

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MAUSOLEO LA ESPERANZA, SEGÚN LA NORMA
NTC ISO 9001:2000



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2008

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MAUSOLEO LA ESPERANZA, SEGÚN LA NORMA
NTC ISO 9001:2000



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2008

AGRADECIMIENTOS

A la ingeniera, Norma Yolanda Hernández, Directora del Proyecto, por sus aportes, colaboración, paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

A las directivas de Mausoleo La Esperanza por su colaboración, confianza y respaldo a cada una de las actividades desarrolladas.

A Mario Iván Espinel por su apoyo incondicional, sus aportes y su paciencia.

A la Universidad Industrial de Santander por ofrecernos las herramientas necesarias para alcanzar nuestras metas.

DEDICATORIA

A Dios por su eterno amor, por la oportunidad de disfrutar de este nuevo logro.

A mi mamá, por su dedicación, sus esfuerzos y amor incondicional.

A mi hermana por su apoyo y cariño permanente.

Al amor de mi vida, Mario, porque su constante motivación y apoyo para la culminación
de éste proyecto

Jheccy Paola Ortiz D.

DEDICATORIA

A DIOS por permitirme que este sueño se cumpliera y me llevó de su mano mostrándome el mejor camino para mi vida

A mi madre CARMEN OSORIO MOJICA, ejemplo de superación, por su inagotable amor y tenacidad frente a la vida, Mamá eres la mejor madre del mundo

A mi esposo Giraldo, por su apoyo incondicional, ternura y amor

A mis hermosos hijos Sergio, Ninibeth y Geraldine, por que son los tres luceros que me iluminan y me dan el respaldo que me fortalece

A mis hermanos por estar ahí cuando los necesito y por alimentar mi motivación de seguir adelante siempre.

A mi amiga Paola, porque siempre me brindó su apoyo incondicional

A esas personas especiales Amigos y Familiares en general que se alegran con mis triunfos y me han impulsado a ser mejor cada día

A todas aquellas personas que me han conocido y han creído en mis capacidades

Gracias de nuevo Dios

Cecilia Rodríguez Osorio

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	18
1. GENERALIDADES	20
1.1 GESTION DE LA CALIDAD	20
1.1.1 Evolución del Concepto Calidad.	20
1.1.2 Sistema de Gestión de la Calidad.	22
1.1.3 El Ciclo de la Mejora Continúa.	23
1.1.4 Organización Internacional de Normalización.	24
1.1.5 Normas ISO 9000	24
1.1.6 Principios de Gestión de la Calidad.	25
1.1.7 Enfoque Basado en Procesos.	27
1.2. JARDINES DE ESPERANZA S.A.	28
1.2.1 Reseña Histórica.	28
1.2.2 Mausoleo La Esperanza	30
1.2.3 Portafolio de Servicios	31
1.2.4 Perfil del Cliente	32
1.2.5 Organización Administrativa	33
1.3 METODOLOGIA DEL PROYECTO	35

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	36
2.1 OFICIALIZACION DEL PROCESO	36
2.2. FORMULACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	36
2.2.1 Misión	37
2.2.2 Visión.	37
2.2.3 Valores Corporativos	38
2.3 POLITICA DE CALIDAD	38
2.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	40
2.5 COMITÉ DE CALIDAD	41
3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROCESO PRESTACION DE SERVICIO DE MAUSOLEO LA ESPERANZA RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000	44
3.1 DIAGNÓSTICO REQUISITOS GENERALES	45
3.2 DIAGNÓSTICO DOCUMENTACIÓN	45
3.3 DIAGNÓSTICO RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	45
3.4 DIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LOS RECURSOS	46
3.5 DIAGNÓSTICO INSTALACIONES	47
3.6 DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE DE TRABAJO	48
3.7 DIAGNÓSTICO PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	49

3.8 DIAGNÓSTICO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	49
3.9 DIAGNÓSTICO DISEÑO Y DESARROLLO	50
3.10 DIAGNÓSTICO DE COMPRAS	50
3.10.1 Diagnóstico Selección de Proveedores	50
3.10.2 Diagnóstico Información de las Compras	51
3.10.3 Diagnóstico Verificación de los Productos Comprados	51
3.10.4 Diagnóstico Calificación de los Proveedores	52
3.11 DIAGNÓSTICO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	52
3.11.1 Diagnóstico Control de la Prestación del Servicio	52
3.11.2 Diagnóstico Propiedades del Cliente	52
3.11.3 Diagnóstico Satisfacción del Cliente	53
3.12 DIAGNÓSTICO MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	53
3.12.1 Diagnóstico Seguimiento y Medición de Procesos	53
3.12.2 Diagnóstico Auditorias Internas	53
3.12.3 Diagnóstico de Servicio No Conforme	54
3.12.4 Diagnóstico Acciones Correctivas y Acciones Preventivas	54
4. DOCUMENTACION	55
4.1. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	57
4.1.1 Identificación de procesos.	57
4.1.2 Definición de las interacciones de los procesos	58
4.1.3 Mapa de procesos	59

4.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS	61
4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	63
4.4. MANUAL DE CALIDAD	63
4.5 MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	65
4.6 INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	65
5. SENSIBILIZACION DE PERSONAL	66
5.1 ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACION	66
5.2 METODOLOGIA DE LA CAPACITACION	68
5.3 RECURSOS	70
6. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFIA	81
ANEXOS	83

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad	59

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Circular oficialización del proceso	83
ANEXO 2. Cuestionario Taller de Diagnostico	85
ANEXO 3. Manual de Calidad	97
ANEXO 4. Manuales de Procedimientos	140
ANEXO 5. Manuales de Funciones	160
ANEXO 6. Indicadores de Gestión	178
ANEXO 7. Instructivos	180
ANEXO 8. Formatos	213

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo PHVA	24
Figura 2. Ciclo de Mejora Continua	28
Figura 3. Fachada Mausoleo La Esperanza	30
Figura 4. Bóvedas	31
Figura 5. Osarios	31
Figura 6. Cenizarios	31
Figura 7. Salas de Despedida Mausoleo La Esperanza	32
Figura 8. Organigrama Jardines de Esperanza S.A.	34
Figura 9. Metodología para la documentación del Sistema De Gestión de Mausoleo La Esperanza	35
Figura 10. Estructura documental del Sistema de Gestión de La Calidad del proceso Prestación de Servicios en Mausoleo la Esperanza	56
Figura 11. Mapa de Procesos	60
Figura 12. Formato Caracterización de Procesos	62
Figura 13. Estrategia de Sensibilización	67

RESUMEN

TITULO

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MAUSOLEO LA ESPERANZA, SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2000*

AUTOR

ORTIZ DURAN, Jheccy Paola
RODRIGUEZ OSORIO, Cecilia **

PALABRAS CLAVES

Documentación, gestión, norma, sistema, técnica, direccionamiento, requisitos.

DESCRIPCION

Este documento presenta las bases del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del proceso prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza, fundamentado en los principios y requerimientos de la NTC ISO 9001:2000, para su diseño fue necesario el desarrollo de las siguientes etapas:

- Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Diagnóstico inicial del proceso prestación de servicios frente al enfoque de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000
- Direccionamiento Estratégico
- Diseño de la estructura documental y elaboración de la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 (fundamentalmente el Manual de Calidad, los procedimientos e instructivos)
- Programa de sensibilización del personal

El diagnóstico fue realizado por el coordinador de calidad, la administración del Mausoleo y las autoras del proyecto mediante la observación directa y el desarrollo de un cuestionario taller basado en la norma aplicado al proceso prestación de servicios.

Partiendo de las bases del direccionamiento estratégico de la empresa, se presenta la alineación con cada una de las actividades desarrolladas dentro del sistema de gestión de calidad con el fin de integrar cada una de las partes.

La estructura de la documentación esta diseñada de acuerdo a las necesidades de este tipo de empresa, realizada de una manera que le permita a todos los involucrados percibir el sistema como una herramienta de apoyo al mejoramiento de su trabajo con miras a elevar los niveles de calidad de todos los procesos.

* Proyecto de Grado

** Instituto de Educación a Distancia, Gestión Empresarial, Norma Y. Hernández

Con la realización de este proyecto se entrega un aporte muy importante a Mausoleo La Esperanza, se inicia un cambio en la filosofía empresarial que permite mayor competitividad y mejor posicionamiento en el mercado objetivo

SUMMARY

TITLE

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENTATION OF MAUSOLEO LA ESPERANZA DELIVERY PROCESS SERVICES, ACCORDING TO STANDARD ISO 9001:2000 NTC*

AUTHOR

ORTIZ DURAN, Jheccy Paola
RODRIGUEZ OSORIO, Cecilia **

KEYWORDS

Documentation, quality, norm, system, technique, addressing, requirements.

CONTENT

This document presents the Quality Management System foundations (QMS) of Mausoleo La Esperanza process services, based on the principles and requirements of the ISO 9001:2000 NTC, its design was necessary through the development of the following steps:

- Determining the scope of the Quality Management System.
- Initial process diagnosis of service delivery compared to approach Quality Management System ISO 9001:2000.
- Strategic Direction.
- Documentary structure design and development of necessary documentation to comply with the requirements of ISO 9001:2000 NTC (primarily the Quality Manual, procedures and instructive).
- Program staff awareness.

The diagnosis was made by the coordinator of quality, Mausoleo La Esperanza administration and the authors of the project through direct observation and development of a questionnaire workshop based on standard process used to provide services.

Building on the foundations of the company strategic direction, presents the alignment with each of the activities carried out within the quality management system in order to integrate each party.

