

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA RECTIDIESEL
SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC
ISO 9001:2008**

ANJE JOHANNA GÓMEZ GÓMEZ

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

2011

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA RECTIDIESEL
SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC
ISO 9001:2008**

ANJE JOHANNA GÓMEZ GÓMEZ

**Trabajo de Grado para optar por el título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

DIRECTOR

ING CESAR EDMUNDO VERA GARCÍA

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

2011

DEDICATORIA

A Dios por su amor y por la
oportunidad que me dio para cumplir
este sueño.

A mis padres por su apoyo y
orientación en cada momento.

A mis amigos y compañeros por la
colaboración recibida a lo largo de la
carrera.

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero Cesar Edmundo Vera García por su asesoría y colaboración para la realización de este proyecto.

A la gerente Blanca Azucena Moyano por la oportunidad de realizar este proyecto en su organización y por su colaboración brindada para lograr los objetivos propuestos

A todo el personal de RECTIDIESEL por su participación, disposición y compromiso para la realización e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A la universidad Industrial de Santander, especialmente a la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, por su contribución en mi formación académica y humana, lo cual represento las bases para el desarrollo de esta práctica.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	7
LISTA DE TABLAS.....	10
LISTA DE FIGURAS.....	11
LISTA DE ANEXOS	12
INTRODUCCIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN	16
TABLA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	17
1. OBJETIVOS.....	19
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
2. GENERALIDADES.....	21
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	21
2.2 MISIÓN	21
2.3 VISIÓN.....	22
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	22
2.5 SERVICIOS OFRECIDOS.....	22
2.6 CLIENTES.....	23
2.7 PROVEEDORES.....	23
3. MARCO TEÓRICO.....	24
3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	24
3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	26
3.3 PRINCIPIOS DE CALIDAD	27
3.4 NTC ISO 9001:2008.....	29
3.5 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	30
4. DIAGNÓSTICO.....	31

4.1	DIAGNÓSTICO FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008.....	31
4.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	44
5.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	49
5.1	CONFORMACIÓN GRUPO PRIMARIO DE CALIDAD.....	49
5.2	PLANTEAMIENTO DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES.....	50
5.2.1	Misión	50
5.2.2	Visión.....	50
5.2.3	Política de calidad	50
5.2.4	Objetivos de calidad.....	51
5.3	ALCANCE Y EXCLUSIONES DE LA NORMA.....	52
5.4	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	52
5.5	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	55
5.6	INDICADORES DE GESTIÓN.....	55
6.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	58
6.1	DISEÑO Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	58
6.2	DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008.....	62
6.2.1	Manual de calidad	62
6.2.2	Manual de Funciones.....	62
6.3	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008.....	63
6.3.1	Control de Documentos.....	63
6.3.2	Control de Registros	63
6.3.3	Control de Producto no conforme.....	64
6.3.4	Auditorías Internas	64
6.3.5	Control de acciones correctivas.....	64
6.3.6	Control de acciones preventivas.....	64

6.4	FORMATOS	64
7.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	65
7.1	METODOLOGÍA.....	65
7.2	CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO	65
7.3	ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN.....	65
7.4	DIVULGACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS PROCEDIMIENTOS, Y FORMATOS	67
8.	IMPLEMENTACIÓN	68
9.	EVALUACIÓN	74
9.1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	74
9.2	AUDITORIAS.....	75
	Primera Auditoria.....	75
	Segunda Auditoria.....	78
10.	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	82
	BIBLIOGRAFÍA.....	83
	ANEXOS	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Criterio de evaluación del Diagnóstico	31
Tabla 2: Resultados del Diagnóstico	33
Tabla 3: Resultado del Diagnóstico con su interpretación.....	40
Tabla 4: Resultado Diagnóstico.....	44
Tabla 5: Observaciones relacionadas al Diagnóstico Inicial.....	46
Tabla 6: Fortalezas y debilidades observadas en el Diagnóstico.....	48
Tabla 7: Plan Estratégico.	57
Tabla 8: Codificación según tipo de documento.....	59
Tabla 9: Codificación Procesos.	60
Tabla 10: Capacitaciones.....	67
Tabla 11: Resultado de avances implementación del SGC.	72
Tabla 12: Orden Auditoria de Procesos.	76
Tabla 13: Plan de acción Auditoria Junio 29 de 2011	77
Tabla 14: Plan de acción Auditoria Julio 22 de 2011.....	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de RECTIDIESEL.....	22
Figura 2: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en proceso....	29
Figura 3: Aplicativo Diagnóstico	32
Figura 4: Resultado del Diagnóstico.....	45
Figura 5: Valoración estado de la implementación del SGC en RECTIDIESEL, por capítulos.....	45
Figura 6: Clasificación de los procesos	52
Figura 7: Mapa de Procesos	54
Figura 8: Formato caracterización del proceso.	55
Figura 9: Estructura documental RECTIDIESEL.....	59
Figura 10: Encabezado de los Documentos.....	60
Figura 11: Estructura de los procedimientos.	61
Figura 12: Plegable Filosofía Organizacional.....	66
Figura 13: Plegable producto no conforme.	69
Figura 14: Formato de satisfacción al cliente.	71
Figura 15: Aplicativo en Excel de Estado de Avance de la implementación de la norma.	72

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008.....	84
Anexo B: RESOLUCIÓN No. 001.....	96
Anexo C: CARACTERIZACIÓN E INTERACCION DEL PROCESO.....	101
Anexo D: MANUAL DE CALIDAD	115
Anexo E: MANUAL DE FUNCIONES.....	133
Anexo F: CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	150
Anexo G: CONTROL DE REGISTROS.....	155
Anexo H: PRODUCTO NO CONFORME	159
Anexo I: AUDITORIA INTERNA	161
Anexo J: ACCIONES CORRECTIVAS.....	170
Anexo K: ACCIONES PREVENTIVAS.....	174
Anexo L: PRODUCTO NO CONFORME	178
Anexo M: FORMATO ESTADO DE AVANCES.....	181
Anexo N: PLAN DE AUTORIAS INTERNAS.....	187
Anexo O: INFORME 1 AUDITORIA INTERNA.....	189
Anexo P: INFORME 2 AUDITORIA INTERNA	191
Anexo Q: REGISTRO ASSITENCIA A CAPACITACIONES.....	193

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA RECTIDIESEL SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2008.*

AUTORA: ANJE JOHANNA GÓMEZ GÓMEZ.**

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 9001:2008, Diagnóstico, Planificación, Documentación, Implementación y Evaluación.

DESCRIPCIÓN

El presente documento contiene el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa RECTIDIESEL, basado en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 en todos sus procesos reflejando calidad y satisfacción en la prestación de servicios

Este proyecto se desarrolló en seis etapas comprendidas por un diagnóstico inicial a la empresa con el fin de identificar el estado actual frente al cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma, luego se planifico la implementación del sistema dando cumplimiento a los requisitos y mantener la integridad del mismo. Posteriormente se elaboró los documentos necesarios y exigidos por la norma, se capacito y sensibilizo al personal que labora en la empresa, luego se implementó el sistema a través de la divulgación y entrega de documentos a las directrices y finalmente se evaluó su cumplimiento a través de auditorías internas y revisión por la dirección que permite identificar fortalezas y debilidades.

El desarrollo del proyecto se basó en la metodología PHVA, y en el enfoque por procesos, durante las actividades desarrolladas se definieron 7 procesos, los cuales fueron caracterizados para lograr el óptimo desempeño del Sistema de Gestión de Calidad durante su implementación.

Al final del documento están plasmadas las conclusiones y recomendaciones que fueron producto del desarrollo del proyecto.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director: Ing. Cesar Edmundo Vera García

ABSTRACT

TITLE: SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY FOR THE COMPANY RECTIDIESEL ACCORDING TO THE GUIDELINES FOUND IN NTC ISO 9001:2008.*

AUTHOR: ANJE JOHANNA GÓMEZ GÓMEZ.**

KEY WORDS: System of Management of Quality, NTC ISO 9001:2008, Diagnosis, Planning, Documentation, Implementation and Evaluation.

DESCRIPTION

This document contains the design, documentation, implementation and evaluation of a System of Management of Quality for the company RECTIDIESEL, based on the requirements of international standard ISO 9001:2008 in all its processes showing quality and satisfaction in service delivery.

This project was developed in six stages including by an initial diagnosis to the company with the purpose of identifying the present state against the fulfillment of the requirements contemplated in the norm, then the system implementation was implemented in order to fulfill the requirements and to maintain the integrity of this system. Subsequently, the necessary and required documents were made, the company personnel was trained and sensitized, then the system was implemented through the communication and the document delivery to the guidelines and finally its compliance was assessed through internal audits and management review which identified strengths and weaknesses.

The development of the project was based on the PDCA, and in the process approach, during the developed activities there were defined 7 processes, which were characterized to achieve optimal performance of the Quality Management System for its implementation.

At the end of the document there are formed the conclusions and recommendations that were a product of the development of the project.

* Project of degree

** Faculty of Physico-Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies.

Thesis Director: Ing. Cesar Edmundo Vera García

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad se ha convertido en un requisito imprescindible para el mundo de las organizaciones, por tanto las empresas están expuestas a mayores niveles de competitividad debido a la globalización, y estandarización de normas, y productos.

Partiendo de estos retos la empresa RECTIDIESEL, es consciente de la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que permita contar con herramientas de mejora continua, que contribuyan al desarrollo integral de la organización, así como de sus actividades, procesos, servicios, encaminados a cumplir los requisitos del cliente, y mejorar la relaciones con los proveedores para que se obtengan mayores beneficios.

La implementación del sistema de gestión de calidad garantiza en parte que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

En el presente documento se describen las metodologías empleadas para el desarrollo de las etapas de Diagnóstico, Sensibilización, Planificación, Documentación, Implementación y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 en la empresa RECTIDIESEL.

JUSTIFICACIÓN

Ofrecer un excelente servicio al cliente se ha convertido en la preocupación de todas las organizaciones sin importar que sean públicas o privadas, buscando diferencias entre ellas, para así lograr un mejoramiento continuo enfocado en sus servicios.

Una de las razones por la cual la empresa RECTIDIESEL apoya la implementación de ésta norma en su organización, es porque existe el convencimiento que a través de la aplicación de esta norma técnica, lograra obtener resultados con mayor calidad lo cual le permitirá mantener y aumentar su cuota de mercado dado que los principales clientes están tomando como medida para selección de proveedores la certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Otra razón por la cual la empresa RECTIDIESEL, desea obtener la certificación del sistema de calidad Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, es porque la implementación de este sistema de calidad es requisito indispensable para acceder a los programas que ofrecen la CORPORACIÓN BUCARAMANGA EMPRENDEDORA CBE, puesto que estos programas, otorgan beneficios a sus empresas filiales tales como la asignación de proyectos a nivel local y nacional permitiendo que la empresa aumente su participación en el mercado, adicionalmente estos otorgan la oportunidad de asignación de recursos para inversión en tecnología.

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad en RECTIDIESEL basado en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008	El cumplimiento de este objetivo se desarrolla a lo largo de este documento
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	<p>Capítulo 4: Diagnostico El diagnóstico permitió identificar el cumplimiento actual de la empresa respecto al sistema de gestión.</p> <p>Capítulo 5: Planificación del sistema de calidad. En el numeral 5.4 se identifican los procesos que harán parte del SGC.</p>
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la empresa RECTIDIESEL en cada una de las etapas que conlleva la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	<p>Capítulo 7: Sensibilización y Capacitación Estas jornadas de capacitación se encuentran descritas en la tabla de capacitaciones, (tabla # 10)</p>
Documentar los procesos desarrollados en la empresa RECTIDIESEL por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008	<p>Capítulo 6: Documentación del Sistema El cumplimiento de este objetivo está plasmado en el capítulo 6 de este documento</p>
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en RECTIDIESEL estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	<p>Capítulo 8: Implementación La etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se describe en el capítulo 8 de este documento</p>

<p>Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos</p>	<p>Capítulo 9.2: Auditorias. El capítulo 9 Evaluación, describe en el numeral 9.2 el desarrollo de estas auditorias</p>
<p>Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.</p>	<p>Capítulo 9.2: Auditorias. Los resultados de las auditorías y sus respectivos planes de mejora se encuentran en las tablas # 13 y tabla # 14</p>

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad en RECTIDIESEL basado en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- ✓ Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la empresa RECTIDIESEL en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Documentar los procesos desarrollados en la empresa RECTIDIESEL por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2008.
- ✓ Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en RECTIDIESEL estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.

- ✓ Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

- ✓ Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

2. GENERALIDADES

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa se inicia en 1978 bajo el nombre de AUTOCIGUEÑALES, dedicada a la comercialización de cigüeñales, sus accionistas y propietarios Blanca Azucena Moyano, y Gustavo Arias donde ellos mismos estaban al frente de su administración, y comercialización.

Posteriormente en el año 1997, Blanca Azucena Moyano Bautista adquiere el total de sus acciones donde pasa a ser a la vez la gerente y propietaria de AUTOCIGUEÑALES, consecuentemente AUTOCIGUEÑALES, cambia de actividad comercial y pasa a ser una rectificadora de motores, y de razón social, donde se constituye la nueva organización con el nombre de DIESEL RECTIFICACIÓN, y posteriormente en el año 2002 cambia de razón social a RECTIDIESEL.

RECTIDIESEL, inicia sus operaciones en el 2002, con cinco (5) operarios, una (1) secretaria, una (1) contadora, su gerente y propietaria, sus instalaciones funcionan desde el año 1978, hasta la actualidad en la calle 22 N° 13-15 en el centro de la ciudad de Bucaramanga.

2.2 MISIÓN¹

Participar en el gremio más importante del sector como lo es la rehabilitación del parque automotor buscando la satisfacción del usuario del vehículo, protegiendo el medio ambiente y generando empleo lo cual contribuye al desarrollo armónico de la región.

¹ RECTIDIESEL

2.3 VISION²

Para el año 2015 RECTIDIESEL será reconocida como empresa rectificadora de motores nacionalmente, capacitada para hacer frente a las adversidades del medio con los más altos niveles de calidad en la prestación del servicio logrando una posición de liderazgo.

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1: Organigrama de RECTIDIESEL



Fuente: Gerente

2.5 SERVICIOS OFRECIDOS

- ✓ Rectificación de bloques
- ✓ Rectificación de cigüeñales
- ✓ Rectificación de culatas

² IBID

- ✓ Rectificación de bielas
- ✓ Rectificación de superficies planas
- ✓ Cambio de camisillas
- ✓ Pruebas Hidrostáticas
- ✓ Reconstrucción de piezas

2.6 CLIENTES

Entre sus principales clientes tenemos:

- ✓ INCA LTDA.
- ✓ MOTORESTE
- ✓ Arenera Chicamocha
- ✓ Multidiesel del Oriente
- ✓ Petromovil de Colombia
- ✓ Solo Partes Ltda.
- ✓ Sánchez Construcciones
- ✓ Santa María Trasteos
- ✓ Motoriza

2.7 PROVEEDORES

Entre sus principales proveedores se encuentran:

- ✓ Autopartes Gómez
- ✓ Rectiequipos
- ✓ Fergon Ltda.
- ✓ Gasan
- ✓ Grasoil

3. MARCO TEÓRICO

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES³

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

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

Auditado: Organización y/o persona que es auditada o sometida a una auditoría

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

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

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

Ciente: Organización o persona que recibe el servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Criterios de selección: Conjunto de requisitos mínimos exigidos a una persona natural o jurídica con la que se vaya a establecer un convenio para proveer productos o servicios.

Documento: Información y su medio de soporte.

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

³Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC. Capítulo 3 Términos y Definiciones

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una Organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Producto: Resultado de un proceso.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona una evidencia.

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

Satisfacción al cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad- SGC: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD⁴

Es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Se debe hacer un sistema no sólo para certificación, se debe preguntar qué aspectos de la organización están asociados con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

Un SGC no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del SGC y que procesos incorpora.

Es importante que este sistema, no resulte en una burocracia excesiva o en exceso de papelería, tampoco debería impedir la flexibilidad de las organizaciones.

Todas las organizaciones ya tienen una estructura de gestión y esta debería ser la base en la que el SGC es construido. Muchas veces podemos encontrar que ya cumplimos con los requerimientos de los estándares pero que no sabíamos que lo hacíamos.

Una normativa cualquiera (por ejemplo: ISO 9001) va a definir lo que debemos cumplir como organización, pero la manera cómo lo hagamos es facultad de cada organización. Se debe aplicar un SGC para:

- ✓ El mejoramiento de un rendimiento de nuestro negocio, de la productividad.

⁴ CORPORACION3D. Sistema de Calidad. [en línea].
<http://www.corporacion3d.com/corporac/index.php?option=com_content&view=article&id=68:sistemadecalidad&catid=15:articulos&Itemid=54> [citado el 20 de Mayo de 2011]

- ✓ Enfrentarnos más claramente a los objetivos de nuestro negocio y a las expectativas de nuestros clientes.
- ✓ Alcanzar y mantener la calidad de nuestros productos y servicios.
- ✓ Mejorar la satisfacción del cliente.
- ✓ Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida.
- ✓ Proveer evidencia a nuestros clientes actuales y potenciales de que nuestra organización está haciendo bien las cosas.
- ✓ Abrir oportunidades de mercado.
- ✓ Tener la oportunidad de competir, con las mismas bases, con organizaciones mucho más grandes que la nuestra

3.3 PRINCIPIOS DE CALIDAD⁵

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer

⁵ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC. Introducción 0.2 Principios de gestión de la calidad

los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

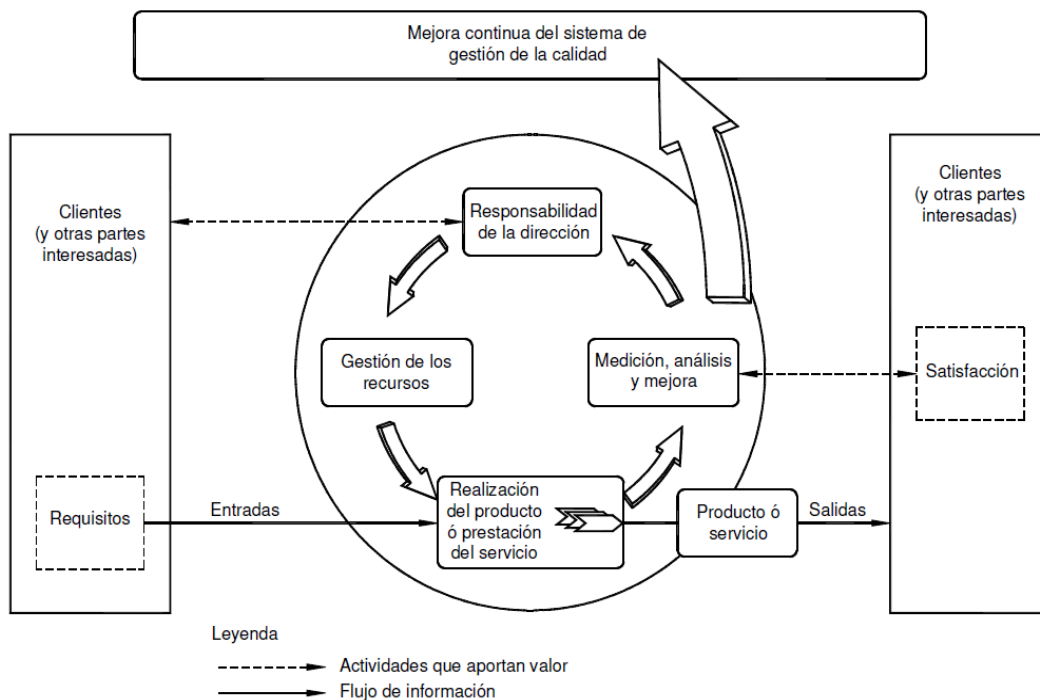
f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

Figura 2: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en proceso.



Fuente: NTC ISO 9001:2008

3.4 NTC ISO 9001:2008⁶

La norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y Aseguramiento de la calidad, Subcomité SC2, Sistemas de la calidad. Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004

La Norma ISO 9001:2008 determina los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Centrándose principalmente en la

⁶ Estándar Australia Internacional. Traducción al español realizada por el ICONTEC. Guía para la implementación de ISO 9000 en empresas de servicios

eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La norma ISO 9001:2008 establece un sistema de gestión de la calidad basado en procesos en donde las actividades de una organización se pueden agrupar en cuatro macro procesos denominados: Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, realización del producto y Medición análisis y mejora.

3.5 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD⁷

Los siguientes son algunos de los muchos beneficios que las compañías reportan que han ganado al implementar los sistemas de calidad ISO 9000:

- ✓ Mejor control de sus operaciones
- ✓ Mejoramiento en la calidad de servicio a sus clientes con aseguramiento
- ✓ Un sistema de calidad extenso y formal
- ✓ Incremento en la retroalimentación del empleado en el proceso de toma de decisiones
- ✓ Mejora en la habilidad de dar seguimiento a los procedimientos
- ✓ Incremento en la habilidad para determinar la causa raíz de los errores
- ✓ Una excelente herramienta de mercadotecnia

⁷ MANUAL DE CALIDAD. Norma ISO 9001 [en línea] <<http://www.qsinnovations.com/iso9001espanol.htm>> [citado el 20 de Mayo de 2011]

4. DIAGNÓSTICO

4.1 DIAGNÓSTICO FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

A continuación se presentan los aspectos relevantes encontrados en la empresa RECTIDIESEL, durante la fase de diagnóstico frente a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008; dichos aspectos se encuentran soportados con el diagnóstico de estado inicial del Sistema de Gestión de Calidad, el cual hace parte integral del presente diagnóstico y que fue elaborado de manera conjunta (Gerente – Asesor de Calidad).

Se dio inicio a la revisión de la encuesta con el líder de implementación del Sistema de Calidad de la empresa la Gerente Blanca Azucena Moyano Bautista, confirmando la información del formato a través de la verificación de evidencias.

El diseño de la encuesta se realizó bajo los parámetros de una lista de chequeo de los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008.

La valoración de estos criterios para la evaluación de este diagnóstico son los presentados en la tabla 1.

Tabla 1: Criterio de evaluación del Diagnóstico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL DIAGNOSTICO	PUNTAJE
NO APLICA: De acuerdo a las características de la empresa, el elemento no implica de acuerdo a las exclusiones de la norma	0
NO EXISTE: Requisito aplicable, no diseñado, no desarrollado ni implementado	1
EN DESARROLLO: Requisito aplicable en proceso de diseño y desarrollo	2
IMPLEMENTADO: Requisito diseñado, con resultados, registros y evidencias	3
POR MEJORAR: Requisito implementado, auditado con resultados conformes	4
AUDITADO: Requisito implementado, auditado con resultados excelentes, en proceso de mejora continua	5

Siendo de la siguiente manera su interpretación:

- Si la calificación es menor que 3 Su interpretación es INSUFICIENTE
- Si la calificación es mayor que 3 y menor que 4 Su interpretación es ADECUADO
- Si la calificación es mayor que 4, su interpretación se considera SATISFACTORIA

Para el diagnostico en la tabla 2 se muestran los resultados que se obtuvieron

A continuación se muestra en la figura 3 el formato de la encuesta realizado para el diagnóstico; la tabulación se realizó en Excel.

Figura 3: Aplicativo Diagnóstico

ITEM	Requisito	0	1	2	3	4	5	total
FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008								
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
REQUISITOS GENERALES								
4.1		0	0	0	0	0	0	####
a	Están identificados los procesos							
b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos							
c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos							
d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos							
e	Se realiza seguimiento y control a los procesos							
f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos							
	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente							
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN								
4.2		0	0	0	0	0	0	####
Generalidades								
4.21								
a	La política y los objetivos de calidad están documentados							
b	Tienen Manual de Calidad (si la respuesta es no pasar a la pregunta 16)							
c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por la norma (control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de							

Tabla 2: Resultados del Diagnóstico

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1	REQUISITOS GENERALES	
a	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	2
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1	Generalidades	
a	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	1
4.2.2	Manual de Calidad	
a	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	1
4.2.3	Control de los documentos	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos de la empresa	1
4.2.4	Control de registros	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la empresa	1
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
a	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	2
e	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	2
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	
a	Se han determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	2
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	
a	Se cuenta con una la política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización	1
b	La política ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la organización	1
5.4	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	
5.4.1	Objetivos de la calidad	
a	Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa	1

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
5.4.2	Planificación del SGC	
a	Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en la empresa	1
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	
a	Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la empresa y han sido comunicadas	2
5.5.2	Representante de la dirección	
a	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección - Designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	1
5.5.3	Comunicación interna	
a	Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la empresa	2
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
5.6.1	Generalidades	
a	Se revisa el SGC a intervalos planificados	1
5.6.2	Información de entrada para revisión	
a	Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección?	1
5.6.3	Resultados de la revisión	
a	Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del producto y la necesidad de recursos	1
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	
a	Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC	2
6.2	RECURSO HUMANO	
6.2.1	Generalidades	
a	Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia	1
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	
a	Se ha realizado la evaluación de competencias de los empleados con respecto a los perfiles establecidos	1
6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
a	Se ha determinado, proporcionado y manteniendo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	3
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	
a	Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (Programa de salud ocupacional)	1
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
a	Se planifican los procesos de realización del producto o prestación del servicio	2
b	Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o prestación del servicio	2
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se han determinado los requisitos para los productos y servicios de la empresa (especificados por el cliente, por la organización y los legales)	2
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente	1
7.2.3	Comunicación con los clientes	
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	1
d	Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los clientes	1
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	N/A
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	
a	Se planificar y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la empresa	0
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
a	Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio	0
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	
a	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada	0
b	Se especifican las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto	0

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
a	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas	0
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
a	Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros	0
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	
a	Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto	0
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	
a	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos	0
7.4	COMPRAS	
7.4.1	Proceso de compras	
d	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la empresa	2
7.4.2	Información de las compras	
a	Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio	3
7.4.3	Verificación de los productos comprados	
a	Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados	2
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	
b	Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la elaboración del producto o prestación del servicio	2
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	
a	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	0
7.5.3	Identificación y trazabilidad	
a	Se identifica el producto o servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio o	2

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
	realización del producto	
7.5.4	Propiedad del Cliente	
a	Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de pérdida o daño	2
7.5.5	Preservación del producto	
a	Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	2
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
a	Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos	1
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1	PLANIFICACIÓN	
a	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	1
8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	
a	Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa	1
8.2.2	Auditoría interna	
a	Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	1
b	Existe un procedimiento de auditorías internas	1
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	
a	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos	1
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	
a	Se mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	1
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
a	La empresa se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	1

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001-2008	EVAL
b	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	1
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	
a	Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	1
8.5	MEJORA	
8.5.1	Mejora continua	
a	Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas.	1
8.5.2	Acción correctiva	
a	Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	1
8.5.3	Acción preventiva	
b	Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	1

Se aplicó la encuesta a partir del 1 de Marzo de 2011, siendo diligenciado en compañía de la Gerente, pues se consideraba que ella manejaba toda la información relacionada de la empresa, además se realizó dialogo con los empleados de la empresa para recolectar evidencias que apoyaran la veracidad de la información que se recolectó.

