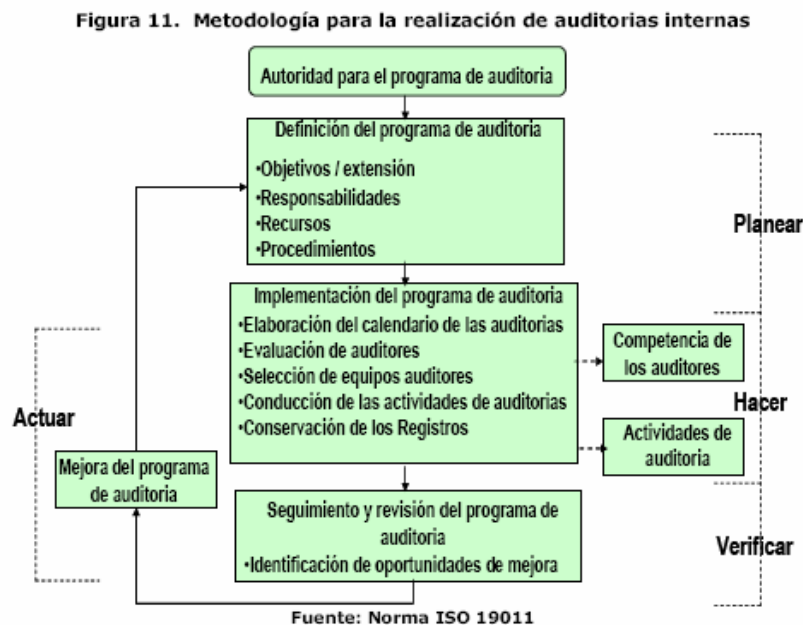
8.1 AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La alta Dirección de Prestegas Ltda., decidió realizar las auditorías internas con el objeto general de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad documentado e implementado con respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 y con los recursos del sistema de gestión de calidad establecida por la organización.

8.1.1 Metodología utilizada. Para la ejecución de auditorías internas al SGC se siguieron los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 y el procedimiento documentado PD – 003 Procedimiento de Auditorías Internas, en el cual se definen la secuencias de eventos, acciones y responsabilidades para la planificación (programación y preparación), ejecución y seguimiento de auditorías internas.

En la figura 12 se muestra la metodología utilizada en la realización de las auditorías internas.

Figura 12. Metodología para la realización de auditorías internas



8.1.2 Formación de auditores internos. Durante el mes de marzo de 2009 se realizó el curso de auditoría interna con la empresa consultora QSH CONSULTORES, quedando conformado el grupo de auditores internos los siguientes funcionarios:

Auditor Líder:	Mayerly Llanes Torra (Autora del proyecto)
Auditores Acompañantes:	Maryzabel Uribe Páez (Autora del proyecto)
	Miguel Ángel Bautista
	Magda Bravo
	Marcela Mantilla
	Viviana Llanes
	Catherine Ramírez

8.1.3 Programación y preparación de la auditoría interna. La auditoría interna fue programada con tres meses de anticipación en el formato de auditoría interna (*Ver anexo S*). Así mismo se realizó el plan de auditoría interna en el cual se establecieron las fechas para cada uno de los procesos a auditar (*Ver anexo T*).

8.1.4 Ejecución de auditorías internas. La auditoría interna inició el día 20 de abril de 2009 con la reunión de apertura entre el grupo de auditores y los responsables de cada proceso. Durante la semana del 20 al 27 se auditaron los procesos de la organización. Esta primera auditoría estuvo liderada por las autoras del proyecto bajo la supervisión del asesor de calidad José Ulises Correa de la empresa QSH CONSULTORES.

8.1.5 Resultados de la auditoría interna. Se llevó a cabo la reunión de cierre el 27 de abril de 2009 a las 6:00 pm y se entregaron los resultados de la auditoría interna para cada proceso.

En el anexo U. Se encuentran los soportes de la auditoría interna realizada al SGC de Prestegas Ltda.

Por ser la primera auditoría interna se realizó un informe para cada proceso. En el anexo U se muestran el plan de auditoría, un ejemplo de informe de auditoría interna y un ejemplo de no conformidades detectadas.

En la tabla 4 se reunieron el número de no conformidades encontradas en cada proceso.

Tabla 4. No conformidades encontradas en la auditoria interna.

PROCESO	NO CONFORMIDADES
GESTIÓN GERENCIAL	2
GESTIÓN COMERCIAL	1
GESTIÓN DE SISTEMAS	1
PLANEACIÓN DEL SERVICIO	1
SERVICIO TÉCNICO	1
TALENTO HUMANO	1
COMPRAS	1
MANTENIMIENTO	1
CONTABILIDAD	1
TOTAL	10

8.1.6 Plan de Mejora. Se tomaron un total de 10 acciones correctivas sobre las 10 no conformidades encontradas; estableciendo como responsables de la implementación a cada jefe de proceso.

Cada auditor interno fue el responsable del seguimiento y cierre de la acción tomada bajo la supervisión del coordinador Administrativo y de Calidad quien llevaba el control y seguimiento de todas las no conformidades encontradas. (Ver anexo V)

Cada una de estas acciones tomadas quedó registrada en el formato F – 014 Solicitud de Acciones de Mejora, tal como se muestra en el anexo U.

En esta auditoria se registraron 9 recomendaciones u observaciones para tener en cuenta en el mejoramiento de cada proceso. Las cuales se detallan a continuación:

Tabla 5. Recomendaciones u observaciones de la auditoria interna.

PROCESO	OBSERVACIONES
GESTIÓN GERENCIAL	La empresa cuenta con flujo de efectivo equilibrado, el cual permite el pago normal de los egresos, pero no cuenta con un remanente que cubra los gastos extraordinarios o eventualidades a futuro.
GESTIÓN COMERCIAL	Prestegas Ltda., actualmente tiene un portafolio de servicios en físico para dar a conocer sus servicios a los clientes actuales y potenciales, se recomienda realizar a mediano plazo un video institucional que complemente el portafolio de servicios.
GESTIÓN DE SISTEMAS	Prestegas Ltda., se encuentra en el proceso de implementación del SGC para ello cuenta con un equipo de calidad, quien realiza dichas actividades. Dentro del proceso se recomienda llevar a cabo una auditoria de seguimiento que evalúe el desarrollo de los procesos en cuento a las acciones tomadas en la auditoria interna.
PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Es importante evaluar que actualmente la empresa tiene un único cliente que es Gasoriente, quien suministra todos los contratos vigentes, lo que ocasiona que se dependa única y exclusivamente de este y no se visualice las consecuencias que esto conllevaría.
SERVICIO TÉCNICO	Prestegas Ltda., tiene actualmente personal idóneo y calificado en el área de servicios técnicos, y cada uno de ellos cuenta con la herramienta básica de trabajo, sin embargo en el almacén no hay un stock suficiente de herramientas para suplir imprevistos o nuevas contrataciones.
TALENTO HUMANO	Existe actualmente un reglamento interno de trabajo que contempla las condiciones laborales tanto obligaciones como deberes que adquiere el empleador y el empleado. Se recomienda replantear nuevamente el reglamento teniendo en cuenta que pudo evidenciar que ha surgido un aumento en la actividades comercial de la empresa.
COMPRAS	Prestegas Ltda., cuenta con diferentes proveedores que suministran materiales para la ejecución de los servicios en el departamento de Reparaciones, los cuales cuenta con un certificado de calidad, sin embargo se recomienda realizar un control y verificación de las especificaciones de los mismos.
MANTENIMIENTO	La empresa actualmente cuenta con los equipos de cómputo y oficina necesarios para la buena ejecución de sus actividades diarias, sin embargo no cuenta con una base de datos que muestre la caducidad de la vida útil de los equipos, lo que seria importante en la minimización de gastos y maximización de recursos.
CONTABILIDAD	Prestegas Ltda., actualmente cuenta con las herramientas básicas que ofrece el programa de office para llevar un control financiero de las entradas y salidas de dinero, sin embargo se recomienda adquirir un software contable que le permita agilizar el proceso.

8.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Se estableció realizar semestralmente la revisión por la dirección (después de las auditorías internas) con el fin de que la alta dirección revise el Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su convivencia, correcta adecuación y conformidad con la Norma ISO 9001:2000.

La revisión por la dirección la realizará el Coordinador Administrativo y de Calidad y el Gerente de la organización a finales de mayo de 2009, en el cual se analizarán cada uno de los siguientes temas:

- Resultado de las auditorías
- Satisfacción del cliente
- Indicadores de desempeño de los procesos
- Conformidad del producto (no conforme)
- Gestión de las acciones correctivas y preventivas
- Gestión de las revisiones del SGC previas
- Cambios que pueden afectar al SGC de Prestegas Ltda.
- Las recomendaciones para la mejora

La información de cada uno de estos temas será preparada y presentada por el equipo de calidad en el formato F – 028 Revisión por la Alta Dirección del plan de implementación y/o mejoramiento.

9. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD

9.1 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

9.1.1 Acciones Correctivas. Teniendo en cuenta que las acciones correctivas son el resultado de la solución a la no conformidad de un producto o servicio y necesariamente llevan a la eliminación total de las causas que provocaron esas no conformidades se diseñó el procedimiento de acciones correctivas PD – 005, para el manejo y tratamiento de esta situación

- **Etapas uno. Identificar la discrepancia, problema u oportunidad de mejora.** Una vez detectada o conocida la situación, notifica por escrito y/o cualquier otro medio el incumplimiento al líder del proceso o a la persona contacto, la cual a su vez informa del problema al Gerente y/o coordinador Administrativo y de calidad quienes designaran el responsable de la solución. Si la situación es presentada en un formato propio del cliente y este sugiere que se le conteste en él, se diligenciará y se archivará este formato como evidencia de la solución.
- **Etapas dos. Servicio al cliente.** Canalizar los problemas e inquietudes del cliente interno y del cliente externo y de propender porque la organización encuentre una solución rápida y efectiva a cualquier No-conformidad igualmente es el responsable de medir la satisfacción del cliente externo, para ello proceden como se describe en el instructivo “Servicio al cliente” ID-023”.
- **Etapas tres. Análisis del problema:** Revisa la información recibida y define la necesidad de generar la “Solicitud de Acciones de Mejora” F-014 e inicia su diligenciamiento. Toma las acciones del caso pertinentes de manera personal o en equipo dependiendo de la magnitud del problema y reporta las acciones tomadas en el formato F-014
- **Etapas cuatro. Seguimiento y revisión.** Realiza seguimiento al estado de los “Solicitud de Acciones de Mejora” F-014 para tener el control en su implementación y hacer el respectivo seguimiento evaluando su efectividad a través del tiempo y a su vez verificando la no reincidencia del problema en el formato “Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora” F-038
- **Etapas cinco. Seguimiento y revisión por parte de la gerencia a las acciones tomadas:** Los resultados finales de las acciones correctivas, preventivas y de mejora son sometidos al seguimiento y revisión por parte del gerente y este seguimiento y revisión es registrado en el formato “Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora” F-038.

9.1.2 Acciones Preventivas. Las acciones preventivas se determinaran teniendo en cuenta las acciones potenciales en las que puedan presentarse no conformidades, para esta etapa se diseño el procedimiento de acciones preventivas y de mejora y en él se describen los requisitos para el tratamiento de las causa potenciales de no conformidades en tres etapas así:

- **Etapa uno. lidentificar las oportunidades de mejora y las no conformidades Potenciales.** Análisis de tendencias de problemas y riesgos potenciales, basándose en los datos que arrojan los indicadores de calidad y registros con base en dificultades con los proveedores, problemas en el proceso, fallas en la inspección, quejas o reclamos del cliente, reportes de servicios, entre otros.
- **Etapa dos. Análisis de la oportunidad de mejora o problema potencial.** Revisa la información concluida y diligencia el formato “Solicitud de Acciones de Mejora” F-014.
Toma las acciones pertinentes del caso, de manera personal o en equipo. Dependiendo de la magnitud del problema. En los casos en que se requiera ampliar el contenido de la acción a tomar en cuanto a planes, actividades, fechas, responsables, se hará uso del formato “Planes de acción” F-015.
- **Etapa tres. Seguimiento y revisión.** Realiza seguimiento al estado de la “Solicitud de Acciones de Mejora” F-014 para tener el control en su implementación y hacer el respectivo seguimiento evaluando su efectividad a través del tiempo y a su vez verificando la no reincidencia del problema en el formato “Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora” F-038
- **Etapa cuatro. Seguimiento y revisión por parte de la gerencia a las acciones tomadas.** Los resultados finales de las acciones correctivas, preventivas y de mejora son sometidos al seguimiento y revisión por parte de la gerente y este seguimiento y revisión es registrado en el formato “Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora” F-038

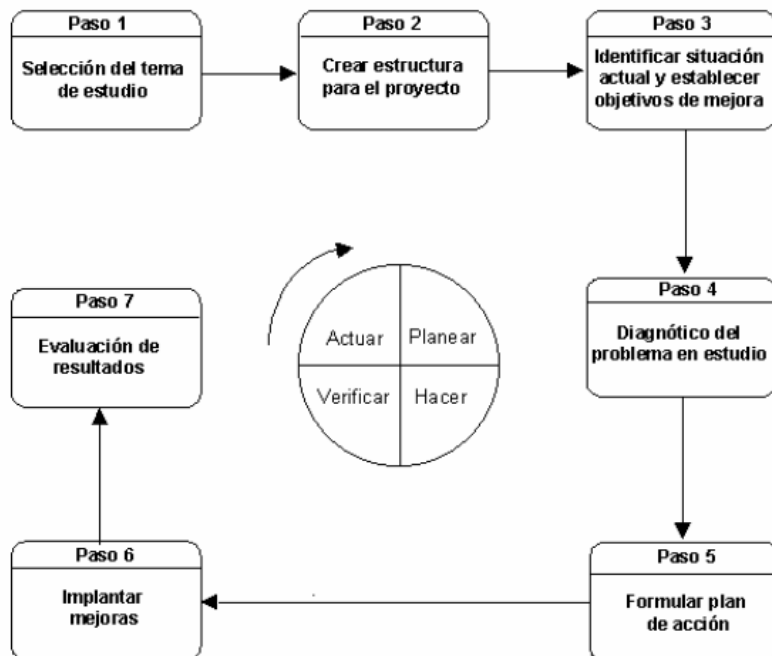
9.2 MEJORA DEL SISTEMA

Esta herramienta del sistema busca realizar actividades que mejoren la eficacia del sistema de gestión de la empresa, apoyadas de la revisión por la gerencia, los informes de auditorias internas de calidad, además de las acciones correctivas y preventivas, complementadas con el plan de mejora, con el propósito de enfocar a la empresa en un compromiso diario de mejora y crecimiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Las mejoras enfocadas son actividades que se desarrollan con la intervención de las diferentes áreas comprometidas en el proceso productivo, con el objeto de maximizar la efectividad de la organización, todo esto se logra con el trabajo en equipo, empleando metodologías específicas.

Los planes de mejora se ceñirán al diagrama general de actividades propuesto por la empresa, junto con la retroalimentación aplicando el ciclo (PHVA), el cual consiste en Planear; Hacer, Verificar y Actuar, la cual se muestra en la figura 13.

Figura 13. Retroalimentación de resultados y mejora continua. (Ciclo PHVA)



10.RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Una vez finalizadas las etapas de sensibilización, capacitación del personal, planificación y documentación de los procesos de la organización, se cuenta con las bases para poder iniciar y llevar a cabo con éxito la etapa de implementación del sistema de gestión de calidad, etapa de las más complejas del proceso de diseño y desarrollo del sistema, la cual consiste en la difusión y aplicación de toda la documentación diseñada anteriormente.

Para la implementación del sistema de gestión de calidad Prestegas Ltda., siguió los siguientes pasos:

- Estrategia de implementación
- Revisión de la documentación
- Validación de la documentación
- Implementación de la documentación

10.1 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación del SGC se contó con la activa participación del equipo de calidad, el cual fue conformado por el Coordinador Administrativo y de Calidad, líderes de cada proceso, el gerente general y las autoras del proyecto como se muestra en la figura 14.

Figura 14. Equipo de Calidad de Prestegas Ltda.



En la figura 14 de derecha a izquierda se ubican: Maryzabel Uribe (Autora del proyecto), Miguel Ángel Bautista, Catherine Ramírez, Magda Bravo, José Ulises Correa, Marcela Mantilla, Viviana Llanes, Mayerly Llanes (Autora del proyecto) y Miguel Ángel Abril Quiñónez.

El grupo se reunía tres veces por semana, en el cual el objetivo era revisar el estado de avance en la documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, analizando los convenientes y logros presentados a lo largo del proceso y logrando consensos relativos a la manera de manejar los éxitos y obstáculos surgidos.

La capacitación sobre la Norma ISO 9001:2000, fue realizada por el asesor de calidad de la empresa consultora QSH CONSULTORES todos los martes en horas de la noche, en las instalaciones de Prestegas Ltda., con la participación de las autoras del proyecto y el equipo de calidad de la empresa. Al final de cada reunión se levanto un acta en la cual se consignaban los acuerdos alcanzados y las acciones y compromisos a realizar, estableciendo plazos y responsables para la ejecución de los mismos.

En estas reuniones realizadas durante la semana se le asignaba a cada jefe de área la responsabilidad de verificar y controlar que el personal a su cargo tenga en cuenta los conceptos, documentos y metodologías establecidas previamente para la correcta implementación del SGC. A su vez el Coordinador Administrativo y de Calidad (Representante por la Dirección) era el receptor de las inquietudes y logros de los jefes en cada área en cuanto a la implementación del SGC y rendir el respectivo informe a la gerencia. De esta manera se buscó que en todos los niveles de la organización, desde el operativo hasta el gerencial, se diera el compromiso requerido para la exitosa implementación del SGC en Prestegas Ltda.

10.2 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

A medida que se iba creando un documento o registro se iba realizando su respectivo estudio, teniendo en cuenta aspectos como la facilidad de manejo, facilidad de entendimiento, facilidad de diligenciamiento, el nivel de utilidad para el proceso y la importancia dentro de este.

10.3 VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

En varias reuniones de líderes y jefes de áreas se dio a conocer al personal los formatos que iban a ser diligenciados y se les comunicó acerca de la forma de diligenciarlos y el uso que se les iba a dar a la información recopilada con el registro, esto con el fin de vincularlos con el sistema y comprometerlos con la consecución de los resultados. Después de instruirlos, se les entregó el formato de

registro para que lo comenzaran a utilizar y realizaran sugerencias de cambio, con el objeto de hacerlos parte del diseño definitivo de los formatos del sistema de gestión de calidad.

10.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Luego de revisados y aprobados los documentos se continuó con su comunicación e implementación.

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

Esta etapa fue parte central del proceso de establecimiento del sistema de gestión de calidad. Para lograr el objetivo propuesto se requirió de la participación y el compromiso de todo el personal de la organización.

Es importante destacar que la fase de implementación dependió de los resultados obtenidos en las etapas de diagnóstico de la situación actual, sensibilización, capacitación y documentación.