The documentation structure is designed according to the needs of this type of company, done in a way that allows everyone involved to perceive the system as a support tool of their work improvement in order to raise the standards of all processes.

With the completion of this project presents a very important contribution to Mausoleo La Esperanza,

* Draft Degree

** Institute of Education at Distance, Managerial Administration, Norma Yolanda Hernández

begins a shift in business philosophy that allows greater competitiveness and better positioning in the target market.

INTRODUCCIÓN

El entorno competitivo actual le exige a las empresas cambiar la forma como se relacionan con sus clientes; la única manera de evitar que la competencia se los lleve es manteniendo una relación estrecha con ellos, para lograr captar sus necesidades y proporcionarles productos y servicios de alta calidad que consigan superar sus expectativas.

En este sentido la satisfacción del cliente se transforma en un elemento clave para lograr la retención de los clientes en el largo plazo, pero a menudo las empresas no se ocupan de este factor, al no preocuparse de medir cual es el real grado de satisfacción de sus clientes. Suponen, que si no reciben quejas entonces todo marcha a la perfección, y esto es un error, ya es un hecho que la mayoría de los clientes insatisfechos nunca se quejen, simplemente es porque muchos de ellos jamás volverán a adquirir su producto o servicio y buscarán otra alternativa para satisfacer esta necesidad.

Es por esta razón que las empresas deben realizar cambios que le permitan centrar su atención en el cliente y de esta forma lograr una ventaja única con respecto a sus competidores; pero esto solo se logra con la firme decisión de la dirección de la empresa que comprometa a su equipo de trabajo en una filosofía orientada totalmente al cliente.

Los estándares internacionales ISO constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y que patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión de calidad en el desarrollo de sus procesos o servicios.

Hoy en día se puede decir que el poseer una certificación de la calidad representa adicionalmente una ventaja competitiva y un factor de diferenciación frente a las empresas que hasta el momento no han adoptado estas exigencias, pero además se puede asegurar que la organización que no posea un sistema de Gestión y mejora de la calidad esta condenada a repetir sus errores y destinada a desaparecer del mercado.

1. GENERALIDADES

1.1 GESTION DE LA CALIDAD

1.1.1 Evolución del Concepto Calidad. ¹ A lo largo de la historia el término de calidad ha sufrido cambios relacionados con las etapas en los procesos productivos que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica:

- ♦ **Etapa artesanal.** La etapa artesanal de producción está caracterizada por los gremios en donde los maestros artesanos se convirtieron en formadores de sus aprendices.

En esta etapa el trabajo individual y la realización de productos o servicios tenían una relación directa y personal al hacer los trabajos a la medida del cliente.

- ♦ **La etapa industrial.** La revolución industrial inicia la producción en masa y consecuentemente la división del trabajo y la estandarización de los productos.

Esta etapa está caracterizada por productos a más bajo costo y estándares para llegar a una población que antes no los consumían. Bajan los precios y también la calidad del producto debido a los fallos del sistema de producción.

¹ <http://www.alconet.com.ar/ISO/calidad001.html>

- ♦ **La etapa de control de la calidad.** Las empresas se van dando cuenta de la necesidad de establecer parámetros de calidad.

La solución fue introducir el proceso de inspección y control de la producción antes de la entrega al cliente. El control de calidad se realizaba como inspección final y consistía en descubrir la no calidad antes de que el producto o servicio se entregue al público, con el inconveniente de los costos del proceso de inspección y los productos desechados por defectuosos.

- ♦ **La etapa de aseguramiento.** El aseguramiento de la calidad comienza al deducirse que las causas de no calidad identificadas en la etapa anterior de control de calidad obligaba al establecimiento de sistemas que evitasen los fallos en todo momento.

El control de calidad se refiere a los productos finales, mientras que el aseguramiento se centra en el conjunto de procesos, desde la entrada de materiales, durante el proceso de producción, y al final.

- ♦ **La etapa de la calidad total.** La diferencia esencial con las etapas anteriores no depende de las especificaciones o del uso, sino de la satisfacción del cliente, encontrándose aspectos tan variados como la satisfacción del cliente en la gestión, administración y atención personal. El papel de la alta dirección de la empresa y la implicación de todos los trabajadores se convierte en el factor esencial del cambio.

1.1.2 Sistema de Gestión de la Calidad.² El Sistema de Gestión de Calidad se define como el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- a. La estructura de la organización.
- b. La estructura de responsabilidades.
- c. Procedimientos.
- d. Procesos.
- e. Recursos.

La función de cada una de estas partes que integran el sistema es la siguiente:

- a. La estructura de la organización responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- b. La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma mas sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- c. Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

² <http://es.wikipedia.org>

- d. Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- e. Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

1.1.3 El Ciclo de la Mejora Continua³. Si algo caracteriza a la Gestión de la Calidad es la aplicación de la Mejora Continua. No se trata de obtener mejoras espectaculares en los procesos y sistemas, sino de ir alcanzando mejoras incrementales, no necesariamente de gran profundidad, pero sí de manera continua.

El Ciclo de Mejora Continua consta de cuatro fases que se reiteran interrumpidamente y que acerca a la organización a la excelencia en la gestión.

La Figura 1. Muestra este ciclo y las actividades de que puede componerse. En general, la mejora continua es un proceso pero, sobretodo, una actitud que debe ser interiorizada por la cultura de la organización y aplicada en todos sus ámbitos.

³ <http://www.aiteco.com/web/index.php/la-mejora-continua.html>



Figura 1. Ciclo PHVA

1.1.4 Organización Internacional de Normalización (ISO). La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación de organismos de normalización cuyos comités técnicos elaboran las normas internacionales, establecidas en 1947, que tiene como misión promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas en el mundo para facilitar el intercambio de bienes y servicios internacionalmente y desarrollar cooperación en actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y de orden económico.

1.1.5 Normas ISO 9000. La familia de Norma ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces:

- ♦ La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- ♦ La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes.
- ♦ La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficiencia como la eficacia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.
- ♦ La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistema de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistema de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

1.1.6 Principios de Gestión de La Calidad.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este 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 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 resultados 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 estas.
- 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.

1.1.7 Enfoque Basado En Procesos. Las nuevas normas ISO tienen su fundamento en el enfoque basado en procesos, el cual es introducido como uno de los ocho principios sobre los cuales se basan los sistemas de gestión de la calidad que fueron mencionados anteriormente.

El propósito del enfoque basado en procesos es mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los objetivos definidos.

El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en los procesos, estos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones. Ver Figura 2.

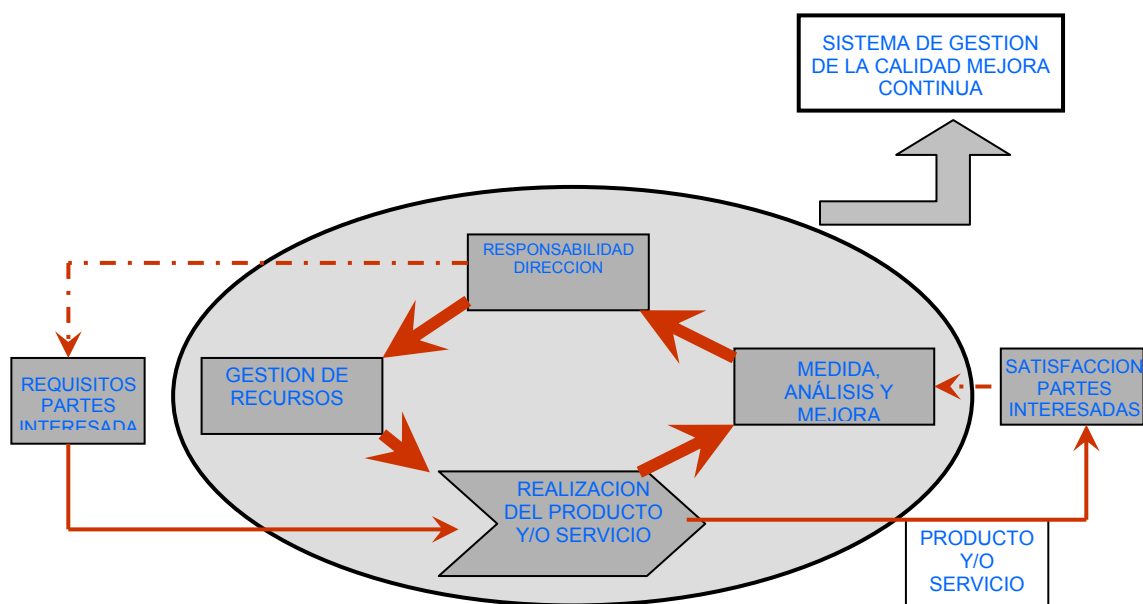


Figura 2. Ciclo de Mejora Continua

1.2 JARDINES DE ESPERANZA S.A.

1.2.1 Reseña Histórica. Jardines de Esperanza S.A. es una empresa del sector funerario que inició en Septiembre de 1982 como idea de un grupo de empresarios que se reunieron en la ciudad de Cúcuta e invirtieron en ella con el ánimo de generar crecimiento y progreso.

Inicialmente se creó un parque cementerio que incluía productos tales como Lotes, Osarios y Grupos familiares, a los cuales se tenía acceso mediante cómodos sistemas de financiación.

Teniendo en cuenta el grado de aceptación del mercado y éxito alcanzado, los inversionistas deciden ampliar sus fronteras y realizar la apertura de una sucursal en Ocaña (Norte de Santander), la segunda ciudad del departamento que ofrece un mercado con características similares a los de la oficina principal.

Posteriormente y partiendo de los excelentes resultados obtenidos, la empresa en busca de productos complementarios a los existentes, crea la casa funeraria en 1991, con nuevos productos que abrieron las puertas al negocio de la previsión exequial.