A continuación en la tabla 3 se presenta una interpretación y análisis respectivo para cada capítulo y literal de la norma, de acuerdo a la calificación obtenida en el diagnostico realizado anteriormente.

Tabla 3: Resultado del Diagnóstico con su interpretación

CAPITULO NTC ISO 9001-2008	NUMERAL NTC ISO 9001-2008	Numeral Norma	LITERAL NTC ISO 9001-2008	PUNTAJE LITERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE CAPITULO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE SISTEMA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	4.1	REQUISITOS GENERALES	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	1,5	INSUFICIENTE	1,4144
	GESTIÓN DOCUMENTAL	4.2.1	Generalidades	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		4.2.2	Manual de Calidad	1,0	INSUFICIENTE					
		4.2.3	Control de los documentos	1,0	INSUFICIENTE					
		4.2.4	Control de registros	1,0	INSUFICIENTE					
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	1,4	INSUFICIENTE	
	ENFOQUE AL CLIENTE	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE			
	POLÍTICA DE LA CALIDAD	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	5.4.1	Objetivos de la calidad	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		5.4.2	Planificación del SGC	1,0	INSUFICIENTE					
	Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	2,0	INSUFICIENTE	1,7	INSUFICIENTE			
		5.5.2	Representante de la dirección	1,0	INSUFICIENTE					
		5.5.3	Comunicación interna	2,0	INSUFICIENTE					
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1	Generalidades	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		5.6.2	Información de entrada para revisión	1,0	INSUFICIENTE					
5.6.3		Resultados de la revisión	1,0	INSUFICIENTE						

CAPITULO NTC ISO 9001-2008	NUMERAL NTC ISO 9001-2008	Numeral Norma	LITERAL NTC ISO 9001-2008	PUNTAJE LITERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE CAPITULO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE SISTEMA
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	1,8	INSUFICIENTE	
	TALENTO HUMANO	6.2.1	Generalidades	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	1,0	INSUFICIENTE					
	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	3,0	ADECUADO	3,0	ADECUADO			
	AMBIENTE DE TRABAJO	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	2,0	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	1,4	INSUFICIENTE	
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	2,0	INSUFICIENTE	1,3	INSUFICIENTE			
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	1,0	INSUFICIENTE					
		7.2.3	Comunicación con los clientes	1,0	INSUFICIENTE					
	DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	INSUFICIENTE			
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	N/A	N/A					

CAPITULO NTC ISO 9001-2008	NUMERAL NTC ISO 9001-2008	Numeral Norma	LITERAL NTC ISO 9001-2008	PUNTAJE LITERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE CAPITULO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE SISTEMA
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	N/A	N/A					
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	N/A	N/A					
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	N/A	N/A					
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	N/A	N/A					
		7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	N/A	N/A					
	COMPRAS	7.4.1	Proceso de compras	2,0	INSUFICIENTE	2,3	INSUFICIENTE			
		7.4.2	información de compras	3,0	ADECUADO					
		7.4.3	Verificación de los productos comprados	2,0	INSUFICIENTE					
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	2,0	INSUFICIENTE	1,6	INSUFICIENTE			
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	0,0	INSUFICIENTE					
		7.5.3	Identificación y trazabilidad	2,0	INSUFICIENTE					

CAPITULO NTC ISO 9001-2008	NUMERAL NTC ISO 9001-2008	Numeral Norma	LITERAL NTC ISO 9001-2008	PUNTAJE LITERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE CAPITULO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE SISTEMA
		7.5.4	Propiedad del Cliente	2,0	INSUFICIENTE					
		7.5.5	Preservación del producto	2,0	INSUFICIENTE					
	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	GENERALIDADES	8.1	GENERALIDADES	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE	
	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	8.2.1	Satisfacción del cliente	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		8.2.2	Auditoría interna	1,0	INSUFICIENTE					
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	1,0	INSUFICIENTE					
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto	1,0	INSUFICIENTE					
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
	ANÁLISIS DE DATOS	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
	MEJORA	8.5.1	Mejora continua	1,0	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE			
		8.5.2	Acción correctiva	1,0	INSUFICIENTE					
		8.5.3	Acción preventiva	1,0	INSUFICIENTE					

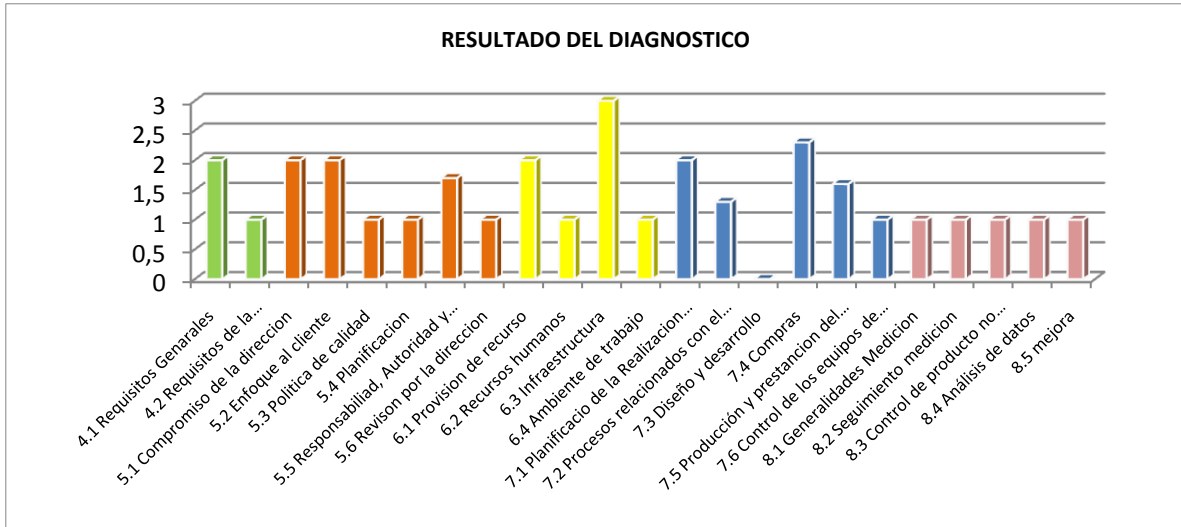
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Tabla 4 Promedio de *Resultado de Diagnóstico*, muestra los resultados obtenidos en la realización del Diagnóstico (Formato Diagnostico: Anexo A). Para cada numeral de la norma, NTC ISO 9001:2008

Tabla 4: Resultado Diagnóstico

REQUISITO DE LA NORMA	VALORACIÓN
4.1 REQUISITOS GENERALES	2
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	1
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	2
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	1
5.4 PLANIFICACIÓN	1
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	1.7
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1
6.1 PROVISIÓN DE RECURSO	2
6.2 RECURSOS HUMANOS	1
6.3 INFRAESTRUCTURA	3
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	1
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	2
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	1.3
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	0
7.4 COMPRAS	2.3
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1.6
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	1
8.1 GENERALIDADES MEDICIÓN	1
8.2 SEGUIMIENTO MEDICIÓN	1
8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	1
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	1
8.5 MEJORA	1

Figura 4: Resultado del Diagnóstico



Como se puede apreciar en la figura 4 el Sistema arrojó una calificación de 1.414 en promedio y en la figura 5 se puede observar un análisis más detallado por capítulos, su calificación correspondió a insuficiente, razón por la cual la empresa deberá adoptar el proyecto para la implementación del Sistema Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2008 y definir un plan de acción específico

Figura 5: Valoración estado de la implementación del SGC en RECTIDIESEL, por capítulos.

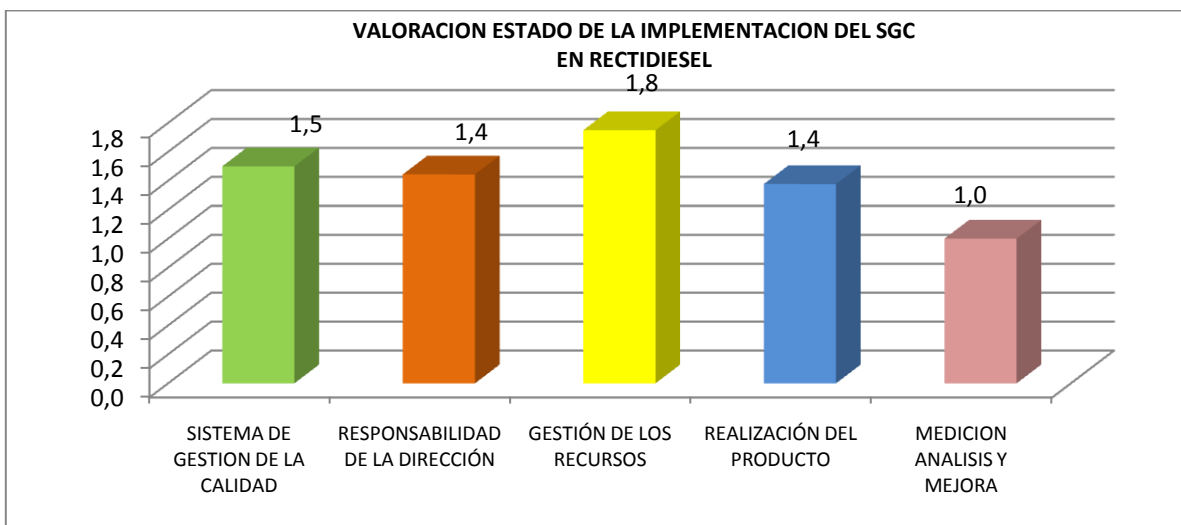


Tabla 5: Observaciones relacionadas al Diagnóstico Inicial.

REQUISITO DE LA NORMA	OBSERVACIONES
4.1 Requisitos Generales	La organización no tiene establecido, documentado ni implementado un sistema de gestión de la calidad. Solo se han identificado algunos procesos necesarios para implementar el sistema a los que se le ha descrito la sucesión e interrelación, las entradas y salidas, pero no se les realiza seguimiento y medición
4.2 Requisitos de la Documentación	La empresa no cuenta con la documentación necesaria para la implementación de un sistema de gestión de la calidad como: un manual de calidad, los registros, ni todos los procedimientos necesarios, aunque en algunos equipos si existen procedimientos.
5.1 Compromiso de la dirección	La Gerencia de RECTIDIESEL, se encuentra comprometida en capacitar a todos los empleados en lo referente a norma ISO 9001:2008
5.2 Enfoque al cliente	La empresa conoce quiénes son sus clientes y considera que ellos son el centro de la actividad. Sin embargo, no existen métodos eficaces implementados que permitan determinar periódicamente las necesidades y expectativas de estos
5.3 Política de calidad	La empresa no tiene definida aun su política de calidad
5.4 Planificación	No hay definición de los objetivos de calidad. Se encuentran definidas Misión, Visión, pero aun no cuentan con indicadores que ayuden a controlar y verificar si sus políticas se ejecuten
5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación	Existe un organigrama que refleja la estructura de la empresa, sin embargo resulta significativo que las funciones, responsabilidades y autoridades de cada nivel con respecto a la calidad no están claramente definidas. No hay un representante asignado para la dirección, por tal motivo se ha designado a la Gerente como este representante ya que posee suficiente capacidad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar todos los procesos relacionados con la calidad.
5.6 Revisión por la dirección	No se encuentran definidos los métodos para realizar esta actividad
6.1 Provisión de recursos	No se cuenta aún con un estudio de requerimientos que permita planificar una adecuada proyección en la asignación de recursos.
6.2 Recursos humanos	No tienen definida una política, ni objetivos para el recursos humano de la empresa, no existe un Manual de funciones, donde este

	consignada, la experiencia, habilidad que debe poseer el personal para la realización del trabajo de manera eficaz
6.3 Infraestructura	La organización ha identificado la infraestructura que necesita para lograr la conformidad del servicio pero no es proporcionada del todo, ya que muchas veces en temporada alta de trabajo no se cuenta con suficiente espacio
6.4 Ambiente de trabajo	La Gerencia se preocupa que el ambiente de trabajo influya positivamente en la motivación, satisfacción y desempeño de los trabajadores.
7.1 Planificación de la Realización del producto	La realización del servicio se planifica teniendo en cuenta aspectos como: los requisitos, recursos necesarios y las actividades requeridas para la validación. No tienen en cuenta los objetivos de calidad, y no se prevén los registros necesarios para demostrar que el servicio cumple con los requisitos
7.2 Procesos relacionados con el cliente	No están identificados todos los procesos y subprocesos necesarios para obtener los servicios que satisfagan los requisitos de los clientes. Los requisitos del servicio son determinados por la experiencia de los trabajadores y por las diferentes vías de comunicación que se establecen con los clientes.
7.3 Diseño y desarrollo	NO APLICA
7.4 Compras	No se ha documentado el procesos de compras, aunque la empresa tiene clasificados sus proveedores no existen registros ni evidencias de haber realizado una selección y posterior evaluación de estos. No existen procedimientos definidos de recepción de compra, la revisión de conformidad del producto se basa en una verificación visual de propiedades físicas de los productos
7.5 Producción y prestación del servicio	Esta actividad se realiza de acuerdo a las especificaciones del servicio requerido por el cliente
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	No existe una identificación eficiente de los dispositivos de seguimiento, medición
8.1 Generalidades Medición	La organización no planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad pues este no existe.

8.2 Seguimiento medición	No se realiza ningún tipo de encuesta para medir la satisfacción del cliente. No hay evidencia de realización de Auditoria internas No se aplican métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
8.3 Control de producto no conforme	No se ha establecido el tratamiento al producto no conforme
8.4 Análisis de datos	No existe evidencia ni información para realizar esta actividad
8.5 mejora	No hay indicadores que muestren el desempeño del sistema de gestión de la calidad pues este no se ha implementado , por tal razón no hay evidencias de Acciones correctivas, Preventivas ni de mejora

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico de la empresa se determinaron fortalezas y debilidades que influyen con mayor fuerza con respecto a la calidad como se muestra en la tabla 4:

Tabla 6: Fortalezas y debilidades observadas en el Diagnóstico.

Fortalezas
La Gerencia ha asignado los recursos financieros, físicos, técnicos y tecnológicos necesarios para la implementación del SGC
El personal de la empresa se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema
Cuenta con talento humano competente
Debilidades
No se cuenta con caracterizaciones de proceso lo cual no permite evidenciar las interrelaciones de los procesos
La infraestructura es acorde a las necesidades de sus procesos.
No cuentan con la documentación necesaria como manual de calidad y procedimientos.

Recomendaciones:

- Formalizar comité de calidad
- Definir las fichas de caracterización de los procesos
- Hacer partícipes a todos los empleados de la empresa en el establecimiento del sistema para garantizar su posterior implementación.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Para realizar la planificación, es necesario definir las tareas, los recursos óptimos para la implementación de un SGC, y las personas responsables de llevarlas a cabo.

Terminado el Diagnóstico inicial, respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, definieron las siguientes actividades a realizar, ya que son de vital importancia para el desarrollo del proyecto:

- Creación de comité de calidad
- Definir las filosofía institucional de la empresa
- Definir el alcance y las exclusiones de la norma
- Definir Política de calidad
- Definir Objetivos de calidad
- Sensibilización y capacitación del personal
- Documentación implementación, seguimiento y evaluación del SGC

5.1 CONFORMACIÓN GRUPO PRIMARIO DE CALIDAD

Se conformó el grupo primario de calidad o comité de calidad (Anexo B) quienes tendrían bajo su responsabilidad dinamizar y darle seguimiento al SGC, el cual quedó definido de la siguiente manera:

- Representante por la Dirección: Gerente
- Facilitador de Calidad: Coordinadora de calidad
- Secretaria del comité: Secretaria de la empresa

5.2 PLANTEAMIENTO DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

Para hacer la planificación de las directrices organizacionales, se parte de la Misión y Visión propias de la empresa, y se integran nuevas herramientas necesarias para el desarrollo óptimo de la implementación del SGC.

5.2.1 Misión⁸

Participar en el gremio más importante del sector como lo es la rehabilitación del parte automotor buscando la satisfacción del usuario del vehículo, protegiendo el medio ambiente y generando empleo lo cual contribuye al desarrollo armónico de la región.

5.2.2 Visión⁹

Para el año 2015 RECTIDIESEL será reconocida como empresa rectificadora de motores nacionalmente, capacitada para hacer frente a las adversidades del medio con los más altos niveles de calidad en la prestación del servicio logrando una posición de liderazgo.

5.2.3 Política de calidad

Para la definición de la política de calidad y los objetivos de calidad, fue necesario revisar las metas que tenía la empresa, en función a la calidad.

⁸ RECTIDIESEL

⁹ IBID

Para definir la política de calidad y objetivos de la empresa se realizaron reuniones de comité de calidad, junto con el asesor de calidad contratado por la empresa, para analizar las expectativas de los clientes frente a los servicios.

Después de este consenso se definió la política de la siguiente manera:

“RECTIDIESEL fundamenta el desarrollo de su trabajo en el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes buscando la excelencia de sus servicios a través de un mejoramiento continuo de sus procesos e innovación tecnológica, que permita el crecimiento y competitividad de la empresa cumpliendo con requisitos integrales del Sistema de Gestión de Calidad, soportado en la satisfacción, competencias y valores de nuestro personal que se desempeñan en un ambiente propicio para realizar sus labores.”

5.2.4 Objetivos de calidad

RECTIDIESEL, con el firme propósito de dar cumplimiento a cabalidad a la nueva política de Calidad, se definió como Objetivos de Calidad los siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de especificaciones y tiempos de entrega del servicio.
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión.
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Promover la cultura de responsabilidad ambiental
- Proporcionar condiciones de trabajo seguro
- Poseer un personal calificado para el desarrollo óptimo de los procesos

5.3 ALCANCE Y EXCLUSIONES DE LA NORMA

ALCANCE

Prestación de servicios de Rectificación de Bielas, Culatas, Bloques, Cigüeñales, Válvulas, Superficies planas y Asientos, pruebas hidrostáticas, cambio de camisillas y reconstrucción de piezas mecánicas.

EXCLUSIONES

Por ser una empresa prestadora de servicios de rectificación de piezas que se desarrollan basados en protocolos ya establecidos, tecnología desarrollada para el servicio por parte de terceros, e insumos comprados a proveedores se excluye el numeral (7.3) Diseño y Desarrollo y (7.5.2) validación de los procesos de producción y prestación del servicio

5.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

En la empresa se identificaron, tres (3) procesos en la fase del diagnóstico, los cuales en compañía, del asesor comercial y con aprobación de la Gerente fueron clasificados y definidos de la siguiente forma:

Figura 6: Clasificación de los procesos



PROCESOS GERENCIALES: Los Procesos Gerenciales son aquellos, que se enfocan en el direccionamiento del Sistema de Gestión, y la toma de decisiones, para asegurar que se establezcan estrategias que permitan el desarrollo de las actividades de la empresa. (Asegurar disponibilidad de recursos, establecimiento de políticas, objetivos, entre otros).

Los procesos Gerencias definidos para RECTIDIESEL son:

- ✓ **Gestión De Calidad**
- ✓ **Direccionamiento Estratégico**
- ✓ **Desarrollo Organizacional. (Talento Humano)**

El proceso de Talento Humano hace parte de los procesos gerenciales porque se considera como parte fundamental a los empleados en el desarrollo y funcionamiento eficaz de los procesos misionales propios de la empresa.

PROCESOS MISIONALES (DESARROLLO DEL SERVICIO): Los procesos Misionales son conocidos como los proceso de cadena de valor, estos procesos son los propios de organización y se encargan de soportar el cumplimiento del objeto social de la empresa, estos procesos tienen relación directa con el servicio.

- ✓ **Rectificación de motores diesel**
- ✓ **Cambios de camisillas**
- ✓ **Pruebas Hidrostáticas**
- ✓ **Reconstrucción de piezas**

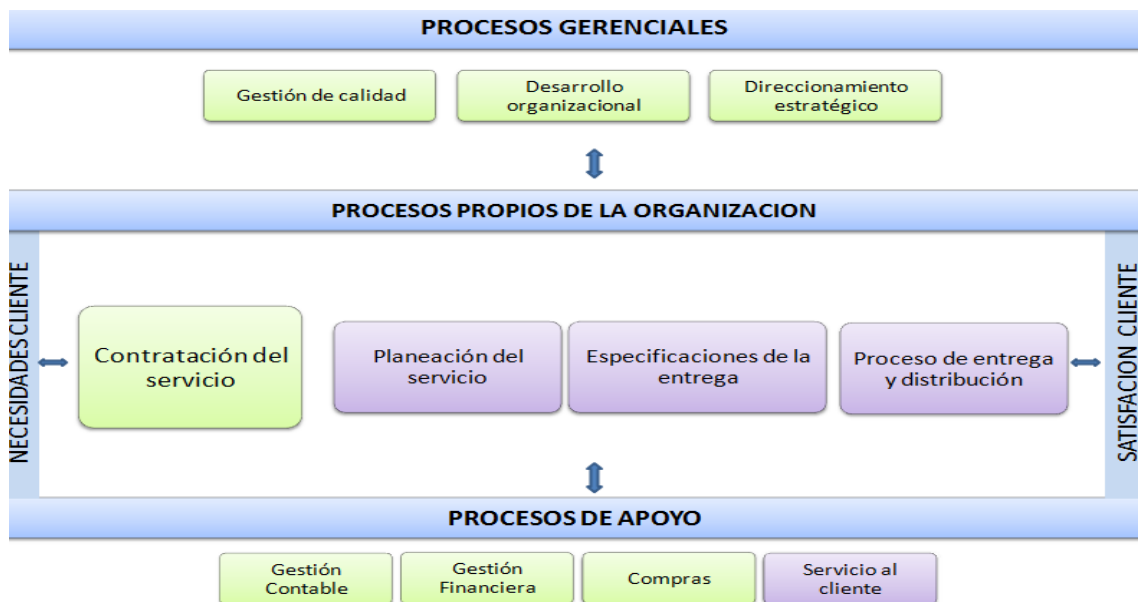
PROCESOS DE APOYO: Los procesos de Apoyo son aquellos que como su nombre hace referencia sirven de soporte para la ejecución de los procesos estratégicos, misionales.

- ✓ **Servicio al Cliente (Atención al cliente)**
- ✓ **Gestión contable**
- ✓ **Gestión financiera**
- ✓ **Gestión de Compras**

El éxito de la gestión en RECTIDIESEL, no solo depende de del funcionamiento individual de cada proceso, si no la interacción entre estos, pues se busca el éxito global de la organización.

A continuación se muestra en la figura 7 la interacción de estos procesos en la empresa por medio del Mapa de procesos, el cual fue revisado y aprobado por la Gerente.

Figura 7: Mapa de Procesos



5.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La mejor manera de una empresa planificar los procesos es mediante la caracterización de cada uno de ellos. Al caracterizar el proceso, los clientes internos y externos que participan de la realización de estas actividades, adquieren una visión integral, del proceso y entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortifica el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece en un alto grado la calidad de los productos y servicios.

El formato usado para las caracterizaciones se puede observar en la figura 8, el cual fue elaborado en compañía del asesor de calidad de la empresa, y aprobado por la Gerente.

Las caracterizaciones de los procesos mencionadas en el alcance de este proyecto se encuentran en el Anexo C.

5.6 INDICADORES DE GESTIÓN

En las caracterizaciones de cada proceso, se encuentran definidos los indicadores, que harán parte del sistema y sirven de apoyo para hacer medición y control de los procesos, en esta caracterización se encuentra nombre del indicador, su forma de cálculo y la frecuencia de este.

A continuación se muestra en la tabla 5 el Plan Estratégico, el cual resume de forma global los indicadores.

Figura 8: Formato caracterización del proceso.

	CARACTERIZACIÓN E INTERACCION DEL PROCESO NOMBRE DEL PROCESO	PC-PROCESO	REVISION : XX
		Página X de Y	

OBJETIVO DEL PROCESO:	RESPONSABLE:
ALCANCE	

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO

DESCRIPCION ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO / PROVEEDOR (QUIEN)	ENTRADA (QUE ENTRA)	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (QUE ENTREGA)	PROCESO CLIENTE (A QUIEN)
		P			
		H			
		V			
		A			

MEDICION DEL PROCESO			
NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA

Elaborado por: coordinador de calidad
 Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20

Tabla 7: Plan Estratégico.