Esta actividad requirió un esfuerzo adicional por el equipo de calidad, debido a que a pesar que el personal participó en el diseño de los procedimientos y demás formatos, contando con lo que hacen en su trabajo, por medio de reuniones personalizadas, el personal no estaba acostumbrado a encontrar escrito en un papel lo que debe hacer; sin embargo con la participación de todos y la colaboración del Coordinador Administrativo y de Calidad y los líderes de cada puesto de trabajo se llevó a cabo con éxito esta etapa y se logró implementar los procedimientos diseñados.

En éste proceso de implementación se realizaron actividades tales como:

- A medida que se iba documentando y aprobando los documentos de cada proceso se realizaba la entrega de un folder al responsable de éste, el cual contenía la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, planificación del sistema de gestión de calidad junto con indicadores de gestión, caracterización, procedimiento de control de documentos, procedimiento particulares de cada proceso, instructivos y formatos de registro; esto con el fin de que el personal lo estudiara y lo implementara para el logro de los objetivos tanto del proceso como de la organización.

- Se realizaron reuniones con el fin de explicar la documentación a implementar y la forma de diligenciar los formatos dejando un periodo de prueba para estos.
- El Coordinador Administrativo y de Calidad, acompañado por el equipo de calidad, realizaron el seguimiento a cada proceso con el fin de resolver dudas y aclarar el manejo de formatos de registros y procedimientos y de esta manera lograr que la implementación se desempeñara de forma personalizada.
- El Coordinador Administrativo y de Calidad orientó al personal hacia la correcta orientación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del sistema de gestión de calidad.

CONCLUSIONES

- La Alta Dirección de Prestegas Ltda., tomó la implementación del sistema de gestión de calidad como una herramienta estratégica para la organización y mejoramiento de la empresa, asignó los recursos y las responsabilidades entre el personal con lo cual se ejecutaron las actividades requeridas para el proyecto.
- El diagnóstico inicial realizado en Prestegas Ltda., brindó una visión general de la situación de la empresa y permitió plantear correctamente cada una de las actividades del sistema logrando al final la documentación y estructuración de todos los procesos y estar preparados para el momento que se tome la decisión de certificarse.
- En Prestegas Ltda., se generaron y se implementaron los documentos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000 y los que la empresa consideró necesarios para su eficaz operación. En total se generaron 6 procedimientos documentados, 24 instructivos para los procesos actuales, 56 formatos, un manual de calidad y otros documentos, cuya utilización y adecuación aseguran el mejoramiento de las actividades de la empresa. La implementación de esta documentación se realizó inmediatamente después de que fue aprobada.
- La documentación e implementación del sistema de gestión de calidad organizó cada uno de los procesos y estandarizó sus actividades, y determinó la frecuencia e interacción de estos procesos; permitiendo una mejor interpretación dentro Prestegas Ltda., lo cual afectó positivamente a la organización.
- La alta dirección expresó de manera formal las directrices y los objetivos generales de la organización con respecto a la calidad a través de la política de calidad, la cual se definió en función de las necesidades organizacionales y del cliente como tal. Los objetivos se establecieron como orientación para el direccionamiento estratégico de la empresa Prestegas Ltda.
- Se crearon indicadores de gestión por cada objetivo de calidad para dar cumplimiento a la política de calidad; y su medición permitió determinar la eficacia del sistema implantado y garantizar de esta manera la sostenibilidad del SGC.
- El manual de calidad se desarrolló de una forma específica y facilitó una descripción adecuada del sistema de gestión de calidad, que sirvió como

referencia permanente durante la implantación y durante la aplicación de dicho sistema.

- La sensibilización y la formación del personal con referencia al sistema de gestión de calidad constituyeron la base fundamental para lograr interiorizar un amplio sentido de crecimiento organizacional, una cultura hacia la calidad, y la participación del personal en las actividades del sistema y de mejora continua.
- Se realizó una auditoria interna a todo el sistema con la cual se verificó la conformidad, implementación, eficacia del sistema, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2000, los requisitos del cliente, los requisitos legales y los propios de la organización.
- Se verificó la utilidad de las auditorias internas como herramienta de mejoramiento continuo y una vez documentado e implementado el sistema se concluye que la empresa se encuentra preparada para solicitar la certificación cuando económicamente sea factible.
- Se planificaron e implementaron las acciones correctivas y las oportunidades de mejora encontradas durante la ejecución de la auditoria interna para mejorar los procesos de la empresa y aumentar la satisfacción de los clientes.
- La implementación del sistema de gestión de calidad de Prestegas Ltda., arrojó los resultados esperados por la alta dirección, la cual reconoce el cambio y la mejora presentada durante el tiempo de ejecución del proyecto de grado. Además se ha adquirido el compromiso de continuar con el sistema y con su mejoramiento para lograr la certificación de la empresa
- Por medio de la ejecución de este proyecto se contribuyó considerablemente a la estructuración y mejora de la empresa Prestegas Ltda.; logrando una experiencia enriquecedora, desde el punto de vista personal y profesional, colocando en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera de Gestión empresarial.

RECOMENDACIONES

- La gerencia de Prestegas Ltda., debe mantener su compromiso en el sostenimiento del SGC liderando en todo momento la gestión del sistema, y brindando los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.
- Utilizar la investigación de mercados para aumentar el conocimiento del ámbito en que opera la empresa y así apoyar la toma de decisiones estratégicas de la empresa, reduciendo los riesgos actuales.
- Prestegas Ltda., debe continuar con la realización de las auditorias internas al sistema de gestión de calidad como mecanismo para verificar la eficacia del sistema en el cumplimiento de los requisitos, así como la realización y seguimiento estricto de cada una de las actividades descritas en el sistema.
- Continuar con el proceso de sensibilización a todo el personal de la empresa, haciendo especial énfasis en la concientización respecto a la calidad, plasmadas a través de la política y objetivos de calidad, para el cumplimiento de los indicadores y el logro de los objetivos y metas propuestas.
- Mejorar los mecanismos de comunicación con los proveedores para formalizar la entrega de la información y resultados de la evaluación y reevaluación, que aporte al mejoramiento del servicio en las relaciones mutuamente beneficiosas.
- Planificar los recursos financieros de la empresa de forma tal que estos estén disponibles para los requerimientos de la operación y la solicitud de la auditoria de certificación ante un organismo certificador en Colombia, ya que la empresa se encuentra preparada para obtener el certificado.
- Implementar todas las recomendaciones de la ISO 9001:2000 con el propósito de prepararse y anticiparse al cambio de los requisitos de la ISO 9001:2008

BIBLIOGRAFIA

RUIZ, José. La gestión por calidad total en la empresa moderna. Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A. de C. V. 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2002. 37 p. (NTC – ISO 9000).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Santafé de Bogotá, D.C : ICONTEC, 2002. 28 p. (NTC – ISO 9001).

VERGARA, González. Luis Miguel. Tesis de grado. Diseño, documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad en Proveo Ltda., basado en la norma NTC ISO 9001:2000. UIS. 2007.

VASQUEZ, Chacon. Laura Marcela. Tesis de grado. Diseño, documentación y certificación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Serlicom EU, basada en la norma NTC ISO 9001:2000. UIS. 2008.

CORREA, González. José Ulises. Consultor Senior. QSH Quality Service Humanism Consultores. Bucaramanga, Colombia.

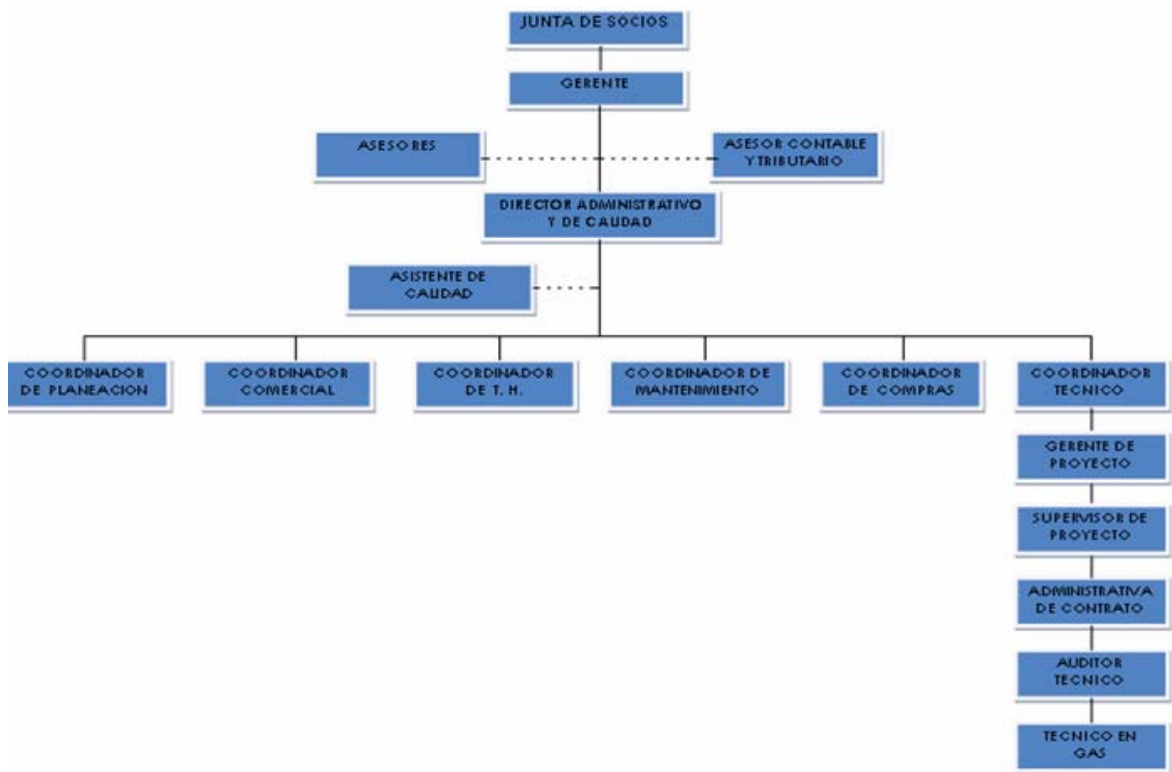
Prestación de Servicios Técnicos en Gas limitada. Prestegas Ltda. Bucaramanga, Colombia.

ANEXOS

ANEXO A

Organigrama

PRESTEGAS LTDA.



ANEXO B

Diagnostico inicial SGC ISO 9001:2000

ANEXO C

Cronograma ISO Prestegas Ltda.

ANEXO D

Clientes y partes interesadas

ANEXO E

*Taller identificación clientes, productos y
necesidades*

ANEXO F

Matriz Dofa

ANEXO G

Matriz Poam

ANEXO H

Mapa de procesos

ANEXO I

Indicadores de Calidad

ANEXO J

Procedimiento Control de documentos

ANEXO K

Listado Maestro de Documentos Internos

ANEXO L

Manual de Calidad



PRESTEGAS LTDA

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Código : MC-001-01

Fecha de Creación: 17/03/2009



TABLA DE CONTENIDO

0.I	ALCANCE	3
0.II	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
0.III	EXCLUSIONES	3
1	INTRODUCCION	3
2	GENERALIZADES DE LA ORGANIZACION	3
2.1	Reseña Histórica	2
2.2	MISION	3
2.3	VISION	3
2.4	Principios y Valores	3
2.5	NUESTROS PRODUCTOS	4
2.6	NUESTROS CLIENTES	4
2.6.1	Principales Clientes	5
3	POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	5
4	DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1	Organigrama	6
4.2	Responsabilidades y Autoridades	6
4.3	Matriz de Responsabilidades	7
4.4	Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad	8
5	NUESTROS PROCESOS	8
6	COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA	9
6.1	Matriz de Comunicaciones	9
7	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	9
8	ANEXOS	10

0.I ALCANCE

PRESTEGAS LTDA ha definido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la siguiente manera:

“Prestación de servicios técnicos para la industria del gas combustible, en operaciones del sector domiciliario residencial, comercial e industrial, tales como: Asistencia técnica y ejecución de ceses, cierres, conexiones, reconexiones y reinstalaciones; Reparaciones correctivas y preventivas en general y derivadas de la Revisión Técnica Reglamentaria; Operaciones de Control de Medición y Control Integral de anomalías; Atención a emergencias tipo 1, 2 y 3; Revisión y medición de presión y odorización”

0.II OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en el presente Manual de Calidad, aplica para los Procesos que estén dentro del alcance de la empresa PRESTEGAS LTDA, basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000

0.III EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la norma no aplican en esta organización por su tipo de procesos y servicios.

7.3 Diseño y Desarrollo.

Las actividades descritas en ese aparte no corresponden a la razón del ser del negocio ni a las relaciones contractuales con nuestros clientes

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Todas las características de calidad de los productos producidos por la organización, se pueden inspeccionar mediante actividades de seguimiento y pruebas posteriores.

1. INTRODUCCIÓN

El manual detalla el Sistema de Gestión de Calidad, describe la autoridad, las interrelaciones y responsabilidades del personal autorizado a efectuar, gestionar y/o verificar el trabajo relacionado con la calidad de los productos y/o servicios incluidos en el sistema.

Además, el manual ofrece los procedimientos o las referencias para todas las actividades que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar la conformidad respecto a los requisitos prescritos por el estándar (Norma NTC-ISO 9001:2000).

El manual está dividido en seis secciones, las cuales referencia de manera general la organización y el funcionamiento de todo el sistema de Gestión de la Calidad de Prestegas Ltda. Cada declaración incluida en este manual, está soportada por la información específica relacionada con los procedimientos que describen los métodos utilizados para implementar los requisitos pertinentes.

2. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Reseña Histórica

El 25 de noviembre de 1999 se fundo PRESTEGAS LTDA. Como una entidad de derecho privado, de responsabilidad limitada, mediante N° de escritura pública 5265, creada bajo la experiencia de sus socios de más de 10 años como empleados de GASORIENTE S.A. ESP y buscando el mejoramiento del servicio se pudo detectar las necesidades del mercado en la prestación de servicios complementarios del suministro de gas natural. Buscando satisfacer las necesidades exigidas por el mercado realizando sus labores en una forma eficaz y eficiente bajo la responsabilidad del personal altamente capacitados y comprometido con su labor.

2.2 Misión

PRESTEGAS LTDA. Suministra seguridad y confianza en la prestación de servicios técnicos para el mercado de gas combustible, con experiencia respaldada por la satisfacción de nuestros clientes y usuarios soportados en la calidad humana, técnica y profesional de nuestro personal y la continua actualización tecnológica.

2.3 Visión

PRESTEGAS LTDA. Será en el 2012 una empresa reconocida por la calidad certificada en la prestación de servicios técnicos y logísticos en el mercado de gas combustible incursionando gradualmente a nivel nacional y con proyección internacional; generando oportunidad laboral y contribuyendo al crecimiento integral de nuestro talento humano.

2.4 Principios y Valores

- **Responsabilidad Empresarial:** PRESTEGAS LTDA. tiene como principio cumplir a cabalidad con todo tipo de compromisos adquiridos, de tal manera que el nombre de la empresa sea garantía de responsabilidad y cumplimiento.
- **Compromiso:** Ofrecer lo mejor de si mismo en búsqueda de beneficios para la

organización y el de sus clientes.

- **Calidad:** La excelencia de los servicios es la norma general que guía a la organización en todo momento y, junto con la adecuada atención constituye la mentalidad que mueve a la empresa y sus integrantes a ser cada día mejores.
- **Servicio:** Satisfacer y superar las necesidades y expectativas de los clientes siendo oportuno, amables y seguros.
- **Sentido de Pertenencia:** Cada funcionario sentirá que Prestegas Ltda., es su segundo hogar, y que, el crecimiento de esta será siempre proporcional a su propio crecimiento personal.
- **Competitividad:** El liderazgo en el mercado será la pauta que guiara todo el manejo administrativo, operativo y comercial a través del mejor y mayor aprovechamiento de los recursos disponibles.
- **Inteligencia Organizacional:** Se realizará a través del mejoramiento de sus procesos y procedimientos, incremento de la competitividad, el aprendizaje continuo, la aplicación del conocimiento de su talento humano y la satisfacción de sus clientes.
- **Valores Morales:** los funcionarios de PRESTEGAS LTDA. tendrán una conducta íntegra e intachable dentro y fuera de la organización promoviendo así a la construcción de un mejor país.

2.5 NUESTROS PRODUCTOS

La empresa esta dedicada a la prestación del servicio técnico en el sector del gas combustible, El talento humano que conforma nuestra empresa y que presta el servicio, es un personal competente y calificado el cual es contratado directamente lo que genera confianza y seguridad por parte de los usuarios del gas natural.

A continuación se detalla las diferentes líneas de servicios. Los Cuales se relacionan por familias en el instructivo ID – 017 Flujogramas. ([Ver Anexo 1](#))

Asistencia Técnica: Comprende los siguientes servicios.

- Cese
- Cierre por falta de pago
- Cierre preventivo
- Reconexión
- Reinstalación cliente cesado
- Visita integral
- Conexión gasodoméstico

- Reparación fuga gasodoméstico

Reparaciones: Comprende todos los servicios derivados de la revisión Técnica Reglamentaria.

Control y Medición: Comprende los siguientes servicios.

- Revisión Cliente Residencial
- Revisión Cliente Comercial
- Revisión Cliente Industrial
- Revisión Cliente Cesado

Emergencias: Comprende los siguientes servicios.

- Emergencia Tipo 1
- Emergencia Tipo 2
- Emergencia Tipo 3

Presión y Odorización.

- Presión y Odorización

Digitación.

- **Digitación**

2.5 NUESTROS CLIENTES

- **Gasorient S.A. ESP**
- **Gases de Barrancabermeja S.A. ESP**

3. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La organización ha definido su Política y Objetivos de Calidad a partir de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto internos como externos, apoyados con la misión y visión establecida por sus directivos. La Organización la utiliza para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la misma, así como las exigidas de nuestros clientes, las legales y reglamentarias.