Con la creación de la casa funeraria, la empresa podría alcanzar una mayor cobertura del mercado ofreciendo una solución completa a las necesidades que se presentan cuando fallece un ser querido, con amplios sistemas de financiación, que le permite a la población con menores ingresos la posibilidad de tener acceso a este tipo de productos.

La Organización la Esperanza en enero de 2005 presenta a la sociedad santandereana su nuevo proyecto “Mausoleo La Esperanza”, un monumento para preservar la memoria de los seres queridos en un sitio digno y hermoso ubicado en medio de bellos jardines en el kilómetro 3.5 anillo vial Floridablanca- Girón (ver figura 3).



Figura 3. Fachada Mausoleo La Esperanza

1.2.2 Mausoleo La Esperanza S.A. Es concebido como un monumento para preservar la memoria de nuestros seres queridos en un sitio digno y hermoso ubicado en medio de bellos jardines y exuberante naturaleza, donde los nobles materiales empleados en su construcción evoquen la perdurabilidad de sus espíritus en nuestra memoria. Los recintos para conservar y custodiar sus restos y cenizas se han concebido como nichos que guarden esos tesoros tan valiosos a nuestros afectos y memoria; la sobriedad, elegancia, y majestuosidad permiten un ambiente de paz, quietud y tranquilidad.

El Mausoleo esta compuesto por un edificio central cuya estructura de tres pisos, dispone de un área aproximada de 3.200 metros cuadrados de construcción. En el primer piso se localizan los servicios administrativos, las bóvedas, nichos, osarios, y las salas de despedida; en el segundo piso se encuentra la capilla, bóvedas, nichos y osarios, y en el tercer piso se localizan bóvedas, nichos y osarios.

1.2.3 Portafolio de Servicios



⇒ **BOVEDAS**

Es una construcción en ferro concreto de forma rectangular con capacidad para depositar el cuerpo de una persona fallecida.

Figura 4. Bóvedas



⇒ **OSARIOS**

Los osarios son unidades en mármol, diseñadas para custodiar los restos de una persona fallecida después de cuatro años mínimos de inhumación.

Figura 5. Osarios



⇒ **CENIZARIOS**

Son nichos en mármol o vidrio con capacidad para depositar las cenizas de una persona fallecida cremada o los restos de una persona, reducidos a cenizas mediante cremación.

Figura 6. Cenizarios



⇒ **CREMACION MEMORIAL**

Mausoleo La Esperanza, suministra la Cremación Memorial, los elementos necesarios para realizar el ritual especial de despedida como homenaje al ser querido.

Figura 7. Salas de Despedida Mausoleo La Esperanza

⇒ **DESTINO FINAL LA ESPERANZA**

Mausoleo La Esperanza integra todos los servicios y rituales para las familias que prefieren la cremación de sus seres queridos fallecidos. Ofrece el servicio de uso de un cenizario o un osario y cremación memorial, que incluye los elementos necesarios para realizar un ritual especial de despedida como homenaje al ser querido fallecido.

1.2.4 Perfil del Cliente. Para la determinación del perfil se analiza la base de datos de la empresa que tiene información de aproximadamente 2.500 clientes que han adquirido productos en Mausoleo, los resultados encontrados son:

Edad		Procedencia	
Menos de 25 años	20%	Bucaramanga	40%
Entre 26 y 35 años	11%	Floridablanca	37%
Entre 36 y 45 años	24%	Girón	17%
Mayores de 46 años	45%	Piedecuesta	6%

Religión		Género	
Católica	65%	Mujeres	47%
Cristiana	28%	Hombres	42%
Adventista	7%	Empresas	11%

De acuerdo a lo anterior la característica predominante del cliente de Mausoleo La Esperanza son: Mujeres, mayores de 46 años, de procedencia Bucaramanga que pertenecen a la religión católica.

1.2.5 Organización Administrativa. Jardines de Esperanza S.A. está conformado por una oficina principal ubicada en la ciudad, que centra las actividades de las sucursales y registra los movimientos de éstas. Las sucursales poseen una estructura similar a la de la oficina principal conformada por los departamentos de Ventas, Mercadeo, Personal, Contabilidad, Sistemas de Información, Servicio al Cliente, Casa de Funerales y Parque Cementerio; en el caso particular de la sucursal de Bucaramanga no existe la Casa funeraria y no cuenta con parque cementerio sino con el Mausoleo. Ver Figura 8.

ORGANIGRAMA JARDINES DE ESPERANZA S.A.

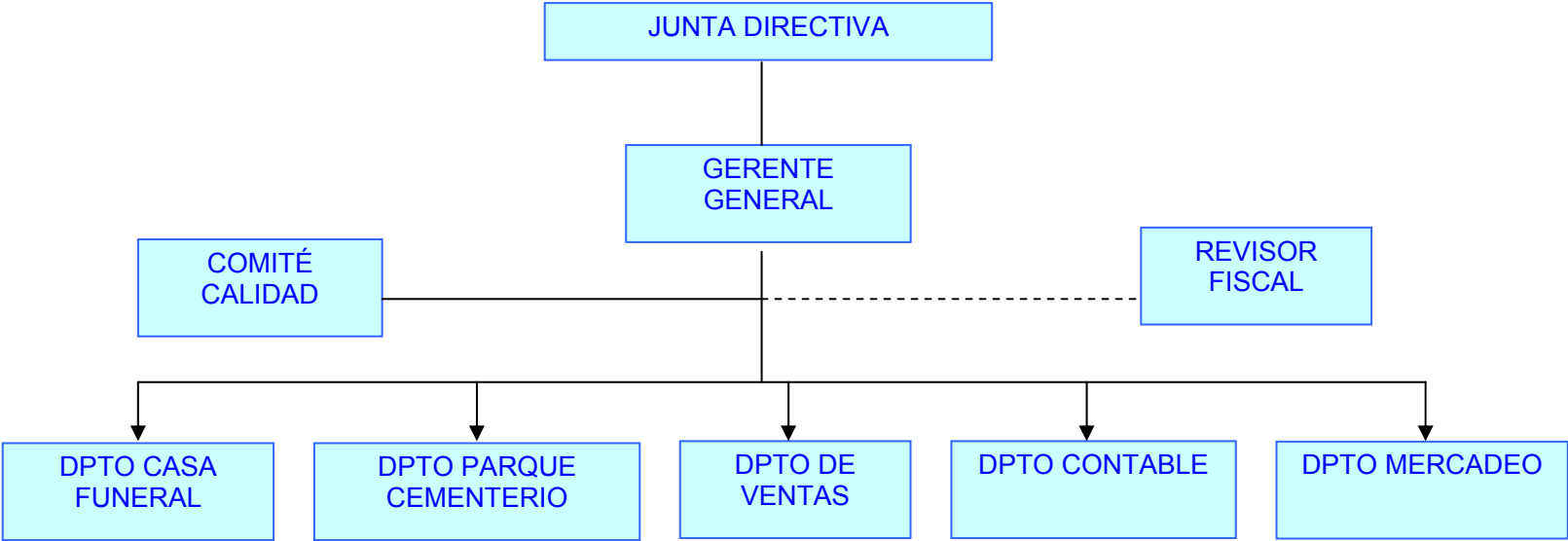


Figura 8. Organigrama Jardines de Esperanza S.A.

1.3 METODOLOGIA DEL PROYECTO

Para el desarrollo del proyecto se plantea la Figura 9. que permite identificar cada una de las etapas a seguir:

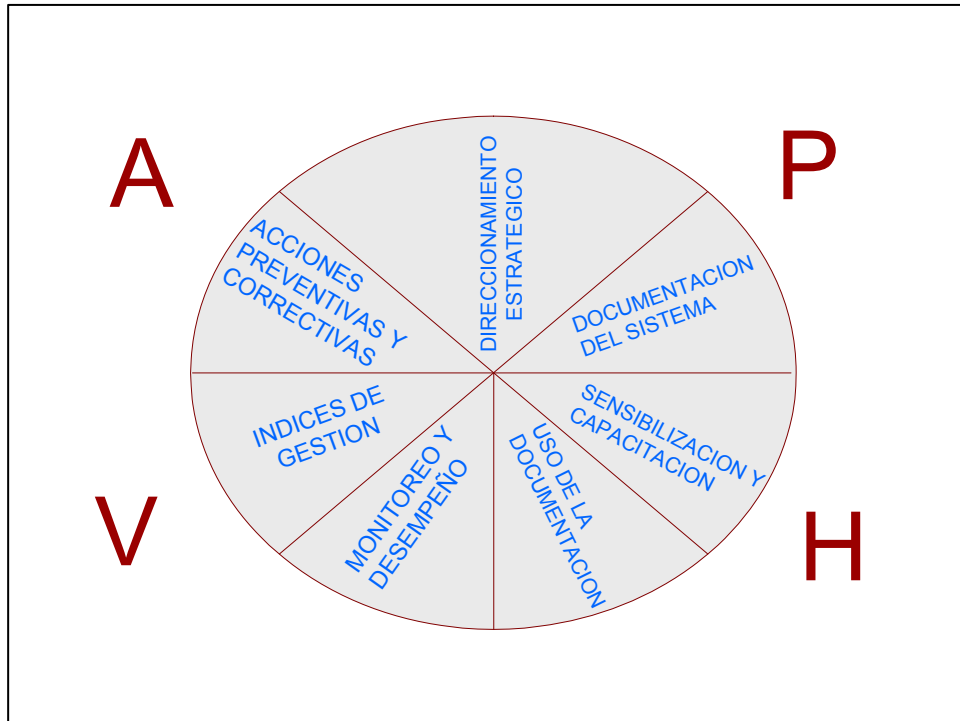


Figura 9.- Metodología para la documentación del Sistema de Gestión de Mausoleo La Esperanza.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 OFICIALIZACIÓN DEL PROCESO

Con el ánimo de dar inicio al proceso de documentación se realizó una reunión con el propósito de realizar la inducción al tema de calidad por parte de la Gerencia General haciendo énfasis en la importancia de la participación de todos los miembros de la empresa. Así mismo se elaboró una circular y se envió a todas las dependencias informando la oficialización del proceso Ver Anexo 1.