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	MEDICIÓN DEL INDICADOR	META	% REAL	FRECUENCIA
GESTIÓN DE CALIDAD	% Cumplimiento Programa de Auditorías Internas	Auditoria ejecutada/ Auditoria programada	100%	N/A	semestral
	% Eficacia de las Acciones	Acciones implementadas eficaces / Total de acciones implementadas	75%	N/A	semestral
	% Acciones de mejora	# Acciones preventivas y de mejora generadas / # total de acciones generadas	50%	N/A	semestral
DESARROLLO ORGANIZACIONAL - TALENTO HUMANO	Índice de Satisfacción del Cliente Interno	Medición de Clima Laboral	90%	N/A	Anual
	Valoración de Desempeño	Promedio de las Valoraciones	90%	85%	Trimestral
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Crecimiento utilidad operativo	(utilidad operativa- utilidad operativa año anterior) / utilidad operativa año anterior	10%	N/A	Anual
SERVICIO AL CLIENTE - ATENCIÓN AL CLIENTE	% Satisfacción del cliente	Promedio de la valoración de la encuesta de satisfacción	>90%	92%	Mensual
GESTIÓN CONTABLE	% Cartera Vencida	(sumatoria de cartera vencida/ sumatoria de cartera bruta)*100%	0%	5%	Mensual
	Tiempo de respuesta en la entrega de informes	Día de entrega de informes – día deseado entrega de informes	< 8 Día hábil mes	5 días	Mensual
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	% cumplimiento de entrega	(# trabajos entregados en la fecha planeada/ # total de trabajos realizados)	>90%	87%	Mensual
COMPRAS	Evaluación De Proveedores	Puntaje de Evaluación de Proveedores	> 80%	85%	Semestral

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, acorde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, fue necesario la revisión de los documentos existentes en la empresa con el fin de analizar qué cambios se le realizarían a estos para que cumplieran de manera óptima los requisitos de la norma, y cuales nuevos documentos serian creados para darle el mayor grado de cumplimiento a la norma.

6.1 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

El diseño y documentación del sistema fue elaborado por la Coordinadora de Calidad (Autora del proyecto), junto con el asesor de calidad contratado, estos documentos se realizaron con los aportes de los responsables de los procesos.

Elaborado los documentos este era revisado por el asesor de calidad, y luego aprobado por la Gerente, la cual revisaba de nuevo el documento para dar una aprobación definitiva.

Una vez identificados los documentos requeridos para el sistema, se procedió a agruparlos en orden jerárquico generando así la pirámide de la estructura documental como se muestra en la figura 9, en la cual se agrupan los documentos según la función que cumplen.

Figura 9: Estructura documental RECTIDIESEL



Se elaboró el procedimiento control y elaboración de documentos P-GESCAL-01, con el fin de definir el mecanismo de elaboración, aprobación y control de los documentos que harían parte del SGC.

El proceso de identificación de documentos se realiza de la siguiente forma:

XXX - YYY- ##

XXX: Código Alfabético que identifica el tipo de documento

Tabla 8: Codificación según tipo de documento

SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO
PC	Caracterización del proceso
P	Procedimiento
R	Registro
I	Instructivo
A	Anexo
DE	Documento externo

YYY: Código Alfabético que identifica el generador del documento (Proceso)

Tabla 9: Codificación Procesos.

SIGLA	PROCESO
GESCAL	Gestión de Calidad
DIREST	Direccionamiento estratégico
ATC	Atención al cliente
COM	Compras
DTH	Desarrollo Organizacional
SER	Prestación del Servicio
GESFIN	Gestión Financiera


##: Consecutivo numérico que inicia en 01

Todo documento debe tener como mínimo los siguientes elementos para su identificación:

En su encabezado:

- Nombre del documento
- Logo de la empresa
- Proceso al que pertenece el documento
- Versión del Documento (Todos los documentos inician en versión 0)
- Código de Identificación del Documento
- Identificación del número de páginas

Figura 10: Encabezado de los Documentos.

	<p><NOMBRE DEL DOCUMENTO> PROCESO <NOMBRE DEL PROCESO></p>	XXX-YYY-##	VERSIÓN : ##
		Página A de B	

En el pie de página:

- Elaborado por
- Revisado por
- Aprobado por
- Fecha de Aprobación (año – mes – día)

Figura # Pie de Página de los Documentos

Elaborado por: <Nombre del cargo>

Aprobado y revisado por: <Nombre del cargo>

Fecha de Aprobación: aaaa/mm/dd

La figura 11 presenta la estructura que posee los procedimientos:

Figura 11: Estructura de los procedimientos.

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	P-YYY-0#	REVISION : 0
	NOMBRE DEL PROCESO	Página 1 de 1	

Encabezado Los procedimientos poseen la siguiente estructura

- 1 PROPÓSITO:
- 2 ALCANCE
- 3 RESPONSABLE
- 4 DEFINICIONES
- 5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- 6 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
- 7 BIBLIOGRAFÍA

6.2 DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008

Se realizaron los siguientes documentos con el fin de cumplir con los requisitos de la norma para el buen funcionamiento del SGC dentro de la empresa.

6.2.1 Manual de calidad

Este documento, recopila todo el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, se encuentra definido el alcance y las exclusiones que regirán para RECTIDIESEL, además se relacionan los procesos que hacen parte el SGC, su interacción, con el fin de demostrar la capacidad que tiene la empresa de prestar el servicio de rectificación de motores de manera que se satisfagan los requisitos del cliente. (Anexo D)

6.2.2 Manual de Funciones

La empresa al inicio de la implementación no contaba con manual de funciones, por lo que fue necesario el diseño de estos.

Se contó con la ayuda de los operarios con el fin que los perfiles fueran diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa, se les preguntaron las funciones que estos realizan en la empresa, la experiencia que ellos creían acorde para realizar esta labor, ya realizado un bosquejo de estos perfiles con ayuda de los trabajadores, se retroalimentaron con la Gerente con el fin de consolidar los perfiles y ser aprobados. (Anexo E)

En algunos casos que no existía evidencia de la educación de los operarios, pues muchos de ellos no tenían diploma de bachiller, pero según como se había definido esta educación y formación se validarían con la experiencia en la labor que desempeñaban.

6.3 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008.

Los procedimientos se diseñaron con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, estos procedimientos hacen referencia a cómo funcionan e interactúan los procesos del SGC, y las actividades realizadas en estos, para garantizar el funcionamiento de la empresa.

6.3.1 Control de Documentos

Este procedimiento establece la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia. (Anexo F).

6.3.2 Control de Registros

Establece la metodología para el control de los registros que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia. (Anexo G).

6.3.3 Control de Producto no conforme

Con este procedimiento se busca garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para servicios y/o productos, identificando el producto no conforme y asegurando las acciones correctivas de dicha no conformidad (Anexo H)

6.3.4 Auditorías Internas

Define las actividades para desarrollar las auditorías Internas a los procesos de la empresa con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios a evaluar, su implementación, el trámite a las no conformidades encontradas y la detección de oportunidades de mejoramiento (Anexo I)

6.3.5 Control de acciones correctivas

Este procedimiento define las actividades para la elaboración de acciones correctivas que permitan eliminar o minimizar las causas de no conformidades en los procesos, con el objeto de evitar su recurrencia. (Anexo J)

6.3.6 Control de acciones preventivas

Este procedimiento define las actividades para el desarrollo de acciones preventivas con el objeto de eliminar las causas de posibles no conformidades, fallas o problemas potenciales para prevenir su ocurrencia. (Anexo K)

6.4 FORMATOS

Los formatos son los documentos que usan para dar evidencia de una información, cuando este documento es diligenciado se denomina registro.

7. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

La sensibilización y las capacitaciones se realizaron en las todas las etapas del proyecto con el fin de ir mostrando los avances del SGC.

7.1 METODOLOGÍA

Las capacitaciones fueron realizadas al mismo tiempo que el SGC en la empresa se iba implementando.

Se crearon carteleras para publicar información de interés. Se utilizaron presentaciones con el fin de hacer más didácticas estas capacitaciones, y se entregaron plegables como se muestra en la figura 12, con información sobre los conceptos más importantes y básicos de un Sistema de Gestión de Calidad, para hacer más dinámicas todas estas sensibilizaciones.

7.2 CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

El grupo de trabajo estaba conformado, por los líderes de los procesos, Gerente, Secretaria y el asesor de calidad el que era encargado de realizar las capacitaciones en compañía de la Coordinadora de calidad.

El comité de calidad (Anexo B); era quien velaba que estas capacitaciones fueran apropiadas y de fácil entendimiento para los trabajadores.

7.3 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN.

Se realizó un plan de capacitaciones y sensibilizaciones con el fin de cumplir cada etapa del proyecto (Ver Anexo Q, evidencia de Registro de Capacitaciones)

Figura 12: Plegable Filosofía Organizacional.

ORGANIGRAMA



GENERALIDADES RECTIDIESEL

MAPA DE PROCESOS



MISIÓN

Participar en el gremio más importante del sector como lo es la rehabilitación del parte automotor buscando la satisfacción del usuario del vehículo, protegiendo el medio ambiente y generando empleo lo cual contribuye al desarrollo armónico de la región.

VISION

Para el año 2015 RECTIDIESEL será reconocida como empresa rectificadora de motores nacionalmente, capacitada para hacer frente a las adversidades del medio con los más altos niveles de calidad en la prestación del servicio logrando una posición de liderazgo.

POLÍTICA DE CALIDAD

RECTIDIESEL fundamenta el desarrollo de su trabajo en el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes buscando la excelencia de sus servicios a través de un proceso de mejoramiento continuo e innovación tecnológica, que permita el crecimiento y competitividad de la empresa cumpliendo con requisitos integrales del Sistema de Gestión de Calidad, soportado en la satisfacción, competencias y valores de nuestro personal que se desempeñan en un ambiente propicio para realizar sus labores.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar el cumplimiento de especificaciones y tiempos de entrega del servicio
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Promover la cultura de responsabilidad ambiental
- Proporcionar condiciones de trabajo seguro
- Poseer un personal calificado para el desarrollo óptimo de los procesos

7.4 DIVULGACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS PROCEDIMIENTOS, Y FORMATOS

Al terminar la etapa de documentación del SGC se realizó una sensibilización que para resaltar la importancia función e interrelación entre los documentos del sistema. (Ver tabla 8 Capacitaciones)

La metodología empleada fue explicar la estructura documental y los documentos que conforman cada uno de los niveles mostrados anteriormente en la pirámide de la estructura documental.

Tabla 10: Capacitaciones

TEMA TRATADO	DIRIGIDO A	OBJETIVO CAPACITACIÓN
Fundamentos NORMA ISO 9001; Sistema de gestión la calidad.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN EL SGC	Dar inicio al proceso de implementación, explicando aspectos generales del SGC
Misión, visión, política de calidad, mapa de procesos, organigrama, manual de funciones.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN EL SGC	Dar a conocer la filosofía institucional de la empresa, los procesos de la empresa.
Socialización de mapa de procesos y caracterizaciones.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN EL SGC	Explicar el mapa de procesos su interrelación, y las caracterizaciones de los procesos que harán partes del SGC
Mejora Continua mediante acciones correctivas y preventivas.	COMITÉ DE CALIDAD	Analizar los conceptos para identificar posibles acciones que contribuyan al mejoramiento del SGC
Procedimiento de control de producto no conforme.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN EL SGC	Socializar el procedimiento P-GESCAL-04, con el fin de identificación y tratamiento de estos
Procedimiento de Auditorías Internas.	COMITÉ DE CALIDAD	formar, y sensibilizar sobre el desarrollo de las auditorias

8. IMPLEMENTACIÓN

Para la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa RECTIDIESEL, las personas responsables fueron: el asesor de calidad, la gerente y la coordinadora de calidad, y se contó con la participación de todo el personal de la empresa.

Se implementó una cartelera, de información con el fin de hacer público todos los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad, ésta entró en funcionamiento desde el momento en el que se aprobó la filosofía institucional de la empresa.

La implementación del Sistema se inicia desde la realización de la primera sensibilización y/o capacitación realizada a todo el personal de la empresa, ya que era necesario que el empleado comprendiera el ¿por qué? de la implementación de este SGC, y que efectos tendría esta implementación a su vida laboral.

Se realizaron reuniones con el fin de presentar los documentos, a los líderes de proceso quienes tienen la responsabilidad de su buen uso, manejo, estos fueron socializados, se aclararon las inquietudes, se aclaró el manejo de los formatos creados y su posterior diligenciamiento.

En compañía de los líderes de los procesos se les instruyó a los demás empleados de la empresa el manejo de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se realizaban verificaciones periódicas del buen uso y diligenciamiento de los formatos con el fin de corroborar que las personas tenían claros los

procedimientos, en el caso de que existiera un error se realizaba una re-inducción del tema.

Se les capacitó en la identificación de producto no conforme como se observar en la figura 13, con el fin de que el personal de la empresa estuviera en capacidad de documentar el formato creado para este fin R-GESCAL-03 (Anexo L)., y para que pudieran crear las soluciones que se le podrían dar a este hallazgo.

Los productos no conforme identificados durante la etapa de diseño e implementación, fueron por la prestación de servicios propias de la empresa, y por la devolución de piezas o insumos adquiridos que no cumplían con especificaciones requeridas en la compra.

Se diseñó, implementó una encuesta (ver figura 14) con el fin de medir la satisfacción que el cliente de RECTIDIESEL, percibe respecto al servicio recibido, la realización de esta encuesta era responsabilidad de la secretaria.

Los productos no conforme identificados durante la etapa de diseño e implementación, fueron por la prestación de servicios propias de la empresa, y por la devolución de piezas o insumos adquiridos que no cumplían con especificaciones requeridas en la compra.

Se diseñó, implementó una encuesta (ver figura 14) con el fin de medir la satisfacción que el cliente de RECTIDIESEL, percibe respecto al servicio recibido, la realización de esta encuesta era responsabilidad de la secretaria.

Con esta encuesta se buscaba crear soluciones para mejorar las falencias que presentaba el servicio de rectificación de la empresa.

Figura 13: Plegable producto no conforme.

- Todos los documentos y registros administrados por la aplicación mantienen historia de los usuarios y fechas en que participaron

DEFINICIONES

acción preventiva

acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

acción correctiva

acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

corrección

acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

reproceso

acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

reclasificación

variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

reparación

acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

desecho

acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

concesión

autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

permiso de desviación

autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización

liberación

autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso



FOLLETO PRODUCTO NO CONFORME



Beneficios:

- Seguimiento y Trazabilidad de fallas a procesos, operaciones, materiales, y/o responsables
- Determina y permite un seguimiento a la causa principal de los problemas y las Acciones necesarias para eliminarlas
- Análisis rápido, exacto y flexible de PNC
- Efectivo control de resultados de Acciones Correctivas planificadas y sus plazos
- Administra el ciclo de requerimientos de PNC y Acciones correctivas
- Acceso restringido a documentos por usuarios y/o grupos de usuario
- Perfecta comunicación entre los participantes y los procesos vía comentarios y e-mail automáticos

Fue necesario que el diseño y contenido de la encuesta fuera claro y de fácil entendimiento, para evitar la incomodidad del cliente y así asegurar la colaboración para el diligenciamiento del formato.

Se realizaron cada mes después del diagnóstico inicial informes de la implementación del SGC, a la Gerencia de la empresa, para mostrar su avance como se observa en la figura 15.

Figura 14: Formato de satisfacción al cliente.

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

FECHA:

ESTIMADO CLIENTE

Nombre Cliente: _____
Dirección _____ Teléfono: _____

Para nosotros es de gran importancia conocer percepción con la calidad del servicio y/o producto recibido, por tal razón, le solicitamos que nos responda la siguiente encuesta. (Marcando con una X la opción que considere más adecuada)

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	regular	satisfecho	muy satisfecho

Cuál es su nivel de Satisfacción con

Atención recibida 1 2 3 4 5

tiempo de respuesta del servicio 1 2 3 4 5

Calidad del trabajo 1 2 3 4 5

Asesoramiento técnico 1 2 3 4 5

Satisfacción General de RECTIDIESEL 1 2 3 4 5

Sugerencias: _____

Gracias por su colaboración

R-VTC-02

Figura 15: Aplicativo en Excel de Estado de Avance de la implementación de la norma.

Numerar Norma	REQUISITOS NTCGP ISO 9001:2008	%
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	0,0
4.1	REQUISITOS GENERALES	
a	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	0
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1	Generalidades	
a	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	0
4.2.2	Manual de Calidad	
a	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	0
4.2.3	Control de los documentos	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica como se administran y controlan los documentos de la entidad	0
4.2.4	Control de registros	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica como se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la entidad	0
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
a	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	0

Se definió una meta en el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001-2008 con el fin de culminar eficientemente la implementación del SGC en la empresa, los resultados fueron los siguientes

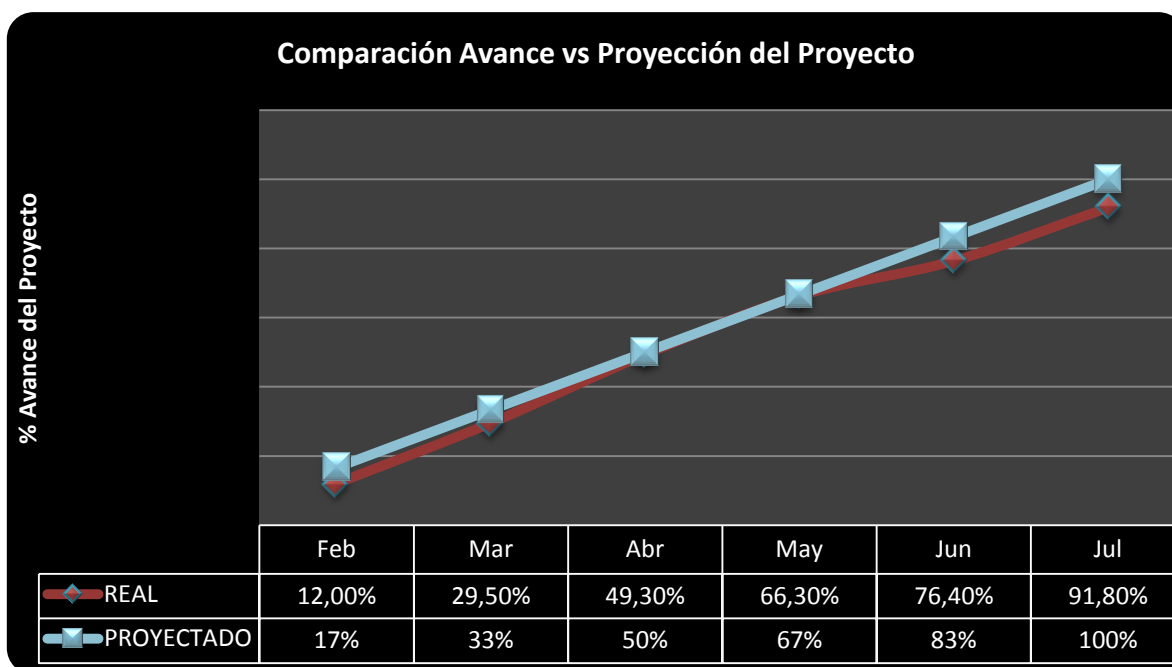
Tabla 11: Resultado de avances implementación del SGC.

AVANCE ACUMULADO MES			
No	MESES	REAL	PROYECTADO
1	Marzo	12%	17%
2	Abril	29.5%	33%
3	Mayo	49.3%	50%
4	Junio	66.3%	67%
5	Julio	76.4%	83%
6	Agosto	93,8	100%
MESES DE DURACIÓN		6	

Podemos ver que los resultados reales mostrados en la tabla 9, son más bajos con los proyectados estos se deben a que se parte en una empresa que no tiene ni política, objetivos, ni ningún tipo de documento vinculado al SGC.

El porcentaje del mes de Julio 76.4% se encuentra debajo de la meta esperada 83% debido a que a la fecha temas como la formalización y socialización del manual de calidad, revisión por la dirección y resultados de la misma, medición de indicadores, satisfacción del usuario y mejora se encuentran sin implementar.

Figura 16. Comparación Avance Real Vs Proyección Del Proyecto



9. EVALUACIÓN

Realizadas las etapas de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó la evaluación de éste con el fin de verificar la eficacia de la implementación.

Se utilizó como herramientas de esta evaluación la Revisión por la dirección y la auditoría interna

Estas auditorías tenían como objetivo

- Verificar el grado de conformidad del SGC frente a los requisitos NTC- ISO 9001:2008.
- Verificar la eficacia del SGC.
- Identificar mejoramientos potenciales frente al SGC.

9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la dirección se llevó a cabo el viernes 24 de junio de 2011 se contó con la participación de La Gerente, Asesor de Calidad, Secretaria, Coordinadora de calidad esta revisión se realizó según el procedimiento P-DIREST-01 Revisión por la Dirección.

Para la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, se tiene en cuenta la siguiente información:

- a) Resultados de auditorías.
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidades del servicio y/o producto.

- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Cambios/acciones que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora continua.

Para evidenciar esta revisión por la dirección se usó el formato R-DIREST-01 Acta de Revisión por la dirección, con el fin de que la empresa tome decisiones y acciones que contribuyan al mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de los servicios ofrecidos por RECTIDIESEL, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr la satisfacción de los usuarios

9.2 AUDITORIAS

Para la realización de la Auditorías internas se le enviaron al Asesor de Calidad, las caracterizaciones y el Manual de Calidad para que este realizara el Plan de Auditorias.

Primera Auditoria

El día 29 de Junio de 2011 se realizó esta auditoría de acuerdo a Plan de Auditorias (Anexo N), a todos los procesos de la empresa siguiendo los parámetros del procedimiento de Auditoría Interna (Anexo J)

La auditoría inició el 29 de Junio de 2011 a las 7:00 a.m. con la reunión de apertura, en donde se confirmó el plan de auditoría, se explicaron las actividades que se llevarían a cabo y se resolvieron dudas acerca del proceso. La auditoría finalizó el día 29 de Junio a las 6:00 pm con la reunión de cierre, presidida por el

auditor de calidad, en donde se resumieron los aspectos positivos y los hallazgos encontrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Esta Auditoria se realizó de acuerdo al plan de Auditoria R-GESCAL-05 siguiendo el siguiente orden de procesos a Auditar.

Tabla 12: Orden Auditoria de Procesos.

HORA	ACTIVIDAD	AUDITADO	AUDITOR
8.00 am	Reunión de apertura	Todos los procesos	Ing. Luis Gerardo Villamizar
8.30 am	Gestión de Calidad	Anje Johanna Gómez	Ing. Luis Gerardo Villamizar
10.00 am	Gestión Estratégica	Blanca Azucena Moyano	Ing. Luis Gerardo Villamizar
11.00 am	Atención al Cliente	Andrea García Duarte	Ing. Luis Gerardo Villamizar
2.00 pm	Gestión Compras	Andrea García Duarte	Ing. Luis Gerardo Villamizar
3.00 pm	Talento Humano	Blanca Azucena Moyano, Andrea García	Ing. Luis Gerardo Villamizar
4.30 pm	Prestación del Servicio	Blanca Azucena Moyano, Andrea García	Ing. Luis Gerardo Villamizar

Fuente: Plan de Auditoria Junio 29 de 2011

Durante el desarrollo de la Auditoria se reunió evidencia a través de entrevistas, revisión de la documentación teniendo en cuenta los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001-2001, la recolección de esta evidencia se evidencia en el R-GESCAL-09, Lista de Chequeo de la Auditoria.

El proceso fue desarrollado de acuerdo a lo planeado anteriormente por el Auditor Interno.

El informe de esta Auditoria evidencia los hallazgos encontrados en el Sistema (Anexo O), este informe se dio a conocer a los líderes de los procesos, y a los trabajadores de la empresa que son los encargados de los procesos de Prestación de servicio, con el fin de que se elaboraran los planes de mejora.

A continuación se presenta en la tabla No 13 donde se relacionan las no conformidades halladas en la auditoria y las acciones que se implementaron para el mejoramiento de cada una de ellas.