POLITICA DE CALIDAD

Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad, a través de un fortalecimiento institucional y financiero, cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios, soportados en un sistema de calidad certificado, talento humano competente y calificado, crecimiento rentable, fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

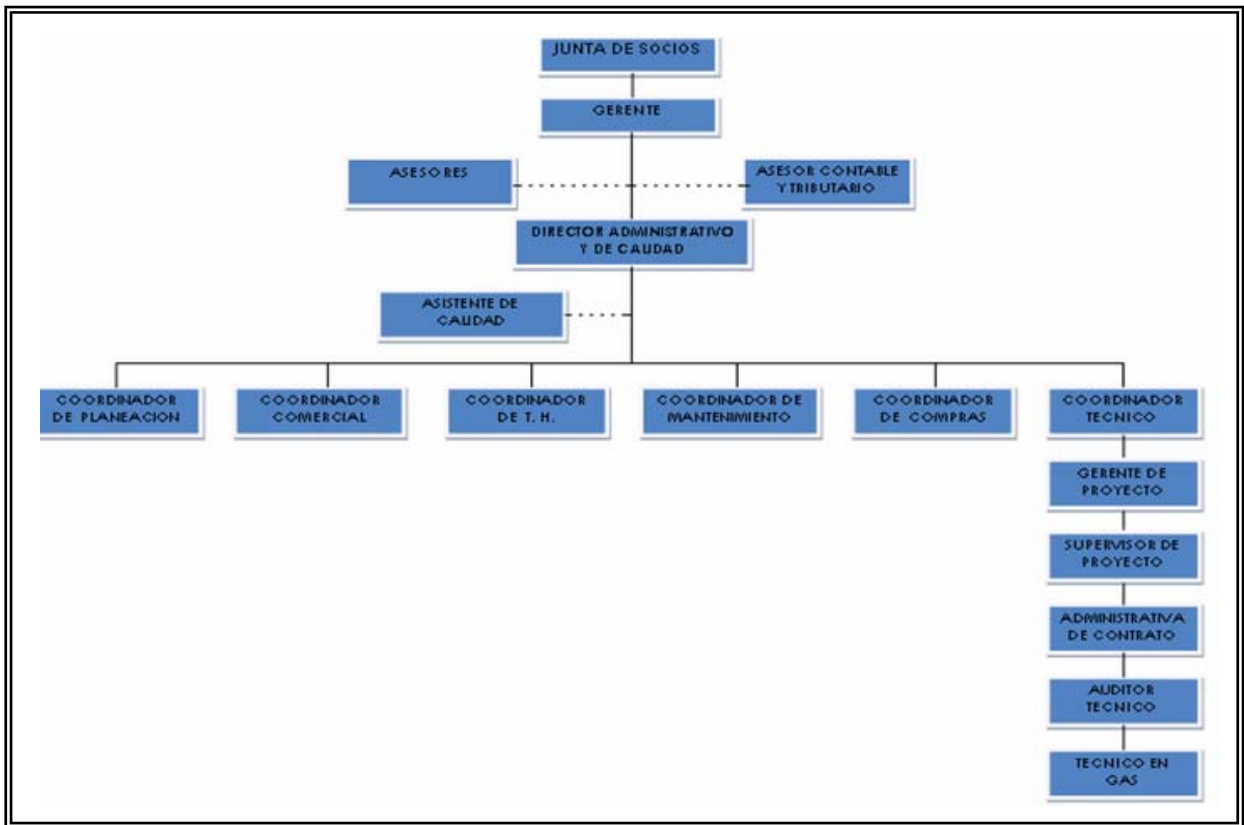
- Ofrecer Servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad
- Lograr el fortalecimiento institucional y financiero
- Satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente
- Certificar, sostener y mejorar el sistema de gestión de calidad
- Contratar personal competente y calificado
- Obtener un crecimiento rentable
- Promover el mejoramiento continuo

4 DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa Prestegas Ltda., Posee una estructura organizacional plana, la cual es encabezada por la Gerencia, quien a su vez desarrolla actividades en el área de Servicio Técnico. Se cuenta con un Coordinador Administrativo y de Calidad quien desempeña funciones en el área Comercial y en el área de Planeación del Servicio, garantizando el crecimiento de la organización mediante nuevos contratos y liderando el cumplimiento de los requisitos del cliente empresarial y usuario; asimismo es responsable de administrar, controlar y evaluar el sistema de gestión de calidad de la empresa para lograr, sostener y mejorar la certificación en ISO 9001:2000.

4.1 Organigrama

En el organigrama se puede apreciar la estructura administrativa de la organización:



ID-004-01

4.2 Responsabilidades y Autoridades

La Organización cuenta con el Instructivo ID-003-01 Descripción de Perfiles, el cual describe las funciones y responsabilidades de cada cargo que integra la empresa, el perfil exigido en el cual se establece el nivel de estudios (educación y formación), la experiencia y los conocimientos y habilidades de acuerdo a las necesidades y requerimientos del mismo, para garantizar un desarrollo funcional de la Organización tanto en procesos operativos como administrativos


Dentro de la estructura organizacional, son responsabilidades del Gerente y del Coordinador Administrativo y de Calidad (Representante de la Dirección), el desarrollo y preparación del personal para el S.G.C.; las responsabilidades de los procesos de Gestión Gerencial y de Calidad están descritas en la "Matriz Procesos VS Requisitos (ID-021-01)".

El Gerente ha designado como representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Coordinador Administrativo y de Calidad, quien cumpliendo las funciones propias de su

cargo, también es responsable del desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad como de la preparación del personal que lo integra y que para efectos propios de las actividades del SGC tiene dependencia directa del Gerente.

4.3 Matriz de Responsabilidades

Se detalla a continuación la interacción de los procesos y sus responsabilidades con el Sistema de Gestión de la Calidad relacionando los numerales de la norma aplicados en esta Organización.

 PRETEGAS LTDA		INSTRUCTIVO DE MATRIZ DE PROCESOS VS. REQUISITOS: ISO 9001: 2000	CODIGO: ID - 021 - 01 Fecha de creación: 28 DE NOVIEMBRE DE 2008								
			REQUISITO	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	GESTION DE SISTEMAS	PLANIFICACION DEL SERVICIO	SERVICIO TECNICO	TALENTO HUMANO	MANTENIMIENTO	COMPRAS
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	I	I	R	I	I	I	I	I	I
2	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	I	I	R	I	I	I	I	I	I
3	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	R	C	IC	C	C	C	C	C	C
4	5.4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	R	I	IC	I	I	I	I	I	I
5	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	R	C	C	R	I	I	C	C	C
6	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	R	I	IC	I	I	I	I	I	I
7	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	R	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI	CI
8	6.2	RECURSOS HUMANOS	R	I	I	R	I	RI	I	I	I
9	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O	I	I	C	R	I	I	I	I	I
10	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	I	R	I	CI	CI	I	I	I	I
11	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12	7.4	COMPRAS	RI	I	I	I	I	I	I	R	I
13	7.5	PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	I	I	I	R	CI	I	I	I	I
14	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	C	C	C	C	C	C	RI	C	C
15	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	C	RI	C	C	C	C	C	C	C
16	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	C	R	I	CI	I	I	I	CI	I
17	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	C	C	RI	C	C	C	C	C	C
18	8.5	MEJORA	I	C	R	C	C	C	C	C	C

R = Responsable
I = Informado
C = Comunicado

4.4 Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad

La Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad ID- 024, se encuentra dividida en cinco niveles representados en especie de pirámide, donde se puede observar de acuerdo al nivel, la jerarquía que tiene cada documento o grupo de estos para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.).

El presente Manual de Calidad contiene la Política, Objetivos de Calidad y referencia de los procedimientos requeridos por la norma NTC – ISO 9001:2000 que la Empresa utiliza para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la misma, así como las exigencias de nuestros usuarios, las legales y reglamentarias.

Todos los documentos del Sistema de Gestión se desarrollan de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo Creación y Elaboración de Documentos” ID-001, el cual aplica para toda la documentación del sistema de gestión de calidad.

Los procedimientos Requeridos por la Norma NTC – ISO 9001:2000 y los procedimientos de la empresa, contienen los registros que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) genera y que evidencian el buen funcionamiento del mismo.

De manera ilustrada podemos apreciar la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de Prestegas Ltda:

**ID- 024**

5 NUESTROS PROCESOS

La empresa Prestegas Ltda., mantiene internamente procesos tanto administrativos como operativos; en los administrativos encontramos la Gestión Gerencial, Comercial y Gestión de Sistemas; en el área operativa Planeación del Servicio, Servicio Técnico, finalmente están como procesos de Soporte para la empresa y el Sistema de Gestión de la Calidad el proceso de Talento Humano, Compras, Mantenimiento y Contabilidad; todos estos procesos se encuentran documentados en caracterizaciones (**Ver Anexo 2**) las cuales relacionamos. En el “Mapa de Procesos ID-007” (**Ver Anexo 3**). En el se puede apreciar las interacciones de los procesos con Sistema de Gestión de la Calidad.

La empresa realiza todos los procesos que hacen parte de la prestación del servicio técnico en gas, desde el inicio del servicio hasta finalizar con la satisfacción del cliente. . El proceso en la prestación de las diferentes líneas del servicio, se puede apreciar en los “flujogramas por familias” ID – 017 ” (**Ver Anexo 1**).

El Sistema de Gestión de la Calidad ha designado a un grupo interno de la empresa (Comité de Calidad), en cabeza del Representante de la Dirección, para liderar, el


desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad; estableciendo procedimientos documentados requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000 para control de documentos y registros, el producto no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora, como también un procedimiento para auditorias internas.

6 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Gerencia provee a la organización de los medios necesarios para garantizar una buena y permanente comunicación con los clientes internos y externos; algunos de los cuales son: los visuales (como el tablero y carteleras), los escritos (como memorando, formatos, registros, comunicados, informes, cartas etc.), cada comunicado generado al personal (queda registrado y archivado con copia para dar seguimiento y verificación de la constante comunicación), telefonía (como teléfonos, fax, celulares), verbal (como reuniones y capacitaciones), Internet (como pagina Web, e-mail).

6.1 Matriz de Comunicaciones

En la siguiente matriz se ilustra los diferentes medios de comunicación utilizados por la empresa para con sus clientes internos y externos:

 PRESTEGAS LTDA		INSTRUCTIVO MATRIZ DE COMUNICACIÓN				CODIGO: ID - 009 - 01		
		Fecha de creación: 28 FEBRERO DE 2009						
CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS		GERENTE	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD	ASISTENTE GENERAL	SUPERVISORES DEL PROYECTO	ADMINISTRATIVAS DE PROYECTO	TECNICOS	AUXILIAR DE ALMACEN
INTERNA	GERENTE		2,6,7	1,2,6,7	2,6,7	2,5,6,7	2,7	2,7
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD	2, 6,7		1,2,6,7	2,6,7	2,6,7	2,6,7	2,7
	ASISTENTE GENERAL	2,6,7,	2,6,7		2	2,6	2,7	2,7
	SUPERVISORES DEL PROYECTO	2,6,7	2,6,7	1,2,6		2,6,7	2,7	2,6,7
	ADMINISTRATIVAS DE PROYECTO	2,6,7,	1,2,6,7	1,2,6	2,6,7		2,7	2,6,7
	TECNICOS	1,2,6,7	1,2,6,7	1,2,6	2,6,7	2,6,7		2,6,7
	AUXILIAR ALMACEN	2,6,7	2,6,7	1,2,6	2,6,7	2,6,7	2,7	
EXTERNA	CLIENTES EMPRESARIALES	2,3,5,7	2,3,5,6,7	2,3,5	2,7	2,3,5,6,7	2,7	N.A.
	USUARIOS	2,6,7	2,5,6,7	2,3,5	2,7	2,7	2,7	N.A.
	PROVEEDORES	2,3,5,6	2,3,5,6	2,3,5	N.A.	N.A.	N.A.	2,3,5,6

1. Cartelera
2. Telefono o Celular
3. Fax

4. Pagina Web
5. Email
6. Comunicación Escrita

7. Reuniones

ID – 009 -01

7 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Documento escrito perteneciente a uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Prestegas Ltda., en el que se describe de forma específica las actividades del proceso, sus responsables y la referencia de los registros utilizados. (Ver Anexo 4)

Los procedimientos documentados exigidos por la norma son:

- PD-001 Control de Documentos
- PD-002 Control de Registros
- PD-003 Auditorias Internas
- PD-004 Acciones Preventivas y de Mejora

PD-005 Acciones Correctivas
PD-006 Control del Producto No Conforme

8 ANEXOS

- Anexo 1: Caracterizaciones de los Procesos
Anexo 2: Mapa de Procesos
Anexo 3: Flujogramas por familias.

Historial de Revisiones


VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
01	17-03-2009	CREACION

Listado de Distribución del Documento

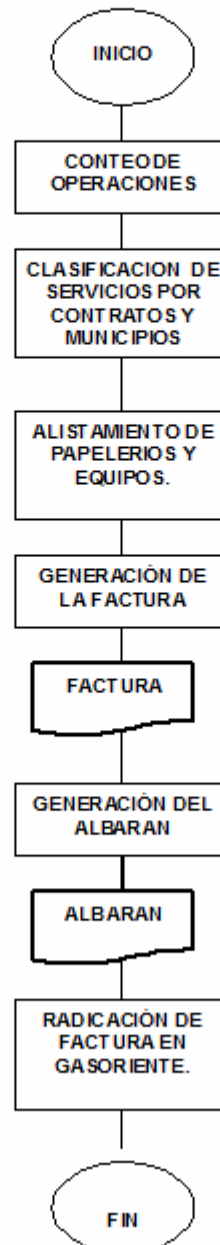
CARGO	FECHA	FIRMA
Gerente		
Coordinador Administrativo y de Calidad		

ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Comité de Calidad	Comité de Calidad	
Aprobó	Miguel Ángel Abril	Gerente	

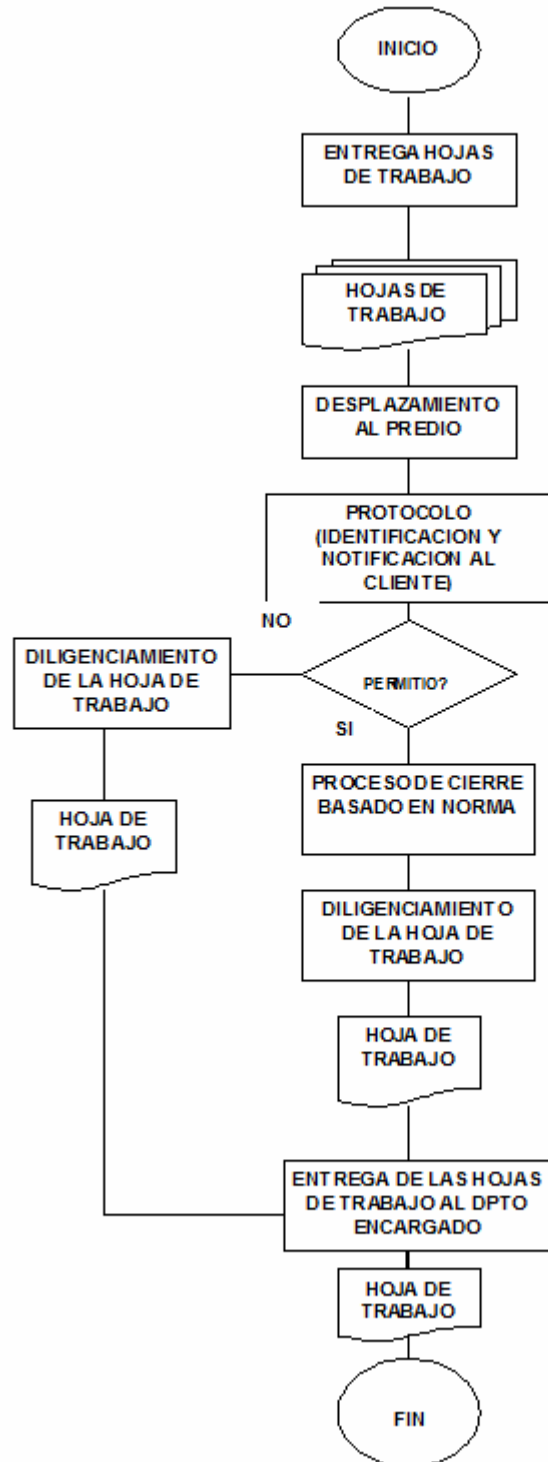
ANEXO 1
FLUJOGRAMAS POR
FAMILIAS

 PRESTEGAS LTDA	INSTRUCTIVO	CODIGO: ID - 017 - 01
	FLUJOGRAMAS	Fecha creación: OCTUBRE 18 DE 2008

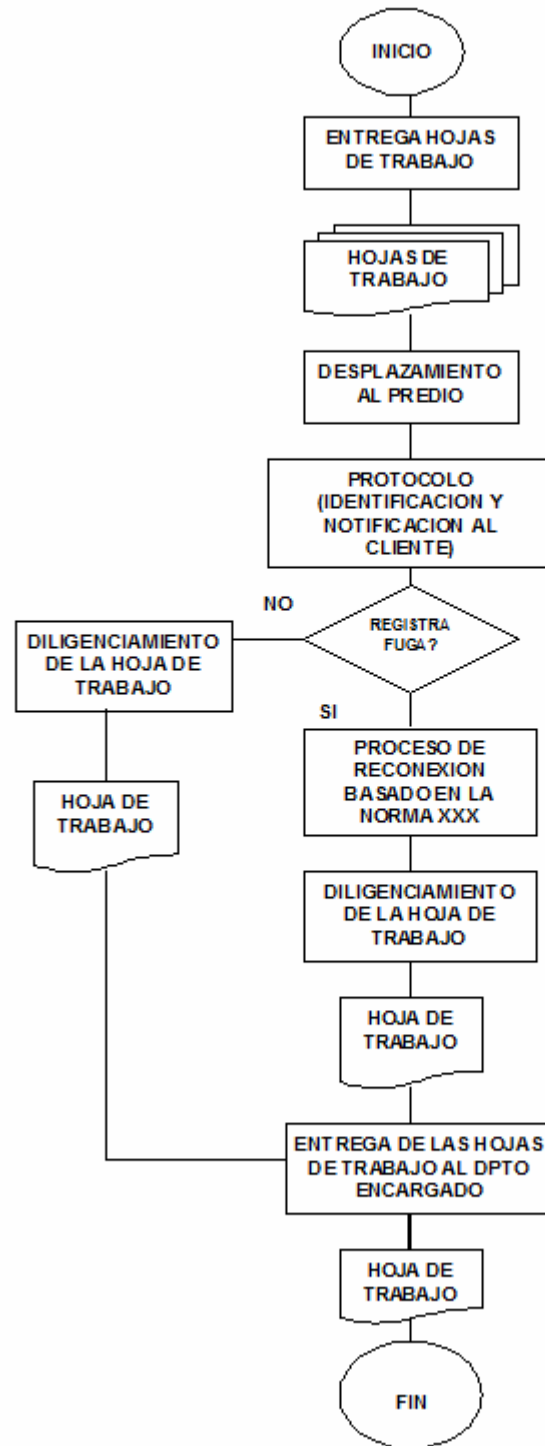
FLUJOGRAMA DE FACTURACION



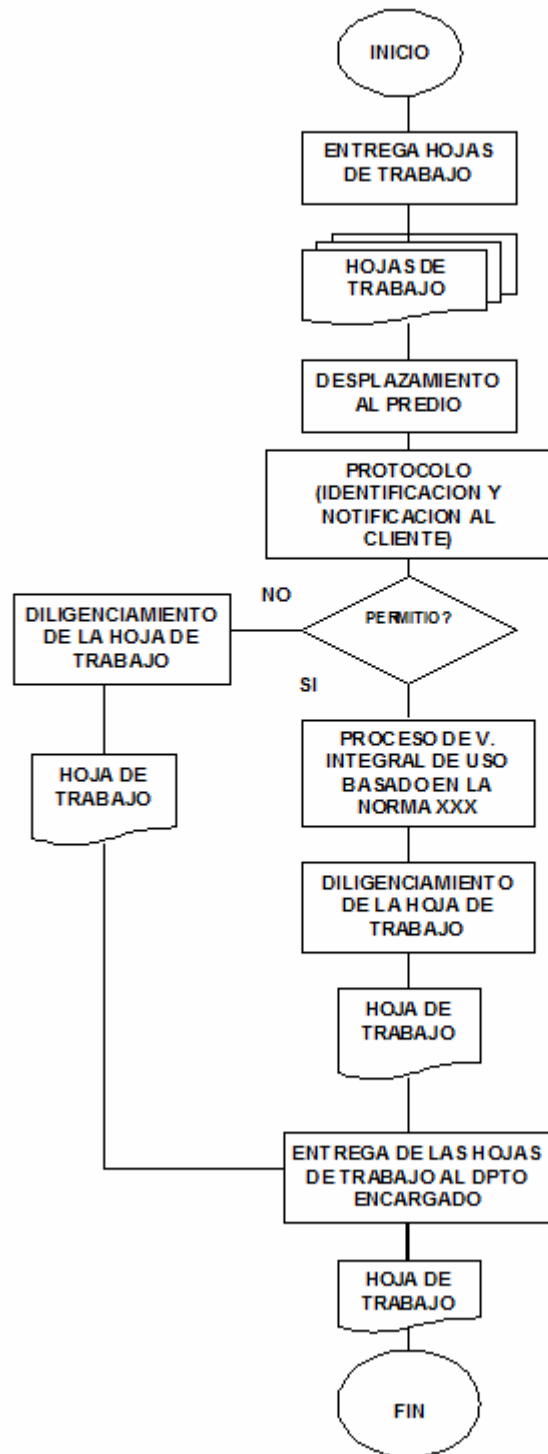
FAMILIA 1 (DESCONEXIONES)