2.2. FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Jardines de Esperanza S.A. como empresa líder del sector funerario en el oriente del país, ha obtenido innumerables logros a lo largo de su trayectoria, todo esto gracias al empeño y organización de la alta dirección que ha trabajado teniendo como eje principal el proceso de planeación estratégica; realizando anualmente con su equipo de líderes de área diagnósticos situacionales y proyectando el futuro de la organización, desarrollando estrategias que permitan éxitos y crecimiento en cada una de las sucursales particularmente Mausoleo La Esperanza – Bucaramanga.

A continuación se presenta las bases del direccionamiento estratégico establecidos para la sucursal Mausoleo La Esperanza con el fin de que el sistema de Continuando con la metodología para implementar el sistema de gestión de la calidad gestión de calidad permanezca siempre alineado a este.

2.2.1 Misión

“Somos un equipo de trabajo de la Organización Jardines de Esperanza, en el oriente colombiano, dedicados a memorializar en un ambiente digno y novedoso el recuerdo de los seres queridos fallecidos.

Nuestro compromiso es mantener la sobriedad y el respeto, en un ambiente donde se conjugan la naturaleza y los espacios modernos, para que el ritual de exaltación de los difuntos, produzca la recordación y la paz que nuestros clientes merecen.

La sensibilidad de nuestro equipo de trabajo, permite la atención eficiente y oportuna, superando las expectativas, con calidad de servicio extraordinario.”

2.2.2 Visión.

“Mausoleo La Esperanza, en el año 2.010, será la mejor solución exequial en el oriente colombiano, nuestro objetivo permanente será superar la expectativas de nuestros cliente; manteniendo una cultura y estructura organizacional orientada a la calidad de servicio extraordinario como ventaja diferencial frente a la competencia.”

2.2.3 Valores Corporativos. Los principales valores de Mausoleo La Esperanza se definen a continuación:

- ♦ **Servicio.** El sincero deseo de servir, estará presente en cada proceso de contacto con el cliente interno y externo.
- ♦ **Respaldo.** Para que el cliente tenga la seguridad, de contar con un equipo profesional dispuesto a ayudarlo y orientarlo en sus necesidades, y sentir siempre la fuerza de nuestras manos.
- ♦ **Sensibilidad.** Sello distintivo de la Organización, que le permite enfrentar cada contacto con el cliente, con la sensibilidad que se requiere.
- ♦ **Experiencia.** Somos un equipo sólido con las destrezas necesarias, para que nuestros clientes encuentren siempre solución a sus expectativas y necesidades.
- ♦ **Construimos relaciones.** Nuestro interés es desarrollar con los clientes una comunicación y conexión que nos permite trascender, más allá del proceso comercial.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Para la formulación de la Política de Calidad se invitaron a la Gerencia General y los líderes de las áreas de Mercadeo, Ventas, Administración, Servicio al Cliente y Mausoleo y durante una jornada de cuatro horas, se aplicó una metodología orientada por los autores del proyecto.

Inicialmente se explicaron los conceptos fundamentales de calidad, de la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Mausoleo La Esperanza, y finalmente cada una de las etapas a desarrollar.

Para el ejercicio se aplicó una matriz, en la cual cada uno de los integrantes identificó los aspectos principales que tiene en cuenta un cliente al momento de seleccionar a Mausoleo La esperanza, partiendo de los resultados encontrados en encuestas de satisfacción aplicadas por la empresa, y la experiencia y criterio de cada uno de los participantes:

- Sensibilidad
- Precios competitivos
- Asesoría adecuada
- Calidad y profesionalismo
- Respaldo
- Infraestructura adecuada
- Calor Humano

Con base en los requisitos que obtuvieron mayor relevancia, el equipo de trabajo procedió a redactar la política de calidad, obteniendo como resultado:

Política de Calidad

“En Mausoleo La Esperanza S.A. ofrecemos servicios exequiales con sensibilidad, experiencia y calor humano. Todas nuestras acciones están enfocadas a la mejora continua para que nuestro servicio se ofrezca con calidad, precios competitivos y superando las expectativas de nuestros clientes”

2.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para la definición de los objetivos de la calidad, se tuvo en cuenta la política de calidad previamente definida y en una segunda jornada de cuatro horas con el mismo equipo de trabajo, los autores del proyecto conjuntamente con el equipo construyeron los objetivos de calidad definiéndose los siguientes:

Se definieron los siguientes objetivos de la calidad:

- ◆ Incrementar la participación en el mercado mediante un crecimiento de ventas anuales.

Crecimiento en Ventas	Meta
Bóvedas	25%
Osarios	10%
Cenizarios	10%
Solución Destino Final	15%
Cremación Memorial	15%

- ♦ Construir relaciones sólidas con nuestros clientes incrementando el nivel de satisfacción percibido por ellos.

Índice de Satisfacción de los clientes

Meta: Más del 90% entre bueno y
Excelente

- ♦ Apoyar el desarrollo de competencias del talento humano como pilar para el logro de la mejora continua

Índice de cumplimiento de competencias en el personal

Meta: Más del 85% de los empleados tengan una calificación en la evaluación de desempeño superior a 4 puntos

Índice de cumplimiento en horas de capacitación

Meta: Más del 90% de los empleados asistan al 100% de las capacitaciones

- ♦ Ampliar el portafolio de servicios de Mausoleo La Esperanza en por los menos dos nuevos servicios cada año.

2.5 COMITÉ DE CALIDAD

El comité de calidad forma parte importante del sistema de gestión de calidad porque es el ente administrativo que realizará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y brinda un espacio para discutir hechos o propuestas que afectarán los procesos del sistema y con ello la calidad de los servicios ofrecidos en el cual se

discuten hechos o propuestas que afectaran los procesos del sistema y con ello la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

Se recomienda que el comité este conformado por: La Gerente General, el representante de calidad, el Coordinador de calidad y cada uno de los líderes de área, pues permite un mejor desempeño en la toma de decisiones ya que tendría una perspectiva general de la sucursal, y además todos los procesos están orientados de esta forma.

Para el sistema de gestión de calidad, el comité esta integrado por:

Gerente General: Doctora Gladys Espinel García.

Representante de la calidad: En comité administrativo con los líderes de cada área se designó como representante de la calidad ante la dirección a la Señora Ligia Chinchilla – Directora de Mercadeo teniendo en cuenta su trayectoria dentro de la empresa y el conocimiento administrativo y operativo del proceso prestación de servicio.

Coordinador de la calidad: Teniendo en cuenta el trabajo desarrollado durante el proceso de documentación del proceso prestación de servicios en Mausoleo La Esperanza por la Señorita. Jheccy Paola Ortiz-Jefe de Contabilidad como autor

del proyecto, en comité administrativo se designa como Coordinador de calidad.

Lideres de área:

Miguel Martínez-Gerente de Ventas

Deysi Acelas- Jefe de Servicio al Cliente

Liliana Stella Tarazona - Administradora de Mausoleo

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MAUSOLEO LA ESPERANZA RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000

Para dar inicio al diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó un diagnóstico del Proceso Prestación de Servicio en Mausoleo La Esperanza, con el fin de identificar el estado de este con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000, obteniendo así información relevante para la planificación.

Esta actividad fue realizada por el Coordinador de Calidad junto con la Gerencia y la Administración del Mausoleo mediante observación directa.

La metodología empleada por ser el primer diagnóstico, fue la de utilizar un cuestionario taller basado en la norma y aplicarla al Proceso Prestación de Servicios en Mausoleo La Esperanza, verificando la conformidad o no de cada punto. Este fue elaborado por las autoras del proyecto. Ver Anexo 2.

A continuación se presenta los hallazgos del diagnóstico.

3.1 DIAGNÓSTICO REQUISITOS GENERALES

Mausoleo La Esperanza tiene una estructura jerárquica, esta dividida en áreas y departamentos por funciones, por lo cual no se evidencia un enfoque de procesos dentro de la institución, siendo este un concepto nuevo para la misma. No tiene determinados criterios y métodos que aseguren el control de dichos procesos.

3.2 DIAGNÓSTICO DOCUMENTACIÓN

No existen procedimientos documentados establecidos en la norma ISO:9001. Solo existen algunos documentos llamados guiones de prestación de servicios creados informalmente por la administración del Mausoleo. No existe evidencia de la creación de un manual de calidad, los documentos son responsabilidad de la administradora y permanecen en su oficina con excepción de los que conciernen al departamento de contabilidad. Los registros no están plenamente identificados, lo que dificulta su control.

3.3 DIAGNÓSTICO RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- ♦ La política y los objetivos de calidad no estaban definidos, sin embargo forman parte el proceso de documentación y fueron formulados dentro de la propuesta de proyecto.
- ♦ Las responsabilidades y autoridades están definidas mediante el manual de funciones de cada cargo, pero cabe anotar que no todos los cargos están claramente

identificados, pues algunos desempeñan tareas de otros puestos, causando desorganización en la definición de responsabilidades.