Tabla 13: Plan de acción Auditoria Junio 29 de 2011

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO(S) DE LA NORMA	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LÍDER
1	La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente se determinen y cumplan con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente <u>Evidencia</u> No se evidencia en las ordenes de trabajos que el cliente haya aceptado con su firma el trabajo a realizar.	5.2	Capacitación de la dirección de la empresa con el fin de retroalimentación de la importación de sensibilizar a toda la organización con el propósito de aumentar su capacidad para satisfacer a los clientes Julio 2 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
2	La organización debe asegurarse que la política de calidad sea comunicada y entendible dentro de la organización. <u>Evidencia</u> No se evidencia que el señor José Antonio Delgado no tiene conocimiento de la política de calidad de la empresa RECTIDIESEL	5.3	Divulgación en cartelera, entrega de información de la filosofía institucional por parte de la Coordinadora de Calidad Junio 30 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
3	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia <u>Evidencia</u> No se evidencian los registros los registros de formación, habilidades y experiencia de los empleados	6.2	Diseñar e implementar un procedimiento que incluya parámetros de control de verificación de las hojas de vidas, para garantizar que los documentos estén completas Julio 7 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto <u>Evidencia</u> No se evidenciaron los registros de mantenimiento de los equipos, lo que puede generar fallas por mantenimientos correctivos en los equipos y afectar la prestación del servicio.	6.3	Actualizar e implementar un cronograma de mantenimiento, actualizar las hojas de vida de los equipos, por parte de la secretaria en compañía con los trabajadores encargados de cada proceso. Julio 2 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
5	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes <u>Evidencia</u> No existe seguimiento a las quejas o sugerencias hechas por los clientes tanto internos como externos. Incumpliendo el	7.2.3	Abrir y controlar de manera eficiente un buzón de sugerencias que permita identificar las quejas generadas por la no satisfacción del cliente, se instalo un buzón de sugerencias el cual la secretaria será la encargada del análisis, de las quejas para hacer retroalimentación y	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011

	numeral de la norma en el literal c		análisis de causas de las quejas que presentan los empleados. Julio 4 de 2011	
6	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto o sobre el producto final <u>Evidencia</u> No existen evidencias documentadas del cumplimiento de los criterios de selección de los proveedores.	7.4.1	Realizar el debido proceso de selección y evaluación de los proveedores, y evidenciarlos en sus registros correspondientes, capacitación a la Gerente y Secretaria en el procedimiento P-COM-03 Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores, esta capacitación la realizara la coordinadora de calidad, sensibilizando los documentos que son necesarios para dicha tarea.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
7	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados, <u>Evidencia</u> No existe evidencia documentada de la inspección realizada a los productos comprados	7.4.3	Capacitar al personal responsable del proceso en el procedimiento general de compras y el proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercancía y en el uso del registro de Inspección, R-COM-04. Retroalimentación a la secretaria quien es la encargada del proceso de compras con el fin de generar responsabilidad de control y revisión de la mercancía comprada así como el procedimiento P-COM-04 Recepción, Inspección Y Almacenamiento De Mercancía Julio 8 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011
8	la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización <u>Evidencia</u> No se cuenta con suficiente información para establecer la percepción del servicio por parte de los clientes	8.2.1	Realizar el seguimiento de las encuestas de satisfacción al cliente, quejas y reclamos, Retroalimentación, de los indicadores de satisfacción del cliente por parte de la coordinadora de calidad con el fin de sensibilizar a la secretaria para obtener un mejoramiento del proceso de prestación del servicio a través del análisis de los datos. Julio 8 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 15 de Julio de 2011

Segunda Auditoria

Al igual que en la primera auditoría se inició el proceso con una reunión de apertura, la cual fue presidida por el auditor líder; y en donde se presentó el plan de auditoría a realizar y se resolvieron las dudas que se tenían.

Para le segunda auditoría se tomó como base los resultados de la auditoria que se realizó el 29 de Junio de 2011 y se hizo seguimiento a los planes de

mejoramientos implementados para indagar sobre las acciones tomadas para la corrección de las no conformidades. Ver anexo P informe segunda Auditoria.

La Auditoría Interna de Calidad fue realizada por el Ingeniero Auditor Luis Gerardo Villamizar en la Planta de la empresa. En la tabla No 14 se relacionan las no conformidades evidenciadas durante la segunda auditoria y así mismo como su plan de acción de mejora.

Tabla 14: Plan de acción Auditoria Julio 22 de 2011

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO(S) DE LA NORMA	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LÍDER
1	<p>La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria</p> <p><u>Evidencia</u></p> <p>-No se evidencian los registros los registros de formación, habilidades y experiencia de los empleados</p> <p>-No se evidencia la planificación de acciones formativas para lograr competencia del personal de planta</p>	6.2	<p>Mantener actualizadas las hojas de vida con los soportes necesarios de educación, formación y experiencia propios del cargo que desempeña, Generar un registro donde la empresa valide la experiencia que cada empleado adquirió en la realización de sus funciones durante el tiempo que ha laborado en la compañía.</p> <p>Realizar y ejecutar Plan de capacitaciones de la empresa</p> <p>Agosto 5 de 2011</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 22 Agosto de 2011</p>
2	<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados</p> <p><u>Evidencia</u></p> <p>los equipo no muestran identificación de su estado de verificación y/o calibración</p>	7.6	<p>Mantener actualizados todos los registros de la empresa., actualización de los registros de calibración para realizar esta actualización se le delegó la responsabilidad a la secretaria de la empresa, en compañía del operario de la rectificadoras de bloques quien es el encargado de realizar la programación de los mantenimientos de acuerdo a la necesidad de las maquinas.</p> <p>Agosto 5 de 2011 a 31 de Agosto de 2011</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 22 de Agosto 2011</p>
3	<p>La organización debe aplicar métodos apropiados para realizar el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados</p> <p><u>Evidencia</u></p> <p>No se evidencia el cálculo del indicador "satisfacción del cliente"</p>	8.4	<p>El empoderamiento de los líderes de proceso para el cálculo y análisis de datos de los indicadores de gestión, para que esta actividad sea realizada por cada uno de los líderes de proceso fortaleciendo su gestión, socialización a la secretaria que es la persona encargada de la encuesta de satisfacción al cliente, esta socialización la hace la coordinadora de calidad y el representante de la alta dirección</p> <p>Agosto 6 de 2011.</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 22 Agosto 2011</p>

10. CONCLUSIONES

La realización del diagnóstico frente a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008 fue la base fundamental para planear el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, brindando las directrices para elaborar un plan de trabajo apropiado para la empresa.

Los cambios implementados durante todo el proceso de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, afectaron positivamente el control de los procesos, logrando mejoras en la organización y estandarización de sus procesos.

La capacitación y sensibilización del personal de la organización jugó un papel muy importante durante la implementación, ya que se desarrollaron nuevos conocimientos, intereses y comprensión del SGC, logrando mayor competencia y desarrollo humano de los empleados.

El éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debió principalmente al compromiso mostrado por los directivos de la empresa, el suministro de recursos necesarios y aprobación de las diferentes actividades necesarias para las capacitaciones y sensibilizaciones.

Las auditorías internas, revisión por la dirección y la generación de acciones correctivas y preventivas que se desarrollaron en la organización y el análisis de estas actividades, contribuyeron en la empresa la oportunidad de mejorar continuamente y retroalimentar su sistema de funcionamiento enfocándose a la filosofía de la calidad.

Al finalizar se logró implementar un sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008. Sin embargo se requiere

que este sistema alcance un mayor grado de adecuación en la empresa a través del tiempo.

RECOMENDACIONES

Mantener el compromiso mostrado por la Dirección y los Responsables de los procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de identificar y generar mejoras continuas que permitan aumentar la eficacia del sistema y satisfacción de los clientes.

Insistir en el cumplimiento de las reuniones del comité de calidad, convirtiéndose en una cultura y herramienta necesaria para el mantenimiento del sistema

Continuar con los programas de capacitación y sensibilización, al personal nuevo y antiguo, con el fin de aumentar las competencias del personal y así conservar el modelo de aseguramiento de la calidad del servicio.

Al iniciarse la implementación del sistema, puede tomarse engorroso y complejo en su documentación y actividades, por lo que se recomienda revisar periódicamente su funcionamiento de tal forma que le permita tomar acciones correctivas y preventivas encaminadas hacia la sencillez del sistema como parte del mejoramiento continuo.

Realizar seguimiento permanente a los procesos implementados para verificar que estos se cumplen correctamente, o en caso contrario, para analizar cuáles son sus fallas, con el fin de efectuar los ajustes necesarios y así garantizar el mejoramiento de los mismos.

Ejecutar los programas anuales de auditorías internas con el fin de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos establecidos por la organización, las disposiciones planificadas y los requerimientos exigidos por la NTC ISO 9001:2008.

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC. Capítulo 3 Términos y Definiciones

CORPORACION3D. Sistema de Calidad. [en línea]. <http://www.corporacion3d.com/corporac/index.php?option=com_content&view=article&id=68:sistemadecalidad&catid=15:articulos&Itemid=54> [citado el 20 de Mayo de 2011]

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC. Introducción 0.2 Principios de gestión de la calidad

Estándar Australia Internacional. Traducción al español realizada por el ICONTEC. Guía para la implementación de ISO 9000 en empresas de servicios

MANUAL DE CALIDAD. Norma ISO 9001 [en línea] <<http://www.qsinnovations.com/iso9001espanol.htm>> [citado el 20 de Mayo de 2011]

ANEXOS

Anexo A: FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008.



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

ÍTEM	Numeral de la norma	Requisito	Requisito no aplica	Requisito no se cumple - no está diseñado	Requisito en desarrollo no documentado	requisito documentado no implementado	requisito diseñado, e implementado	requisito se cumple plenamente	total
			0	1	2	3	4	5	
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
	4,1	REQUISITOS GENERALES		0	0	0	0	0	#### #
1	a	Están identificados los procesos							
2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos							
3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos							
4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos							
5	e	se realiza seguimiento y control a los procesos							
6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos							
7		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente							
	4,2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		0	0	0	0	0	#### #
	4,21	Generalidades							
8	a	La política y los objetivos de calidad están documentados							
9	b	Tienen Manual de Calidad (si la respuesta es no pasar a la pregunta 16)							



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

10	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por la norma (control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad.)							
11	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) necesarios en la organización							
	4.2.2	Manual de Calidad							
12		Está documentado el Manual de Calidad							
13	a	El Manual de Calidad incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad y la exclusiones							
14	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos							
15	c	incluye una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad							
	4,23	Control de Documentos							
16	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición							
17	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos							
18	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente							
19	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de los documentos							
20	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos							
	4.2.4	Control de Registros							
21		Existe algún procedimiento para la administración, documentación, protección de los registros							
	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							
	5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN							
			0	0	0	0	0		#### #
22	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios							
23	b	Existe una Política de Calidad							
24	c	Se han establecido objetivos de Calidad							



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

25	d	Se han realizado las revisiones por la dirección								
26	e	Existe los recursos necesarios para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad								
	5,2	ENFOQUE AL CLIENTE		0	0	0	0	0	0	#### #
27		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción								
28		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente								
	5,3	POLÍTICA DE LA CALIDAD		0	0	0	0	0	0	#### #
29	a	Es adecuada la Misión de la Organización								
30	b	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad								
31	c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad								
32	d	Es comunicada y entendida dentro de la organización								
33	e	La política de Calidad es revisada para su continua adecuación								
	5,4	PLANIFICACIÓN		0	0	0	0	0	0	#### #
	5.4.1	Objetivos de la Calidad								
34		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización								
35		Los objetivos de la calidad son medibles y consistentes con la política de la calidad								
	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad								
36	a	Se ha establecido en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad el cumplimiento al requisito 4.1 de la norma, NTC ISO 9001-2008, así mismo cumplir con los objetivos de calidad								
37	b	La dirección se ha asegurado cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.								
	5,5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		0	0	0	0	0	0	#### #
	5.5.1	Responsabilidad y Autoridad								
38		Existe un organigrama								
39		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades								



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

40		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades								
	5.5.2	Representante de la Dirección								
41		Se ha seleccionado un representante de la dirección (si la respuesta es no pasar a la pregunta 46)								
42		Es miembro de la empresa								
43	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad								
44	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora								
45	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización								
	5.5.3	Comunicación Interna								
46		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización								
	5,6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		0	0	0	0	0	0	#### #
	5.6.1	Generalidades								
47		Se ha planificado la revisión por parte de la dirección al SGC (Si la respuesta es no pasar a la pregunta 59)								
48		se mantienen registros de las revisiones realizadas por la dirección								
	5.6.2	Información para la revisión								
49	a	se analizan en la revisión los resultados de las auditorias								
50	b	se analizan en la revisión los resultados de la retroalimentación del cliente								
51	c	se analizan en la revisión el desempeño de los procesos y la conformidad del producto								
52	d	Se analiza el estado de las acciones correctivas y preventivas								
53	e	Se analizan las acciones de seguimiento de revisión previas								
54	f	Se analizan los cambios que podrían afectar al SGC								
55	g	Se consideran las recomendaciones de mejora								
	5.6.3	Resultados de la Revisión								
56	a	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC								



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

57	b	los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente								
58	c	los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de los recursos								
	6	GESTIÓN DE RECURSOS								
	6,1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	0	0	0	0	0	#### #	
59	a	Se dispone de los recursos necesarios para realización y control de las actividades del SGC								
60	b	se dispone de los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos								
	6,2	RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0	0	0	#### #	
	6.2.1	Generalidades								
61		Las personas que realizan trabajos en RECTIDIESEL son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia								
	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia								
62	a	Se han determinado las competencias del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio/producto								
63	b	Existe una metodología que permite identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal								
64	c	Se evalúa la eficacia de la capacitación recibida por el personal								
65	d	Se concientiza al personal, de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.								
66	e	Se tienen registro apropiados de la educación, formación habilidades y experiencia del personal								
	6,4	AMBIENTE DE TRABAJO	0	0	0	0	0	0	#### #	
67		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio								
68		Las condiciones de ambiente de trabajo adecuadas en cuanto higiene, limpieza para el desarrollo de las actividades								
69		hay cordialidad y compañerismo entre el personal que labora en la empresa								



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

7		REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO							
7,1		PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO		0	0	0	0	0	#### #
70		Están planificados los procesos necesarios para la prestación del servicio							
71		Los procesos se desarrollan de acuerdo a lo planificado							
72		La planificación de la prestación de servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC							
73	a	La empresa ha determinado los objetivos de calidad para el servicio prestado							
74	b	La empresa ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el servicio							
75	c	La empresa ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el servicio y los criterios para su aceptación							
76	d	La empresa ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el servicio cumplen con los requisitos							
7,2		PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		0	0	0	0	0	#### #
7.2.1		Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio							
77	a	La empresa ha determinado los requisitos del servicio, especificaciones por el cliente, incluyendo entrega y las posteriores a la misma							
78	b	Se ha determinado los requisitos del servicio, no especificados por el cliente pero necesarios para la uso especificado o uso previsto							
79	c	Se han determinado o especificado los requisitos legales y reglamentarios							
80	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el servicio							
7.2.2		Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio							
81	a	Están definidos los requisitos del producto							
82	b	Se asegura la empresa que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre requisitos del contrato definidos y los expresados previamente por cliente							
83	c	La empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos							
84		Se conservan registros de los resultado de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio de las acciones que en esta revisión se originen							



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

	7.2.3	comunicación con el cliente									
85	a	se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información con el producto									
86	b	se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información con las consultas, contratos o atención de pedidos									
87	c	se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas									
	7,3	DISEÑO Y DESARROLLO									NA
	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo									
	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo									
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo									
	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo									
	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo									
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo									
	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo									
	7,4	COMPRAS		0	0	0	0	0	0	0	#### #
	7.4.1	Proceso de Compras									
88		Se asegura la empresa que el producto o servicio adquirido cumplí con los requisitos de compra									
89		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función a la posterior realización del producto o servicio final									
90		Se evalúa a los proveedores para su selección en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos definidos previamente por la empresa									
91		Están establecidos los criterios para la selección de proveedores									
92		Se tiene un plan de selección y calificación de proveedores									
93		Existe una metodología para el proceso de compras									
	7.4.2	Información de las compras									



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

94	a	Se definen los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos a comprar								
95	b	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista								
96	c	Se definen los requisitos del SGC al proveedor								
	7.4.3	Verificación de los productos comprados								
97		Existen mecanismos para asegurarse de que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra								
	7,5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		0	0	0	0	0	####	
									#	
	7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del servicio								
98	a	Se tiene una descripción detallada de los procesos, en la realización del producto o servicio (fichas técnicas)								
99	b	Se tienen una descripción de las instrucciones de trabajo (guías, instructivos, manuales)								
100	c	Se cuenta con el equipo apropiado para la producción o prestación del servicio								
101	d	Se cuenta con el equipo apropiado para el seguimiento y medición								
102	e	Existen actividades de seguimiento y control								
103	f	Existen actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto								
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio								
104		Existen procesos que requieran validación								
	7.5.3	Identificación y trazabilidad								
105		Existe algún protocolo que identifique el producto y/o servicio a través de la realización de este								
	7.5.4	Propiedad del Cliente								
106		Se cuidan los bienes suministrados por el cliente								
107		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son suministrados por el cliente								
108		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para su uso								
109		Existe algún registro en cuanto a incidentes con los bienes de los clientes								
	7.5.5	Prestación del servicio								



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

110		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino final								
111		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección								
	7,6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN		0	0	0	0	0	0	#### #
112		Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos								
113		Se asegura la organización de que el seguimiento y medición se realicen de acuerdo a los requisitos establecidos								
114	a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales								
115	b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario								
116	c	Los equipos de medición se identificaron para poder determinar su estado de calibración								
117	d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración								
118	e	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento								
119		Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado								
120		Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición								
	8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
	8,1	GENERALIDADES		0	0	0	0	0	0	#### #
121		Están establecidos los procesos de medición, y seguimiento, análisis y mejora								
122	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora demuestran la conformidad del producto/servicio								
123	b	los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora aseguran la conformidad del SGC								
124	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora permiten la mejora continua de la efectividad del SGC								
	8,2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	0	0	0	0	0	#### #



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

	8.2.1	Satisfacción del cliente									
125		Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente									
	8.2.2	Auditoría interna									
126		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas									
127	a	En las auditorías internas de calidad se determinan si el Sistema es conforme con la norma NTC ISO 9001-2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la empresa									
128	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva									
129		Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad									
130		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.									
131		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas									
132		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad									
133		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos									
134		Existen registros de las auditorias y sus resultados									
135		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada									
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos									
136		Existen métodos para la medición de los procesos									
137		Este método de medición demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad (desperdicios, devoluciones, quejas etc.)									
138		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados									
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto									
139		Se han establecido mecanismos para la medición y seguimiento del producto (Materias primas, producto en proceso, producto terminado)									
140		Se han establecido mecanismos para la evaluación y seguimiento y prestación del servicio									



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

141		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de la aceptación del servicio								
142		En estos registros se indican las personas que autorizan la liberación del producto o servicio al cliente								
143		Se libera el producto/servicio únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas								
144		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente								
	8,3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		0	0	0	0	0	0	#### #
145		Se identifica y controla el servicio no conforme para prevenir su uso o entrega no intencionados								
146	a	Se toman acciones para eliminar la no conformidad detectada								
147	b	Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.								
148		Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación?								
149		Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que hayan obtenido								
	8,4	ANÁLISIS DE DATOS		0	0	0	0	0	0	#### #
150	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente								
151	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio								
152	c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas								
153	d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores								
	8,5	MEJORA		0	0	0	0	0	0	#### #
	8.5.1	Mejora Continua								
154		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistemas de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.								
	8.5.2	Acción correctiva								



FORMATO DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008

155		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir											
156		Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades											
157	a	Existe un procedimiento documento que define los requisitos para revisar las no conformidades (quejas de los clientes)											
158	b	Existe un procedimiento documentado para determinar las causas de las no conformidades											
159	c	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir											
160	d	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias											
161	e	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas											
162	f	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas											
	8.5.3	Acciones Preventivas											
163	a	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para determinar e implementar las no conformidades potenciales y sus causas											
164	b	Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades											
165	c	Se determinan e implementan las acciones necesarias											
166	d	Se registran los resultado de las acciones tomadas											
167	e	Se revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas											

total %
cumplimiento

Anexo B: RESOLUCIÓN No. 001.

RESOLUCIÓN No. 001



2 de Marzo de 2011

**POR MEDIO DEL CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ DE CALIDAD DE LA
EMPRESA RECTIDIESEL**

La suscrita Gerente general de la empresa RECTIDIESEL, en uso de las facultades que le otorgan los estatutos orgánicos de la sociedad, procede a asignar los integrantes del comité de Calidad y sus responsabilidades, para lo cual tiene en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. RECTIDIESEL en aras de desarrollar un sistema de Gestión de calidad que le permita prestar servicios de manera eficaz y competitiva, adopta los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008
2. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hace necesaria la conformación del Comité de Calidad, que como equipo líder, conformado por personal administrativo, y de producción servirá de apoyo a la dirección para la formulación e implementación de programas que permitan fomentar la cultura de la calidad en el servicio

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente señaladas, la gerente resuelve:

ARTÍCULO PRIMERO: El comité de calidad de RECTIDIESEL estará conformado por:

- **Gerente General:** Blanca Azucena Moyano Bautista
- **Coordinadora de Calidad:** Anje Johanna Gómez
- **Asesor de Calidad:** Luis Gerardo Villamizar
- **Secretaria:** Andrea García

ARTICULO SEGUNDO: La conformación de este comité de calidad estará determinado teniendo en cuenta la organización estructural de la empresa, es decir, que los cambios de talento humano no afectan la conformación.

ARTÍCULO TERCERO: El Coordinador del comité de calidad será Blanca Azucena Moyano y actuará como secretario el Anje Johanna Gómez.

ARTÍCULO CUARTO: El Comité de calidad realizará las siguientes **FUNCIONES:**

- 1) Asesorar y apoyar a la alta gerencia en los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2) Diseñar las políticas y directrices relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa RECTIDIESEL.
- 3) Promover a través de una adecuada comunicación, la participación, el trabajo en equipo, el liderazgo y los valores institucionales a todo el talento humano con el fin de formar una cultura que los comprometa totalmente con la calidad en el servicio y/o producto.
- 4) Participar en la organización y desarrollo de los programas de capacitación y sensibilización del talento humano, con el fin de generar más compromiso con la calidad en el servicio.
- 5) Realizar seguimiento y control a los programas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- 6) Revisar, complementar, aprobar o desaprobar los informes que se le presenten.
- 7) Diseñar mecanismos que permitan promover en el talento humano la seguridad del paciente.
- 8) Diseñar las directrices para la prevención y el manejo de los eventos adversos relacionados con medicamentos, dispositivos médicos o cualquier problema relacionado con el tratamiento del usuario.
- 9) Revisar cada seis meses el Sistema de Gestión de Calidad, haciendo énfasis en los resultados de las Auditorías internas, indicadores, informes de satisfacción de los clientes, estado de las acciones correctivas, preventivas, y de mejora.
- 10) Velar por la creación y cumplimiento de programas de mejoramiento continuo tanto de los procesos, como de los servicios que ofrece RECTIDIESEL.
- 11) Asignar los recursos físicos, financieros y humanos necesarios para asegurar el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

ARTICULO QUINTO: El Comité se reunirá una vez al cada dos meses, pero si surgen circunstancias que lo ameriten, se podrá reunir de manera extraordinaria, previa citación. La citación a comité debe hacerse con tres días de anticipación.

ARTICULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y publicación.

Expedido en Bucaramanga, Santander a los dos (2) días del mes de Marzo de 2011.



BLANCA AZUCENA MOYANO
Gerente

POR MEDIO DE LA CUAL SE DETERMINAN LAS FUNCIONES DEL RESPONSABLE FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA RECTIDIESEL.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente señaladas, La Gerente General:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Se nombra como Facilitadora de Calidad de la empresa RECTIDIESEL a ANJE JOHANNA GÓMEZ GÓMEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 1.095.791.241 de Floridablanca.

ARTICULO SEGUNDO: las responsabilidades de la Facilitadora de Calidad son:

- a) Ser el representante de la gerencia frente al sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Presentar los informes para realizar las actividades de la revisión gerencial, de manera semestral.
- c) Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora (auditorias, indicadores, planes de acción, referencia competitiva, oportunidades de mejoramiento, satisfacción del cliente , necesidades de recursos, etc).
- d) Planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con las auditorias internas de calidad.
- e) Servir de canal de comunicación del sistema de Gestión de la Calidad con los proveedores, empresas clientes (aseguradores), empresas gubernamentales y demás entes externos.
- f) Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos del área de Gestión de la Calidad.
- g) Promover políticas y normas relacionadas con la satisfacción del cliente y la gestión de la calidad.
- h) Mantener y mejorar el sistema de gestión de la Calidad ISO 9001:2008.
- i) Desarrollar programas de capacitación y sensibilización en gestión , normas de calidad, procedimientos, indicadores de calidad, control y garantía de la calidad al personal.
- j) Presentar un informe bimensual al Comité de Calidad sobre el estado de avance del programa de calidad.
- k) Promover una cultura de participación y trabajo en equipo, logrando comprometer al personal en las actividades de planificación y desarrollo de la calidad.
- l) Gestionar ante la gerencia de RECTIDIESEL los recursos físicos, Recursos humanos y recursos financieros que requieran los planes y programas de mejoramiento de calidad.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y publicación.

Expedido en Bucaramanga, Santander a los dos (2) días del mes de Marzo de 2011.

Blanca Azucena Moyano B.

BLANCA AZUCENA MOYANO
Gerente

Anexo C: CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO.