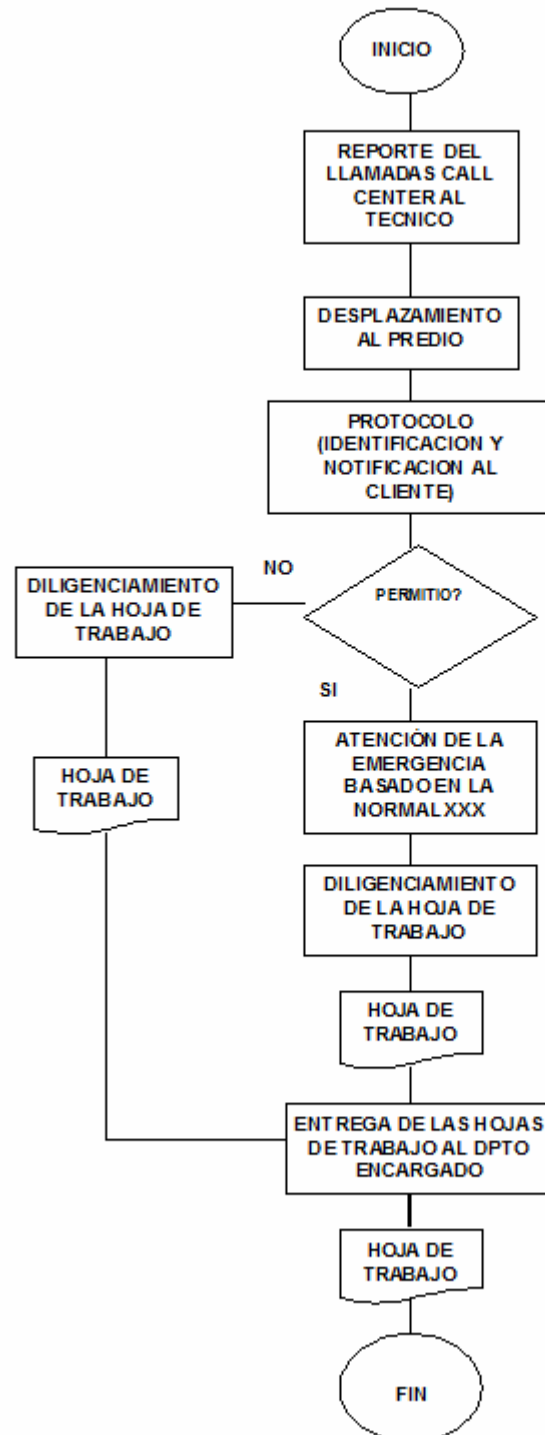
FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 2 (RECONEXIONES)



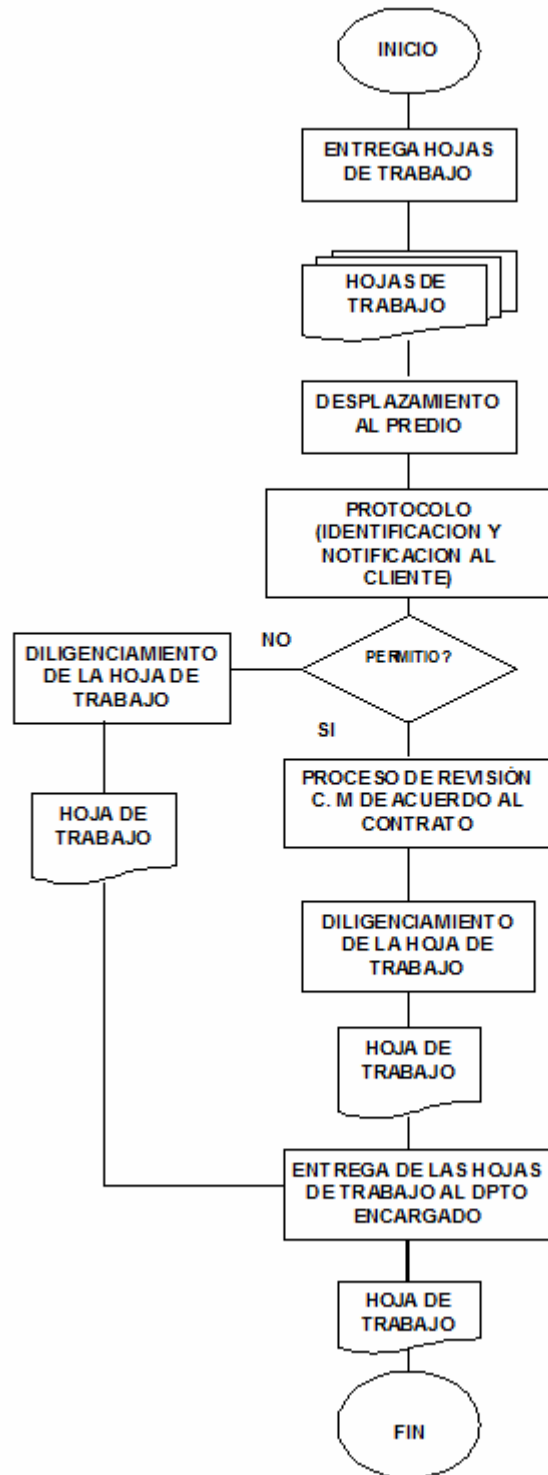
**FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 3 (VISITA INTEGRAL)**



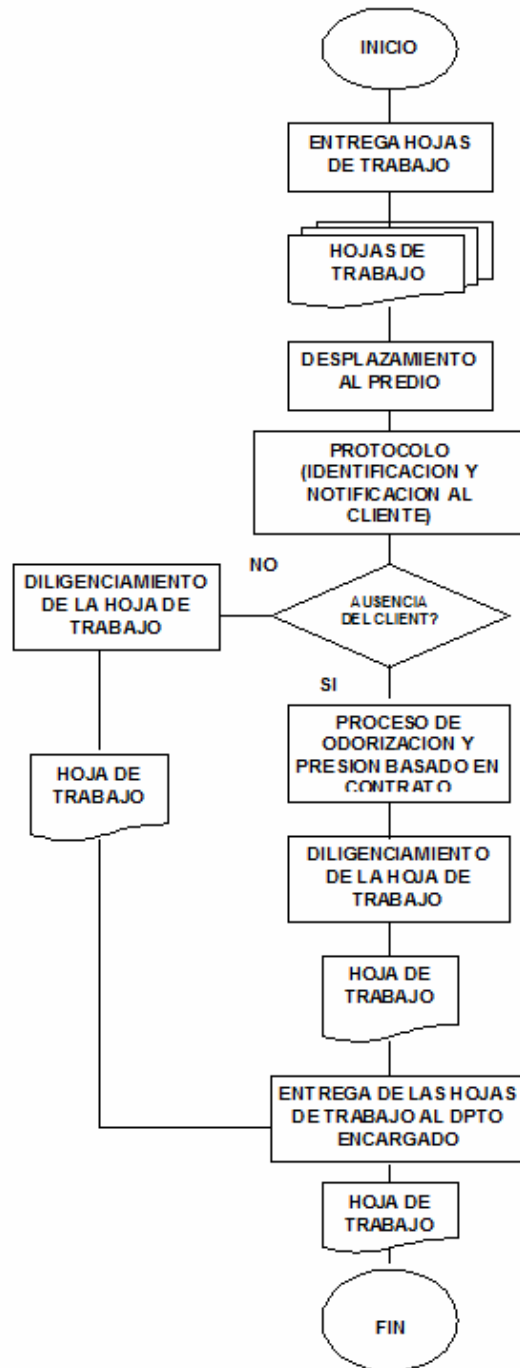
FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 4 (ATENCIÓN A EMERGENCIA)



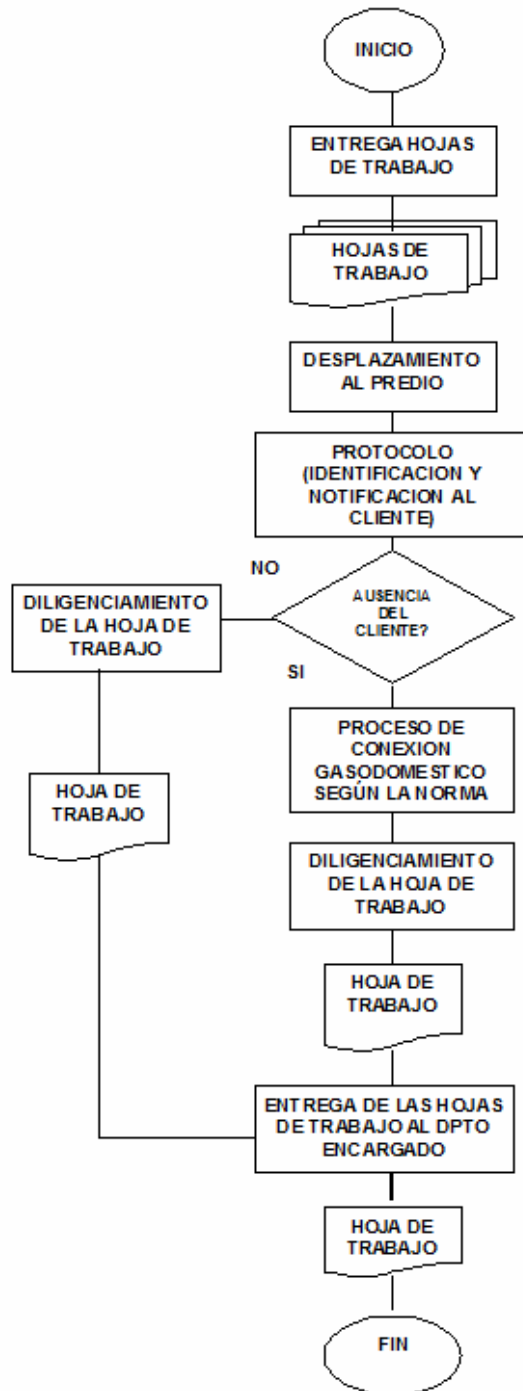
FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRETEGAS LTDA
FAMILIA 5 (REVISION)



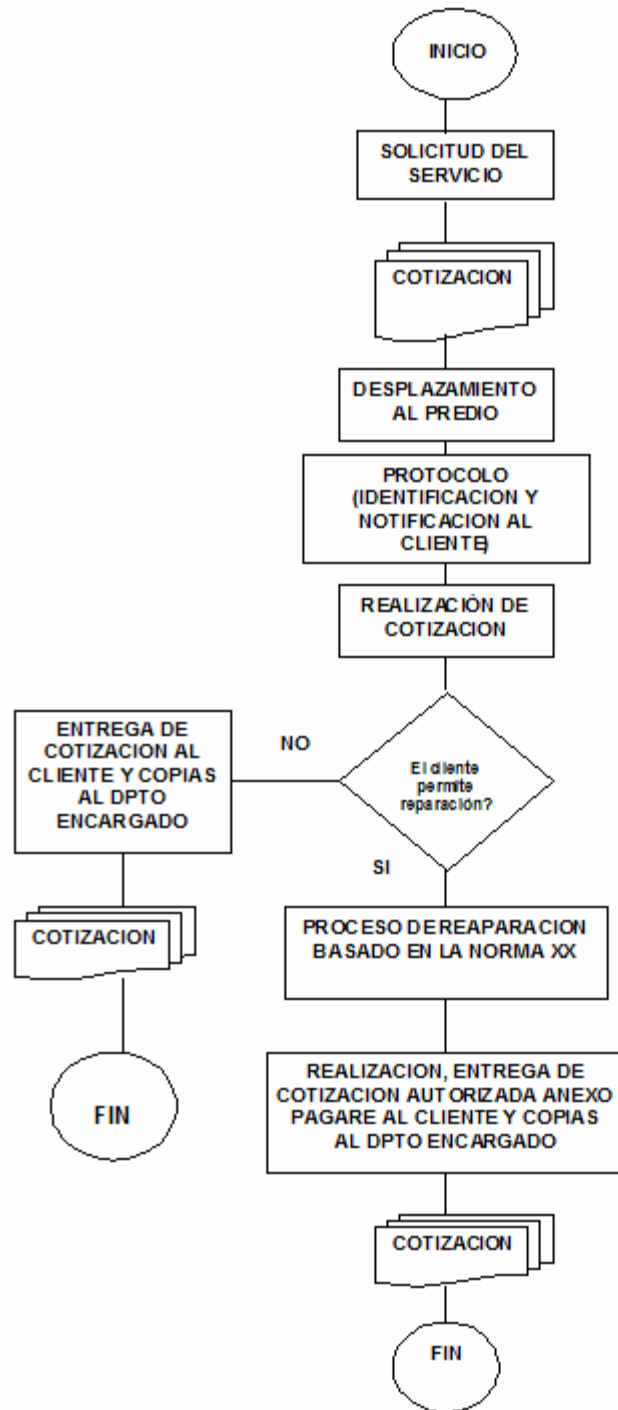
FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 6 (PRESION Y ODORIZACION)



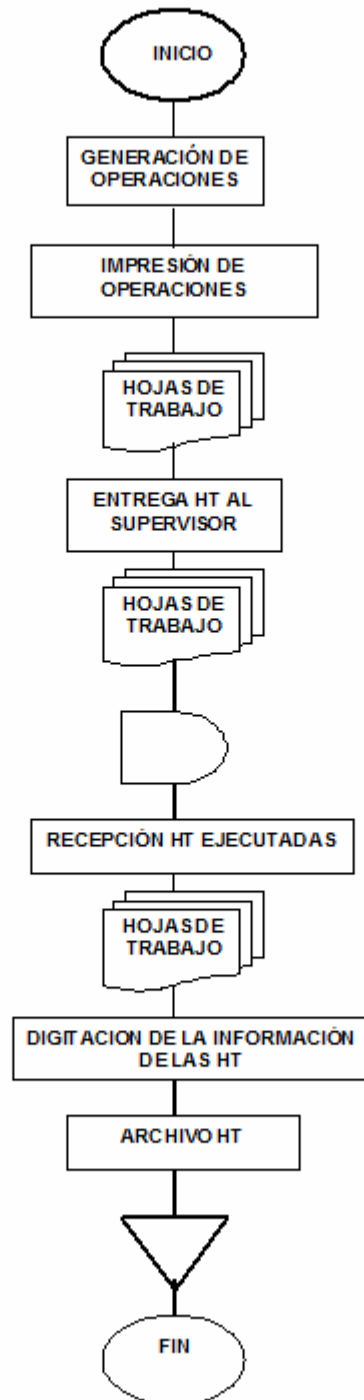
FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 7 (CONEXIÓN GASODOMESTICO)



**FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 8 (REPARACIONES)**



**FLUJOGRAMA DE OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA
FAMILIA 9 (DIGITACION)**



OPERACIONES, PRESTEGAS LTDA**FAMILIA 1:**

Cierres
Ceses
Cierre Preventivo

FAMILIA 2:

Reconexión
Reinstalación cliente cesado

FAMILIA 3:

Visita integral
Verificación de datos básicos

FAMILIA 4:

Emergencia

FAMILIA 5:

Revisión cliente residencial
Revisión cliente comercial
Revisión cliente industrial
Revisión cliente cesado

FAMILIA 6:

Presión y Olorización

FAMILIA 7:

Conexión gasodoméstico
Reparación fuga gasodoméstico

FAMILIA 8:

Reparaciones (RTR)

FAMILIA 9:

Digitación

FAMILIA 1

CIERRE: Es la suspensión temporal del suministro de GAS NATURAL por el vencimiento de dos facturas.

CESES: Es la suspensión total de suministro de GAS, y su salida del sistema por el no pago del servicio por más de tres meses.

CIERRE PREVENTIVO: Es la suspensión por defectos encontrados en la revisión técnica reglamentaria.

FAMILIA 2

RECONEXION: Procedimiento operativo para restablecer el servicio de GAS NATURAL a un usuario después de haberle realizado la operación de suspensión.

REINSTALACION CLIENTE CESADO: Es la reinstalación del servicio a aquel cliente que han dejado más de tres meses su factura en mora. Generalmente es con la instalación de un medidor.

FAMILIA 3

VISITA INTEGRAL: Estas corresponden a todas las operaciones relacionadas con el servicio "post venta" comprende la tareas de revisión que se realizan en el domicilio del cliente para solucionar inconvenientes de lectura funcionamiento del medidor y accesorios.

VERIFICACION DE DATOS BASICOS : En esta actualización los datos que se deben obtener , además de la dirección del predio (nomenclatura , sector , código de ruta y manzana) son : clase del servicio , marca , numero , tipo y lectura del medidor , anomalías encontradas en terreno , teléfono , correo electrónico nombre propietario , cedula de ciudadanía , fecha de nacimiento .

FAMILIA 4

EMERGENCIAS: Es una prioridad que se presenta por causa de un incidente o accidente en el sistema de distribución o transporte de GAS.
Estas se clasifican en:

- **PRIORIDAD 1:** Aquellos avisos relacionados directamente con la seguridad de los clientes y/o la comunidad es decir, aquellos que informen que se ha producido un accidente o se deduzca que puede existir una situación de riesgo inmediato, la actuación será inmediata debiéndose atender los avisos en periodo inferior a 60 minutos salvo en casos justificados.
- **PRIORIDAD 2:** Aquellos avisos que informen de una situación que por la información recogida no presenta riesgo inmediato pero que sin embargo amerita una actuación en corto plazo, la actuación tendrá un tiempo de actuación no superior a 12 horas.
- **PRIORIDAD 3:** Aquellos avisos no clasificados por prioridad 1 y 2 los cuales no representan riesgo para la comunidad pero que se debe gestionar su inspección y/o reparación en el mediano plazo.

FAMILIA 5

El concepto para los servicios clasificados en esta familia se basa bajo el concepto de la revisión integral a clientes residenciales, comerciales, industriales y cesados. (Parámetro Gasorient S.A.)

FAMILIA 6

PRE SION Y ODORIZACION: Es la validación de la presión del suministro de gas que este acorde a los para metros que exige la norma y la empresa distribidora del suministro, medir el nivel de odorizante que tiene el suministro de GAS para la detección de posibles fugas.

FAMILIA 7

CONEXION GASODOME STICOS: Conectar la línea del gas al gasodomestico a través de un flexible.