- ♦ Durante el desarrollo del proyecto se definió el representante ante la dirección del sistema de gestión de la calidad y corresponde a la Gerente de Mercadeo.
- ♦ La comunicación se maneja a través de reuniones con los líderes de área, también se utilizan carteleras informativas y cartas. No existen procedimientos para el desarrollo de este tipo de comunicaciones.

3.4 DIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- ♦ La gestión de los recursos se realiza a través de la Gerencia, y el Departamento de Recursos Humanos. Existen manual de funciones y perfil de cargo para un 80% de total de la estructura organizacional.
- ♦ La selección de personal se realiza teniendo en cuenta el perfil que se requiera para el cargo, sin embargo no hay un procedimiento establecido formalmente
- ♦ Existe inducción y entrenamiento formal solo para el área de ventas, se encuentran documentos que orientan el proceso, pero no se cuenta con el seguimiento y control adecuado.
- ♦ Se realizan capacitaciones a través de una herramienta utilizada en toda la organización llamada Programa de servicio con calidad extraordinario, mediante este se capacita a los empleados acerca de cómo hacer mejor su trabajo, se incluye algunas otras jornadas de capacitación para formación profesional y personal.

- ♦ Se evalúa anualmente a los trabajadores acerca de su desempeño, conocimiento de la empresa y clima organizacional; mediante el desarrollo de actividades tales evaluación escrita, y encuestas.

3.5 DIAGNÓSTICO INSTALACIONES

- ♦ Las instalaciones del Mausoleo fueron construidas teniendo en cuenta la normatividad legal vigente para la construcción de parques cementerios (Decreto 320 del 10 agosto/2004). Además cuenta con los espacios necesarios para desarrollar los procesos de prestación de servicios con altos niveles de calidad.
- ♦ Para el desarrollo óptimo de su operación Mausoleo La Esperanza cuenta con un Plan de Gestión de Residuos Hospitalarios de acuerdo a los decretos 2676 del 22 de Diciembre de 2.000 y 1669 del 2 de agosto de 2.002, que le permiten además de cumplir con un requisito legal, ofrecer a sus clientes instalaciones impecables y adecuadas; La Empresa ha cuidado minuciosamente cada una de las zonas de su infraestructura con el fin de identificar cada uno de los desechos generados para su adecuada disposición; para esto cuenta con un comité administrativo de gestión sanitaria y ambiental conformado por 4 empleados y un asesor externo.

3.6 DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE DE TRABAJO

- ♦ Las condiciones de trabajo son normales. La Gerencia es la responsable de gestionar el ambiente de trabajo, cuyo objetivo es ofrecer condiciones óptimas para el adecuado desempeño de las labores.
- ♦ La empresa consciente de su responsabilidad legal y moral sobre las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, cuenta con el programa de Salud Ocupacional como herramienta de promoción y prevención de riesgos que se construyó teniendo en cuenta el cumplimiento de las siguientes normas:

Resolución 2013 de 1.986, la cual crea y determina las funciones de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial.

El Decreto 1295 de 1.994 reforma el nombre al comité, ahora Comité Paritario de Salud Ocupacional y su vigencia en dos años.

La Ley 9ª de 1.979, Objeto: Establecer normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

Resolución 2400 de 1.979, por la cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Resolución 1016 de 1.989. Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.

Así mismo y teniendo en cuenta la legislación mencionada cuenta con un comité paritario conformado por 8 personas (4 principales y 4 suplentes), encargados de realizar periódicamente el análisis del panorama de riesgos al que se encuentra expuesto el personal y de formular los mecanismos para contrarrestarlos.

3.7 DIAGNÓSTICO PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

Se cuenta con profesionales en el área que se encargan de organizar las herramientas necesarias para la prestación del servicio, así como de realizar el seguimiento y control necesario.

Este proceso es informal, no se encuentra documentado; solo existen algunos guiones que orientan a los involucrados que deben hacer durante la prestación del servicio.

3.8 DIAGNÓSTICO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La identificación de las necesidades de los clientes al igual que sus niveles de satisfacción se realiza mediante los estudios de mercadeo realizados por la organización.

Existe una comunicación estrecha con los clientes actuales y potenciales gracias a los eventos realizados en el Mausoleo en fechas especiales tales como: celebración día de los niños, día de la madre, día del padre, día de los difuntos, día de las velitas.

3.9 DIAGNÓSTICO DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo de la norma NTC ISO 9001:2000 dado que la prestación de servicios de destino final es preestablecida, no se diseñan cada vez que requieren de acuerdo con las necesidades de los clientes, si se requieren cambios se planifican de acuerdo con el numeral 7.1 Planificación de la realización del producto.

3.10 DIAGNÓSTICO COMPRAS

3.10.1 Diagnóstico Selección de proveedores

- ♦ La revisión de proveedores se realizaba entre La Gerencia y la Subgerencia, siendo la primera quien determinaba o elegía el proveedor a contratarse. No se encontraron registros que evidenciaran la evaluación para la selección.
- ♦ No se había establecido un documento en el que se definiera el procedimiento a seguir para la selección de proveedores, así como los criterios para la misma.

3.10.2 Diagnóstico Información de las compras

- ♦ Las compras son gestionadas por los líderes de cada área en coordinación del departamento de contabilidad.
- ♦ Si las necesidades en compras representaban un alto valor, la gerencia era la única persona que podía autorizarla.

3.10.3 Diagnóstico Verificación de los productos comprados

- ♦ Las verificaciones de los productos comprados los realizaba la persona encargada de la recepción de los pedidos. No se encontró evidencia de la evaluación de los pedidos una vez eran recibidos.
- ♦ La factura era revisada por el líder de área que realizaba la compra, y posteriormente por el departamento de contabilidad quien se encargaba de realizar cualquier reclamo ante el proveedor por cualquier anomalía presentada.
- ♦ No existía un procedimiento estructurado para la revisión y verificación de los pedidos.

3.10.4 Diagnóstico Calificaciones de los proveedores

- ♦ No existía un procedimiento estandarizado para la calificación de proveedores, estos se evaluaban de acuerdo con su desempeño, en cuanto al cumplimiento de las entregas y el plazo de pago que otorgaban, pero no se encontró ningún registro en cual se evidenciara la evaluación de los proveedores.

3.11 DIAGNÓSTICO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.11.1 Diagnóstico Control de la prestación del servicio

- ♦ El control de la prestación del servicio, se realizaba a través del seguimiento a los clientes por medio de encuestas de calidad. Así mismo se realizaba inspecciones informales por parte de la dirección para verificar el cumplimiento de los protocolos y guías de atención a los clientes atendidas en el Mausoleo por los diferentes servicios.

3.11.2 Diagnóstico Propiedad del cliente

- ♦ Las historias son propiedad del cliente, por lo cual su identificación, almacenamiento, protección y recuperación, se realizaba de acuerdo con las normas especificadas por la organización para el manejo de las mismas.

3.11.3 Diagnóstico Satisfacción del cliente

- ♦ Mausoleo de la Esperanza medía la satisfacción de sus usuarios, a través de encuestas, las cuales eran tabuladas mensualmente.
- ♦ Por otro lado, la gerencia realizaba un seguimiento a la satisfacción de los clientes, a través de las visitas que realizaba semestralmente, en las cuales recopilaba los comentarios o sugerencias que realizaban.

3.12 DIAGNÓSTICO MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

3.12.1 Diagnóstico Seguimiento y Medición de procesos

- ♦ A través de las encuestas de calidad se construyen indicadores que permiten evaluar el desempeño del proceso prestación de servicios y la Gestión comercial, que sirven de base para la toma de decisiones y el ajuste al portafolio de productos si fuera necesario.

3.12.2 Diagnóstico Auditorias internas

- ♦ Hasta la fecha, solo se habían realizado auditorias por parte de la oficina principal en cuanto a revisión del cumplimiento de los procedimientos técnicos contables y administrativos.

3.12.3 Diagnóstico Control del servicio no conforme

- ♦ Cuando se presentaba una no conformidad en el servicio, este era analizado por los responsables del área o departamento en el cual se presentaba.
- ♦ Si la no conformidad tenía una alta repercusión, esta se daba a conocer a La Gerencia o a La Dirección para tomar las acciones pertinentes para el manejo.
- ♦ No existía un procedimiento para el manejo de las no conformidades.

3.12.4 Diagnóstico Acciones correctivas y acciones preventivas

- ♦ Las acciones de mejora, se realizaban por iniciativa del Gerente y de La Junta Directiva de la empresa, con el fin de brindar un mejor servicio.
- ♦ Así mismo las acciones correctivas que se tomaban para eliminar causas de problemas que se generaban, se tomaban a través de la gerencia, la junta directiva y de las reuniones de comités.
- ♦ No se realizaba seguimiento a las acciones implementadas por lo que se dificultaba la verificación de su eficacia en la solución o prevención de problemas.
- ♦ No se había establecido un procedimiento para la definición, ejecución y seguimiento de acciones preventivas y correctivas, encaminadas a la solución de problemas reales o potenciales al interior de la institución.

4. DOCUMENTACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad del proceso prestación de servicios de Mausoleo la Esperanza esta documentado y administrado por el Gerente de la sucursal y Coordinador de La Calidad - Autor del proyecto, el cual esta compuesto por documentos que determinan el aseguramiento de los procesos fundamentándose en la identificación de métodos de control de los mismos. La documentación es la base del mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorias internas.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del proceso prestación de servicios de Mausoleo la Esperanza esta conformada por los tipos de documentos identificados en la Figura 10.

Manual de Gestión de Calidad: Aborda el enfoque de cada uno de los requerimientos de la NTC ISO: 9001:2000, referenciando a los enfoques propios del sistema.