	<h3 style="margin: 0;">CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO</h3>	PC-GESCAL	REVISIÓN : 0
	<h3 style="margin: 0;">PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</h3>	Página 1 de 2	

OBJETIVO DEL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> Contribuir al mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Promover la cultura de calidad orientada a la mejora continua y a la satisfacción del cliente 	RESPONSABLE: GERENTE Y COORDINADOR DE CALIDAD
ALCANCE Los procesos, documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de RECTIDIESEL	

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Profesional de calidad integrantes Comité de Calidad	Equipo de Computo Impresora Documentos de Calidad	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO / PROVEEDOR (QUIEN)	ENTRADA (QUE ENTRA)		ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (QUE ENTREGA)	PROCESO CLIENTE (A QUIEN)	
PROCESOS RECTIDIESEL ENTES CERTIFICADORES Y/O ACREDITADORES	Política y objetivos de Calidad	p	Establecer la programación de ejecución de auditorías internas	Coordinador de Calidad	informes de Auditorías internas	PROCESOS RECTIDIESEL ENTES CERTIFICADORES Y/O ACREDITADORES	
	Documentación de los procesos	H	Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad	Líder del proceso	documentación actualizada del Sistema de Gestión de Calidad		
	productos conformes identificados	no	H	Administrar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Gerente, Coordinador de Calidad		
	informes de Auditorías Externas	de	H	Identificación y Control de Producto No Conforme	Líder del proceso		producto no conforme tratado
	resultados de indicadores de procesos	de	H	Apoyar la planeación e implementación de modelos de Gestión de la Calidad	Gerente, Coordinador de Calidad		Modelo de gestión implementado



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

PC-GESCAL

REVISIÓN : 0

Página 2 de 2

	No conformidades	V	Ejecutar auditorías internas	Gerente, Coordinador de Calidad	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora implementadas
	Oportunidad de mejora	V	Evaluar la eficacia de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente, Coordinador de Calidad	
		V	Realizar seguimiento al tratamiento del producto No Conforme	Gerente, Coordinador de Calidad	Análisis de datos, indicadores de procesos
		V	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión	Coordinador de Calidad	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora eficaces
		A	Formulación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente, Coordinador de Calidad	

MEDICIÓN DEL PROCESO

NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA
% Cumplimiento Programa de Auditorías Internas	Auditoria ejecutada/ Auditoria programada	100%	semestral
% Eficacia de las Acciones	Acciones implementadas eficaces / Total de acciones implementadas	75%	semestral
% Acciones de mejora	# Acciones preventivas y de mejora generadas / # total de acciones generadas	50%	semestral

Elaborado por: coordinador de calidad

Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO TALENTO HUMANO

PC-DTH

REVISIÓN : 0

Página 1 de 2

OBJETIVO DEL PROCESO: Proveer oportunamente y mantener el Talento Humano requerido por RECTIDIESEL, proporcionando una estructura salarial y ambiente laboral, que permita potencializar sus competencias y valores institucionales.		RESPONSABLE: GERENTE
ALCANCE Incluye las actividades relacionadas con el personal		
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente Secretaria	Oficinas Equipo de computo	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS: - Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad - 5.5.1. Responsabilidad y autoridad - 5.5.3. Comunicación Interna - 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación. - 6.4. Ambiente de Trabajo - 8.2.3. Seguimiento y Medición del Proceso - 8.4. Análisis de datos - 8.5. Mejora	- P-DTH-01 Contratación del Talento Humano - P-DTH-02 Capacitación y Entrenamiento - I-DTH-01 Manual de funciones	MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO: - Auditorías Internas - Indicadores de gestión - Reuniones para revisión del sistema por la dirección.



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO TALENTO HUMANO

PC-DTH

REVISIÓN : 0

Página 2 de 2

Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Procesos de RECTIDIESEL	Direccionamiento Estratégico Requerimientos del cliente	Reclutamiento y Elección Contratación, Capacitación		Personal idóneo, contratado de acuerdo a los requerimientos de ley, capacitado y entrenado, garantizándole su seguridad, desarrollo y bienestar	Todos los procesos de la empresa
Gestión de calidad	Parámetros de control para la documentación y registro Asesorías			Solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora, medición de indicadores,	Gestión de Calidad

MEDICIÓN DEL PROCESO

Nombre Indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia
Índice de Satisfacción del Cliente Interno	Medición de Clima Laboral	90%	Anual
Valoración de Desempeño	Promedio de las Valoraciones	90%	Trimestral

Elaborado por: coordinador de calidad

Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PC-SER

REVISIÓN : 0

PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Página 1 de 2

OBJETIVO DEL PROCESO:

- Garantizar una excelente prestación de servicio de rectificación de motores diesel y de gasolina

RESPONSABLE: Gerente

ALCANCE

Incluye desde la actividad de lavado, rectificación y entrega de las piezas del motor

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente, Lavador, Conductor, Secretaria, Rectificadores	Oficinas Equipo de computo Maquinaria y Equipo	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS: 4. Requisitos del Sistema de gestión de la calidad - 7.5 Producción y prestación del servicio - 8.3 Control del producto no conforme - 8.2.3. Seguimiento y medición al proceso - 8.4. Análisis de datos	DOCUMENTOS DEL PROCESO -P-ATC-01 Seguimiento a la satisfacción del cliente -P-SER-01 Recepción y entrega del trabajo -R-GESCAL-03 Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Producto No conforme	MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO: - Auditorías Internas - Indicadores de gestión - Análisis del producto no conforme

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Recepción	Motor, piezas defectuosas	Lavado piezas recibidas	Lavador	Piezas del motor limpias	Prestación del servicio
Prestación del servicio	Piezas limpias	Entrega de pieza al encargado	Secretaria Gerente	Pieza a trabajar	Prestación del servicio
Prestación del servicio	Diagnóstico de la mano de obra	Rectificación, fabricación de camisas, aros, contrabujes, asientos para culatas, soldadura, rectificación de bloques, válvulas,	Rectificador, soldador	Piezas trabajadas	Prestación del servicio

Prestación del servicio	Mano de obra realizada	asientos Registrar en R-SER-01, trabajo realizado	Encargados del procesos	Registro de trabajo realizado	Prestación del servicio, Atención al cliente
Prestación del servicio, Atención al cliente	Pieza re manufacturada, confirmación del servicio terminado	Entrega de la pieza al cliente	Lavador, Conductor	Pieza entregada	Cliente
Todos los involucrados en el SGC	Procesos, procedimientos, servicio, producto	Identificación de oportunidades de mejora, producto no conforme	Encargados del proceso, operarios	Oportunidades de mejora, no conformidades	Gestión de calidad

MEDICIÓN DEL PROCESO			
Nombre Indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia
% cumplimiento de entrega	(# trabajos entregados en la fecha planeada/ # total de trabajos realizados)	>90%	Mensual

Elaborado por: coordinador de calidad
Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PC-DIREST

REVISIÓN : 0

Página 107 de 3

OBJETIVO DEL PROCESO:

- Construcción de una cultura de calidad en la organización.
- Desarrollar la capacidad de liderazgo en todos los niveles y la participación directa de la alta dirección como líder y responsable principal de la creación y mantenimiento de un direccionamiento estratégico claro y visible, que sirva de guía al trabajo diario del equipo humano, buscando dar respuesta más efectiva a los usuarios, otros clientes y la comunidad
- Revisar a intervalos planificados el sistema de gestión de la organización, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, para garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continúa

RESPONSABLE: GERENTE

ALCANCE

Incluye las actividades de planificación, seguimiento y toma de decisiones con respecto al desempeño de los procesos de la empresa y la revisión por la dirección.

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente Todo el personal de la empresa	Gerencia	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS: - 4. Requisitos del Sistema de gestión de la calidad - 5. Responsabilidad de la dirección - 6.1. Provisión de los recursos - 7.1. Realización de la realización del producto - 7.2. Procesos relacionados con el cliente - 8.2.3. Seguimiento y medición del proceso - 8.4. Análisis de datos - 8.5. Mejora	DOCUMENTOS PROCESO: - P-DIREST-01 Revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad - I-DIREST-01 Plan estratégico - I-DIREST-02 Política de calidad - I-DIREST-03 Objetivos de calidad - I-DIREST-04 Alcance del sistema de calidad	MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO: - Auditorías Internas - Indicadores de gestión - Reuniones para revisión del sistema por la dirección.



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO


PC-DIREST

REVISIÓN : 0

Página 2 de 3

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
<p>Cliente-Usuario-comunidad</p> <p>Procesos gerenciales</p> <p>Procesos de apoyo administrativo</p> <p>Procesos de la línea básica</p>	<p>Información estratégica:</p> <p>Referenciación, Cliente-Usuario, Análisis DOFA y voz del cliente interno.</p> <p>Filosofía corporativa: misión, visión y valores corporativos</p> <p>Informe de indicadores que miden las metas y/o objetivos: Calidad, Financieros, Productividad</p> <p>Informe de resultados de auditoría interna.</p> <p>Informe de satisfacción del cliente. Estado de las acciones correctivas y/o preventivas.</p> <p>Acciones de seguimiento de revisiones previas.</p> <p>Cambios que podrán afectar el sistema de gestión de la empresa</p>	<p>Involucramiento de la Gerencia</p> <p>Análisis de información estratégica (Indicadores de referenciación, necesidades cliente, DOFA)</p> <p>Validación de la filosofía o cultura corporativa (Misión visión, propósito, valores)</p> <p>Definición de objetivos estratégicos (largo y corto plazo)</p> <p>Definición de estrategias</p> <p>Planes de acción (iniciativa estratégica, actividades, cronograma)</p> <p>Divulgación y ejecución del plan de acción</p> <p>Revisión del Sistema: -Seguimiento al direccionamiento - Análisis de brechas (revisión del Sistema de calidad e informes de auditoría)</p> <p>Acciones correctivas, Acciones preventivas, Ciclo PHVA</p>	<p>Gerente</p> <p>Gerente</p> <p>Gerente</p>	<p>Plan estratégico: objetivos/metas/indicadores de gestión/planes de acción</p> <p>Cronograma de revisión del sistema y asignación presupuestal de recursos.</p> <p>Acciones correctivas y/o preventivas.</p> <p>Mejora de las metas de la empresa.</p> <p>Mejora de la satisfacción del cliente.</p> <p>Las necesidades de recurso.</p>	<p>Todos los procesos de la empresa</p>

	CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO	PC-DIREST	REVISIÓN : 0
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 3 de 195	

Nombre Indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia
Crecimiento utilidad operativo	$(\text{utilidad operativa} - \text{utilidad operativa año anterior}) / \text{utilidad operativa año anterior}$	10%	Anual

Elaborado por: coordinador de calidad
Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

PC-ATC

REVISIÓN : 0

Página 1 de 3

OBJETIVO DEL PROCESO:

- Garantizar la accesibilidad al servicio
- Incrementar índice de satisfacción del cliente

RESPONSABLE: Secretaria

ALCANCE

Incluye las actividades relacionadas con el cliente

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente, Lavador, Conductor, Secretaria	Oficinas Equipo de computo Líneas telefónicas fax	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS: 4. Requisitos del Sistema de gestión de la calidad - 5.2. Enfoque al cliente - 7.2.3. Comunicación con el cliente - 7.5.3. Identificación y trazabilidad - 8.2.3. Seguimiento y medición al proceso - 8.4. Análisis de datos - 8.5. Mejora	DOCUMENTOS DEL PROCESO -P-ATC-01 Seguimiento a la satisfacción del cliente -P-SER-01 Recepción y entrega del trabajo	MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO: - Auditorías Internas - Indicadores de gestión - Reuniones para revisión del sistema por la dirección.



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

PC-ATC

REVISIÓN : 0

Página 2 de 3

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Direccionamiento Estratégico – Planificación	Definiciones estratégicas (Misión, Visión, Objetivos, Valores, etc.)	Información y Orientación al cliente	Gerente, coordinador de calidad	- Indicadores de Gestión	Direccionamiento Estratégico – Planificación
Gestión de Calidad	Apoyo para el mejoramiento continuo			- Acciones Correctivas, preventivas y de mejora - Modificaciones a la Documentación - Solicitud de capacitaciones	
Facturación y Cartera	Información sobre el estado de las cuentas		Contadora	Solicitud de información sobre contratación de servicios.	
Cliente	Clientes, necesidad del servicio, Piezas defectuosas del motor	Recepción al cliente	Secretaria	Datos del cliente, identificación datos del motor, se identifican las necesidades del cliente.	Atención al cliente
Cliente	Clientes, necesidad del servicio, Piezas defectuosas del motor	Recepción del motor	Conductor Lavador	Piezas defectuosas en el taller	Atención al cliente
Atención al cliente	Motor, piezas defectuosas	Realizar inventario del motor o pieza	Conductor, lavador	Inventario de las piezas defectuosas del motor, o del motor	Atención al cliente
Atención al cliente	Inventario de las piezas defectuosas del motor, o del motor	Diagnosticar la pieza y definir el servicio a realizar.	Operarios	Diagnóstico de la mano de obra	Cliente
Atención al cliente	Necesidad del cliente,	Calcular el costo de la mano de obra, realizar cotización cuando	Gerente, Secretaria	Trabajo cotizado	Atención al cliente



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PC-ATC

REVISIÓN : 0

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

Página 3 de 3

Atención al cliente	diagnóstico de la mano de obra	sea requerida.			
Cliente	Datos, cliente, inventario de piezas del motor, identificación datos del motor y diagnóstico de la mano de obra	Realizar el registro de trabajos	Secretaria	Registro del trabajo	Atención al cliente
Atención al cliente	Diagnóstico de la mano de obra, cotización del trabajo.	Pedir autorización al cliente para realizar el trabajo	Secretaria	Autorización para realizar el trabajo	Atención al cliente, Prestación del servicio.
Atención al cliente	Autorización para realizar el servicio	Imprimir ordenes de trabajo	Secretaria	Órdenes para realizar el trabajo	Prestación del servicio.
Atención al cliente	Registro recepción del trabajo	Verificar que la mano de obra y la autorización, quede registrado	Secretaria	Seguimiento a órdenes de trabajo	Atención al cliente
Atención al cliente	Cotización	Facturación	Secretaria	Facturar el servicio	Cliente

MEDICIÓN DEL PROCESO

Nombre Indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia
% Satisfacción del cliente	Promedio de la valoración de la encuesta de satisfacción	>90%	Mensual

Elaborado por: coordinador de calidad

Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PC-GESCON

REVISIÓN : 0

PROCESO GESTIÓN CONTABLE

Página 113 de 195

OBJETIVO DEL PROCESO:

• Recopilar, revisar y registrar la información de las operaciones de la empresa con las condiciones de calidad necesaria para garantizar la oportunidad de la información financiera de la Dirección para la toma de decisiones y la evaluación de su gestión.

RESPONSABLE: GERENTE , CONTADOR

ALCANCE

Actividades de contabilidad

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente, Secretaria, Contador.	Oficinas Equipo de computo Líneas telefónicas fax	condiciones normales de temperatura, ventilación, y buenas condiciones ergonómicas
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS: 4. Requisitos del Sistema de gestión de la calidad - 8.2.3. Seguimiento y medición al proceso - 8.4. Análisis de datos - 8.5. Mejora	DOCUMENTOS DEL PROCESO P-GESCON-01 Procedimiento general de contabilidad.	MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO: - Auditorías Internas - Indicadores de gestión - Reuniones para revisión del sistema por la dirección.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Proceso Gestión Contable	Clientes con ventas a crédito	Cobro, seguimiento y revisión constante de la cartera	Secretaria, Gerente	Cobro efectivo, reporte a cartera	Proceso Gestión contable.



CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

PC-GESCON

REVISIÓN : 0

PROCESO GESTIÓN CONTABLE

Página 114 de 195

Todos los procesos de la empresa	Facturas, recibos , movimientos, legalización caja menor	Se hace registro contable de la factura, revisión y registro de cuentas por pagar.	Secretaria	Comprobantes de contabilidad y facturas registradas para pago, orden de pago caja menor	Proceso Gestión Contable.
Gestión contable	Libro mayor y de balances y Auxiliares	Realizar informes requeridos	Contadora	Estados financieros, declaraciones informes obligatorios certificados	Dirección general de operaciones DIAN Entidades de vigilancia y control proveedores

MEDICIÓN DEL PROCESO

Nombre Indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia
% Cartera Vencida	$(\text{sumatoria de cartera vencida} / \text{sumatoria de cartera bruta}) * 100\%$	0%	Mensual
Tiempo de respuesta en la entrega de informes	Día de entrega de informes – día deseado entrega de informes	< 8 Día hábil mes	Mensual

Elaborado por: coordinador de calidad

Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20

Anexo D: MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 115 de 195	

1. PRESENTACIÓN RECTIFICADORA RECTIDIESEL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

RECTIDIESEL es una empresa del sector automotriz fundada en el año 1978 bajo el nombre de AUTOCIGUEÑALES, dedicada a la comercialización de cigüeñales, sus accionistas y propietarios Blanca Azucena Moyano, y Gustavo Arias donde ellos mismos estaban al frente de su administración, y comercialización.

Posteriormente en el año 1997, Blanca Azucena Moyano Bautista adquiere el total de sus acciones donde pasa a ser a la vez la gerente y propietaria de AUTOCIGUEÑALES, consecuentemente AUTOCIGUEÑALES, cambia de actividad comercial y pasa a ser una rectificadora de motores, y de razón social, donde se constituye la nueva organización con el nombre de DIESEL RECTIFICACIÓN, y posteriormente en el año 2002 cambia de razón social a RECTIDIESEL.

RECTIDIESEL, inicia sus operaciones en el 2002, con cinco (5) operarios, una (1) secretaria, una (1) contadora, su gerente y propietaria, sus instalaciones funcionan desde el año 1978, hasta la actualidad en la calle 22 N° 13-15 en el centro de la ciudad de Bucaramanga.

1.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

Participar en el gremio más importante del sector como lo es la rehabilitación del parte automotor buscando la satisfacción del usuario del vehículo, protegiendo el medio ambiente y generando empleo lo cual contribuye al desarrollo armónico de la región.

VISIÓN

Para el año 2015 RECTIDIESEL será reconocida como empresa rectificadora de motores nacionalmente, capacitada para hacer frente a las adversidades del medio con los más altos niveles de calidad en la prestación del servicio logrando una posición de liderazgo.



MANUAL DE CALIDAD

I-GESCAL-01

REVISIÓN : 0

Página 116 de 195

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



FIGURA 1. ORGANIGRAMA RECTIDIESEL

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 3 de 195	

2. ESTRATEGIA GERENCIAL

El compromiso gerencial con la satisfacción de sus clientes internos y externos se ve reflejado en la definición de la Política del Sistema de Gestión de Calidad, objetivos del Sistema de Gestión y los valores, que constituyen elementos que permiten el enfoque hacia el mejoramiento continuo y hacia la excelencia empresarial, en la organización.

2.1 NUESTRO COMPROMISO

La vivencia de los valores empresariales: lealtad, respeto, solidaridad, laboriosidad, innovación y creatividad y honestidad, son la garantía de la existencia, desarrollo y crecimiento de la empresa, reflejados en el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas presentes y futuras de nuestros clientes.

Esta filosofía empresarial, que a través del compromiso del talento humano responde proactivamente a las necesidades, expectativas presentes y futuras de los clientes y proveedores, es la que permite la alineación de las estrategias y el mejoramiento permanente de las mismas; a fin de alcanzar la visión proyectada.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 4 de 195	

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL DE CALIDAD

RECTIDIESEL en búsqueda de la excelencia empresarial, ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad utilizando como referencia la Norma Internacional ISO 9001-2008, esta herramienta permite evaluar constantemente la capacidad de la empresa para cumplir los requisitos de los clientes, los reglamentarios y los propios.

En el presente Manual de Calidad se describe el Sistema de Gestión de Calidad de RECTIDIESEL

3.1 ALCANCE

Prestación de servicios de Rectificación de Bielas, Culatas, Bloques, Cigüeñales, Válvulas, Superficies planas y Asientos, pruebas hidrostáticas, cambio de camisillas y reconstrucción de piezas mecánicas

3.2 EXCLUSIONES

Por ser una empresa prestadora de servicios de rectificación de piezas que se desarrollan basados en protocolos ya establecidos, tecnología desarrollada para el servicio por parte de terceros, e insumos comprados a proveedores se excluye el numeral (7.3) Diseño y Desarrollo y (7.5.2) validación de los procesos de producción y prestación del servicio.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 5 de 195	

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

RECTIDIESEL ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad así como la secuencia e interacción de los procesos. Ver **ANEXO A** Mapa de procesos de RECTIDIESEL.

RECTIDIESEL ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar la efectividad de la operación y el control de sus procesos, la disponibilidad de recursos e información necesarios para su operación y control, así como para garantizar el seguimiento, medición, análisis e implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.

Para facilitar el entendimiento de la secuencia de las actividades de los procesos, la interacción de los mismos, los recursos humanos y de infraestructura requeridos, el ambiente de trabajo necesario para su funcionamiento, los mecanismos de medición y los objetivos del proceso, RECTIDIESEL ha establecido un formato de caracterización e interacción para cada uno de los procesos, el cual se ilustra en la plantilla anexo al procedimiento **P-GESCAL-01** Control y elaboración de documentos.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de Gestión de la Calidad de RECTIDIESEL incluye la declaración de la Política de Calidad **I-DIREST-02**, Objetivos de Calidad **I-DIREST-03**, Manual de Gestión de la Calidad **I-GESCAL-01**, los procedimientos y registros requeridos por la Norma ISO 9001 y todos aquellos documentos definidos por la organización para la operación y control de los procesos, tales como:

Caracterización e Interacción del Proceso

	MANUAL DE CALIDAD		I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
	Página 6 de 195			

- Procedimientos
- Instructivos
- Manuales
- Registros
- Políticas
- Guías
- Documentos Externos

4.2.2. Manual de calidad

El presente Manual de calidad **I-GESCAL-01** contempla el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las exclusiones con su respectiva justificación, la política y objetivos de calidad y los procesos documentados establecidos para el Sistema referenciándolos con su código y nombre a través del mismo. Igualmente, hace una descripción de la interacción entre los procesos identificados como parte del Sistema de Gestión de la calidad en RECTIDIESEL

La oficina de Planeación y Gestión de la Calidad es la encargada de elaborar, revisar y aprobar el Manual de Gestión de la Calidad. De igual forma, es responsable de garantizar la disponibilidad del manual a todos los colaboradores de la Fundación, controlando su legibilidad y los cambios efectuados en el mismo.

4.2.3. Control de los documentos

Es propósito de la organización establecer el control general de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en relación con la aprobación de los mismos, su revisión y actualización, identificación de cambios y versión vigente, disponibilidad, legibilidad e identificación, control de su distribución y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, como se describe en el procedimiento **P-GESCAL-01** Control y elaboración de documentos.

4.2.4. Control de los registros

La organización ejerce control sobre sus registros en la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos, mediante el procedimiento **P-GESCAL-02** Control de registros.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 7 de 195	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La declaración de la política de calidad es uno de los elementos fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se evidencia el compromiso de la Gerencia para administrar sus procesos, con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, cumpliendo además con los requisitos legales y reglamentarios estipulados para la empresa.

La formulación de los objetivos de calidad, es un compromiso de la Gerencia que tiene como punto de partida la mejora continua y la satisfacción del cliente.

La revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, es el mecanismo establecido para analizar la conveniencia y eficacia de éste, determinar si se están cumpliendo adecuadamente los objetivos estratégicos con mejoramiento continuo y garantizar los recursos necesarios para una efectiva operación del sistema.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La organización, con base en el Sistema de Gestión de la Calidad, asegura que los requisitos del cliente se determinan, se entienden y se cumplen para incrementar la satisfacción de éste, apoyándose en acciones de medición, seguimiento y mejora continua. La Dirección de Apoyo y Servicios, fomenta la cultura del servicio al cliente con excelencia basado en la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes, con el fin de retroalimentar sobre el resultado en la gestión, realizar el seguimiento pertinente de acuerdo al trámite necesario y apoyar en estrategias que permitan el logro de este objetivo.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

RECTIDIESEL fundamenta el desarrollo de su trabajo en el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes buscando la excelencia de sus servicios a través de un proceso de mejoramiento continuo e innovación tecnológica, que permita el crecimiento y competitividad de la empresa cumpliendo con requisitos integrales del Sistema de Gestión de Calidad, soportado en la satisfacción, competencias y valores de nuestro personal que se desempeñan en un ambiente propicio para realizar sus labores.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 8 de 195	

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la calidad

La organización ha definido como Objetivos del Sistema de Gestión **I-DIREST-03**, los siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de especificaciones y tiempos de entrega del servicio
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Promover la cultura de responsabilidad ambiental
- Proporcional condiciones de trabajo seguro
- Poseer un personal calificado para el desarrollo óptimo de los procesos

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se ejecuta mediante la implementación y el seguimiento de los Planes de acción **R-DIREST-02**, y Planificación del Plan Estratégico **I-DIREST-01**.

Adicionalmente con base en el proceso de Gestión de la Calidad, **PC-GESCAL**, se planifica la administración del Sistema en la organización con fin de que el mismo sea implementado, mantenido y mejorado en el tiempo.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

RECTIDIESEL, define la estructura de la organización, mediante el organigrama (Figura 1)

Con base en la estructura organizacional y los lineamientos dados se define las competencias, funciones, autoridad y responsabilidades de los cargos a través de los Instructivos de competencias y características del cargo, el cual es presentado a los colaboradores en el momento de su ingreso laboral y revisado y modificado en la medida en que el mismo presenta cambios.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 9 de 195	

5.5.2. Representante de la Dirección

La gerencia de RECTIDIESEL, es un ente de apoyo al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y promotor de la cultura de la calidad. Y posee la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión.
- Informar, divulgar sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Promover, mantener e impulsar una cultura de calidad en la organización.
- Atender relaciones con entes externos sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3. Comunicación Interna

RECTIDIESEL ha establecido como medio de comunicación una cartelera para el despliegue de la información institucional y del Sistema de Gestión de Calidad

Adicionalmente el despliegue de esta información se da a través de las reuniones periódicas con el personal.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión por la dirección, la Gerencia de RECTIDIESEL revisa cada 12 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio Sistema establecido en el procedimiento **P-DIREST-01** Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 10 de 195	

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La Gerencia, tiene en cuenta para la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, el informe de Auditorías Internas, la evaluación del desempeño de los procesos y conformidad del producto o Servicio, la retroalimentación del cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento a las actividades pendientes de las revisiones previas, las acciones que podrían afectar al Sistema y las recomendaciones sugeridas para el mejoramiento continuo.

5.6.3. Resultados de la revisión

Del ejercicio de Revisión por la Dirección, se toma decisiones y acciones que contribuyan al mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos, de los servicios ofrecidos por la empresa garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr la satisfacción de los clientes, decisiones que quedan consignadas en el Acta de Revisión por la dirección.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 11 de 195	

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

RECTIDIESEL tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

La empresa tiene definidos en el procedimiento **PC-DTH** los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio

6.3. INFRAESTRUCTURA

RECTIDIESEL posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio. Esto incluye:

- + Oficinas centrales
- + Equipos y vehículos de trabajo
- + Las redes de comunicación
- + Los equipos informáticos

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Para cada uno de los procesos la organización ha determinado en el documento de Caracterización e Interacción, las características del ambiente de trabajo, pertinentes para lograr la conformidad de los servicios ofrecidos.