REPARACION FUGA GASODOME STICO: Corregir fugas entre la conexión del punto de entrada de la interna al gasodomestico.

FAMILIA 8


REPARACIONES (RTR): Es la defectuologia encontrada en la revisión técnica reglamentaria la cual va ha ser ejecutada por la (FRA) firma reparadora autorizada

FAMILIA 9

DIGITACIÓN: Son las personas encargadas de llevar el control de los servicios a ejecutar diariamente.

ANEXO 2

CARACTERIZACIONES

 PRETEGAS LTDA	CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION GERENCIAL	codigo: CP-001-01
		Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Gestión Gerencial	Gerente	ESTRATEGICO
Objetivo		
Establecer, controlar y evaluar las directrices y lineamientos estratégicos que aseguren la eficacia y eficiencia de las actividades y procesos de la organización, asegurando el fortalecimiento institucional y financiero y una adecuada rentabilidad.		
Alcance		
Aplica para las actividades del proceso de Gerencia y todos los procesos internos definidos por PRETEGAS LTDA.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
JUNTA DE SOCIOS	Necesidad de asegurar el desarrollo y posicionamiento de la organización	P	Planificar y desarrollar directrices y actividades estratégicas que aseguren el desarrollo sostenible de la organización en el inmediato, mediano y largo plazo	• Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Matriz DOFA y Estrategias ID - 020 Misión, Visión, Principios corporativos ID - 006 	Todos los procesos del S.G.C
JUNTA DE SOCIOS	Necesidad de implementar, mantener y mejorar los sistemas de gestión que requiera la organización	P	Planificar, controlar y evaluar todas las actividades que desarrollen, implementen y/o mejor en los sistemas de gestión.	• Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades F - 039 	Gestión de Sistemas
GESTION GERENCIAL ICONTEC	Plan de implementación y/o del mejoramiento del SGC	H	Identificar, establecer y comunicar los requisitos del Cliente, los legales y los de la organización	• Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Clientes y partes interesadas ID - 016 	Gestión de Sistemas


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Ciente
ICONTEC GESTION DE CALIDAD	Norma ISO 9001:2000 Necesidad de establecer la planificación de la calidad	H	Determinar y adecuar política y objetivos de calidad Determinar y adecuar los indicadores de gestión Identificar los procesos necesarios, su secuencia, interacción, eficacia y mejora Planificar la implementación de cambios que afectan el SGC	• Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Política y objetivos de calidad ID – 011 Manual de Calidad MC – 001 Mapa de Procesos ID – 007 Factibilidad preliminar de Cambio F – 021 Plan general de cambios F- 022 	Gestión de Calidad
GESTION DE CALIDAD	Actividades de los diferentes cargos y procesos de la organización Personal de la organización	H	Direccionar la implementación de niveles de responsabilidad y autoridad Liderar la implementación y mejora de los sistemas de gestión Asignar un Representante por la Dirección para el desarrollo e implementación del SGC	• Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama PRETEGAS LTDA ID – 004 Descripción de perfiles . ID – 003 Descripción de Comités ID – 008 	Todos los procesos del S.G.C
GESTION DE CALIDAD	Necesidades de personal, recursos financieros, infraestructura e insumos.	H	Asegurar la provisión y control de los recursos necesarios para asegurar la eficacia y la eficiencia de la organización	• Gerente General	• Presupuesto General F – 023	Todos los procesos del S.G.C.
GESTION DE CALIDAD	Necesidad de establecer canales de comunicación internos	H	Establecer los procesos de comunicación interna y externa.	• Gerente General	• Matriz de comunicación ID – 009	Todos los procesos del S.G.C

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION DE CALIDAD	Desempeño del SGC Resultados de Indicadores de gestión Informes de auditorías Internas Acciones correctivas y preventivas No conformidades de los procesos Evaluación y seguimiento de los proveedores Resultados de satisfacción del cliente	V	Revisar el sistema de gestión de calidad por lo menos una vez al año Revisión anual de la política y los objetivos de calidad, la misión y la visión Monitoreo de los indicadores de gestión con las frecuencias establecidas en los procedimientos documentados Revisión de la satisfacción del cliente Revisión mensual del estado de las acciones correctivas y preventivas Revisión semestral del cumplimiento de los presupuestos Revisión anual de los requisitos del Cliente, de la organización y de los legales	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de Indicadores de Gestión. F - 013 Actas de Revisión de comités F - 024 	Todos los procesos del S.G.C
GESTION DE CALIDAD CUENTES	Actas de la Revisión Gerencial Procedimiento acciones correctivas Procedimiento acciones preventivas y de mejora Solicitudes de acción correctiva y preventiva. Necesidades de mejora del proceso Gerencial. No conformidades desempeño del proceso	A	Establecer métodos adecuados para asegurar la eficacia y la mejora de la eficiencia del sistema de gestión de calidad Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua de los procesos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Acciones de Mejora F - 014 Planes de acción F - 015 	Todos los procesos del SGC

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
LOGRAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y FINANCIERO	LOGRAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	<u>INDICADORES DE CALIDAD</u>	SUMATORIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	%	Mínimo 70%	TRIMESTRAL	Gerente
			NUMERO TOTAL DE INDICADORES DE CALIDAD				
	LOGRAR EL FORTALECIMIENTO FINANCIERO	<u>INDICADORES FINANCIEROS</u>	LIQUIDEZ	\$	Por cada \$1 que debo, tengo \$3 para respaldarlo	SEMESTRAL	Gerente
			Razón Corriente= Activo cte / pasivo cte				
			Capital de trabajo= Activo cte - pasivo cte				
			ENDEUDAMIENTO	%	15%		
			Endeudamiento= Pasivo Total / Activo Total				
RENTABILIDAD	%	20%					
Margen de Ganancia= Utilidad Neta / Ventas							
OBTENER UN CRECIMIENTO RENTABLE	RENTABILIDAD NUEVOS CONTRATOS	<u>RENTABILIDAD DEL CRECIMIENTO NUEVOS CONTRATOS</u>	(Contratos Actuales + Contratos Adquiridos / Contratos Actuales) - 1 x 100	%	40%	ANUAL	Gerente

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

	CARACTERIZACION DE PROCESO	CODIGO: CP – 002 – 01
	GESTIÓN COMERCIAL	Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Gestión Comercial	Director Comercial	ESTRATEGICO
Objetivo		
Desarrollar las actividades necesarias para garantizar el crecimiento de la organización mediante nuevos contratos y liderar el cumplimiento de los requisitos de los clientes empresarial y usuario.		
Alcance		
Aplica para las actividades comerciales que generen la prestación de los servicios de PRETEGAS LTDA.		

±

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION GERENCIAL PLANIFICACION DEL SERVICIO CLIENTES	Plan Estratégico Metas Presupuestos Nuevos servicios factibles Necesidades Requerimientos	P	Análisis DOFA Determinación de estrategias, medios, publicidad, apoyos de venta Identificación de clientes, productos y necesidades. Determinación de necesidades de recursos	• Director Comercial	• Matriz DOFA y estrategias ID - 020 • Portafolio de servicios ID – 010	Gestión Comercial Compras Talento humano
GESTION COMERCIAL CLIENTES	Plan de Ventas Portafolio de Servicios	P	Estrategia publicitaria a través de volantes Búsqueda de nuevos clientes	• Director Comercial	• Volantes • Portafolio de servicios. ID – 010	Gestión Comercial Clientes


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
MERCADO GESTION COMERCIAL	Necesidades requerimientos clientes potenciales Necesidades del cliente Licitaciones /Ofertas	P	Análisis de la factibilidad del negocio basados en las necesidades del cliente y las condiciones comerciales de las partes.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Comercial • Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> • Viabilidad del negocio F – 025 	Gestión Comercial Planificación del Servicio
CLIENTES PROCESO GERENCIAL PROCESO COMERCIAL	Cotizaciones Licitaciones y/o ofertas Requisitos de los clientes Información de los contratos	H	Se revisan los requisitos del cliente. Cuando sea necesario se presentan soportes y pólizas de cumplimiento/calidad y se legalizan los contratos	<ul style="list-style-type: none"> • Director Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos legalizados 	Gestión Gerencial Gestión Comercial Servicio Técnico
CLIENTES	Requisitos del cliente Formato de Quejas, reclamos. No conformidades del producto	V	Atención a quejas reclamos, sugerencias del cliente Evaluación y seguimiento a la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Director Comercial • Servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • RESULTADOS DE PQRS • Atención al Cliente F – 026 • Resultado de Satisfacción del Cliente (Ver F-026) 	Gestión Gerencial Gestión Comercial
GESTION GERENCIAL GESTION COMERCIAL	Cuadro general de indicadores de gestión Resultados de comportamiento del proceso Datos	V	Según el comportamiento del proceso en todos sus enfoques, se compila y procesa los datos validados en su veracidad y necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de indicadores de gestión. F – 013 	Gestión Gerencial

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION GERENCIAL GESTION COMERCIAL GESTION DE CALIDAD	Resultados de indicadores No conformidades del proceso Resultados de la revisión gerencial Procedimiento acciones correctivas Procedimiento acciones preventivas y de mejora	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.	• Director Comercial	Solicitud de Acciones de Mejora F – 014 Planes de acción F – 015	Gestión Gerencial

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000. ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Resultados Auditorias Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EMPRESARIAL	<u>NIVEL SATISFACCION TOTAL DEL CLIENTE EMPRESARIAL</u>	Sumatoria de satisfacción por cada pregunta Total de Clientes encuestados	% Satisfacción	80%	SEMESTRAL	Gerente
	SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE USUARIO	<u>NIVEL SATISFACCION TOTAL DEL CLIENTE USUARIO</u>	Sumatoria de satisfacción por cada pregunta Total de Clientes encuestados	% Satisfacción	80%	SEMESTRAL	Gerente I
OBTENER UN CRECIMIENTO RENTABLE	ASEGURAR EL CRECIMIENTO MEDIANTE NUEVOS CONTRATOS	<u>AUMENTO DE VENTAS</u>	$\frac{(\text{Ventas del periodo actual (BMMV1)} - \text{Ventas del periodo anterior (BMMV)})}{\text{Ventas del periodo anterior (BMMV)}}$	%	40%	ANUAL	Gerente

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

 PRESTEGAS LTDA	CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION DE SISTEMAS	CODIGO: CP - 003 - 01
		Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008


Nombre del Proceso		Responsable del Proceso		Tipo		
Gestión de Sistemas		Coordinador Administrativo y de Calidad		ESTRATEGICO		
Objetivo						
<ul style="list-style-type: none"> Administrar, controlar y evaluar el sistema de gestión de calidad de la empresa para lograr, sostener y mejorar la certificación del mismo. 						
Alcance						
Aplica para todos los Sistemas de Gestión implementados en PRESTEGAS LTDA.						
Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION GERENCIAL	Plan de implementación y/o mejoramiento del SGC	P	Coordinar y direccionar la ejecución del plan de implementación y/o mejoramiento de los sistemas de gestión implementados en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo de Calidad Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la Alta Dirección F – 028 	Gestión Gerencial Todos los procesos del S.G.C
GESTION DE CALIDAD CLIENTES ENTE CERTIFICADOR EL ESTADO	Requisitos de la NTC, ISO 9001:2000. Necesidades de implementar enfoque por procesos. Normas Documentos externos.	H	Identificar, describir, implementar y mejorar los procesos de la organización, su secuencia e interacción.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo y de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Procesos ID – 007 	Gestión de Calidad
GESTION GERENCIAL	Política de calidad Objetivos de Calidad Misión y Visión Requisitos del cliente, legales y de la organización	H	Coordinar la comunicación e implementación de la política y objetivos de calidad, los objetivos de calidad, la misión, la visión y los principios corporativos de la organización Socializar a la organización los requisitos del cliente, legales y de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Política y objetivos de calidad ID- 011 Minuta de reuniones/capacitación F – 029 Lista de distribución y divulgación de los documentos F – 005 	Gestión de Calidad

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION DE CALIDAD	Requisitos NTC ISO-9001:2000 Documentación de los sistemas de gestión	H	Determinar, implementar y mejorar métodos del control de los documentos del SGC. Determinar, implementar y mejorar métodos del control de los registros del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo y de Calidad Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento control de documentos. PD - 001 Procedimiento control de registros. PD - 002 Solicitud de Creación o Modificación de documentos F - 004 	Todos los procesos del SGC
GESTION DE CALIDAD	Requisitos NTC ISO-9001:2000 Cuadro General De Indicadores	V	Determinar, implementar, y mejorar métodos y revisiones periódicas para verificar el desempeño de la implementación del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo y de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento auditorías internas PD - 003 Informes de auditorías internas. F - 030 Presentación De Indicadores de Gestión F - 013 	Todos los procesos del SGC
GESTION DE CALIDAD	Requisitos NTC ISO-001:2000. Actas de la revisión gerencial. Resultados de auditorías. Resultados de las actividades de responsabilidad social empresarial	A	Establecer métodos adecuados para asegurar la eficacia y la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento acciones correctivas PD - 005 Procedimiento acciones preventivas y de mejora PD - 004 Solicitud de Acciones de Mejora F - 014 Planes de acción F - 015 	Todos los procesos del S.G.C

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
CERTIFICAR, SOSTENER Y MEJORAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	ASEGURAR LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN	% Avance en el cumplimiento de requisitos ISO 9001:2000	% Avance	Un sistema implementado al 100%	TRIMESTRAL	Coordinador de Calidad
		CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS	Auditorías realizadas	%	95%	SEMESTRAL	Coordinador de Calidad
			Auditorías programadas				
PROMOVER EL MEJORAMIENTO CONTINUO	MOTIVAR LA PRACTICA DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	ACCIONES CORRECTIVAS	CANTIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS	Número	Mínimo 2	SEMESTRAL	Gerente
			NUMERO TOTAL DE FUNCIONARIOS				
	PROMOCIONAR LA CULTURA DE PREVENCIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS	CANTIDAD DE ACCIONES PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS	Número	Mínimo 01	SEMESTRAL	Gerente
			NUMERO TOTAL DE FUNCIONARIOS				
	AUMENTAR LOS ESTANDARES ACTUALES	ACCIONES DE MEJORA	CANTIDAD DE ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS	Número	Mínimo 2	SEMESTRAL	Gerente
			NUMERO TOTAL DE FUNCIONARIOS				

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

	<p align="center">CARACTERIZACION DE PROCESO</p> <p align="center">PLANEACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p align="right">CODIGO: CP - 004 - 01</p>
		<p align="right">Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008</p>

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Planeación del Servicio	Jefe de Área	MISIONAL
Objetivo		
Recepcionar, planificar y realizar la entrega de las actividades del servicio técnico de Prestegas Ltda., para garantizar su efectividad.		
Alcance		
Aplica para las actividades de Planeación del Servicio Técnico definidos por PRETEGAS LTDA.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
GESTION GERENCIAL	Políticas de la Empresa	P	Establecer el cronograma de implementación para el desarrollo de nuevos servicios y/o cambios en los actuales	Jefe de Área	• Cronograma de actividades. F - 039	Gestión Comercial
ESTADO / GOBIERNO MERCADO	Requisitos de Ley Hábitos de Usuarios	P	Para el nuevo servicio y/o la modificación prevista se deben determinar las características de calidad y las especificaciones del mismo	Jefe de Área	• Fichas Técnicas del Producto y/o servicio F - 040	Gestión Comercial Servicio Técnico
PLANEACION DEL SERVICIO	Estándar de Operación actual Competencia del personal Ficha Técnica de Productos	P	Establecer las relaciones autoridad y responsabilidad, así como la secuencia de actividades y documentos.	Jefe de Área	• Organigrama ID - 004 • Flujo gramas ID - 017	Servicio Técnico

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
SERVICIO TECNICO PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Criterios de Operación Resultado de pruebas / puesta a punto	P	Establecer Planes de Calidad para el Producto	Jefe de Área	• Planes de acción. F - 015	Servicio Técnico
PROCESO COMERCIAL SERVICIO TECNICO	Conclusión de la Evaluación del Mercado Estándar de los Procesos Actuales	H	Considerando los resultados de la evaluación del Mercado se debe determinar la viabilidad del negocio a fin de establecer la planificación de implementación correspondiente	Jefe de Área	• Viabilidad del Negocio. F - 025	Proceso Comercial
EMPRESA CONTRATANTE	Necesidades del cliente definidos por el contrato o solicitud	H	Recepción de la información por sistema	Digitadota	• Sistema SAT y SGC	Digitadota
PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Sistema SAT y SGC	H	Guardar la información captada Petitioner los servicios requeridos Asignación para impresión Impresión de los servicios a ejecutar	Digitadota	• Hoja de trabajo	Jefe Servicio Técnico
PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Resultados del Proceso Cumplimiento de Planes Datos del proceso: No Conformidades	V	Seguimiento y medición de los factores críticos del proceso	Jefe de Área	• Presentación de indicadores de Gestión. F - 013 • Resultado de cumplimiento planes de acción de calidad del producto (Ver F - 015)	Gestión Gerencial

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Resultados de Auditorías	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.	Jefe de Área	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Acciones de Mejora F - 014 Planes de acción F - 015 	Gestión de Calidad
PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Identificación de No Conformidades (detectadas/potenciales)					Gestión Gerencia
	Identificación de Oportunidades de Mejora					Cilientes
CLIENTES	No conformidades desempeño del proceso					
	Resultados de Indicadores de Gestión					
	Reclamos					

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID - 020
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Resultados Auditorías Internas Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.

RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia
	Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa.
	Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta	FRECUENCIA	RESPONSABLE
OFRECER SERVICIOS EFECTIVOS Y GARANTIZADOS CON ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD	OFRECER SERVICIOS EFECTIVOS	<u>CONTROL DE LA REALIDAD</u>	$(100 \text{ SERVICIOS ENTREGADOS}) \times \text{SERVICIOS EJECUTADOS}$	%	95% MINIMO 85%	MESES	Gerente

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

 PRESTEGAS LTDA	CARACTERIZACION DE PROCESO SERVICIO TECNICO	codigo: CP-005-01
		Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Servicio Técnico	Gerente de Proyecto	MISIONAL
Objetivo		
Coordinar y controlar las actividades del Servicio Técnico de Prestegas Ltda., ofreciendo servicios garantizados y con estándares de calidad.		
Alcance		
Aplica para las actividades de Servicio Técnico definidos por PRESTEGAS LTDA.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
Proceso Planeación del Servicio	Necesidades presentadas durante la planificación del servicio.	P	Organización de las rutas Verificación en planos Entrega de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de trabajo 	Técnico
Proceso de Servicio técnico	Hojas de trabajo	H	Organizar las herramientas y el material de trabajo para salir a terreno.	<ul style="list-style-type: none"> Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud y entrega de materiales F – 045 	Usuario
Gestión de la Calidad Clientes	Cuadro general de indicadores de gestión.	V	Recolección de datos de resultados del proceso y presentación de los indicadores de gestión para medir el desempeño y el cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de indicadores de Gestión. F – 013 	Proceso Servicio Técnico Proceso Gestión de Sistemas

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
Todos los procesos del SGC Clientes	Procedimiento acciones correctivas. Procedimiento acciones preventivas y de mejora. Resultados de indicadores. No conformidades de servicios. Reclamos	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.	• Todo proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Acciones de Mejora F – 014 • Planes de acción F – 015 	Todos los procesos del SGC Clientes

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos Informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<u>RESOLUCIÓN EN GARANTÍA</u>	$\frac{\text{TOTAL RECLAMOS DE GARANTIA SOLUCIONADOS}}{\text{TOTAL RECLAMOS DE GARANTIA SOLICITADOS}}$	%	95% MINIMO 85%	MENSUAL	Gerente
OFRECER SERVICIOS EFECTIVOS Y GARANTIZADOS CON ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD	OFRECER SERVICIOS GARANTIZADOS	<u>CALIDAD REPARACIÓN</u>	$\frac{\text{TOTAL SERVICIOS REALIZADOS - SERVICIOS NO CONFORMES}}{\text{TOTAL SERVICIOS REALIZADOS}}$	%	95% MINIMO 85%	MENSUAL	Gerente
		<u>CALIDAD ASISTENCIA TÉCNICA</u>	$\frac{\text{(TOTAL SERVICIOS REALIZADOS - SERVICIOS NO CONFORMES)}}{\text{TOTAL SERVICIOS REALIZADOS}}$	%	95% MINIMO 85%	MENSUAL	Gerente

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

 PRESTEGAS LTDA	CARACTERIZACION DE PROCESO TALENTO HUMANO	codigo: CP – 006 – 01
		Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Talento Humano	Jefe Talento Humano	APOYO
Objetivo		
Contratar personal competente y desarrollar actividades de capacitación y entrenamiento que mantengan y mejoren la competencia del personal de la organización.		
Alcance		
Aplica para las actividades del proceso de Talento Humano definidos por PRESTEGAS LTDA.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GERENCIA	Parámetros para definición de perfiles del cargo y funciones y responsabilidades. Directrices para de definición Organigrama	P	Establecer parámetros relacionados con el talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Jefe Talento Humano 	Descripción de perfiles ID – 003 Organigrama ID – 004	Talento Humano
TODOS LOS PROCESOS	Vacante o nuevo cargo requerido	P	Identificar la necesidad de contratar personal	Jefe Talento Humano	Persona (s) seleccionadas	Universidades Sena Entorno
TODOS LOS PROCESOS	Necesidades del personal	P	Identificar necesidades de capacitación y/o entrenamiento	Jefe Talento Humano	Solicitud Capacitación del personal. F – 017	Todos los procesos del SGC
UNIVERSIDADES SENA ENTORNO	Hojas de vida Aspirantes al cargo.	H	Selección del personal; Recepción de hojas de vida Selección de hojas de vida Entrevista Pruebas de competencia Selección del nuevo empleado	Jefe Talento Humano	Selección, evaluación del personal ID – 005 Persona (s) seleccionadas	Todos los procesos del SGC

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
PROCESO TALENTO HUMANO CANDIDATO SELECCIONADO	Contrato escrito. Documentos de soporte para afiliación a los parafiscales.	H	Realización y legalización del contrato laboral (firmar el contrato por las partes interesadas) y se radica las afiliaciones correspondientes a los parafiscales.	• Jefe Talento Humano	Contrato laboral legalizado. Formatos de afiliación.	Empleado. Talento Humano
PROCESO TALENTO HUMANO	Personal nuevo	H	Inducción del personal: Realizar Inducción general Realizar Inducción de acuerdo al cargo.	• Jefe Talento Humano • Gerente de cada proyecto.	Inducción Personal Nuevo F - 016 Entrenamiento del Personal F - 020 Personal listo para empezar a trabajar	Todos los procesos del SGC.
TODOS LOS PROCESOS	No conformidades del proceso. Mejoras a procesos.	H	Programar capacitación y/o entrenamiento del personal de la organización.	• Coordinador de cada proyecto.	Programa de capacitación F - 018	Todos los procesos del SGC.
TODOS LOS PROCESOS	Asistencia a capacitación y/o entrenamiento Personal capacitado y/o entrenado.	V	Evaluar la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.	• Jefe Talento Humano • Coordinador de cada proyecto.	Minutas de reuniones/Capacitaciones F - 029 Presentación de Indicadores de Gestión F - 013	Todos los procesos del SGC.
TODOS LOS PROCESOS	Necesidad de evaluación periódica del personal de la organización.	V	Evaluación de la competencia del personal de la organización.	• Jefe Talento Humano • Coordinador de cada proyecto.	Evaluación del desempeño del personal. F - 019	Todos los procesos del SGC.
PROCESO TALENTO HUMANO	Cuadro general de indicadores de gestión. Resultados de la gestión humana.	V	Recolección de datos de resultados del proceso y presentación de los Indicadores de gestión para medir el desempeño y el cumplimiento de los objetivos.	• Gerente	Presentación de Indicadores de Gestión. F - 013	Proceso Gerencial Proceso Gestión de la Calidad


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
GESTION DE CALIDAD	Procedimiento acciones correctivas. Procedimiento acciones. Preventivas y de mejora. Resultados de Indicadores. No conformidades de servicios	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.	• Gerente	Solicitud de Acciones de Mejora F – 014 Planes de acción F – 015	Todos los procesos del SGC Clientes

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID - 020
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura localiva consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
CONTRATAR PERSONAL COMPETENTE Y CALIFICADO	DESARROLLAR EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN	NIVEL DE DESEMPEÑO	SUMATORIA DE PUNTAJES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO # TOTAL DE FUNCIONARIOS	PUNTAJE	Mínimo 50	SEMESTRAL	Gerente
		HORAS DE CAPACITACIÓN	SUMATORIA TOTAL DE LAS HORAS RECIBIDAS POR PERSONA # DE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	HORAS	Mínimo 5	SEMESTRAL	Gerente

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑÓN EZ	GERENTE	

I

 <p>PRESTEGAS LTDA</p>	<p>CARACTERIZACION DE PROCESO</p> <p>COMPRAS</p>	<p>CODIGO: CP-007-01</p>
		<p>Fecha creación:</p> <p>NOVIEMBRE 30 DE 2008</p>

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Compras	Jefe de Compras	APOYO
Objetivo		
Determinar las actividades necesarias para asegurar que los proveedores existentes cumplan con los criterios de evaluación requeridos por la organización.		
Alcance		
Aplica a la compra de productos y servicios que inciden en la calidad de la realización del producto o sobre el producto final.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cilente
TODOS LOS PROCESOS DEL SGSC	Necesidades, requerimientos de servicios. Necesidades, requerimientos de materias primas, insumos.	P	Identificar los productos y servicios a comprar que afectan la calidad de la prestación de los servicios.	• Jefe de Compras	• Listado de proveedores, bienes y servicios F-008	Proceso Compras Otros Procesos
GESTION GERENCIAL	Directrices Política de compra Requisitos ISO 9001:2000	P	Definir criterios para seleccionar y evaluar proveedores.	• Jefe de Compras	• Listado de proveedores, bienes y servicios. F-008 • Evaluación y selección de proveedores. F-009	Proceso Compras
TODOS LOS PROCESOS DEL SGC	Solicitud de materia prima e insumos.	P	Determinar los requisitos del producto y/o servicio a comprar (calidad, tiempo de entrega, presupuesto, etc.)	• Jefe de Compras	• Se realiza la solicitud telefónicamente al proveedor.	Proveedores


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
TODOS LOS PROCESOS DEL SGC	Solicitud de servicios a subcontratar.	H	Diligenciamiento y envío de una carta de solicitud de cotización.	• Jefe Compras de	• Registro de proveedores de bienes y servicios. F – 007	Proceso de Compras
PROVEEDORES	-Cotización. -Información de materiales y servicios. -Muestra de productos.	H	Seleccionar proveedores.	• Jefe compras de	• Evaluación y selección de proveedores. F – 009	• Proveedores • Compras
TODOS LOS PROCESOS DEL SGC	-Orden de compra. -Requisitos de producto y/o servicio a comprar. -Evaluación y selección de proveedores.	H	Documentar los requisitos de la compra.	• Jefe compras de	• Orden de compra diligenciada y aprobada. F – 010 • Contrato	Todos los procesos del SGC
GESTION DE COMPRAS CIENTES	-Indicadores de gestión. -Reevaluación de proveedores -Costos -Quejas, reclamos	H	Contactar y disponer de proveedores de contingencia para productos y servicios críticos por costos, disponibilidad, calidad, etc.	• Jefe Compras de	• Desarrollo de proveedores ID – 002	Proceso Compras
TODOS LOS PROCESOS	Comportamiento de productos y/o servicios comprados	V	Reevaluación de los proveedores	• Jefe compras de	• Reevaluación de proveedores F – 011	Compras Proveedores
PROVEEDORES	Material comprado. Factura de compra	V	Recepción e Inspección los materiales comprados.	• Jefe de Mantenimiento	• Verificación en Orden de Compra F – 010 • Factura de compra aceptada. • Reporte de material no conforme F – 012	Almacén Proveedores Contabilidad
GESTION DE COMPRAS	-Resultados del Proceso -Cumplimiento de Planes -Datos del proceso: No Conformidades	V	Seguimiento y medición de los factores críticos del proceso	• Jefe de Compras	• Presentación de indicadores de Gestión F – 013 • Cumplimiento del cronograma de compras (Ver F- 039)	Gestión Gerencial

<p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>-Procedimiento acciones correctivas. -Procedimiento acciones preventivas y de mejora. -Evaluación de proveedores -No conformidades de productos</p>	<p>A</p>	<p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General 	<p>Solicitud de Acciones de Mejora F - 014 Planes de acción F - 015</p>	<p>Todos los procesos del SGC. Proveedores</p>
---	----------	---	---	--	---

<p>DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE</p>	<p>Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR</p>	<p>Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020</p>
<p>SEGUIMIENTO Y MEDICION</p>	<p>Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la implementación y/o Mejora del SGC.</p>
<p>RECURSOS</p>	<p>Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.</p>

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Determinar las actividades necesarias para asegurar que las proveedurías existentes cumplan con los criterios de evaluación requeridos por la organización.	Cumplir con los con los criterios de evaluación requeridos por la organización	<u>REVALUACION DE PROVEEDORES</u>	$\frac{\text{PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LA REVALUACION DE LOS PROVEEDORES DE CLASE A}}{\text{TOTAL PROVEEDORES CLASE A}} \times 100$	%	MINIMO 30%	SEMESTRAL	GERENTE GENERAL

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑON EZ	GERENTE	

	CARACTERIZACION DE PROCESO	CODIGO: CP-008-01
	MANTENIMIENTO	Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	APOYO
Objetivo		
Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que intervienen en los diferentes procesos		
Alcance		
Aplica para las actividades del proceso de Mantenimiento definidos por PRESTEGAS LTDA.		


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
PROCESO MANTENIMIENTO	Lista de Chequeo	P	Diagnostico general de los equipos existentes en la empresa	• Jefe de mantenimiento	Diagnostico general de equipos F – 041	Proceso Mantenimiento
PROCESO MANTENIMIENTO	Lista de Actividades	p	Realizar el cronograma de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo	• Jefe de mantenimiento	Cronograma de Actividades F – 039	Proceso Mantenimiento Todos los procesos del SGC
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Necesidades y requerimientos de Formato Revisión	H	Mantenimiento preventivo y correctivo de los incidentes presentados en cada área	• Jefe de mantenimiento	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos diligenciado F – 042	Proceso Mantenimiento Todos los procesos del S.G.C
PROCESO MANTENIMIENTO	Ficha Individual de Control	H	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	• Jefe de mantenimiento	Ficha Individual de Control de los dispositivos de seguimiento y medición Diligenciada F – 043	Proceso Mantenimiento Gestión Gerencial

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cilente
GESTIÓN DE CALIDAD	Cuadro general de Indicadores de gestión. Resultados de la gestión del proceso Mantenimiento	V	Recolección de datos de resultados del proceso y presentación de los indicadores de gestión para medir el desempeño y el cumplimiento de los objetivos.	• Gerente	Presentación de Indicadores de Gestión F – 013	Proceso Gerencial Proceso Gestión de la Calidad
GESTION DE CALIDAD	Procedimiento acciones correctivas. Procedimiento acciones preventivas y de mejora. No conformidades de productos Reclamos	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.	• Gerente	Solicitud de Acciones de Mejora F – 014 Planes de acción F – 015	Todos los procesos del SGC Clientes

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACION DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P.Y.G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que intervienen en los diferentes procesos	Mantenimiento de los equipos existentes	<u>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</u>	$\frac{\text{NUMERO DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS}}{\text{NUMERO DE EQUIPOS EXISTENTES}} \cdot 100$	%	MINIMO 50%	SEMESTRAL	GERENTE GENERAL

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboro	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑONEZ	GERENTE	

 PRESTEGAS LTDA	CARACTERIZACION DE PROCESO	codigo: CP-009-01
	CONTABILIDAD	Fecha creación: NOVIEMBRE 30 DE 2008

Nombre del Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
CONTABILIDAD	Jefe Área	APOYO
Objetivo		
Establecer las actividades de procesamiento de información de entradas y salidas financieras y tributarias relacionadas con las actividades de PRESTEGAS LTDA		
Alcance		
Aplica para las actividades de Contabilidad definidos por PRESTEGAS LTDA.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
GESTION GERENCIAL DIAN	Cumplimiento de requisitos de ley. Calendario tributario	P	Determinación de los tipos de impuesto obligatorio por régimen. Programación de fechas de presentación y pago de las obligaciones fiscales.	• Jefe de Área	Programación de obligaciones tributarias F-027	Proceso Contabilidad Gestión gerencial
PROVEEDORES CLIENTES EMPLEADOS ENTIDADES FINANCIERAS	Facturas de compra Facturas de ventas Planillas de nómina Extractos bancarios	H	Recolección de soportes de la información de entradas y salidas contables. Archivo de documentos generados Generar back up de la información contable.	• Jefe de Área	Asientos contables. (Archivo general)	Proceso Contabilidad

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida/documento o registro	Cliente
GESTIÓN CONTABLE GESTION GERENCIAL	Programación de obligaciones tributarias Disponibilidad de efectivo.	H	Informes financieros. Presentación y aprobación. Análisis e interpretación de los estados financieros Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Jefe de Área 	Informes financieros entregados por la contadora.	Gestión gerencial Entidades financieras Proveedores Otras entidades
PROCESO CONTABLE	Cuadro general de indicadores de gestión. Resultados de la gestión Contable	V	Recolección de datos de resultados del proceso y presentación de los indicadores de gestión para medir el desempeño y el cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	Presentación de indicadores de Gestión. F – 013	Proceso Gerencial Proceso Gestión de la Calidad
GESTIÓN CONTABLE GESTION GERENCIAL GESTION DE CALIDAD	No conformidades del proceso Resultados de la revisión gerencial Procedimiento acciones correctivas Procedimiento acciones preventivas y de mejora	A	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	Solicitud de Acciones de Mejora F – 014 Planes de acción F – 015	Gestión Gerencial

DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad MC-001; Procedimiento Control de Documentos PD-001; Procedimiento Control de Registros PD-002 Procedimiento de Acciones Correctivas PD-005; Procedimiento de Acciones Preventivas y Mejora PD-004 Organigrama ID-004; Misión, Visión, Principios Corporativos ID-006; Mapa de Procesos ID-007 Política de Calidad y Objetivos de Calidad ID-011
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS A CUMPLIR	Matriz Procesos VS Requisitos ISO 9001:2000 ID -020
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Resultados Auditorías Internas. Acciones derivadas de Revisión por la Dirección. Presentación de Indicadores de Gestión. Seguimiento al Informe de Avance en la Implementación y/o Mejora del SGC.
RECURSOS	Humanos: Gerente, Coordinador administrativo y de la calidad, Secretaria de Gerencia Financieros: P y G mensual, distribución de la responsabilidad frente a los costos y gastos de la empresa. Infraestructura: Infraestructura locativa consistente en área de oficina, equipos informáticos, sistemas de comunicación y archivo de documentación.

OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Establecer las actividades de procesamiento de información de entradas y salidas financieras y tributarias relacionadas con las actividades de PRESTEGAS LTDA.	Establecer las programaciones financieras	<u>CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTABLES</u>	$\frac{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{NUMERO DE ACTIVIDADES PLANEADAS}} \times 100$	%	MÍNIMO 70%	SEMESTRAL	GERENTE GENERAL

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	FIRMA
Aprobó	MIGUEL ANGEL ABRIL QUIÑÓN EZ	GERENTE	

ANEXO 3

MAPA DE PROCESOS

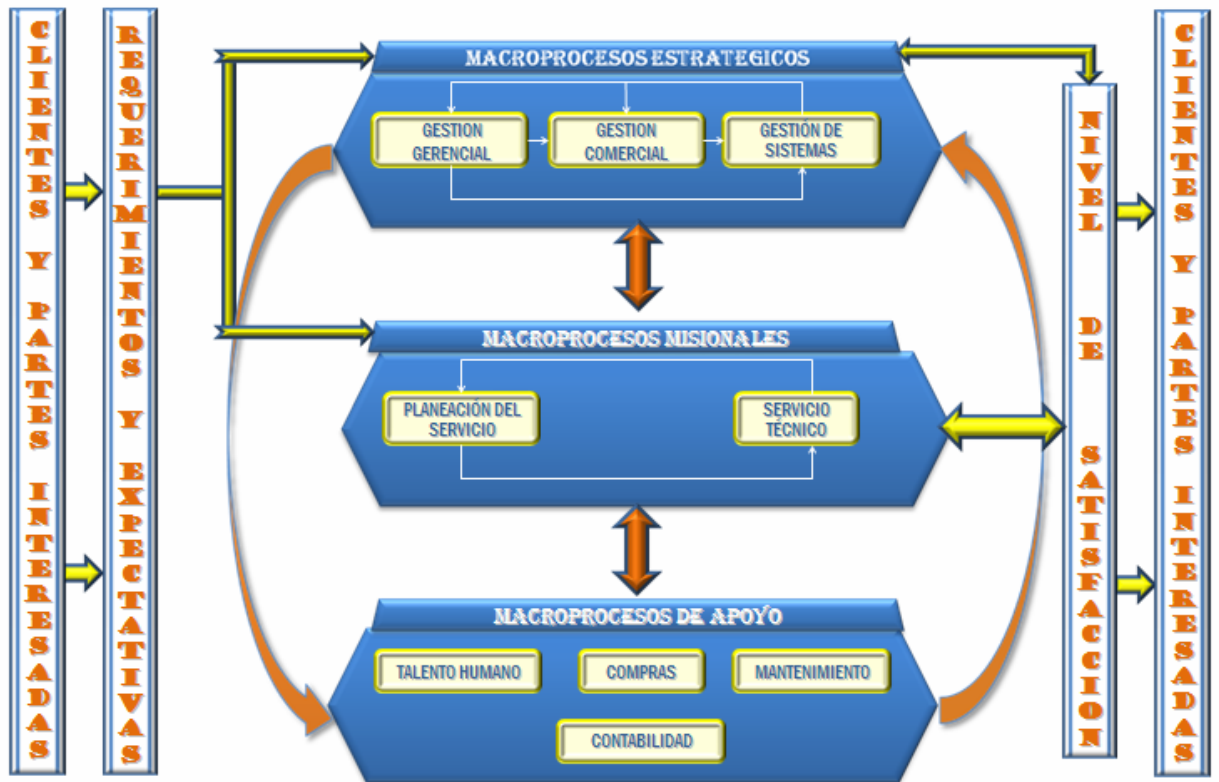


PRESTEGAS LTDA

INSTRUCTIVO
MAPA DE PROCESOS

codigo: ID-007-01

Fecha creación:
DICIEMBRE 09 DE 2008



ID -007

ANEXO 4
PROCEDIMIENTOS
OBLIGATORIOS

 PRESTEGAS LTDA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código : PD -001 -01
		Fecha de Creación: ENERO 10 DE 2009

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y los responsables para la aprobación, revisión, actualización, modificación, identificación y distribución de los documentos que hacen parte del Sistema de Calidad de la Organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de uso obligatorio cada vez que se requiera realizar las actividades relacionadas con su objetivo en la empresa. Inicia una vez se desee crear y actualizar un documento y termina con la divulgación del nuevo documento y anulación de la versión obsoleta.

3. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Plan de la calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

4. ACTIVIDADES**4.1 CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:**

#	Actividad	Responsable
1.	Identificar la necesidad de crear y/o modificar un documento	Cualquier cliente interno.
2.	Diligenciar el formato F-004 "Solicitud de creación o modificación de documentos" .	Cliente Interno solicitante
3.	Entregar el formato diligenciado al Coordinador Administrativo y de Calidad	Cliente Interno solicitante.
4.	Si es un documento nuevo, crear el documento en borrador según el I-001, "Creación y Elaboración de documentos" . Si es una modificación se sustenta en el formato F-004 .	Coordinador Administrativo y de Calidad con la ayuda del Cliente Interno solicitante.
5.	Pasar el documento al Comité de Calidad con el formato F-004 "Solicitud de creación o modificación de documentos" .	Coordinador Administrativo y de Calidad
6.	Si la revisión tiene sugerencias, hacer las correcciones pertinentes y:	Coordinador Administrativo y de Calidad.

	-Si es un documento nuevo, crear documento final, teniendo en cuenta el I-001, " Creación y Elaboración de documentos ". -Si solo es una modificación realizarlas de acuerdo a lo acordado y aprobado por el comité de calidad.	
7.	El Gerente o El Coordinador Administrativo y de Calidad aprueba la solicitud mediante su firma en el formato F-004 " Solicitud de creación o modificación de documentos ".	Gerente o Coordinador Administrativo y de Calidad.
8.	Actualizar el " Listado maestro de documentos internos " F-002 ingresando el nuevo documento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.
9.	Distribuir y divulgar el documento. Según el numeral 4.3 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad

4.2 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	La aprobación de los documentos se hará mediante la firma de aprobación en la casilla definida para ello en el documento y en los casos en que este no la tenga es valida la aprobación dada en el formato F-004 " Solicitud de creación o modificación de documentos ".	Gerente. Responsables de procesos. Coordinador Administrativo y de Calidad.

4.3 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	El control de la distribución de los documentos se hace a través del formato " Listado de distribución y divulgación de documentos ". F-005	Coordinador Administrativo y de Calidad.
3.	En caso de hacer entrega de un documento a un nuevo propietario, actualizar la Lista de Distribución de dicho Documento	Coordinador Administrativo y de Calidad.
4.	Distribuir el Documento, haciendo su entrega a las personas responsables de los procesos implicados en el documento y definidas en la lista de distribución. Recoger y disponer de los documentos obsoletos como se define en el numeral 4.5 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.

4.4 ANULACIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	Identificar la necesidad de anular un documento.	Cualquier cliente interno
2.	Diligenciar el formato F-004 " Solicitud de creación o modificación de documentos ".	Cliente interno solicitante
3.	Entregar el formato diligenciado al Comité de calidad.	Cliente interno Solicitante
4.	El Comité de Calidad analiza la solicitud y toma la decisión para la aprobación o no de la anulación del documento. Se deja registro de la aprobación o rechazo en el F-004.	Coordinador Administrativo y de calidad.
5.	En caso de que se apruebe su anulación, deben recogerse todos los documentos obsoletos, según la lista de distribución del documento o del formato " Listado de distribución y divulgación de documentos ". F-005, y darles disposición según lo establecido en el numeral 4.5 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.

6.	Actualizar el listado maestro de documentos internos con la respectiva anulación del documento. (F- 002).	Coordinador Administrativo y de Calidad.
----	--	--

4.5 DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS:

#	Actividad	Responsable
1.	Determinar la obsolescencia del documento por modificación, anulación u otra causa.	Responsable del documento.
2.	Determinar la necesidad de conservación del documento obsoleto	Responsable del documento. Coordinador Administrativo y Calidad.
3.	Identificar el documento obsoleto con sello de "DOCUMENTO OBSOLETO", y mantenerlo archivado en contenedor apropiado y que garantice el uso inapropiado de estos tipos de documentos	Responsable del documento.
4.	Los documentos obsoletos que no se requieran para ser conservados como tal, pueden ser utilizados como papel reciclable, mediante una apropiada y clara señal en el documento. Los demás deben ser destruidos para evitar su mal uso	Coordinador Administrativo y de calidad.

4.6 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS:

#	Actividad	Responsable
1.	El control de los documentos externos que afecten la eficacia del sistema de calidad de la organización, tales como: Normas, Leyes, Decretos, Especificaciones técnicas, y otros documentos que se consideren necesario controlar en cuanto a su actualización y distribución en la organización, se realiza mediante el formato "Listado de documentos externos" F-003.	Coordinador Administrativo y de calidad.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F-002 Listado maestro de documentos internos

F-003 Listado de documentos externos

F-004 Solicitud de creación o modificación de documentos

F-005 Listado de distribución y divulgación de documentos

ID-001 Instructivo creación y Elaboración de documentos

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
01	10-01-09	LIBERACION

	NOMBRE	CARGO	
Elaboro	Comité de Calidad	COMITÉ DE CALIDAD	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Código : PD – 002 -01
		Fecha de Creación: ENERO 10 DE 2009

1. OBJETIVO

Definir el control de los registros de calidad respecto a la identificación, recuperación, almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Calidad como evidencias de la implementación del Sistema de Calidad y la conformidad con los requisitos especificados del producto y clientes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a toda la documentación de los Sistemas de Gestión implementados en Prestegas Ltda.

3. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.

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

4. ACTIVIDADES

#	Actividad	Responsable
1.	Identificación de Registros: Todos los registros deben identificar claramente su naturaleza y/o función a través de un título y/o código guía que facilite su identificación y control.	Gerente, Jefes, Responsables de cada proceso.
2.	Recuperación de Registros: Cada Proceso es responsable de la recolección y archivo de sus registros, de acuerdo a la actividad a la que pertenezca este registro. Todo registro es archivado por el personal responsable de emitir la evidencia durante la ejecución, verificación o revisión de un proceso para evaluar la conformidad con los requerimientos especificados. Los registros archivados se encuentran organizados por tipo de documento, por proveedor, por cliente y en orden consecutivo y/o cronológico.	Gerente, Jefes, Responsables de cada proceso.
3.	Almacenamiento: El almacenamiento de los registros de los sistemas de gestión es realizado de acuerdo a su medio soporte, así: Impresos: Se almacenan en contenedores tales como Azs, fólderes, carpetas, estantes y archivadores que preserven su estado, ubicados donde se ejecuta la evidencia o actividades para facilitar su manejo. Magnético: Se almacenan en el equipo del responsable del proceso en carpetas magnéticas debidamente identificadas y controladas en su acceso y con respaldo en back up según la	Gerente, Jefes, Responsables de cada proceso.

	frecuencia establecida por el responsable.	
4.	Protección y tiempo de retención: Las disposiciones de almacenamiento de los registros garantizan la protección para la preservación de su estado durante su tiempo de uso y el tiempo de retención. El acceso y los tiempos de retención definidos y especificados en el " Listado Maestro de Registros" F-006 garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas en cuanto recuperación y consulta de los registros cuando esta se requiera.	Gerente, Jefes, Responsables de cada proceso.
5.	Disposición: La disposición de los registros se especifica en el " Listado Maestro de Registros" F-006 . Los registros pertinentes a proveedores deben ser mantenidos de acuerdo a los numerales anteriores.	Gerente, Jefes, Responsables de cada proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F - 006 Listado maestro de registros

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VERSIÒN	DESCRIPCION
01	10 / 01 /2009	LIBERACION

	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	Comité de Calidad	Comité de Calidad	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador de Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Abril	Gerente	

 PRESTEGAS LTDA	AUDITORIAS INTERNAS	Código : PD – 003 -01
		Fecha de Creación: MARZO 02 DE 2009

1. OBJETIVO

Este procedimiento define la metodología a seguir en las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad de la Organización con el fin de asegurar la implementación efectiva de los objetivos y políticas relacionados con el Manual del Sistema de Calidad.

1. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la verificación del sistema de gestión de la calidad de la organización, según los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001: 2008.

3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se referencia de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 y la NTC-ISO 19011:2002:

Auditoria

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

Programa de la auditoria

Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoria

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria

Evidencia de la auditoria

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

Nota: La evidencia de la auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoria

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

Nota: Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoria

Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

Cliente de la auditoria

Organización o persona que solicita una auditoria.

Auditado

Organización o proceso que es auditado.

Auditor

Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

Equipo auditor

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.

Notas:

- 1) Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo.
- 2) El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos.
- 3) Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

4. ACTIVIDADES

#	Actividad	Responsable
1.	<u>Programa de Auditorías.</u> Las Auditorías se programan y se realizan dependiendo de la importancia de la actividad auditada y el programa de ejecución está mostrando en el formato "Programa Auditorías Internas" F-031	Gerencia Coordinador de Calidad.
3.	<u>Conformación del equipo auditor.</u> Las auditorías al Sistema de Calidad son realizadas por un equipo Auditor Interno conformado por: <ul style="list-style-type: none"> • Auditor interno líder: • Auditores internos: Como requisito básico para conformar este equipo se tomo en cuenta que estos funcionarios hubiesen recibido capacitación en fundamentos básicos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y la norma NTC-ISO 19011:2002. Con el fin de que las auditorías sean realizadas por personal independiente del área a auditar, el equipo se formo con funcionarios de áreas diferentes. La selección de los auditores internos se realiza mediante lo definido en el formato "Selección, evaluación y mejora de la competencia auditores internos" F-036	Gerencia Coordinador de Calidad.
4.	<u>Realización de las Auditorías.</u> Las auditorías al Sistema de Calidad son realizadas por el equipo auditor Interno definido en el programa de auditoría.	Coordinador de Calidad.

	<p>La realización de la auditoría interna se hace de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Elaboración del plan de auditoría, responsable auditor líder. Ver formato "Plan de auditoría interna" F-032 2) Elaboración de listas de chequeo. 3) Reunión de apertura. 4) Recolección, verificación de la información y generación de hallazgos de la auditoría. Ver formato "Hallazgos de la auditoría" F-033 	
5.	<p><u>Elaboración de Informe de la auditoría</u></p> <p>Cuando se encuentran no conformidades en el proceso de auditoría interna, estas se reportan en el "Informe final de auditoría interna" F-030</p> <p>El informe final de la auditoría interna es presentado a la gerencia y a los responsables de las áreas auditadas en la reunión de cierre.</p>	Auditor Líder
6	<p><u>Toma de Acciones Correctivas y de Mejora</u></p> <p>Las acciones correctivas y de mejoramiento que se deban realizar derivadas del informe de auditoría se realizan en el formato "Plan de Acciones Correctivas y de Mejoras de Auditorías" F-037</p> <p>Cuando se reporta una no conformidad mayor, queda a opción de la exigencia del auditor la utilización del formato "Solicitud de acciones de mejora" F-014</p>	Auditados
7	<p><u>Seguimiento a la implementación de Acciones Correctivas y de Mejora</u></p> <p>De acuerdo al o los "Plan de Acciones Correctivas y de Mejoras de Auditorías" F-037, y los "Solicitud de acciones de mejora" F-014, resultantes en las actividades post-auditoría, se lleva a cabo la verificación por parte de cada auditor Interno y registra la implementación y eficacia de la acción correctiva tomada. Si la acción tomada cumple satisfactoriamente se cierra la no conformidad estampando firma y fecha en el formato respectivo.</p>	Auditores internos
8	<p><u>Evaluación de la competencia del equipo auditor interno.</u></p> <p>Mediante la evaluación del desempeño de los auditores internos realizada mediante el formato "Selección, evaluación y mejora de la competencia auditores internos" F-036. Y los informes del auditor líder, se toman acciones a mejorar la capacidad del equipo auditor interno.</p>	Coordinador de Calidad.
9	<p><u>Revisión por la Gerencia</u></p> <p>La Gerencia revisa el Sistema de Calidad a través de la reunión de cierre de cada Auditoría Interna.</p>	Gerencia

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F-014 Solicitud de acciones de mejora

F-031 Programa de auditoria

F-036 Selección, evaluación y mejora de la competencia auditores internos

F-032 Plan de auditoria

F-033 Hallazgos de la auditoria

F-034 Evaluación del sistema de calidad


F-037 Plan de Acciones Correctivas y de Mejoras de Auditorias

F-030 Informe final auditoria interna

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
01	10/03/2009	LIBERACION

	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	Comité de Calidad	Comité de Calidad	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador de Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Abril	Gerente	

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código : PD - 004 -01
		Fecha de Creación: ENERO 10 DE 2009

1. OBJETIVO

Este procedimiento define la metodología para analizar las posibles ocurrencias de fallas o No conformidades potenciales, su severidad y la posibilidad de detección, antes de que éstas se presenten, para establecer las medidas preventivas para evitarlas o disminuir la posibilidad de su aparición. Igualmente identificar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para aumentar el estándar alcanzado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la compañía en lo siguientes casos:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Identificar oportunidades de mejora y evaluar la necesidad de actuar para aumentar el estándar alcanzado.

3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se referencia de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminarla la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable para prevenir su ocurrencia.
- **MEJORA CONTINUA:**
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción tomada para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.

4. ACTIVIDADES**4.1 CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:**

#	Actividad	Responsable
1.	<u>Identificar las oportunidades de mejora y las no conformidades Potenciales:</u> Análisis de tendencias de problemas y riegos potenciales,	Cualquier cliente interno.

	basándose en los datos que arrojan los indicadores de calidad y registros con base en dificultades con los proveedores, problemas en el proceso, fallas en la inspección, quejas o reclamos del cliente, reportes de servicios, entre otros.	
2.	Análisis de la oportunidad de mejora o problema potencial: Revisa la información concluida y diligencia el formato "Solicitud de Acciones de Mejora" F-014 . Toma las acciones pertinentes del caso, de manera personal o en equipo Dependiendo de la magnitud del problema. En los casos en que se requiera ampliar el contenido de la acción a tomar en cuanto a planes, actividades, fechas, responsables, se hará uso del formato "Planes de acción" F-015 .	Cliente Interno solicitante.
3.	Realiza seguimiento al estado de la "Solicitud de Acciones de Mejora" F-014 para tener el control en su implementación y hacer el respectivo seguimiento evaluando su efectividad a través del tiempo y a su vez verificando la no reincidencia del problema en el formato "Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora" F-038	Coordinador de Calidad.
4.	Seguimiento y revisión por parte de la gerencia a las acciones tomadas: Los resultados finales de las acciones correctivas, preventivas y de mejora son sometidos al seguimiento y revisión por parte de la gerente y este seguimiento y revisión es registrado en el formato "Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora" F-038	Gerente

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F-014 Reporte de Acciones de Mejora

F-057 Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora

F-015 Planes de acción

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
01	10 / 01/ 2009	LIBERACION

	NOMBRE	CARGO	
Elaboro	Comité de Calidad	COMITÉ DE CALIDAD	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	

 PRESTEGAS LTDA	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	Código : PD – 005 -01
		Fecha de Creación: ENERO 10 DE 2009

1. OBJETIVO

Este procedimiento define la metodología para realizar las acciones correctivas para eliminar los problemas detectados interna y externamente y para evitar su reincidencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la compañía en lo siguientes casos:

- Una queja formal del cliente.
- Discrepancias mayores detectadas al Sistema de calidad.
- Cualquier problema o no conformidad detectada en su proceso.
- Queda a disposición del empleado el utilizar esta metodología para solucionar cualquier tipo de problema.

3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se referencia de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminarla causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.
- **MEJORA CONTINUA:**
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción tomada para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.

4. ACTIVIDADES**4.1 CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:**

#	Actividad	Responsable
1.	Identificar la discrepancia, problema u oportunidad de mejora: Una vez detectada o conocida la situación, notifica por escrito y/o cualquier otro medio el incumplimiento al líder del proceso o a la persona contacto, la cual a su vez informa del problema al Gerente y/o coordinador Administrativo y de calidad quienes designaran el responsable de la solución.	Cualquier cliente interno.

	Si la situación es presentada en un formato propio del cliente y este sugiere que se le conteste en él, se diligenciará y se archivará este formato como evidencia de la solución.	
2.	Servicio al cliente: Canalizar los problemas e inquietudes del cliente interno y del cliente externo y de propender porque la organización encuentre una solución rápida y efectiva a cualquier No-conformidad igualmente es el responsable de medir la satisfacción del cliente externo, para ello proceden como se describe en el instructivo "Servicio al cliente" ID-023.	Director Comercial
3.	Análisis del problema: Revisa la información recibida y define la necesidad de generar el "Reporte de Acciones de Mejora" F-014 e inicia su diligenciamiento. Toma las acciones del caso pertinentes de manera personal o en equipo dependiendo de la magnitud del problema y reporta las acciones tomadas en el formato F-014	Cliente Interno solicitante.
4.	Realiza seguimiento al estado de los "Solicitud de Acciones de Mejora" F-014 para tener el control en su implementación y hacer el respectivo seguimiento evaluando su efectividad a través del tiempo y a su vez verificando la no reincidencia del problema en el formato "Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora" F-038	Coordinador de Calidad.
5.	Seguimiento y revisión por parte de la gerencia a las acciones tomadas: Los resultados finales de las acciones correctivas, preventivas y de mejora son sometidos al seguimiento y revisión por parte de la gerente y este seguimiento y revisión es registrado en el formato "Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora" F-038.	Gerente

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F-014 Reporte de Acciones de Mejora

F-057 Resumen y seguimiento de Acciones de Mejora

ID-023 Instructivo Servicio al cliente"

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
01	10/01/2009	LIBERACION

	NOMBRE	CARGO	
Elaboro	Comité de Calidad	COMITÉ DE CALIDAD	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	

 PRETEGAS LTDA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PD -001 -01
		Fecha de Creación: ENERO 10 DE 2009

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y los responsables para la aprobación, revisión, actualización, modificación, identificación y distribución de los documentos que hacen parte del Sistema de Calidad de la Organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de uso obligatorio cada vez que se requiera realizar las actividades relacionadas con su objetivo en la empresa. Inicia una vez se desee crear y actualizar un documento y termina con la divulgación del nuevo documento y anulación de la versión obsoleta.

3. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Plan de la calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

4. ACTIVIDADES**4.1 CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:**

#	Actividad	Responsable
1.	Identificar la necesidad de crear y/o modificar un documento	Cualquier cliente interno.
2.	Diligenciar el formato F-004 “Solicitud de creación o modificación de documentos”.	Cliente Interno solicitante
3.	Entregar el formato diligenciado al Coordinador Administrativo y de Calidad	Cliente Interno solicitante.
4.	Si es un documento nuevo, crear el documento en borrador según el ID-001, “Creación y Elaboración de documentos”. Si es una modificación se sustenta en el formato F-004.	Coordinador Administrativo y de Calidad con la ayuda del Cliente Interno solicitante.
5.	Pasar el documento al Comité de Calidad con el formato F-004 “Solicitud de creación o modificación de documentos”.	Coordinador Administrativo y de Calidad
6.	Si la revisión tiene sugerencias, hacer las correcciones	Coordinador Administrativo

	pertinentes y: -Si es un documento nuevo, crear documento final, teniendo en cuenta el ID-001, "Creación y Elaboración de documentos". -Si solo es una modificación realizarlas de acuerdo a lo acordado y aprobado por el comité de calidad.	y de Calidad.
7.	El Gerente o El Coordinador Administrativo y de Calidad aprueba la solicitud mediante su firma en el formato F-004 "Solicitud de creación o modificación de documentos"..	Gerente o Coordinador Administrativo y de Calidad.
8.	Actualizar el "Listado maestro de documentos internos" F-002 ingresando el nuevo documento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.
9.	Distribuir y divulgar el documento. Según el numeral 4.3 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad

4.2 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	La aprobación de los documentos se hará mediante la firma de aprobación en la casilla definida para ello en el documento y en los casos en que este no la tenga es valida la aprobación dada en el formato F-004 "Solicitud de creación o modificación de documentos".	Gerente. Responsables de procesos. Coordinador Administrativo y de Calidad.

4.3 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	El control de la distribución de los documentos se hace a través del formato "Listado de distribución y divulgación de documentos". F-005	Coordinador Administrativo y de Calidad.
3.	En caso de hacer entrega de un documento a un nuevo propietario, actualizar la Lista de Distribución de dicho Documento	Coordinador Administrativo y de Calidad.
4.	Distribuir el Documento, haciendo su entrega a las personas responsables de los procesos implicados en el documento y definidas en la lista de distribución. Recoger y disponer de los documentos obsoletos como se define en el numeral 4.5 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.

4.4 ANULACIÓN DE DOCUMENTOS:

#	Actividad	Responsable
1.	Identificar la necesidad de anular un documento.	Cualquier cliente interno
2.	Diligenciar el formato F-004 "Solicitud de creación o modificación de documentos".	Cliente interno solicitante
3.	Entregar el formato diligenciado al Comité de calidad.	Cliente interno Solicitante
4.	El Comité de Calidad analiza la solicitud y toma la decisión para la aprobación o no de la anulación del documento. Se deja registro de la aprobación o rechazo en el F-004.	Coordinador Administrativo y de calidad.
5.	En caso de que se apruebe su anulación, deben recogerse todos los documentos obsoletos, según la lista de distribución del documento o del formato "Listado de distribución y divulgación de documentos". F-005, y darles disposición según lo establecido en el numeral 4.5 de este procedimiento.	Coordinador Administrativo y de Calidad.

6.	Actualizar el listado maestro de documentos internos con la respectiva anulación del documento. (F- 002).	Coordinador Administrativo y de Calidad.
----	---	--

4.5 DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS:

#	Actividad	Responsable
1.	Determinar la obsolescencia del documento por modificación, anulación u otra causa.	Responsable del documento.
2.	Determinar la necesidad de conservación del documento obsoleto	Responsable del documento. Coordinador Administrativo y Calidad.
3.	Identificar el documento obsoleto con sello de "DOCUMENTO OBSOLETO", y mantenerlo archivado en contenedor apropiado y que garantice el uso inapropiado de estos tipos de documentos	Responsable del documento.
4.	Los documentos obsoletos que no se requieran para ser conservados como tal, pueden ser utilizados como papel reciclable, mediante una apropiada y clara señal en el documento. Los demás deben ser destruidos para evitar su mal uso	Coordinador Administrativo y de calidad.

4.6 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS:

#	Actividad	Responsable
1.	El control de los documentos externos que afecten la eficacia del sistema de calidad de la organización, tales como: Normas, Leyes, Decretos, Especificaciones técnicas, y otros documentos que se consideren necesario controlar en cuanto a su actualización y distribución en la organización, se realiza mediante el formato "Listado de documentos externos" F-003.	Coordinador Administrativo y de calidad.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

F-002 Listado maestro de documentos internos

F-003 Listado de documentos externos

F-004 Solicitud de creación o modificación de documentos

F-005 Listado de distribución y divulgación de documentos

ID-001 Instructivo creación y Elaboración de documentos

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
01	10-01-09	LIBERACION

ITEM	NOMBRE	CARGO	
Elaboro	Comité de Calidad	COMITÉ DE CALIDAD	
Revisó	Miguel Ángel Bautista	Coordinador Calidad	FIRMA
Aprobó	Miguel Ángel Abril	Gerente	

ANEXO M

Instructivo descripción de perfiles

ANEXO N

Capacitación Norma ISO 9001:2000
Equipo de Calidad

ANEXO 0

*Primera sensibilización capacitación ISO
9001: 2000*

PRESTEGAS LTDA



B
I
E
N
V
E
N
I
D
O
S

Estamos comprometidos con ISO 9001:2000



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

Hemos empezado a recorrer el camino

- *Procesos de mejoramiento.*
- *Creación del Copaso – Comité Paritario de Salud Ocupacional.*
- *Conformación del equipo de calidad.*
- *Comienzos del proceso del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000.*
- *Compromiso de la alta dirección y de la organización.*

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

RAZONES PRINCIPALES PARA LA NORMALIZACION



Sin estándares, las acciones emprendidas regresan gradualmente a las antiguas formas de trabajo y reaparece el problema

Si no existe normalización el problema puede aparecer nuevamente cuando se involucren personas nuevas al trabajo



Qué es calidad?

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A



Definiciones

ACTIVIDAD

"HACER LAS COSAS BIEN"

"HACER LAS COSAS BIEN A LA PRIMERA"

PRODUCTO / SERVICIO

"UN PRODUCTO Y/O SERVICIO BUENO"

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

“Inherente”, en contraposición a asignado, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.



ISO 9001:2000

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A



Qué es un SGC

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

Sistema de gestión de calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad



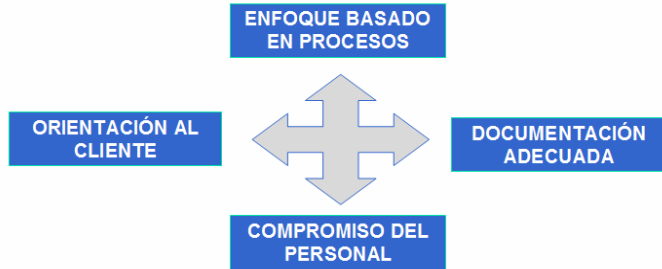
TODA ORGANIZACIÓN TIENE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

NORMA ISO 9001:2000

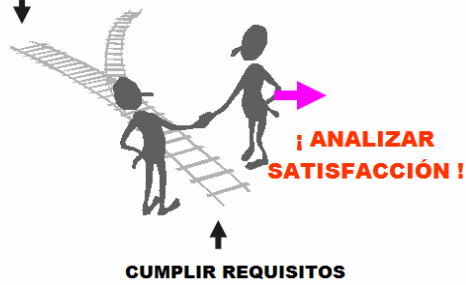
Aspectos clave



NORMA ISO 9001:2000

Orientación al cliente

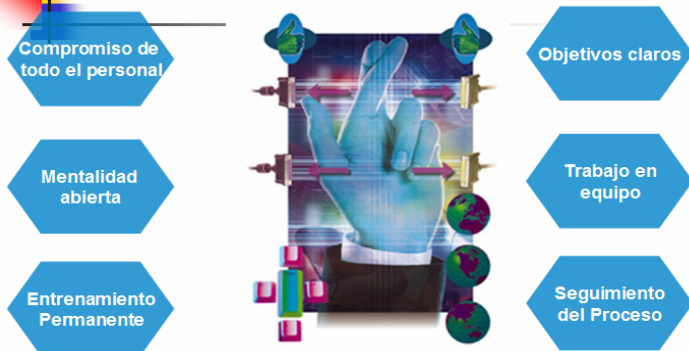
IDENTIFICAR REQUISITOS



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

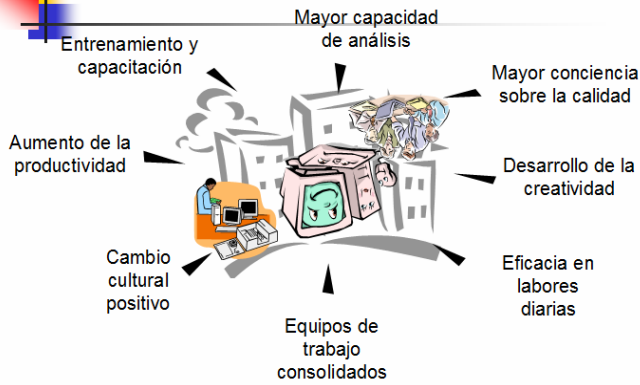
QUE SE REQUIERE?



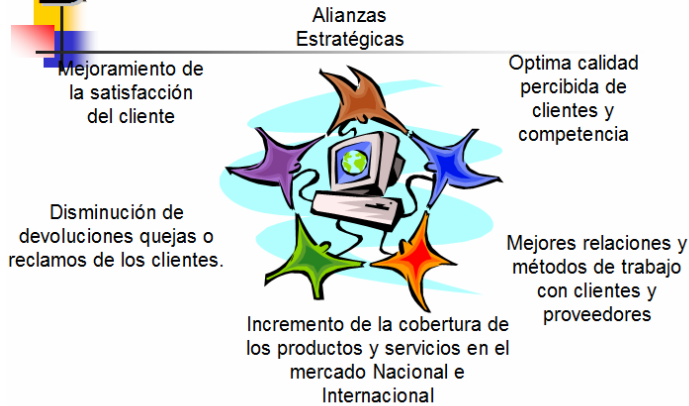


Beneficios

Beneficios internos



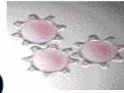
Beneficios externos



EQUIPO DE CALIDAD



Es un equipo conformado por personas para el crecimiento y fortalecimiento de la empresa, buscando la mejora continua de sus procesos a través de una gestión seria y responsable.



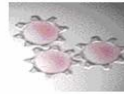
P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

16

MISION

Prestegas Ltda suministra seguridad y confianza en la prestación de servicios técnicos para el mercado del gas combustible con experiencia respaldada por la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, soportados en la calidad humana, técnica y profesional de nuestro personal y la continua actualización tecnológica.



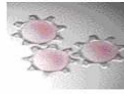
P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

11

VISION

Prestegas Ltda, será en el 2012 una empresa reconocida por la calidad certificada en la prestación de servicios técnicos y logísticos en el mercado del gas combustible, incursionando gradualmente a nivel nacional y con proyección internacional; generando oportunidad laboral y contribuyendo al crecimiento integral de nuestro talento humano, en pro del desarrollo social.



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

18

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Responsabilidad empresarial
- Compromiso
- Calidad
- Servicio
- Sentido de pertenencia
- Competitividad
- Inteligencia organizacional
- Valores morales



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

19

POLITICA DE CALIDAD

Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad, a través de un fortalecimiento institucional y financiero, cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios, soportados en un sistema de calidad certificado, talento humano competente y calificado, crecimiento rentable, fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos.



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

20

AVANCES

- Diligenciamiento del formato datos de la empresa
- Diagnostico general de la empresa.
VER
- Identificación de los principios de la calidad con relación al cliente directo e indirecto.
- Identificación de clientes y partes interesadas.
- Análisis del GAP (Requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Clasificación de los servicios por familias y realización de los flujogramas por cada una de ellas.



P
R
E
S
T
E
G
A
S

L
T
D
A

21

- Clasificación de las necesidades (Explicitas e Implícitas)
- Identificación de las necesidades del cliente y las características del servicio.
- Modificación de la plataforma corporativa (Misión, Visión, Principios corporativos).
- Perfil interno y externo de la empresa (Matriz DOFA y POAM).
- Realización del presupuesto para la implementación y mejora del SGC.



- Estructuración y definición de la política de calidad.
- Identificación de los procesos de Prestegas Ltda.
- Identificación de procesos.
- Mapa de procesos **VER**
- Caracterizaciones **VER**
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. **VER**
- Portafolio de Servicios
- Capacitaciones mensuales **VER**



GRACIAS...

ANEXO P

Listado primera sensibilización ISO 9001

ANEXO Q

*Segunda sensibilización capacitación
plataforma corporativa*

PRESTEGAS LTDA

EQUIPO DE CALIDAD

Es un equipo conformado por personas para el crecimiento y fortalecimiento de la empresa, buscando la mejora continua de sus procesos a través de una gestión seria y responsable. [Ver](#)



MISION

PRESTEGAS LTDA. suministra seguridad y confianza en la prestación de servicios técnicos para el mercado del gas combustible con experiencia respaldada por la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, soportados en la calidad humana, técnica y profesional de nuestro personal y la continua actualización tecnológica.

VISION

PRESTEGAS LTDA, será en el 2012 una empresa reconocida por la calidad certificada en la prestación de servicios técnicos y logísticos en el mercado del gas combustible, incursionando gradualmente a nivel nacional y con proyección internacional; generando oportunidad laboral y contribuyendo al crecimiento integral de nuestro talento humano, en pro del desarrollo social.

POLITICA DE CALIDAD.

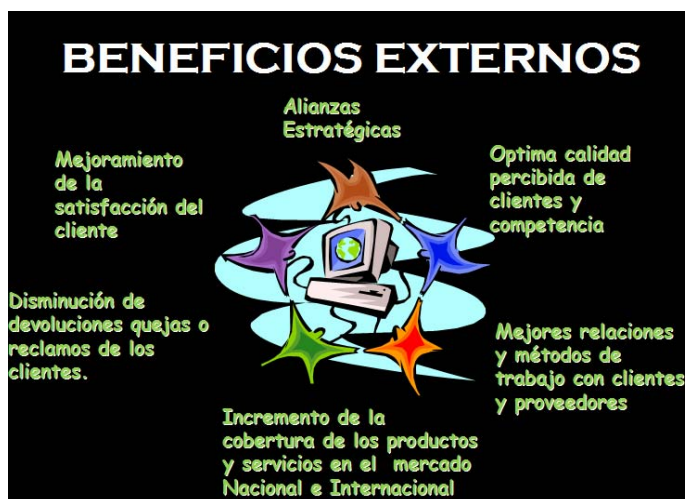
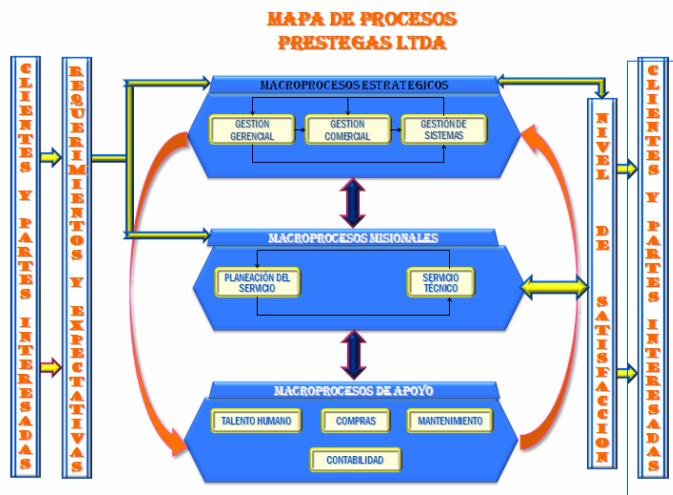
Ofrecer servicios efectivos y garantizados con altos estándares de calidad, a través de un fortalecimiento institucional y financiero, cumpliendo los requerimientos de los clientes y usuarios, soportados en un sistema de calidad certificado, talento humano competente y calificado, crecimiento rentable, fundamentados en la mejora continua de todos nuestros procesos.

[Ver](#)

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Responsabilidad empresarial
- Compromiso
- Calidad
- Servicio
- Sentido de pertenencia
- Competitividad
- Inteligencia organizacional
- [VER](#)
- Valores morales

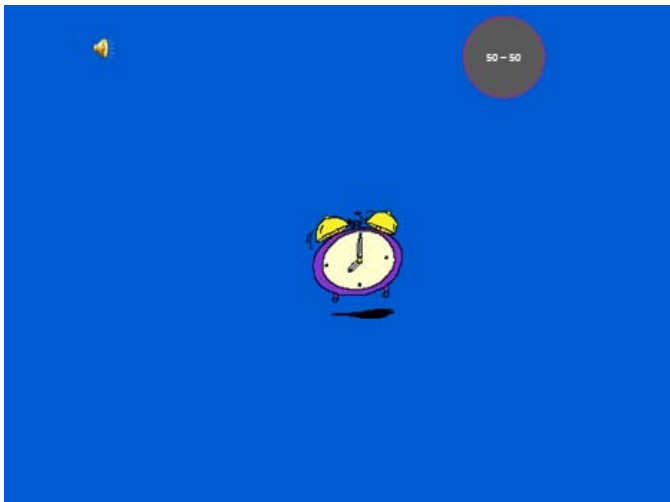






This is the first round of the game. It features a blue background. On the left is a cartoon clock character with a face and hands. In the top center is a red telephone handset icon. To its right is a grey circle containing the text '50 - 50'. Further right is an icon of three people. Below these elements is a large grey arrow-shaped box containing the question '¿quien quiere ser millonario?'. At the bottom, there are four smaller grey arrow-shaped boxes containing the options 'YO', 'TU', 'EL', and 'ELLOS'.

This is the second round of the game, identical in layout to the first. It features a blue background. On the left is a cartoon clock character. In the top center is a small yellow bell icon. To its right is a grey circle containing the text '50 - 50'. Further right is an icon of three people. Below these elements is a large grey arrow-shaped box containing the question '¿quien quiere ser millonario?'. At the bottom, there are four smaller grey arrow-shaped boxes containing the options 'YO', 'TU', 'EL', and 'ELLOS'.



¿ quien quiere ser millonario ?

YO TU

EL ELLOS

¿ esta comprobado cientificamente que el 30 % de las personas que se encuestan con preguntas de selección múltiple responden ?

NO SE YO QUE SE

QUIEN SABE ME LA REPITE

AYUDA DEL PUBLICO.



PREGUNTAS ?

- EXPLIQUE LA MISION
- EXPLIQUE LA VISION
- RECITE LA POLITICA DE CALIDAD
- MENCIONE 5 VALORES CORPORATIVOS

DINAMICA.

- Formaremos 4 grupos , y nombraran un líder , el cual será el encargado de escoger uno de los 4 temas que se nombrados a continuación

POLITICA CALIDAD

MISION

VISION

VALORES CORPORATIVOS

GRACIAS

ANEXO R

*Listado segunda sensibilización
plataforma corporativa*

ANEXO S

Programa de auditorias

ANEXO T

Plan de auditoria interna

ANEXO U

Soportes de auditoria interna:

- 1. Plan de auditoria*
- 2. Ejemplo de informe de auditoria interna*
- 3. Ejemplo de no conformidades*

ANEXO V

*Plan de acciones correctivas y de mejora
de auditorias*