Política y objetivos de calidad: Refleja el compromiso de la organización, es un documento del Sistema de Gestión de Calidad y hace parte del Manual de Gestión de Calidad.

Procedimientos: En estos documentos del sistema de gestión de calidad se describe paso a paso el desarrollo de las actividades o procesos.

Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de Calidad, provenientes del cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros.

Registros de la Calidad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

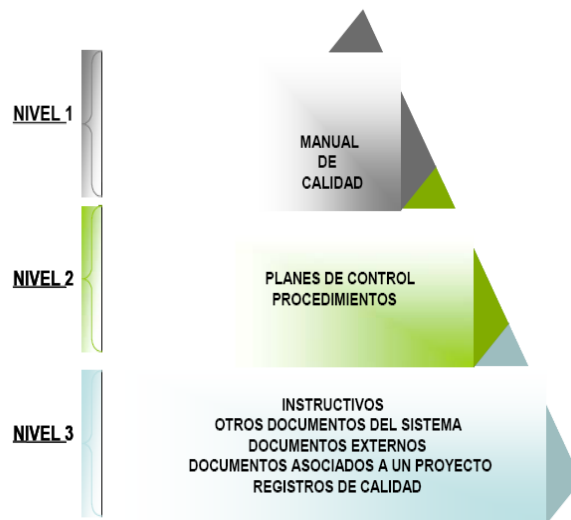


Figura 10. Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Prestación de Servicios en Mausoleo la Esperanza

4.1 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1.1 Identificación de procesos.

La alta dirección acompañada por las autoras del proyecto identificaron los procesos principales de Mausoleo La Esperanza aplicando el concepto de proceso proporcionado por la NTC ISO 9001:2000.

Una vez planteados los procesos, estos fueron validados observando la correlación de cada uno respecto de los objetivos de la calidad, es decir, el grado de cumplimiento de cada objetivo por intermedio de cada proceso, de manera que se desplieguen dichos objetivos a nivel de procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

En conclusión fueron definidos los siguientes procesos en Mausoleo La Esperanza:

1. Gestión Gerencial
2. Gestión del Sistema de Calidad
3. Gestión Comercial
4. Gestión de Solución de Destino Final
5. Gestión Documental
6. Gestión de Mantenimiento

7. Gestión de Personal
8. Gestión de Compras

4.1.2 Definición de las interacciones de los procesos. Los procesos definidos por el Sistema de Gestión de la Calidad en Mausoleo La Esperanza se ubicaron en la siguiente clasificación:

- ❖ PROCESOS DE LA DIRECCION: Son aquellos que guían la organización definiendo políticas, objetivos, metas organizacionales además de proporcionar controles.
- ❖ PROCESOS OPERATIVOS: Son los procesos relacionados de manera directa con el ciclo de vida de un producto o servicio y cubren desde la etapa de identificación de necesidades hasta la entrega e instalación del producto o servicio.
- ❖ PROCESOS DE APOYO: Aquellos que buscan garantizar el buen desempeño de todos los procesos frente a las necesidades de los clientes y de la organización.

Tabla 1: Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
GRUPO	PROCESO	RESPONSABLE
PROCESOS DE LA ALTA DIRECCIÓN	Gestión del Sistema de Calidad Gestión Gerencial	Gerente
PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Gestión comercial	Gerente
	Gestión Solución de Destino Final	Administradora Mausoleo
PROCESOS DE APOYO	Gestión de compras	Gerente
	Gestión de personal	Jefe de Personal
	Gestión de mantenimiento	Administradora Mausoleo
	Gestión de la documentación	Coordinador de calidad

4.1.3 Mapa de procesos. Una vez fueron clasificados y asignados responsables para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Mausoleo La Esperanza, se elaboró la estructura gráfica de los mismos (Ver Figura 11), procurando que dicho mapa reflejara claramente la clasificación dada por los miembros de la empresa y fuera atendida con facilidad por los miembros de la organización. Se destaca también el enfoque al cliente como entrada y salida de procesos.

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL MAUSOLEO LA ESPERANZA

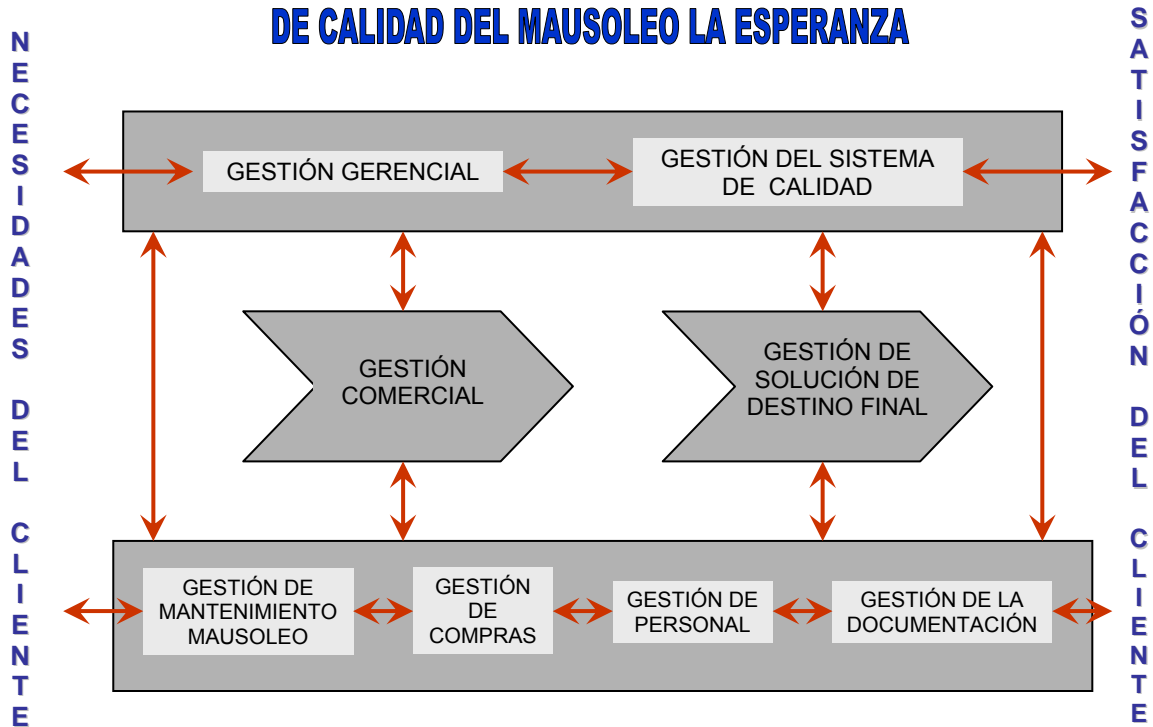


Figura 11. Mapa de Procesos

Para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Mausoleo La Esperanza, se contempló en el enfoque basado en procesos que plantea la NTC ISO 9001:2000. Dicho enfoque fue expuesto por parte del Coordinador de Calidad a la alta dirección y dueños del proceso, recalcando la importancia de identificar que en la organización existen muchos procesos que se deben gestionar y que en ellos se centra el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

En la elaboración de la caracterización de procesos intervinieron las autoras del proyecto con el dueño de cada proceso. Primero, el Coordinador de calidad presentó una propuesta a cada dueño y en un trabajo conjunto se logró completar cada una de ellas.

Las caracterizaciones de procesos fueron el formato utilizado (Ver Figura 12) para reunir los principales rasgos del proceso tales como:

- ✓ **Nombre del proceso:** el cual identifica el proceso para el Sistema de Gestión de la calidad.
- ✓ **Responsable:** corresponde al cargo que es la cabeza de cada proceso, líder dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ **Objeto:** propósito del proceso
- ✓ **Entradas:** son todos aquellos insumos, información, documentos, datos, que son necesarios y que van a ser transformados o utilizados para que el proceso produzca su salida.
- ✓ **Proveedores:** son aquellos entes que proveen las entradas para el proceso. Pueden ser otros procesos.

- ✓ **Actividades:** resaltan de la aplicación del ciclo PHVA dentro del proceso, describen la manera como se transforman las entradas en salidas
- ✓ **Salidas:** son el resultado de la ejecución de las actividades del proceso
- ✓ **Clientes:** son aquellos entes hacia los cuales van dirigidas las salidas del proceso. Pueden ser otros procesos
- ✓ **Medición:** es el mecanismo para chequear el desempeño del proceso
- ✓ **Documentos relacionados:** son todos aquellos que están directamente implicados a lo largo del proceso, pueden ser guía para su ejecución o producto de la misma.


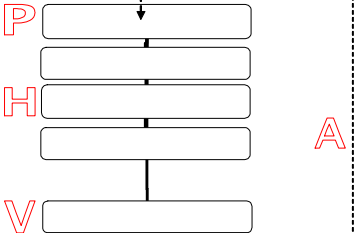
		CARACTERIZACION DEL PROCESO			Código:	
					Versión: 1	
					Líder del proceso:	
PROVEEDORES		OBJETIVO: ALCANCE:			CLIENTES	
ENTRADA					SALIDA	
RECURSOS		MEDICION DE PROCESOS				
		NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA	REGISTRO

Figura.12 Formato Caracterización de Procesos

Las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en Mausoleo La Esperanza se pueden observar dentro del Manual de la Calidad Anexo 3.

4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para Mausoleo la Esperanza fueron diseñados los siguientes procedimientos requeridos por La NTC ISO:9001:2000 . Ver Anexo 4.