El personal es responsable del orden y mantenimiento de su puesto de trabajo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 12 de 195	

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

RECTIDIESEL, ha establecido los procesos documentados con responsables, políticas, objetivos y recursos necesarios para la planificación y realización del producto. Al igual que han definido los criterios de aceptación del producto/servicio y los registros que permiten hacer verificación de las actividades y seguimiento al cumplimiento de estos criterios y especificaciones.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Y 7.2.2. Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto

RECTIDIESEL tiene determinados todos los requisitos del servicio, es decir, los que el cliente define y los propios de la empresa según lo definido en el procedimiento **P-SER-01**

7.2.3. Comunicación con el cliente

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC han elaborado e implantado instrumentos para conocer la satisfacción del cliente, los cuales se aplicarán semestralmente, como una disposición eficaz para la comunicación con los clientes respecto a:

- a) La información sobre el servicio que ofrece.
- b) Las consultas del cliente respecto al servicio.
- c) La retroalimentación del cliente sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.
- d) Las quejas y sugerencias que llegan por medio de los buzones ubicados en las áreas de atención al público.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)

Debido a la naturaleza de los servicios prestados por esta empresa, este ítem no aplica.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 13 de 195	

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

La empresa tiene la responsabilidad de las compras conforme al procedimiento de compras y asegurarse de que los productos adquiridos, cumplan con los requisitos de compras especificados.

Se tiene definido el procedimiento **PC-COM**, para este proceso.

7.4.2 Información de compras

Las solicitudes de compras de bienes o materiales las realizan las áreas involucradas en el alcance del SGC, aplicando el procedimiento compras de materiales y elementos en general **P-COM-01**, y compras de papelería y pre impresos, **P-COM-02**, describe la metodología establecida por la organización para efectuar la compra de productos a proveedores.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos comprados en cuanto a calidad, cantidad y cumplimiento, se hace en primera instancia en el momento de la recepción de los mismos

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Se cuenta con documentación para el control de la prestación del servicio, tales como procedimientos, instructivos y guías que definen las instrucciones de trabajo, el uso de equipo apropiado, información de características del o servicio, actividades de entrega pactadas con el cliente, y el seguimiento y medición del producto o servicio prestado.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (no aplica)

Debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al usuario final.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 14 de 195	

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC identifican los servicios de los diferentes registros y procedimientos mediante códigos asignados a los formatos y registros.

7.5.4 Propiedad del cliente

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC cuidan los bienes que son propiedad del cliente, como es su documentación original, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, conforme a lo establecido en las normas vigentes y aplicables. En el caso de que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

7.5.5. Preservación del producto

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto, identificando, almacenando y protegiendo los productos de los procesos que forman parte de su sistema.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Por su naturaleza administrativa, los servicios que proporcionan las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC no requieren de dispositivos de seguimiento y medición, por lo que este requisito no les aplica.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 15 de 195	

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La organización tiene como propósito la medición, seguimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la caracterización de sus procesos, en donde se evidencian los mecanismos de medición del proceso.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización para determinar la satisfacción del cliente, la percepción del mismo con respecto al cumplimiento de sus requisitos y hacer retroalimentación, ha establecido **PC-ATC** proceso atención al cliente, y **R-ATC-01** Informe de Satisfacción del cliente.

8.2.2. Auditoría Interna

Se ha establecido el procedimiento de auditorías internas, **P-GESCAL-03** para verificar en forma planificada, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la organización y su implementación eficaz, así como determinar oportunidades de mejoramiento al sistema y eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, en forma oportuna.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

En cada caracterización se definen los indicadores que reflejan el seguimiento a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

Se realiza un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Mantiene, asimismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

	MANUAL DE CALIDAD	
	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0

La liberación y prestación del servicio se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que la Gerencia apruebe o dispense alguna de ellas y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en Procedimiento para el control del Producto No Conforme, **P-GESCAL-04**.

En caso de presentarse un producto no conforme, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, el dueño del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de procesos del SGC determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recolectada por la medición y monitoreo de los procesos a través del registro **R-GESCAL-03** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora continua

RECTIDIESEL tiene la cultura de la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual se evidencia mediante la aplicación de la política y objetivos de calidad, los resultados de la revisión de la dirección, el cierre de no conformidades y las recomendaciones de auditorías, la

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	I-GESCAL-01	REVISIÓN : 0
		Página 17 de 1959	

aplicación de la metodología PHVA en las acciones correctivas según **P-GESCAL- 05** y acciones preventivas **P-GESCAL-06**.

8.5.2. Acción correctiva

Los responsables de los procesos del SGC toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato.

El procedimiento **P-GESCAL-05** Acciones correctivas define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

Las acciones correctivas se evidencian en el ciclo PHVA a través del registro **R-GESCAL-03** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

8.5.3. Acción preventiva

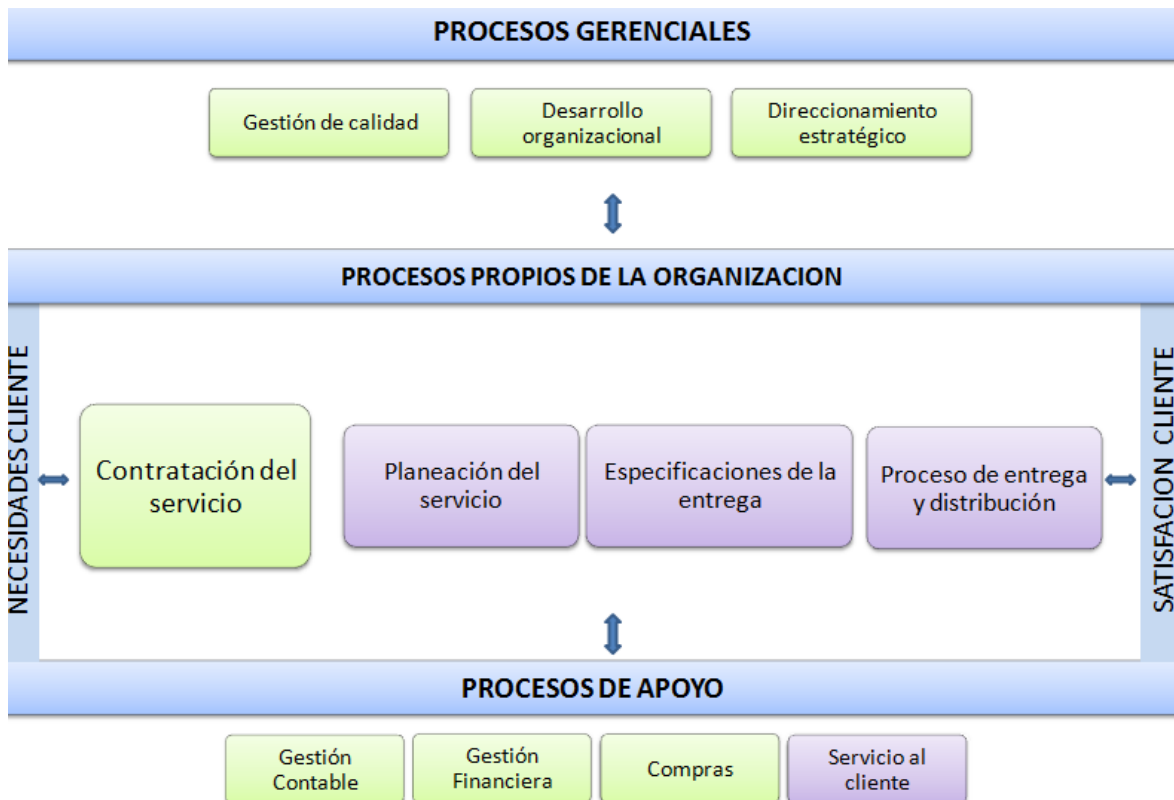
Los responsables del proceso determinan las causas de las no conformidades potenciales, con la finalidad de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El procedimiento **P-GESCAL-06** Acciones preventivas, define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Dichas acciones quedan registradas en el **R-GESCAL-03** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

MAPA DE PROCESOS RECTIDIESEL



Anexo E: MANUAL DE FUNCIONES.

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 133 de	

Nombre del Cargo: GERENTE

MISIÓN

Planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades y procesos desarrollados en RECTIDIESEL, Administrar eficientemente los recursos humanos físico y financieros a su cargo con el fin de garantizar la calidad en los productos y servicios ofrecidos, la satisfacción del cliente y la estabilidad financiera de la empresa y proyectar el crecimiento económico sostenible de la misma.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Profesional en Ingeniería Comercial, Industrial, en mercadeo o carreras administrativas.

Experiencia: Dos (2) años de experiencia en el área comercial, de mercadeo y actividades relacionadas con el sector.

Funciones:

- ✓ Contactar y realizar negociaciones con los proveedores de insumos
- ✓ Evaluar las ofertas de proveedores, determinar productos con viabilidad económica.
- ✓ Aprobar órdenes de compra según políticas establecidas y hacer seguimiento del proceso de compra de las requisiciones de muebles, equipos de oficina, insumos y demás activos cuando estén debidamente autorizados según procedimiento.
- ✓ Dar visto bueno a las facturas correspondientes a todas las compras realizadas en la empresa.
- ✓ Diseñar e implementar la aplicación de Indicadores de gestión de las actividades desarrolladas en su área.
- ✓ Mantener actualizadas las funciones del personal a su cargo.

Responsabilidades:

- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 134 de 195	

- ✓ Garantizar proceso de orden de compra, cumpla con los requisitos establecidos y se efectúa de manera oportuna.
- ✓ Revisar periódicamente los procesos y procedimientos del área para verificar que se estén cumpliendo correctamente e identificar oportunidades de mejoramiento.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ Garantizar que el colaborador que ingrese a desempeñar un respectivo cargo en la Organización, le sea transferida la información y el conocimiento requerido para ejercerlo.

Nivel de Autoridad:

Posee autoridad sobre sus colaboradores y cada uno de los procesos.

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

No aplica

Habilidades y destrezas:

- ✓ Expresión oral
- ✓ Identificación y resolución de problemas
- ✓ Planificación
- ✓ Organización de la información
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Manejo de recursos humanos

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 135 de 195	

Nombre del Cargo: COORDINADOR DE CALIDAD

MISIÓN

Asesorar a la Gerencia y apoyar a las diferentes áreas y servicios en la formulación de planes y en el montaje y mejoramiento de los procesos, aplicando técnicas y enfoques modernos de planeación y prospectiva que conduzcan al crecimiento y desarrollo de RECTIDIESEL; liderando la Cultura de la Calidad en la Gestión en su estructura, procesos y resultados para lograr la Satisfacción del Cliente Interno y Externo.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Estudiante de último nivel de Ingeniería Industrial o carreras afines

Experiencia: Con entrenamiento o formación como Auditor Líder y/o Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Funciones:

- ✓ Asesorar, coordinar y documentar el montaje de los procesos en todas las áreas de organización.
- ✓ Desarrollar, programas y actividades para generar la cultura de la planeación y de la calidad.
- ✓ Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos del área.
- ✓ Promover, implantar e impulsar una Cultura y mejora continua.
- ✓ Promover políticas y normas relacionadas con la Calidad en la Gestión.
- ✓ Programar y ejecutar Auditorías Internas a los procesos de la empresa
- ✓ Atender las Auditorías externas que sean realizadas al SGC de RECTIDIESEL.
- ✓ Coordinar y realizar seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas en los procesos.
- ✓ Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Promover programas de capacitación en Calidad.
- ✓ Preparar los planes de acción y presentar informes de gestión del área a cargo.
- ✓ Analizar periódicamente los indicadores que permitan el control de las actividades y tomar las medidas necesarias para cumplir con las metas establecidas.
- ✓ Elaborar el plan de acción del área y realizar seguimiento ajustándolo de acuerdo a la dinámica del entorno.

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 136 de 195	

- ✓ Presentar veraz y oportunamente informes a las diferentes áreas que los requieran.

Responsabilidades:

- ✓ Fomentar la cultura de la planificación y la calidad en la gestión de RECTIDIESEL.
- ✓ Participar en la construcción y ejecución de planes de acción propuestos por el área.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Velar por el buen manejo de los activos suministrados por la empresa a su área para el desarrollo de las actividades
- ✓ Cumplir las políticas y normas laborales establecidas por la empresa
- ✓ Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información bajo su custodia o que conozca en el desempeño de sus funciones.

Nivel de Autoridad:

Tiene autoridad para solicitar información a las diferentes dependencias de RECTIDIESEL, requeridas para los estudios y proyectos.

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

Gerente

Áreas de apoyo:

Servicios en general

Habilidades y destrezas:

- ✓ Expresión oral
- ✓ Generación de ideas
- ✓ Logística
- ✓ Planificación
- ✓ Organización de la información
- ✓ Comprensión lectora
- ✓ Identificación y resolución de problemas
- ✓ Instrucción

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 137 de 195	

Nombre del Cargo: CONTADORA/CONTADOR

MISIÓN

Orientar a la empresa, en el cumplimiento de los requisitos y exigencias tributarias de la manera que sea más conveniente para las finanzas de la empresa, dentro del marco legal establecido a nivel Nacional, Departamental y Municipal.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Profesional en Contaduría Pública

Experiencia: Preferiblemente tres (3) años en cargos similares.

Funciones:

- ✓ Elaborar mensualmente los estados financieros de la empresa.
- ✓ Elaborar bimensualmente la declaración del IVA,
- ✓ Registrar mensualmente las facturas de ventas que se requieran.
- ✓ Contabilizar mensualmente cuentas por cobrar por servicios prestados a los clientes.
- ✓ Suministrar información relacionada con la situación financiera de la institución y dar reportes solicitados por proveedores, bancos y demás clientes internos y externos.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos de verificación y control de la información que contribuyan a mejorar la veracidad de la información contable.
- ✓ Controlar y revisar mensualmente el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias e informes a las Empresas de Control.

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, tributarias y cambiarias de las actividades que desarrolle RECTIDIESEL, manteniéndose actualizado con los cambios de esta que afecten el manejo de la información.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información bajo su custodia o que conozca en el desempeño de sus funciones.

Nivel de Autoridad: No aplica.

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 138 de 195	

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

Gerente

Habilidades y destrezas:

- ✓ Expresión oral
- ✓ Generación de ideas
- ✓ Destreza matemática
- ✓ Escucha activa
- ✓ Comprensión lectora
- ✓ Concentración
- ✓ Trabajo bajo presión

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISIÓN : 0
		Página 139 de 195	

Nombre del Cargo: SECRETARIA

MISIÓN

Trabaja con responsabilidad, oportunidad y un alto sentido de compromiso con la empresa, brindando soporte en la ejecución de actividades operativas al Gerente, facilitándole el cumplimiento de su misión.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller, Técnica en secretariado.

Experiencia: Preferiblemente dos (2) años

Funciones:

- ✓ Atender al personal externo e interno
- ✓ Recepcionar las llamadas telefónicas
- ✓ Recepción y envío de documentos a nivel general
- ✓ Archivo general de la correspondencia
- ✓ Todas las demás que la Gerencia le asigne

Responsabilidades:

- ✓ Apoyar a la gerencia con la información, correspondencia y documentación requerida.
- ✓ Participar en la construcción y ejecución de planes de acción propuestos por el área.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Velar por el buen manejo de los activos suministrados por la empresa a su área para el desarrollo de las actividades
- ✓ Cumplir las políticas y normas laborales establecidas por la empresa
- ✓ Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información bajo su custodia o que conozca en el desempeño de sus funciones.

Nivel de Autoridad:

No aplica.



MANUAL DE FUNCIONES

COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

I-DTH-01

REVISION : 0

Página 140 de 195

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

Gerente

Habilidades y destrezas:

- ✓ Escucha activa
- ✓ Orden
- ✓ Digitación
- ✓ Manejo de equipos
- ✓ Trabajo bajo presión

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 141 de 195	

Nombre del Cargo: CONDUCTOR

MISIÓN

Garantizar el transporte de las piezas, motores, para su entrega de manera oportuna, eficiente y bajo los parámetros establecidos en los procesos.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: Con entrenamiento en conducción de automotores.

Funciones:

- ✓ Traslado de piezas y motores desde el taller a su destino.
- ✓ Hacer verificación física de los pedidos, identificación de cajas según su destino
- ✓ Colaborar con la limpieza, presentación y almacenamiento de los insumos en la empresa.
- ✓ Desarrollar las demás actividades que sean asignadas por el jefe inmediato y que tengan relación con su cargo.
- ✓ Estar disponible en horario laboral y extra laboral para atender cualquier urgencia o evento que lo amerite.

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar que las funciones asignadas se cumplan eficientemente y eficazmente.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Garantizar un alto nivel de satisfacción al cliente, haciendo seguimiento y atendiendo oportunidades de mejora, siempre bajo la premisa del mejoramiento continuo.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Nivel de Autoridad:

No aplica



MANUAL DE FUNCIONES

COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

I-DTH-01

REVISION : 0

Página 142 de 195

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

Gerente

Habilidades y destrezas:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Planificación
- ✓ Productividad

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 143 de 195	

Nombre del Cargo: **TORNERO**

MISIÓN

Trabaja con responsabilidad, oportunidad y un alto sentido de compromiso con la empresa, fabricando en el torno las piezas necesarias para el desarrollo de la operación.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller.

Experiencia: Preferiblemente dos (2) años en el manejo del torno

Funciones:

- ✓ Fabricar e instalar camisas para cigüeñales y poleas
- ✓ Fabricar aros, camisas y contrabujes para bloques
- ✓ Fabricar asientos para culatas
- ✓ encasquillar roscas rodadas
- ✓ sacar tapones de aceite
- ✓ rectificar axial de cigüeñal y reconstruir cuñero
- ✓ reconstruir con soldadura partes del motor

Responsabilidades:

- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Velar por el buen manejo de los activos suministrados por la empresa a su área para el desarrollo de las actividades
- ✓ Cumplir las políticas y normas laborales establecidas por la empresa
- ✓ Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información bajo su custodia o que conozca en el desempeño de sus funciones.

Nivel de Autoridad:

No aplica.

Nivel de Gestión:

A quien se reporta:

Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 144 de 195	

Habilidades y destrezas:

- ✓ Orden
- ✓ Manejo de equipos
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ responsabilidad

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 145 de 195	

Nombre del Cargo: RECTIFICADOR DE BLOQUES

MISIÓN

Realizar todas las operaciones relacionadas con el manejo de la rectificadora de bloques y la maquina bruñidora.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: Con entrenamiento en manejo de máquinas y herramientas.

Funciones:

- ✓ Revisar y diagnosticar partes del motor
- ✓ Rectificar los bloques y adecuar partes según diagnostico
- ✓ Cepillar, pulir, encamisar bloques
- ✓ Sacar tapones de agua y aceite
- ✓ Rectificar y cambiar bujes de levas
- ✓ Cambiar camisillas, pasadores y piñón árbol de levas.
- ✓ Probar bielas.
- ✓ Instalar y verificar repuestos

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar que las funciones asignadas se cumplan eficiente y eficazmente.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Garantizar un alto nivel de satisfacción al cliente, haciendo seguimiento y atendiendo oportunidades de mejora, siempre bajo la premisa del mejoramiento continuo.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Responder a auditorias tanto internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Participar en la capacitación y entrenamiento programada para sus cargos
- ✓ Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado.

Nivel de Autoridad: No aplica

Nivel de Gestión: A quien se reporta:
Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 146 de 195	

Habilidades y destrezas:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Planificación
- ✓ Productividad

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 147 de 195	

Nombre del Cargo: **RECTIFICADOR DE CIGÜEÑALES Y BIELAS**

MISIÓN

Realizar todas las operaciones relacionadas con el manejo de la rectificadora de cigüeñales y de bielas

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: Con entrenamiento en manejo de máquinas y herramientas.

Funciones:

- ✓ Rectificar cigüeñales
- ✓ Rectificar bielas
- ✓ Cepillar, pulir cigüeñales
- ✓ Enderezar cigüeñales

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar que las funciones asignadas se cumplan eficiente y eficazmente.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Garantizar un alto nivel de satisfacción al cliente, haciendo seguimiento y atendiendo oportunidades de mejora, siempre bajo la premisa del mejoramiento continuo.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Responder a auditorias tanto internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Participar en la capacitación y entrenamiento programada para sus cargos
- ✓ Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado.

Nivel de Autoridad: No aplica

Nivel de Gestión: A quien se reporta:

Habilidades y destrezas:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Planificación
- ✓ Productividad

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 148 de 195	

Nombre del Cargo: RECTIFICADOR DE CULATAS

MISIÓN

Realizar todas las operaciones relacionadas con el manejo de la rectificadora de culatas.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: Con entrenamiento en manejo de máquinas y herramientas.

Funciones:

- ✓ Revisar y diagnosticar partes del motor
- ✓ Cambiar y encasquillar guías
- ✓ Rectificar asientos
- ✓ Rectificar válvulas
- ✓ Sentar, armar y calibrar

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar que las funciones asignadas se cumplan eficiente y eficazmente.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Garantizar un alto nivel de satisfacción al cliente, haciendo seguimiento y atendiendo oportunidades de mejora, siempre bajo la premisa del mejoramiento continuo.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Responder a auditorías tanto internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Participar en la capacitación y entrenamiento programada para sus cargos
- ✓ Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado.

Nivel de Autoridad No aplica

Nivel de Gestión: A quien se reporta:

Habilidades y destrezas:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Planificación
- ✓ Productividad

	MANUAL DE FUNCIONES COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO	I-DTH-01	REVISION : 0
		Página 149 de 195	

Nombre del Cargo: LAVADOR

MISIÓN

Recibir, inventariar y lavar los motores a los cuales se le prestara el servicio, y una vez terminados este entregarlos al cliente.

PERFIL DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: No se requiere

Funciones:

- ✓ Recibir el motor
- ✓ Inventariar las partes del motor
- ✓ Lavarlas partes del motor

Responsabilidades:

- ✓ Garantizar que las funciones asignadas se cumplan eficiente y eficazmente.
- ✓ Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por su área a los clientes internos y externos de la organización.
- ✓ Garantizar un alto nivel de satisfacción al cliente, haciendo seguimiento y atendiendo oportunidades de mejora, siempre bajo la premisa del mejoramiento continuo.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Responder a auditorias tanto internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Participar en la capacitación y entrenamiento programada para sus cargos
- ✓ Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado.


Nivel de Autoridad: No aplica

Nivel de Gestión: A quien se reporta:

Habilidades y destrezas:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Planificación
- ✓ Productividad

Anexo F: CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-GESCAL-01	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 150 de 195	

1 PROPÓSITO

Definir la elaboración, aprobación, revisión, control de cambios, identificación, disponibilidad y distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Y definir el mecanismo de control para los documentos de origen externo.

2 ALCANCE

Este procedimiento es normativo a todos los procesos RECTIDIESEL Inicia con la identificación de una necesidad de elaboración, modificación o eliminación de los documentos del Sistema de la Gestión de Calidad y finaliza con la implementación del documento aprobado y actualización del Listado Maestro de Documentos.

3 RESPONSABLE

La elaboración y actualización de la documentación es competencia del responsable de cada proceso, la cual debe ser controlada por el coordinador de Calidad.

4 DEFINICIONES

Documento Controlado: Aquellos documentos estandarizados, codificados, versionados y aprobados que reflejan la ejecución de actividades normalizadas en la organización.


Documento No Controlado: Aquellos documentos que son copia o impresión de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad, al cual no se le realiza ningún tipo de seguimiento o control.

Documento Obsoleto: Documento que en algún momento fue vigente y que dada la nueva versión del documento, pasó a ser un versión no vigente, obsoleta.

Listado Maestro de Documentos: Inventario de la documentación controlada interna o externa del Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-GESCAL-01	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 195	

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad de rastrear la historia de un elemento o actividad desde su elaboración o inicio, hasta su disposición final o terminación.

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

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Elaboración

5.1.1 Selección del Tipo de documento a Elaborar

Los documentos deben ser elaborados bajo la supervisión del responsable del proceso.

Se debe seleccionar el tipo de documento a utilizar para comunicar de forma adecuada los lineamientos e información que se desea estandarizar.

La institución cuenta con los siguientes tipos de documentos:


Documentos Externos: Aquellos generados por empresas distintas a la empresa tales como las normas técnicas colombianas, normas legales, especificaciones de los clientes, estándares nacionales e internacionales, entre otros.

Política: Directriz que expresa formalmente el compromiso y los lineamientos globales de las gerencias y direcciones con respecto a asuntos de interés estratégico para la empresa

Caracterizaciones de Proceso: Documento donde se define el objetivo de un proceso y los aspectos más relevantes para lograrlo.

Procedimiento: Documento que especifica la forma de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivo: Documento que proporciona instrucciones detalladas para realizar una actividad, los instructivos deben ser útiles para brindar capacitación al personal.

	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-GESCAL-01	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 195	

Manual: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la empresa.

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

Anexo: Información que sirve de soporte a un documento.

Todos los documentos (caracterización, procedimientos, instructivos, políticas, guías, registros) deben contener todos los puntos establecidos en su respectiva plantilla. Y para la descripción de actividades es opcional el uso de diagramas de flujo para cualquier tipo de documento.

NOTA: Cuando en cualquier documento del sistema de gestión, se requiera mencionar la Norma NTC ISO 9001, se debe asegurar que si especifica la versión de la norma, ésta sea la vigente.

5.2 Revisión y envío a la Oficina de Planeación y Gestión de Calidad

La persona que elabora el documento, debe solicitar al responsable del proceso la revisión del documento.

Una vez revisado el documento, el responsable del proceso debe enviar los documentos al coordinador de Calidad para que este realice los cambios necesarios para eliminar, incluir o modificar, garantizando que se cumpla con la estructura de contenido establecida en la plantilla del documento y realiza la atención oportuna de estas solicitudes, garantizando la actualización de los documentos.


5.3 Identificación, Codificación y Aprobación:

La identificación y codificación de los documentos es asignada por el coordinador de calidad según anexo **A-GESCAL-01** Identificación y Codificación de documentos.

Todo documento debe tener como mínimo los siguientes elementos para su identificación:

En su encabezado:

- Nombre del documento
- Logo de la empresa
- Proceso al que pertenece el documento

	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-GESCAL-01	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 195	

- Versión del Documento (Todos los documentos inician en versión 0)
- Código de Identificación del Documento
- Identificación del número de páginas

En el pie de página:

- Elaborado por
- Revisado por
- Aprobado por
- Fecha de Aprobación (año – mes – día)

La aprobación de toda eliminación, inclusión o modificación a la documentación está a cargo del responsable del proceso.

5.4 Publicación y Divulgación:


Es responsabilidad del líder del proceso realizar la divulgación oportuna de los documentos a todas a las personas involucradas en el desarrollo de las actividades, dejando evidencia de su socialización.

En el caso que se requiera enviar copia de los documentos del sistema de gestión de calidad a entes externos, cada responsable de proceso debe dejar una relación de los documentos enviados con su respectiva versión y colaborador que entrega dicha información, en el registro **R-GESCAL-02** Entrega de Copias No Controladas y se debe asegurar que la información enviada diga "Documento No Controlado".

5.5 Revisión periódica y solicitud de modificaciones para el mejoramiento continuo

Cada responsable de proceso hará una revisión de los documentos de calidad bajo su control cuando así lo considere necesario, con el propósito de promover el mejoramiento continuo y mantener actualizado los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos internos y/o externos, también deben ser revisados periódicamente cuando quede estipulado en acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, y cuando algunas de las actividades de los procesos sufran modificaciones.

	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-GESCAL-01	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 195	

5.6 Legibilidad y Reproducción de los documentos

Los registros que sean impresos deben estar sin tachones, borrones o enmendaduras. En el caso que se requiera realizar alguna corrección a la información registrada, la manera como se debe corregir es trazar una línea recta sobre el error, encerrarlo entre paréntesis.

5.7 Documentos Externos

Los documentos de origen externo que controla RECTIDIESEL corresponden a normatividad ISO y otra documentación de uso en las diferentes áreas que regula la línea básica de la organización. Estos documentos se controlan por cada dependencia y deben estar relacionados en el registro **R-GESCAL-01** Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, actualizado y controlado por el coordinador de calidad.

6 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

R-GESCAL-01 Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

R-GESCAL-02 Entrega de Copias No Controladas.

A-GESCAL-01 Identificación y Codificación de documentos

7 BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

Anexo G: CONTROL DE REGISTROS.

	CONTROL DE REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-02	REVISION : 0
		Página 1 de 195	

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y responsabilidades para el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y su disposición final.

2. ALCANCE

Este procedimiento es normativo a todos los procesos de la empresa. Inicia con la identificación de una necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un registro del Sistema de Gestión de Calidad y finaliza con la implementación del registro aprobado y su disposición final.

3. RESPONSABLE

La elaboración y actualización de los registros es competencia del responsable de cada proceso, la cual debe ser controlada por el coordinador de Calidad.

4. DEFINICIONES

Conservación Total: Significa que después que un registro cumple su ciclo de vida útil, se guardará por tiempo indefinido.

Digitalizar: Acción de transferir un registro que se encuentre en medio físico a medio magnético.

Eliminar: Acción de destruir un registro que haya culminado su ciclo de vida y pase a ser inservible.

Protección: Acción de salvaguardar los registros de los procesos

Recuperación: Acción de recobrar un registro obsoleto en el sistema de gestión de calidad, con el fin de ponerlo en uso nuevamente.

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

	CONTROL DE REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-02	REVISIÓN : 0
		Página 2 de 195	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Los registros utilizados en los procesos de RECTIDIESEL son de dos tipo: Magnéticos y/o Físicos; los cuales se identifican, almacenan, protegen, recuperan, retienen, y disponen de acuerdo a los criterios del presente procedimiento.

5.1 Creación, Modificación o Eliminación de Registros

La creación, modificación o eliminación de registros se realizará de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento **P-GESCAL-01 CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**

5.2 Identificación

El proceso de identificación de registros se realiza de la misma forma a lo establecido para todos los documentos según el anexo **A-GESCAL-01** Identificación y Codificación de Documentos.

XXX - YYY -

XXX: Código Alfabético que identifica el tipo de documento (R: Registros)

YYY: Código Alfabético que identifica el generador del documento (Proceso)

##: Consecutivo numérico que inicia en 01

Y garantizando en su estructura:

- **Encabezado:**

Logo de RECTIDIESEL, Nombre del Registro, Nombre del Proceso, Versión, Código del Registro y Número de Páginas.

	<NOMBRE DEL REGISTRO> PROCESO <NOMBRE DEL PROCESO>	R-YYY-##	VERSIÓN : ##
		Página A de B	

- **Pie de página:**

Elaborador por, Revisado por, Aprobado por y Fecha de Aprobación, como se muestra a continuación.

Elaborado por: <Nombre del cargo>

Aprobado y revisado por: <Nombre del cargo>

Fecha de Aprobación: aaaa/mm/dd

	CONTROL DE REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-02	REVISION : 0
		Página 3 de 195	

5.3 Almacenamiento y protección

Una vez diligenciados los registros que evidencian la ejecución de las actividades de los procesos, son archivados de acuerdo con las necesidades de cada área, organizados por tema o asunto o cronológicamente en carpetas o folders establecidas por cada responsable de proceso.

Los cuidados y métodos de protección de los registros, son establecidos por cada responsable de proceso, tales como archivarlos en carpetas, AZs, Folders y guardarlos en un sitio seguro (oficina, escritorio, archivador) donde se protejan del polvo, humedad, rayos solares, sustracción, etc.

5.4 Acceso o recuperación

Tienen libre acceso a todos los registros del sistema de calidad, el Gerente, y el Coordinador de Calidad.

Los formatos de los procesos se pueden recuperar por el Coordinador de Calidad, en los archivos el cual conserva la trazabilidad de las versiones de los registros de los procesos.

5.5 Retención y disposición

El Tiempo de Retención y disposición de los registros es definido por cada responsable de proceso y se encuentra estipulado en la **TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL R-GESCON-10** en la cual se establece el tiempo de permanencia del registro en el área y se define la acción a tomar una vez se cumpla su ciclo de vida.

Las Acciones a realizar con los registros una vez ha finalizado su ciclo de vida, es decir, el Tiempo de Retención, estipulado por el responsable de proceso, pueden ser: Digitalización, Conservación total o Eliminación.

5.6 Legibilidad

Los registros que sean impresos deben estar sin tachones, borrones o enmendaduras. En el caso que se requiera realizar alguna corrección a la información registrada, la manera como se debe corregir es trazar una línea recta sobre el error, encerrarlo entre paréntesis.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

P-GESCAL-01 Control y elaboración de documentos


R-GESCON-10 Tabla de retención documental

	<p align="center">CONTROL DE REGISTROS</p> <p align="center">PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</p>	P-GESCAL-02	REVISION : 0
		<p align="center">Página 4 de 195</p>	

7. BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

Anexo H: PRODUCTO NO CONFORME

	PRODUCTO NO CONFORME	P-GESCAL-04	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 159 de 195	

1. PROPÓSITO

Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para servicios y/o productos, identificando el producto no conforme y asegurando las acciones correctivas de dicha no conformidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la identificación del producto No Conforme hasta su análisis, corrección y/o generación de la respectiva acción correctiva.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de las personas involucradas en los procesos detectar y reportar el Producto No Conforme para tomar las correcciones y acciones necesarias para la eliminar la no conformidad detectada.


4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. .
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto:** Resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de productos servicios, hardware, software y materiales procesados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Identificación y descripción de la No Conformidad

La persona que identifica la no conformidad, problema o novedad porque el servicio o producto incumple un requisito especificado, o por ocurrencia de fallas o novedades en el proceso, diligencia el formato y describe el Producto No Conforme. En el caso de que la identificación la

	PRODUCTO NO CONFORME PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-04	REVISION : 0
	Página 160 de 195		

haga el cliente, lo comunica a través de los instrumentos que tiene la empresa (llamadas, personalmente, etc.) y esta tiene el tratamiento de queja o reclamo.

5.2. Tratamiento de la No Conformidad

El proceso de Atención al Cliente le permite a los clientes/Usuario generar peticiones, quejas y reclamos por el incumplimiento de la promesa de servicio, Se consideran No Conformidad las peticiones, quejas y/o reclamos relacionados con los atributos de Trato Brindado, Información, Proceso de Atención, Incidentes, piezas que presenten mal funcionamiento detectado por los clientes finales.

Para el tratamiento del Producto No Conforme se pueden llevar a cabo actividades tales como:

- Tomar acciones de reproceso, corrección inmediata para eliminar la No Conformidad según aplique.
- Que el cliente autorice la aceptación del servicio no conforme.
- Impedir el uso del producto o prestación del servicio No Conforme
- Generar las Acciones Correctivas mediante el diligenciamiento del **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

En el caso que se genere el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, este debe ser reportado a la Gerencia y al Coordinador de calidad para su seguimiento.


6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- **P-GESCAL-05** Procedimiento Acciones Correctivas
- **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

7. BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC

Anexo I: AUDITORIA INTERNA

	AUDITORIAS INTERNAS	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 161 de 195	

1. PROPÓSITO

Definir las actividades para desarrollar las auditorías Internas a los procesos de la empresa con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios a evaluar, su implementación, el trámite a las no conformidades encontradas y la detección de oportunidades de mejoramiento.

2. ALCANCE

El procedimiento de Auditoria Internas aplica a todos los procesos del SGC de la empresa.


3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad establecer la programación de auditorías internas, velar por el cumplimiento de la ejecución de las auditorías internas.


Es responsabilidad de los auditores internos en compañía del Coordinador de calidad ejecutar las auditorías internas.

4. DEFINICIONES

- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límite de una auditoría, tales como ubicación, unidades, procesos y actividades de la organización que van a ser auditados, así como el período de tiempo cubierto por la auditoría.
- **Auditado:** Organización o proceso que es objeto de la auditoria.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la revisión y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría.
- **Auditor Interno:** Auditor que participa en la ejecución de la auditoria
- **Auditor Acompañante:** Auditor que realiza actividades de auditoría supervisadas y dirigidas por el (los) Auditor (es) Interno (s) y/o Líder del Equipo auditor
- **Auditor Observador:** Auditor que realiza actividades de solo observación durante la ejecución de la auditoria

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	Página 162 de 195		

- **Auditorías Externas:** Incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda o tercera parte.
- **Auditorías Internas:** Denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto - declaración de no conformidad en una organización.
- **Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la misma y todos los hallazgos de esta.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos, normas, leyes, reglamentos, requisitos contractuales o requisitos del sistema de gestión utilizados como referencia para verificar la evidencia de su cumplimiento.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Experto Técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos (relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar) al equipo auditor.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación a la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría. Los hallazgos pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
- **Líder del Equipo Auditor:** Auditor Interno que lidera la preparación, ejecución y seguimiento de la Auditoría interna.
- **Objetivo de Auditoria:** Define cuál es el propósito de la evaluación.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades a ejecutar en la auditoría.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
		Página 3 de 195	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

RECTIDIESEL, orienta su proceso de auditoría interna de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011 Directrices para las Auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

5.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNAS

El Coordinador de Calidad elabora la programación anual de auditorías internas. Se programará mínimo un ciclo de auditoría en el año para cada proceso, tomando en consideración las necesidades de los mismos.

La programación debe quedar consignada en el **R-GESCAL-06** Programa de auditorías internas teniendo en cuenta los siguientes criterios:

5.1.1. **Objetivo General y Específicos:** Define el propósito del programa de auditorías internas.

5.1.2. **Alcance del programa:** Magnitud y límites de la auditoría. Ej.: Requisitos de la Norma NTC-ISO 9001 y las áreas o procesos a auditar de acuerdo al alcance del sistema de calidad.

5.1.3. **Metodología:** De acuerdo al procedimiento **P-GESCAL-03** Auditorías Internas.

5.1.4. **Tabla de Programación:** La tabla contempla lo siguiente:

- Proceso: nombre del proceso a auditar.
- Fecha de Ejecución: Año, mes, semana de la auditoría.

5.2. PERFIL DEL AUDITOR

Educación: Con estudios técnicos, tecnológicos o profesionales en cualquier disciplina.

Formación: Curso aprobado de auditor interno en norma ISO 9001:2008 Norma: 24 horas de formación en Sistemas de Gestión de la Calidad, Preferiblemente Diplomado en SGC

Habilidades: Planificación

Organización

Trabajo en equipo


Comunicación escrita

Comunicación verbal

Atención al detalle

Manejo de conflictos

Capacidad de investigación y análisis

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
		Página 4 de 195	

5.3. RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR

- Elaborar conjuntamente con el equipo auditor, el Plan de Auditoría Interna.
- Planear y desarrollar las tareas asignadas por el Líder del equipo Auditor
- Consultar los documentos pertinentes para el desarrollo de la auditoría.
- Preparar los documentos necesarios para la realización de las auditorías. Entre dichos documentos se encuentran la lista de chequeo.
- Realizar la reunión de apertura, en la cual se presenta el Plan de Auditoría Interna, y se resuelven las dudas existentes.
- Ejecutar la auditoría. Recolectar y analizar las evidencias de auditoría que sean pertinentes y suficientes para obtener conclusiones.
- Elaborar y entregar al Líder del equipo Auditor los hallazgos encontrados para elaborar el Informe de Auditoría
- Implementar las mejoras que se generen de la evaluación de auditores internos
- Participar en las capacitaciones y/o entrenamientos como auditor.


5.4. PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

5.4.1. **Designación del Líder del equipo auditor:** El Coordinador de Calidad asigna el Líder del Equipo Auditor competente e independiente al proceso a auditar.

5.4.2. **Selección del equipo auditor:** El líder del Equipo Auditor selecciona su equipo teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría. Cuando exista un solo auditor, este desempeñará todas las tareas aplicables en la auditoría.

5.4.3. Elaboración del plan de auditoría:

- El Equipo Auditor prepara el plan de Auditoría diligenciando el registro **R-GESCAL-05** Plan de Auditoría Interna el cual establece los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría.
- Una vez desarrollado el plan de Auditoría, el Líder del equipo Auditor envía por medio físico o electrónico para aprobación por parte del Auditado.
- El Líder del Equipo auditor asigna a cada miembro del equipo las responsabilidades, teniendo en cuenta la independencia y competencia de los mismos.
- Cualquier objeción del Auditado sobre el Plan de Auditoría, deberá ser resuelta por el Líder del equipo Auditor.

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	Página 5 de 195		

5.4.4 Revisión de la documentación:

El Equipo Auditor revisara la documentación (caracterización, procedimientos, instructivos y registros, entre otros) del proceso a auditar para determinar la conformidad del sistema antes de las actividades de auditoría in situ.

Si se encuentra que la documentación del proceso no contiene la información necesaria para la ejecución de la auditoria, el Líder del equipo Auditor deberá informar al Coordinador de Calidad y al auditado para decidir si se ejecuta o no la auditoria.

NOTA: Se debe revisar los requisitos legales y todos aquellos donde se especifiquen requerimientos de las partes interesadas.

5.4.5 Preparación de los documentos de trabajo

El Equipo auditor prepara la documentación de trabajo que sea necesario como referencia y registro del desarrollo de la Auditoria:

- **R-GESCAL-09.** Lista de chequeo auditoría Interna (Ésta servirá como referencia para el desarrollo de la auditoria, el uso de la lista de chequeo no debe restringir la extensión de las actividades de la auditoria y deben retenerse al menos hasta que finalice la auditoria es decir hasta el envío de informe final.)
- **R-DTH-01** Registro de Asistencia.
- Documentos de apoyo del proceso a auditar (caracterización, procedimientos, instructivos, listado maestro de documentos etc.)


5.5. REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA IN SITU

5.5.1. REUNIÓN DE APERTURA

Es la primera actividad que se debe considerar en la Agenda del Plan de Auditoria, a ella asiste el Equipo Auditor y Auditado. Se debe dejar evidencia en el Registro de Asistencia **R-DTH-01**.

El propósito de la Reunión de Apertura es presentar al Auditado la siguiente Información:

- Presentación del Equipo de Auditores
- Confirmar el Plan de Auditoria (alcance, objetivos y criterios de Auditoria).
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevara a cabo las actividades de la Auditoria.
- Confirmar los canales de comunicación (metodología a emplear de acuerdo con las técnicas de Auditoria: verbal entrevista, Inspección en el sitio).
- Proporcionar al Auditado la oportunidad de realizar Preguntas.
- Atender cualquier inquietud planteada por el auditado.

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
			Página 6 de 195

5.5.2. COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORIA

Durante la Auditoria, El Equipo Auditor deberá resolver cualquier inquietud al Auditado.

Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas a medida que la auditoria se esté llevando a cabo, para asegurar que se cumplan los objetivos de la Auditoria.

5.5.3. RECOPIACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Durante la Auditoria, deberá recopilarse mediante un muestreo o verificación la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma.

Los métodos para recopilar información se basan en las técnicas de Auditoria:

- **Entrevista, revisión de documentos y registros:** Se desarrollan entrevistas a los Auditados. Durante las mismas se van revisando los documentos y registros que el auditor solicite para verificar la veracidad de la información suministrada por los Auditados y la ausencia de no conformidades respecto a los requisitos establecidos.
- **Observaciones en el sitio:** Cuando sea necesario, se realizan observaciones directas en el lugar de trabajo, para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.

Se recomienda revisar: El informe de la anterior auditoría interna y el seguimiento que se hizo a las acciones propuestas, los indicadores de gestión, el producto no conforme, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, la satisfacción del cliente y los resultados de la revisión por la dirección.

5.5.4. PREPARACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA


El equipo Auditor deberá destinar un espacio antes de la reunión de cierre para:

- Revisar los hallazgos y desarrollo de la auditoria.
- Definir las conclusiones de la auditoria.

5.5.5. REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

El Equipo Auditor realiza la reunión de cierre con la asistencia del Auditado, presentando en forma general:

- Los hallazgos y conclusiones más relevantes. Es muy importante reconocer los aspectos positivos de la organización y agradecer a los auditados su colaboración en el desarrollo de la auditoría. De la reunión de cierre se debe dejar evidencia en el Registro de Asistencia **R-DTH-01**.

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	Página 7 de 195		

5.6. PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE LA AUDITORÍA

El Líder del Equipo Auditor elabora:

- **R-GESCAL-08** Informe de auditoría interna (Aspectos favorables, Aspectos débiles/ Observaciones, No conformidades y Conclusiones.)
- **R-GESCAL-03** Acciones correctivas, preventivas y de mejora. En caso de contemplarse en el informe No conformidades, se diligencia en el **R-GESCAL-03** únicamente el espacio “Descripción de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora”.

Estos documentos deben ser enviados al auditado, en un tiempo máximo de 10 días hábiles posterior a la finalización de la auditoría. Si esto no es posible, por caso de fuerza mayor o caso fortuito, se deberá comunicar a lo(s) auditado(s) las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión, no mayor a 30 días calendario después de realizada la auditoría.

Una vez enviado el informe al auditado, si en 5 días hábiles no se recibe ninguna observación del informe de auditoría por parte de éste se da por aprobado el informe.

El Auditado tiene plazo máximo de 10 días hábiles posterior a la aprobación del informe de auditoría, para enviar al Líder del Equipo Auditor las acciones correctivas generadas por las No conformidades detectadas en la auditoría en el registro **R-GESCAL-03**.

Una vez el Líder del equipo auditor revisa y aprueba las acciones correctivas generadas por el auditado, deberá enviar copia del informe de auditoría, acciones correctivas y registros de asistencia a la Coordinación de Calidad para su seguimiento

5.7. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES GENERADAS EN AUDITORÍA

El Coordinador de calidad realizará seguimiento a las ejecuciones de las Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora generadas en Auditoría Interna, y evaluara su eficacia.


5.8. EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA

El Auditado evalúa el desempeño de cada uno de los integrantes del equipo auditor, diligenciando el **R-GESCAL-07** Evaluación auditores internos, una vez le es entregado el informe.

5.9. CONSEJOS PARA LA AUDITORIA

5.9.1. ANTES DE LA AUDITORIA

Prepare con anticipación suficiente sus herramientas de auditoría:

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	Página 8 de 195		

- Listas de chequeo
- Normas, leyes, etc.
- Documentos de apoyo

- Plan de auditoria
- Aprenda tanto como sea posible del auditado
- Consulte los documentos del proceso
 - Consulte el manual de calidad
 - Asesórese de un experto Técnico

Aspectos personales

- Nunca coma o beba en exceso antes de una auditoría
- No consuma bebidas alcohólicas la noche anterior a una auditoría
- En lo posible lleve con usted un reloj de pulso para controlar el tiempo fácilmente

5.9.2. ENTREVISTA


Realizar preguntas abiertas al inicio es útil obtener suficiente información para desarrollar la auditoría, ejemplo:

- Hábleme sobre sus labores y responsabilidades en la organización
- ¿En qué procesos participa principalmente dentro de la organización?
- ¿Cómo se planean las actividades?
- ¿Cómo se verifica cumplimiento adecuado de las actividades o los resultados?
- ¿Qué oportunidades de mejora ha identificado en sus labores?
- ¿Cuáles son sus clientes?
- ¿Qué espera sus clientes de los resultados de las actividades que se realizan?
- ¿Cómo se mide el cumplimiento de los resultados?

Realizar preguntas para esclarecer la información, es útil para que el auditado se sienta escuchado y que el mensaje del auditado sea entendido, ejemplo:

- ¿Me puede explicar lo que quiere decir con eso?
- Hábleme de esos puntos específicos
- Solo para confirmar que he entendido, eso quiere decir...

(Modere este tipo de preguntas, el auditado puede pensar que está tratando con una persona incompetente)

	AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-03	REVISION : 0
	Página 9 de 195		

Realizar preguntas cerradas es útil para recolectar evidencia concreta, ejemplo:

- ¿Se ha definido un responsable para esa actividad?
- ¿Ha sido inspeccionado este lote?
- ¿Se usa una lista de chequeo para esta operación?
- ¿Para qué fecha se ha fijado la re-calibración de ese manómetro?

Las preguntas infaltables de la auditoria: ¿Qué tal si....? / ¿Puede mostrarme...?

RECUERDE:

- APÓYESE en su equipo auditor, especialmente en el experto técnico
- EVITE hablar demasiado, no le tema al silencio
- EVITE anticipar respuestas
- EVITE entrar en controversia
- NUNCA sea sarcástico
- NUNCA sea negativo
- NUNCA compare a la persona auditada con otras
- NUNCA llegue tarde a una entrevista
- EVITE mirar constantemente el reloj durante la auditoria, esto puede poner nervioso al auditado

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

R-DTH-01 Registro de Asistencia

R-GESCAL-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

R-GESCAL-05 Plan de auditoría interna

R-GESCAL-06 Programa de auditorías internas

R-GESCAL-07 Evaluación auditores internos

R-GESCAL-08 Informe auditoría interna


R-GESCAL-09 Lista de chequeo auditoría interna

7. BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

Anexo J: ACCIONES CORRECTIVAS

	ACCIONES CORRECTIVAS	P-GESCAL-05	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 170 de 4	

1. PROPÓSITO

Definir las actividades para la elaboración de acciones correctivas que permitan eliminar o minimizar las causas de no conformidades en los procesos, con el objeto de evitar su recurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del problema o no conformidad, su respectivo análisis de causas, definición del plan de acción que busca eliminar la causa de la no conformidad y finaliza con el seguimiento al cumplimiento y verificación de la eficacia de las acciones desarrolladas.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los líderes de proceso, a través de reuniones en consenso con el personal, generar mejoramiento continuo en los procesos a través de la elaboración de acciones correctivas y reportarlas, al Coordinador de Calidad, quién es el encargado de la administración, asesoría y seguimiento a la implementación de los planes de acción propuestos hasta el cierre de la acción y evaluación de la eficacia de la misma.


4. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar que vuelva a presentarse.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

a) Identificación de las no conformidades

A partir de las quejas y reclamos de los clientes, informes, productos no conformes, reporte de no conformidades, informes de auditorías internas, informes de auditorías externas, resultados de la revisión por la dirección, del análisis de datos de medición de los indicadores de los procesos, en el seguimiento de los procesos, de las observaciones del personal, incumplimientos reiterativos de

	ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-05	REVISION : 0
		Página 171 de 4	

actividades propuestas, de la práctica en el uso de procedimientos, instructivos, registros y guías de atención, se identificarán las no conformidades y se analizarán sus causas reales para evitar que vuelva a ocurrir, a través de la generación de acciones correctivas que se definirán, implementarán y revisarán para evaluar la eficacia frente al sistema de gestión de la calidad.

Al momento de describir una No Conformidad se debe tener en cuenta:

- Describir ¿Cuál? fue el incumplimiento o el problema, ¿Cuándo? ocurrió, ¿Dónde? Ocurrió, esto permitirá hacer trazabilidad a la no conformidad y ayudará a lograr la implementación de la acción correctiva.