P-GC-001 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

P-GC-002 CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

P-GC-003 ACCIONES CORRECTIVAS

P-GC-004 ACCIONES PREVENTIVAS

P-GC-005 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

P-GC-006 AUDITORIAS INTERNAS

4.4. MANUAL DE CALIDAD

Partiendo que el manual de calidad es el documento guía por excelencia del Sistema de Gestión de la Calidad y que resume la manera como la empresa da cumplimiento a los requisitos de la norma, su elaboración se llevó a cabo con la participación de la alta dirección y los dueños de los procesos, bajo la orientación de las autoras del proyecto.

El manual de calidad fue estructurado por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo 1: Introducción

Capitulo 2: Definiciones

Capitulo 3: Generalidades, presentación de la empresa, alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, Política de calidad, Objetivos de la calidad, misión, visión, estructura organizacional.

Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad, el cual ofrece indicaciones de cómo se da cumplimiento al capítulo 4 de la NTC ISO 9001:2000.

Capítulo 5: Responsabilidad de la dirección, el cual ofrece indicaciones de cómo se da cumplimiento al capítulo 5 de la NTC ISO 9001:2000.

Capitulo 6: Gestión de los recursos, el cual ofrece indicaciones de cómo se da cumplimiento al capítulo 6 de la NTC ISO 9001:2000.

Capitulo 7: Realización del producto, el cual ofrece indicaciones de cómo se da cumplimiento al capítulo 7 de la NTC ISO 9001:2000.

Capitulo 8: Medición, análisis y mejora, el cual ofrece indicaciones de cómo se da cumplimiento al capítulo 8 de la NTC ISO 9001:2000.

Capitulo 9: Caracterización de procesos

El manual de calidad se presenta en el anexo no 3

4.5 MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO

Para la realización de los manuales de funciones y perfiles de cargo, se realizó una entrevista con cada uno de los involucrados en el proceso prestación de Servicios en Mausoleo La Esperanza y en trabajo mancomunado con la administradora de Mausoleo se desarrollaron estos para los siguientes cargos:

Gerente Ventas Sucursal

Asesor en Ventas

Administradora Mausoleo

Coordinador de Servicios

Auxiliar Administrativo

Operario Mausoleo

Serv. Generales Mausoleo

Los manuales de funciones se pueden observar en el anexo 5.

4.6 INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el diseño de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad fueron tenidos en cuenta cada uno de los procesos contemplados en el Sistema, haciendo énfasis en responsables y metas de cada uno de ellos, con el fin de facilitar su socialización. Ver Anexo 6.

5. SENSIBILIZACION DE PERSONAL

La capacitación y sensibilización de personal de Mausoleo La Esperanza se consideró como fundamental dentro del proceso de diseño y sobre todo de documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Teniendo en cuenta que para el éxito de este proceso se hace necesario que se de un arraigo de la cultura de la calidad, del enfoque basado en procesos, del enfoque de la plena satisfacción del cliente y de los conceptos asociados a la normativa ISO 9001, el proceso de capacitación se enfocó en ser muy reiterativo en los conceptos fundamentales sobre todo en el personal encargado de las labores operativas.

5.1. ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN

Para empezar con la sensibilización fue diseñada por parte de las autoras del proyecto junto con la dirección de Mausoleo La Esperanza, una estrategia basada fundamentalmente en la propaganda enfocada en los conceptos de los temas de calidad y sistemas de gestión de la calidad, con el objeto de despertar curiosidad y expectativa entre el personal de la organización. .

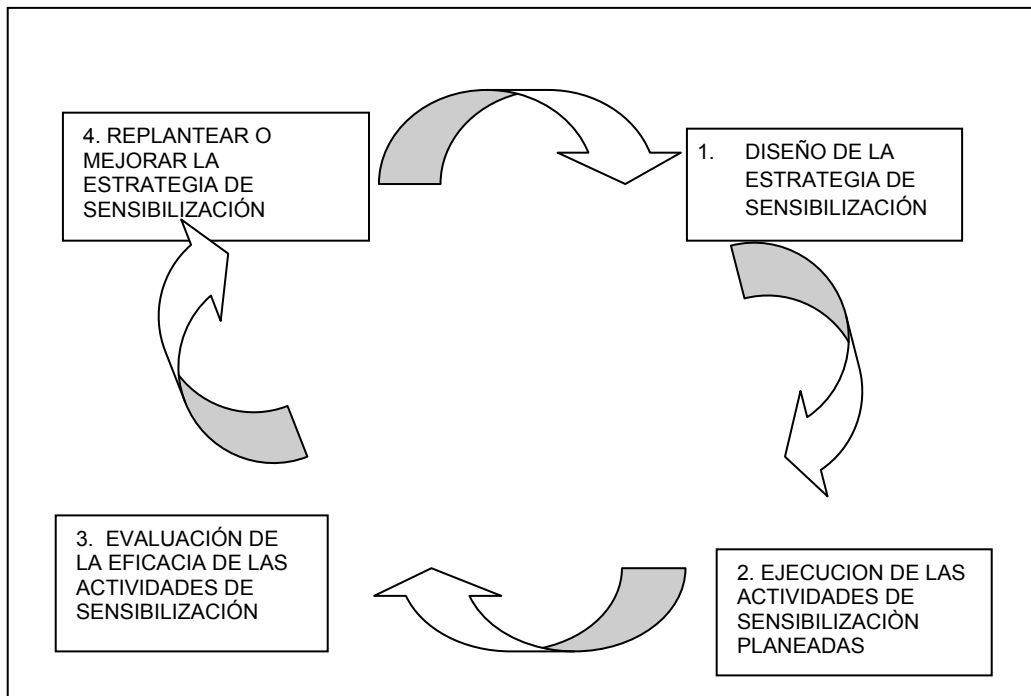


Figura 13. Proceso de sensibilización

Esta estrategia estuvo compuesta de los siguientes aspectos:

- Programación de reuniones para la explicación de conceptos
- Hacer uso de la cartelera para suministrar información relacionada con los conceptos tales como: calidad, mejoramiento continuo, normas ISO, enfoque basado en procesos, requerimientos del cliente, entre otros, con el objeto de crear ambiente de expectativa en el personal.
- Repartición de stickers de bolsillo con conceptos relativos a Sistemas de Gestión de la Calidad
- Organización de actividades lúdicas para evaluación de conceptos aprendidos

- Comprometer a los jefes de área en verificar la asimilación la cultura de la calidad y de la mejora continua entre el personal subalterno
- Seguimiento por parte de la gerencia de la evolución de la asimilación de conceptos de acuerdo a lo reportado por los jefes de área.

Gran parte de estos ítems fueron creados por las autoras de este proyecto con la aprobación de la gerencia.

5.2 METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN

Dentro del proceso de sensibilización la realización de reuniones y actividades de capacitación constituyeron uno de los pilares de más cuidado puesto que generalmente las personas tienden a ver con desidia esta actividades, sobre todo el personal operativo, que numéricamente hablando constituye la mayoría del personal de Mausoleo La Esperanza. En este caso se determinó reunir en primera instancia al personal de los niveles jerárquicos más altos y a los directivos y jefes de área, para más tarde hacerlo con el personal de la base operativa. Esto con el objeto de comprometer a las personas de cargos con personal subordinado, con el proceso.

En la segunda etapa se diseñó un cronograma de reuniones. La duración de cada reunión igualmente se diseñó para un lapso de tiempo máximo de una hora.

Para sensibilizar al personal antes de realizar las reuniones, se buscó hacer una preparación previa del personal mediante la distribución de carteles con preguntas claves relativas a las ideas fundamentales en el tema de Gestión de la Calidad tales como: ¿Qué es un proceso? ¿Qué es calidad? ¿Qué es mejora continua?, entre otros interrogantes. Esta etapa propagandística buscó estimular la creación de interrogantes y dudas para resolver en la siguiente etapa.

En el desarrollo de la actividad de capacitación se buscó hacer mucho énfasis en los conceptos fundamentales para evitar caer en el bombardeo excesivo de información y de conceptos que desembocaran en el desinterés general por los temas y el tedio. La reunión de capacitación se dividió en tres etapas:

- Primera etapa: presentación y exposición de los conceptos fundamentales, en conjunto con entrega de material didáctico
- Segunda etapa: Exposición y resolución de dudas y comentarios de los participantes.
- Tercera etapa: actividad lúdica para estimular la asimilación y retención de los conceptos.

La complejidad de los temas y la profundidad de los diferentes conceptos plantearon la necesidad de hacer la exposición de los mismos de manera que fuera fácilmente digerible por los diferentes grupos según el nivel educativos de las personas

integrantes. Por tal razón, el concepto lúdico de las actividades de capacitación tuvo especial énfasis.

Igualmente las actividades de capacitación fueron realizadas cronológicamente hablando a lo largo del desarrollo de las diferentes etapas del proceso de diseño e implementación.

Para las etapas de elaboración de manuales, procedimientos, instructivos y demás documentos, la metodología básica de la capacitación fue la de reunión con el personal ya sea de manera grupal o individual según fue requerido. En los apartados de este documento en los cuales se hace referencia a dicha documentación, se hará la exposición respectiva de la metodología aplicada en cada caso.

El diseño, coordinación y liderazgo de la capacitación estuvo siempre a cargo de las autoras del proyecto conjuntamente con el coordinador de calidad y directora del proyecto de grado.

5.3 RECURSOS

Los recursos a utilizar son:

- Capacitadores:
Xiomara Hernández – Ingeniera Industrial-Asesor Externo
Jheccy Paola Ortiz y Cecilia Rodríguez Osorio: autoras del proyecto

Las autoras del proyecto tienen conocimientos sobre la familia ISO 9001:2000 y una de ellas está certificada como auditor interno por ICONTEC, además de contó con la asesoría constante de la Ingeniera Industrial Xiomara Hernández Asesor Externo, además del apoyo logístico por parte del Gerente.