La definición clara del problema, se registra en el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

El plan de acción a realizar será administrado por la Gerencia y la Coordinación de calidad a través del **R-GESCAL-04** Administración de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

b) Análisis de Causas Raíz


Un correcto análisis de las causas de la No Conformidad permitirá erradicar definitivamente el mismo. Para esto existen distintas herramientas estadísticas utilizadas como metodología para el análisis de causas reales.

Para la definición de las causas fundamentales del problema a través de la metodología de uso de herramientas tales como: Lluvia de ideas, gráfico de Pareto, hojas de verificación, diagrama causa - efecto o espina de pescado., dejando registro de éste análisis de causas en el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Independiente de la técnica utilizada para identificar causas principales de la No Conformidad, al realizar el análisis de las causas se debe tener en cuenta, según aplique los siguientes aspectos:

- Talento Humano (comunicaciones)
- Materiales y/o Insumos
- Métodos y/o Procedimientos
- Maquinaria y/o Equipos
- Medio Ambiente

c) Plan de Acción

	ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-05	REVISION : 0
		Página 3 de 4	

Se definen las acciones para asegurar que las no conformidades, fallas, problemas u otra situación indeseada no vuelva a ocurrir, especificando la actividad a realizar, fecha de cumplimiento y responsable, diligenciando el registro **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Para la definición del Plan de Acción se debe tener en cuenta:

- Redactar las acciones claramente, para eliminar las causas identificadas de la no conformidad.
- Establecer fechas reales de límite de la acción y acordes con la acción definida.
- Asignar responsable indicando el cargo del responsable.
- Dentro del Plan de Acción se debe contemplar siempre la actividad de verificación del cumplimiento de las acciones propuestas.

d) Ejecutar el Plan de Acción

- El responsable (jefe, coordinador, líder del proceso o persona responsable) implementa las actividades planteadas en el plan de acción en las fechas estipuladas, dejando evidencia de su ejecución mediante registros, actas, documentos, etc.

Aspectos claves a tener en cuenta para la ejecución del Plan de Acción:

- Comunicar al responsable las acciones que debe realizar y las respectivas fechas límite.
- Solicitar al responsable la evidencia del cumplimiento de las acciones.
- Identificar los recursos (económicos, humanos, técnicos) necesarios si las acciones lo requieren.


e) Seguimiento y Verificación de la Acción

El líder del proceso realiza seguimiento a la implementación de las actividades plasmadas en el plan de acción **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Y una vez cumplida la última actividad planeada debe informar al Coordinador de Calidad para programar la Verificación de la eficacia.

El coordinador de Calidad consolida todas las acciones reportadas en el registro **R-GESCAL-04** Administración de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

f) Verificación de la Eficacia

El Coordinador de Calidad verifica la eficacia de la acción correctiva, realizando una revisión del logro de los resultados planificados basados en el plan de acción para la eliminación de las causas de la no conformidad, en un periodo comprendido entre tres y doce meses después de la implementación del plan de acción.

	ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-05	REVISION : 0
		Página 4 de 4	

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS


R-GESCAL-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

R-GESCAL-04 Administración de las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

7. BIBLIOGRAFIA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

Anexo K: ACCIONES PREVENTIVAS.

	ACCIONES PREVENTIVAS	P-GESCAL-06	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 174 de 195	

1. PROPÓSITO

Definir las actividades para el desarrollo de acciones preventivas con el objeto de eliminar las causas de posibles no conformidades, fallas o problemas potenciales para prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la posible no conformidad o problema, su respectivo análisis de causas, definición del plan de acción que busca eliminar la causa de la posible no conformidad y finaliza con el seguimiento al cumplimiento y verificación de la eficacia de las acciones desarrolladas.


Este procedimiento aplica de igual forma para la generación de Acciones de Mejora.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los jefes de área, líderes de proceso, a través de reuniones en consenso con el personal, generar mejoramiento continuo en los procesos a través de la elaboración de acciones preventivas y de mejora y reportarlas a Coordinador de Calidad, quien es el encargado de la administración, asesoría, seguimiento a la implementación de los planes de acción propuestos hasta el cierre de la acción y evaluación de la eficacia de la misma.

4. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada al interior de la organización como evidencia del progreso y mejoramiento de los procesos
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

	ACCIONES PREVENTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-06	REVISION : 0
		Página 175 de 195	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

a) Identificación de las no conformidades potenciales

A partir del análisis y tendencias de los datos históricos de las mediciones e información recopilada sobre: las quejas y reclamos de los clientes, informes de auditorías internas, informes de auditorías externas, resultados de la revisión por la dirección, del análisis de datos de medición de los indicadores de los procesos, en el seguimiento de los procesos, de las observaciones del personal, de la practica en el uso de procedimientos, instructivos, registros y guías de atención, se podrán identificar no conformidades o problemas potenciales y se analizarán sus causas reales para prevenir que ocurra, a través de la generación de acciones preventivas que se definirán, implementarán y revisarán para evaluar la eficacia frente al sistema de gestión de la calidad.

Al momento de describir una No Conformidad potencial se debe tener en cuenta:

- Describir ¿Cuál? Podría ser el incumplimiento o el problema, ¿Cuándo? Podría ocurrir, ¿Dónde? Ocurriría, esto permite hacer trazabilidad a la potencial no conformidad y ayuda a lograr la implementación de la acción preventiva.

Para el caso de Acciones de mejora se registra la acción que refleja mejoramiento en el proceso respectivo.


La definición clara del potencial problema u oportunidad de mejora, se registra en el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Aspectos que pueden ayudar a la identificación de la No Conformidad o problema potencial:

Cuando se identifique la No Conformidad potencial u oportunidad de mejora y se registre en el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, debe ser reportada al Coordinador de Calidad, con el fin de asignarle el código respectivo de la acción y consolidar las acciones de todos los procesos con el fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento de las mismas, estas acciones serán administradas por la el Coordinador de Calidad a través del **R-GESCAL-04** Administración de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

b) Análisis de causas

Un correcto análisis de las causas de la No Conformidad potencial permitirá prevenir que se presente. Para esto existen distintas herramientas estadísticas utilizadas como metodología para el análisis de causas reales, dejando registro de éste análisis de causas en el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

	ACCIONES PREVENTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-06	REVISION : 0
		Página 3 de 195	

Independiente de la técnica utilizada para identificar causas principales de la No Conformidad potencial, al realizar el análisis de las causas se debe tener en cuenta, según aplique los siguientes aspectos:

- Talento Humano
- Materiales y/o Insumos
- Métodos y/o Procedimientos
- Maquinaria y/o Equipos
- Medio Ambiente

c) Plan de acción

Una vez analizadas las siguientes preguntas:

- ¿Qué riesgo se puede presentar? (Riesgo en la gestión del proceso)
- ¿Por qué puede suceder? (Descripción de las causas)
- ¿Qué puede suceder? (Posibles Consecuencias de ocurrencia del riesgo)

Se definen las acciones para asegurar que las No conformidades potenciales, fallas, problemas u otra situación potencial no deseada ocurran, especificando la actividad a realizar, fecha de cumplimiento y responsable, diligenciando el registro **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Para la definición del Plan de Acción se debe tener en cuenta:


- Redactar las acciones claramente, para eliminar las causas identificadas de la No conformidad potencial
- Establecer fechas reales de límite de la acción y acordes con la acción definida.
- Asignar responsable indicando el cargo y/o nombre del responsable.
- Dentro del Plan de Acción se debe contemplar siempre la actividad de verificación del cumplimiento de las acciones propuestas.

d) Ejecutar plan de acción

El responsable implementa las actividades planteadas en el plan de acción en las fechas estipuladas, dejando evidencia de su ejecución mediante registros, actas, documentos etc.

Aspectos claves a tener en cuenta para la ejecución del Plan de Acción:

- Comunicar al responsable las acciones que debe realizar y las respectivas fechas límite.

	ACCIONES PREVENTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-06	REVISION : 0
	Página 4 de 195		

- Solicitar al responsable la evidencia del cumplimiento de las acciones.
- Identificar los recursos (económicos, humanos, técnicos) requeridos si las acciones lo requieren

e) Seguimiento y Verificación de la Acción

El líder del proceso realiza seguimiento a la implementación de las actividades plasmadas en el plan de acción **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Y una vez cumplida la última actividad planeada debe informar al Coordinador de Calidad para programar la Verificación de la eficacia.

El Coordinador de Calidad consolida todas las acciones reportadas en el registro **R-GESCAL-04** Administración de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

f) Verificación de la Eficacia

El Coordinador de Calidad verifica la eficacia de la acción preventiva, realizando una revisión del logro de los resultados planificados basados en el plan de acción para la eliminación de las causas de la potencial no conformidad, en un periodo comprendido entre tres y doce meses después de la implementación del plan de acción.

Si se identifica en la verificación que la acción no fue eficaz, se debe establecer por el líder del proceso un nuevo plan de acción para eliminar las causas de la potencial no conformidad y evitar que ocurra.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

R-GESCAL-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora


R-GESCAL-04 Administración de las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

7. BIBLIOGRAFIA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

Anexo L: PRODUCTO NO CONFORME

	PRODUCTO NO CONFORME	P-GESCAL-04	REVISION : 0
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Página 178 de 195	

1. PROPÓSITO

Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para servicios y/o productos, identificando el producto no conforme y asegurando las acciones correctivas de dicha no conformidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la identificación del producto No Conforme hasta su análisis, corrección y/o generación de la respectiva acción correctiva.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de las personas involucradas en los procesos detectar y reportar el Producto No Conforme para tomar las correcciones y acciones necesarias para la eliminar la no conformidad detectada.


4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. .
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto:** Resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de productos servicios, hardware, software y materiales procesados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1. Identificación y descripción de la No Conformidad

La persona que identifica la no conformidad, problema o novedad porque el servicio o producto incumple un requisito especificado, o por ocurrencia de fallas o novedades en el proceso, diligencia el formato y describe el Producto No Conforme. En el caso de que la identificación la haga el cliente, lo comunica a través de los instrumentos que tiene la empresa (llamadas, personalmente, etc.) y esta tiene el tratamiento de queja o reclamo.

	PRODUCTO NO CONFORME PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	P-GESCAL-04	REVISION : 0
		Página 179 de 195	

5.2. Tratamiento de la No Conformidad

El proceso de Atención al Cliente le permite a los clientes/Usuario generar peticiones, quejas y reclamos por el incumplimiento de la promesa de servicio, Se consideran No Conformidad las peticiones, quejas y/o reclamos relacionados con los atributos de Trato Brindado, Información, Proceso de Atención, Incidentes, piezas que presenten mal funcionamiento detectado por los clientes finales.

Para el tratamiento del Producto No Conforme se pueden llevar a cabo actividades tales como:

- Tomar acciones de reproceso, corrección inmediata para eliminar la No Conformidad según aplique.
- Que el cliente autorice la aceptación del servicio no conforme.
- Impedir el uso del producto o prestación del servicio No Conforme
- Generar las Acciones Correctivas mediante el diligenciamiento del **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

En el caso que se genere el **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, este debe ser reportado a la Gerencia y al Coordinador de calidad para su seguimiento.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- **P-GESCAL-05** Procedimiento Acciones Correctivas
- **R-GESCAL-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

7. BIBLIOGRAFIA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos Edición 2008, Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9000. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Edición 2005, Bogotá: ICONTEC.

**Anexo M: FORMATO ESTADO DE AVANCES.
ESTADO DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**



0% NO HA INICIADO	CONVENCIONES PARA ESTADO DE AVANCE
10% CONCEPTO	
25% BORRADOR	
50% DOCUMENTADO	
70% IMPLEMENTADO	
80% AUDITADO	
100% ACCIONES CERRADAS	

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1	REQUISITOS GENERALES	
a	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1	Generalidades	
a	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	
4.2.2	Manual de Calidad	
a	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	
4.2.3	Control de los documentos	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos de la empresa	
4.2.4	Control de registros	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la empresa	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
a	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	
e	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	

a	Se han determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	
a	Se cuenta con una la política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización	
b	La política ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la organización	
5.4	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	
5.4.1	Objetivos de la calidad	
a	Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa	
5.4.2	Planificación del SGC	
a	Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en la empresa	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	
a	Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la empresa y han sido comunicadas	
5.5.2	Representante de la dirección	
a	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección	
5.5.3	Comunicación interna	
a	Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la empresa	
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
5.6.1	Generalidades	
a	Se revisa el SGC a intervalos planificados	
5.6.2	Información de entrada para revisión	
a	¿Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección?	
5.6.3	Resultados de la revisión	
a	Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del producto y la necesidad de recursos	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	
a	Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC	
6.2	TALENTO HUMANO	
6.2.1	Generalidades	
a	Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	
a	Se ha realizado la evaluación de competencias de los empleados con respecto a los perfiles establecidos	

6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	
a	Se ha determinado, proporcionado y manteniendo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	
a	Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (Programa de salud ocupacional)	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
a	Se planifican los procesos de realización del producto o prestación del servicio	
b	Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o prestación del servicio	
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se han determinado los requisitos para los productos y servicios de la empresa (especificados por el cliente, por la organización y los legales)	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente	
7.2.3	Comunicación con los clientes	
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	
d	Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los clientes	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	
a	Se planificar y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la empresa	
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
a	Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio	
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	
a	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada	
b	Se especifican las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto	
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
a	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
a	Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros	


7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	
a	Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto	
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	
a	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos	
7.4	COMPRAS	
7.4.1	Proceso de compras	
d	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la empresa	
7.4.2	Información de las compras	
a	Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio	
7.4.3	Verificación de los productos comprados	
a	Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados	
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	
b	Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la elaboración del producto o prestación del servicio	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	
a	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	
a	Se identifica el producto o servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio o realización del producto	
7.5.4	Propiedad del Cliente	
a	Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de pérdida o daño	
7.5.5	Preservación del producto	
a	Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
a	Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos	
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1	PLANIFICACIÓN	
a	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	
8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	

8.2.1	Satisfacción del Cliente	
a	Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa	
8.2.2	Auditoría interna	
a	Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	
b	Existe un procedimiento de auditorías internas	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	
a	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	
a	Se mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
a	La empresa se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	
b	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	
a	Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	
8.5	MEJORA	
8.5.1	Mejora continua	
a	Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas.	
8.5.2	Acción correctiva	
a	Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	
8.5.3	Acción preventiva	
b	Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	

o	MESES	REAL
1	Marzo	
2	Abril	
3	Mayo	
4	Junio	
5	Julio	
6	Agosto	

MESES DE DURACIÓN	6
--------------------------	----------

Anexo N: PLAN DE AUTORIAS INTERNAS.

	PLAN AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	R-GESCAL-05	VERSION: 0
		Página 187 de 195	

OBJETIVO Verificar el grado de conformidad del SGC frente a los requisitos NTC- ISO 9001:2008. - Verificar la eficacia del SGC. - Identificar mejoramientos potenciales frente al SGC
ALCANCE DEL PLAN Todos los procesos de RECTIDIESEL
CRITERIOS Norma ISO 9001:2008
LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR Ingeniero Luis Gerardo Villamizar
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA Caracterización de los procesos, Procedimientos, registros del SGC


FECHA	HORA	ACTIVIDAD	AUDITADO	AUDITOR
Junio 29 de 2011	8.00 am	Reunión de apertura	Todos los procesos	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	8.30 am	Gestión de Calidad	Anje Johanna Gómez	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	10.00 am	Gestión Estratégica	Blanca Azucena Moyano	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	11.00 am	Atención al Cliente	Andrea García Duarte	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	2.00 pm	Gestión Compras	Andrea García Duarte	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	3.00 pm	Talento Humano	Blanca Azucena Moyano, Andrea García	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	4.30 pm	Prestación del Servicio	Blanca Azucena Moyano, Andrea García, Juan Guerrero	Ing. Luis Gerardo Villamizar
Junio 29 de 2011	6.00 pm	Reunión de cierre	Todos los procesos	Ing. Luis Gerardo Villamizar

Elaborado por: coordinador de calidad


Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20

Anexo O: INFORME 1 AUDITORIA INTERNA

	INFORME AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	R-GESCAL-08	VERSION: O
	Página 189 de 195		

FECHA Junio 29 de 2011	PROCESO AUDITADO GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE COMPRAS, ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO DEL PROCESO GESCAL, DIREST, GESCON, ATC, DTH, SER
EQUIPO AUDITOR: Gerardo Villamizar		AUDITADO: Azucena Moyano Bautista, Andrea García, Anje Gómez
OBJETIVO Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001-2008		
ALCANCE DE LA AUDITORIA Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de RECTIDIESEL		
PERSONAL ENTREVISTADO Gerente, Secretaria y Coordinadora de Calidad		
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA Manuales, procedimientos, Instructivos, Registros		
ASPECTOS FAVORABLES Siendo la primera Auditoría interna del SGC, bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2008 el enfoque del sistema de gestión de la calidad es sistemático tiene buen grado de integración que responde a todos los estándares exigidos por la norma ISO 9001 en la mayoría de las áreas y se relacionado con la gestión estratégica de la empresa El compromiso de la alta gerencia para adoptar las metodologías de trabajo que implica la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; son el principal soporte para el sostenimiento y mejoramiento del sistema. El enfoque de mejoramiento continuo y servicio al cliente que respalda el postulado de la política de calidad. Los objetivos de calidad propuestos por la institución están acorde a la política de calidad propuesta		
ASPECTO DÉBILES/OBSERVACIONES Fortalecer las responsabilidades del personal en el diligenciamiento de los registros y el mantenimiento de las fuentes de datos para los indicadores de gestión. Promover el programa de orden y limpieza como mecanismo de seguridad e imagen institucional (5s). Fortalecer la cultura de reporte del producto no conforme para prevenir sesgos en la medición del indicador Considerar el análisis DOFA como elemento de entrada para fortalecer la cultura de planeación estratégica y mejoramiento continuo		

	INFORME AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	R-GESCAL-08	VERSION: 0
		Página 190 de 195	

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/NO CONFORMIDADES

NC: La alta dirección no asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplen con el propósito de mejorar la satisfacción **5.2 Enfoque al cliente**

NC: Se evidencio que el personal no conoce la interpretación de la Política de Calidad, Personal Operativo: José Antonio Delgado (Rectificador de Culatas) **5.3 Política de calidad.**

NC: No se mantienen los registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados. **6.2.2 e. competencia y Formación.**

NC: No se evidenciaron los registros de mantenimientos a la infraestructura (equipos); lo que podría ocasionar la falla en la prestación del servicio **6.3 Infraestructura**

NC: No existe seguimiento a las quejas o sugerencias hechas por los clientes tanto internos como externos. **7.2.3 Comunicación con el cliente.**

NC: No existen evidencias documentadas del cumplimiento de los criterios de selección de los proveedores. **7.4.1 Proceso de compras**

NC: No existe evidencia documentada de la inspección realizada a los productos comprados **7.4.3 Verificación de los productos comprados**


NC: No se cuenta con suficiente información para establecer la percepción del servicio por parte de los clientes **8.2.1 Satisfacción del cliente**

CONCLUSIONES


El plan de auditoría de elaboró y desarrolló de acuerdo con el cronograma de fechas planificadas. La ejecución de la auditoria se realizó por análisis de la documentación; entrevistas con los responsables de procesos, personal y observación in situ de las actividades en la empresa

Luis Gerardo Villamizar
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

Anexo P: INFORME 2 AUDITORIA INTERNA

	INFORME AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	R-GESCAL-08	VERSION: 0
	Página 191 de 195		

FECHA	PROCESO AUDITADO	CÓDIGO DEL PROCESO
Julio 22 de 2011	GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE COMPRAS, ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, PRESTACIÓN DEL SERVICIO	GESCAL, DIREST, GESCON, ATC, DTH, SER
EQUIPO AUDITOR: Gerardo Villamizar		AUDITADO: Azucena Moyano Bautista, Andrea García, Anje Gómez
OBJETIVO		
Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001-2008		
ALCANCE DE LA AUDITORIA		
Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de RECTIDIESEL		
PERSONAL ENTREVISTADO		
Gerente, Secretaria y Coordinadora de Calidad		
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA		
Manuales, procedimientos, Instructivos, Registros		
ASPECTOS FAVORABLES		
Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema.		
Se evidencia mayor compromiso por parte de los miembros del comité de calidad para mantener el sistema.		
ASPECTO DÉBILES/OBSERVACIONES		
Mejorar el hábito de los empleados para el diligenciamiento de los registros que hacen parte del SGC		
Mecanismos de comunicación especialmente con los clientes		
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/NO CONFORMIDADES		
NC: No se evidencia competencia del personal en cuanto a educación y experiencia 6.2.2 Competencia y Formación		
NC: No se evidencia la planificación de acciones formativas para lograr competencia del personal de planta. 6.2.2 Competencia y Formación		
NC: los equipos no muestran identificación de su estado de verificación y/o calibración 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición		
NC: No existe evidencia del análisis periódico de los indicadores del proceso (Encuesta de satisfacción al cliente) 8.4 Análisis de datos		

	INFORME AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	R-GESCAL-08	VERSION: 0
		Página 192 de 195	

CONCLUSIONES

El plan de auditoría de elaboró y desarrolló de acuerdo con el cronograma de fechas planificadas. La ejecución de la auditoria se realizó por análisis de la documentación; entrevistas con los responsables de procesos, personal y observación in situ de las actividades en la empresa

La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio mantenga sus hojas de vida actualizadas con el fin de minimizar la posibilidad de recibir no conformidades en la Auditoria de Calidad, por falta de evidencia de los registros de educación que aunque los empleados lo tienen no los han hecho llegar.

Luis Gerardo Villamizar
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

Anexo Q: REGISTRO ASISTENCIA A CAPACITACIONES

	REGISTRO DE ASISTENCIA PROCESO TALENTO HUMANO	P.L. H.V.	REVISION: 0
	Página 1 de 1		

FECHA: Feb 04 / 2011

TEMA TRATADO: Fundamentos Norma ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad

EXPOSITOR: Luis Gerardo Villamizar

NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	FIRMA
Eleuterio Cuervo G.	Rectificador Sopleas	<i>[Firma]</i>
Juan Carlos ...	Rectificador Sopleas	<i>[Firma]</i>
Elbiano P. Pérez *	Rectificador de Bujes	<i>[Firma]</i>
Orlando Vargas	Rectificador Culatas	<i>[Firma]</i>
José Manuel Díaz	Conductor	<i>[Firma]</i>
Guillermo Santibañez Bastista	Soldador	<i>[Firma]</i>
José Antonio Delgado	Rectificador Culatas	<i>[Firma]</i>
José Antonio Gómez	Rectificador Bujes	<i>[Firma]</i>
Juan Williams Hernández	Soldador	<i>[Firma]</i>
Luis Alfonso Pérez	Conductor	<i>[Firma]</i>
Andrés García	Secretaría	<i>[Firma]</i>
Joaquín Pinzón	Rectificador bujes	<i>[Firma]</i>
Andrés Felipe Gómez	Rectificador Cigüeña	<i>[Firma]</i>

CONCEJUNTES Y OBSERVACIONES

Elaborado por: coordinador de calidad
 aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20



REGISTRO DE ASISTENCIA

PROCESO TALENTO HUMANO

9-07-01

REVISIÓN: 0

Página 1 de 1

FECHA: April 12 / 2011

TEMA TRATADO: Misión, Visión, Política de Calidad, Mapa de Procesos, Organograma,


EXPOSITOR: Luis Gerardo Villamizar

NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	FIRMA
<u>Geleutega Guerrero B.</u>	<u>Rectificador Bloques</u>	<u>Cleudys Guerrero</u>
<u>Alfonso Guerrero</u>	<u>Asistente Operativo</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Alfonso R. Muñoz, Jr.</u>	<u>Rectificador de Bloques</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Guillermo Samuel Baehista</u>	<u>Soldador</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Alfonso Guerrero (Guerrero)</u>	<u>Rectificador bloques</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Andrea García</u>	<u>Secretaria</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Christian Varegar</u>	<u>Rectificador Culatas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jose Yaniche Diaz</u>	<u>Construcción</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jorge Alfonso Guis</u>	<u>Conductor</u>	<u>[Firma]</u>
<u>José Antonio Delgado</u>	<u>Rectificador Culatas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Juan Weiss Arredondo</u>	<u>Soldador</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Joaquin Pinzon</u>	<u>Rectificador bloques</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Andrés Felipe Gomez</u>	<u>Rectificador Copias</u>	<u>[Firma]</u>

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

Elaborado por: coordinador de calidad
Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/04/10

	REGISTRO DE ASISTENCIA PROCESO TALENTO HUMANO	8-DTH-01	REVISION 0
		Página 1 de 1	

FECHA: Abril 25 / 2011

TEMA TRATADO: Realización del mapa de procesos y caracterizaciones

EXPOSITOR: Juan Gerardo Villamizar

NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	FIRMA
Cristian Valencia	Rectificador Culatas	<i>[Firma]</i>
José G. Guerrero	Rectificador buchas	<i>[Firma]</i>
Eduardo Guerrero B	Rectificador Bujes	<i>[Firma]</i>
Jose Carlos Suarez	Rectificador Capas	<i>[Firma]</i>
Ulises R. Lopez	Rectificador de Bujes	<i>[Firma]</i>
Araceli Sanchez Quintana	Soldador	<i>[Firma]</i>
José Antonio Delgado	Rectificador Culatas	<i>[Firma]</i>
José Manuel Díaz	Conductor	<i>[Firma]</i>
Luis Herrera Alvarado	Soldador	<i>[Firma]</i>
Roberto Pizarro	Rectificador buchas	<i>[Firma]</i>
Jorge Luis Pérez Gómez	Conductor	<i>[Firma]</i>
Andrés Felipe Gómez	Rectificador Capas	<i>[Firma]</i>
Andrea García	Secretaría	<i>[Firma]</i>

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

Elaborado por: coordinador de calidad
 Aprobado y revisado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 2011/05/20