- Medios audiovisuales:
 - Proyector de acetatos
 - Video beam
 - Tableros
 - Computador portátil
- Comunicación y documentos didácticos
 - Carteles
 - Resúmenes entregados al personal sobre los temas
 - Correo electrónico (local e internet)
 - Acetatos
- Las reuniones se realizaron en los lugares donde se encuentra el personal laborando como el Mausoleo.

Temas: Las autoras del proyecto con el apoyo de la Ingeniera Xiomara Hernández de calidad establecieron un programa de actividades permanentes de capacitación sobre los fundamentos de la norma ISO 9001:2000.

- Introducción y fundamentos de la norma ISO 9001:2000

- Principios de gestión de calidad y taller
- Responsabilidad de la dirección
- Planificación de la Gestión de la Calidad: Política de calidad, objetivos, indicadores (taller)
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Tema 1: Introducción y Fundamentos de la familia ISO 9001:2000

Objetivos:

- Integrar los conceptos relativos a la calidad, a la gestión, la organización, al proceso y al producto.
- Identificar cada uno de los beneficios y la importancia que consigue la organización realizando la implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000

Tema 2: Principios de Gestión de la Calidad

Objetivos:

- Dar a conocer los ocho principios de Gestión de la Calidad que deben ser aplicados con el fin de llevar la organización hacia la mejora de su desempeño.
- Lograr el entendimiento de los principios de gestión de la calidad por parte del personal de la empresa.
- Definir y entender el concepto de proceso dentro de la organización
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos de la empresa

Tema 3: Responsabilidad de la dirección

Objetivos:

- Concientizar al personal de la importancia del compromiso de la Dirección y su participación en el levantamiento del sistema de gestión de la calidad que se lleva a cabo dentro de la empresa.
- Dar a conocer los puntos por medio de los cuales la Dirección demuestra su compromiso en el proceso según la NTC ISO 9001:2000

Tema 4: planificación de la Gestión de la Calidad: Política de Calidad, Objetivos, Indicadores.

Objetivos:

- Dar a conocer los fundamentos teóricos de Gestión de Calidad según la NTC ISO 9001:2000, enfocándose en la planificación de la gestión de la calidad.
- Dar a conocer la política de calidad
- Definir y garantizar el entendimiento de los indicadores de gestión por parte del personal

Tema 5: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo:

- Dar a conocer los objetivos de la documentación
- Definir los requisitos de la documentación de la norma ISO 9001:2000 y la estructura de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

- Identificar los tipos de documentos asociados a los procesos y al sistema en general.

6. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECO

- ◆ Se cumplió con el objetivo general de realizar la documentación del Sistema de Gestión del Proceso Prestación de Servicios de Mausoleo La Esperanza, gracias a la contribución de cada uno de los involucrados en el mismo con el proceso y con las autoras del proyecto.

- ◆ Junto a la documentación se presentó una alineación del direccionamiento estratégico de la empresa con el sistema de Gestión de la calidad.

- ◆ Se realizó el diagnóstico del estado de cumplimiento con los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2000, para el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso prestación de servicio en el Mausoleo La Esperanza planteado como punto de partida para el proceso de documentación

- ◆ Se presenta un Manual de Calidad acorde a las necesidades del proceso, que deberá ser actualizado anualmente, a fin de modificar los cambios que ofrezcan las necesidades de los clientes y el mismo mercado.

- ◆ Así mismo se entrega un plan de sensibilización que permitirá continuar con las siguientes etapas del proceso.

CONCLUSIONES

1. La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas que se constituye en herramienta útil para que las empresas realicen una gestión eficaz de la calidad por medio de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. La aplicación de la NTC ISO 9001:2000 se puede llevar a cabo en cualquier económico y empresas de cualquier tamaño, siempre y cuando se interprete de manera correcta la norma y se de cumplimiento a cada uno de los requisitos tanto del cliente como de la norma.
2. Corroborando el ciclo de mejora continua, el trabajo de documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 sigue la metodología planteada en el ciclo PHVA. Comienza por la planeación de todo proyecto, sigue con la elaboración de la documentación, posteriormente la verificación a través del ciclo de auditorías y termina con la fase de mejoramiento, la cual se hace evidente en el desarrollo de las acciones correctivas y preventivas.
3. La planeación estratégica de la calidad es una de las bases del Sistema de Gestión de la Calidad, desde la cual se debe construir toda su estructura documental y metodológica. La política de calidad es una directriz estratégica

que debe desplegarse en objetivos de la calidad, procesos y en general a toda la organización, puesto que solo así es posible su cumplimiento permanente.

4. Los Sistema de Gestión de la Calidad constan de una estructura documental jerárquicamente organizada y encabezada por el Manual de Calidad, los procedimientos que tienen que ver con la calidad del producto y la satisfacción del cliente, así como instructivos, planes y formatos que están siendo utilizados y que se constituyen en la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos establecidos. Esta documentación debe aportar valor agregado a la organización y no constituirse en una carga adicional de trabajo. Todos los documentos que no cumplan con esta condición deben revisarse y evaluar su contenido y existencia.

5. La realización de un proceso de diseño y documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad como el realizado en Mausoleo La Esperanza, requiere la presencia de un factor que se hace indispensable durante todas las etapas del proyecto. Este factor es el compromiso de los miembros de la alta dirección y de los miembros de la empresa en general con el Sistema de Gestión de la Calidad. Este compromiso se hace evidente en la asignación de recursos necesarios para el proyecto ya sea económicos, físicos, disponibilidad del personal, aceptación del cambio, adopción de la cultura de calidad y satisfacción del cliente, diligenciamiento de registros y en general en los resultados de las auditorías y la

satisfacción del cliente. Sin el compromiso decidido y permanente del personal, se obtienen resultados tardíos y en muchos casos un sistema de calidad que no ofrece valor agregado a la empresa y se convierte en una carga más para la organización.

6. El diseño y documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000 requiere de la puesta en práctica de diversas herramientas que proporciona la Gestión Empresarial dentro de su plan de estudios. La planeación estratégica, el ciclo PHVA, el levantamiento y estandarización de procesos, el análisis estadístico de datos, herramientas como la lluvia de ideas, diagrama causa efecto, diagrama de Pareto, selección de personal entre otras, fueron utilizadas dentro del desarrollo del proyecto, lo cual muestra un campo de acción interesante y prolifero para los Gestores Empresariales, como soporte en las empresas para este tipo de sistemas de gestión y otros que han surgido en los últimos años.

RECOMENDACIONES

1. El constante cambio a nivel interno y externo hacen que varios elementos del Sistema de Gestión de la Calidad deban ser revisados periódicamente. Este es el caso de la política y los objetivos de calidad, los cuales deben ser revisados por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta su alcance y los cambios que se vayan generando el contexto en el cual se desarrolla la organización.
2. El mejoramiento de la organización debe ser continuo y no debe estancarse. El sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta que bien utilizada conlleva al mejoramiento continuo de la empresa, que proviene de un cliente satisfecho con un producto de acuerdo a sus requisitos. Esta preocupación debe mantenerse y por ende utilizar el sistema para gestionar metas ambiciosas que jalonen el desarrollo integral de la empresa con el cumplimiento de la política de calidad y la visión corporativa. Dentro de este mejoramiento los indicadores de proceso son parte fundamental en la medida que sean controlados, revisados y mejorados.
3. Uno de los aspectos más importantes para el Sistema de Gestión de la Calidad es la competencia del personal, la cual debe aumentarse por intermedio de educación formal y no formal, capacitaciones, seminarios y demás, de acuerdo a las necesidades particulares de cada cargo de la organización. Para el caso de Mausoleo la Esperanza, los operarios son el corazón del proceso productivo y es aconsejable que se comience a gestionar la realización de curso técnicos en el SENA, con el fin de proporcionar

herramientas que ayuden a que los trabajadores de la empresa generen valor agregado en las tareas que desempeñen dentro de la organización y aumente su sentido de pertenencia.

4. Utilizar de manera más frecuente la herramienta que provee la NTC ISO 9001:2000 en las acciones preventivas, puesto que esta ayuda de gran forma a evitar situaciones no deseables para la organización y su sistema de Gestión de la Calidad. Esta herramienta tiene un gran campo de aplicación sobre todo el proceso de gestión estratégica, pues en este se encuentran las variables a cuyo comportamiento se debe estar más atento, como son la economía del mercado, el tiempo de respuesta, la calidad del servicio y la frecuencia de utilización de las acciones preventivas.

BIBLIOGRAFIA

Jesús Fajardo Reyes, mejora continúa dentro de la empresa.

Masaaki Imai "Kaizen" La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa. Octava reimpresión México 1995. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México.

J.M. Jurán "Juran y la planificación para la calidad". Ediciones Díaz de Santos.

www.juran.com

Enciclopedia Microsoft Encarta 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation

J.M. Juran y F.M Tryna. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

NTC 1486 Quinta actualización. Icontec.

BEDOYA, Jorge I, los servicios fúnebres en los países desarrollados. En:Revista Remando (Jul-Dic, 2002)

MARTINEZ A., Javier. Los parques jardines cementerios. En Revista memoria ALPAR (Jul- Sep, 2003, No.4), p-17

www.senavirtual.edu.co/sistmasdegestiondecalidad/normalización

ICONTEC INTERNACIONAL, Diplomado Sistemas de Gestión

ICONTEC, ALPAR. Guía de interpretación de la Norma ISO 9001:2000 para empresa prestadoras de servicios exequiales

ANEXO 1

CIRCULAR OFICIALIZACION DEL PROCESO

CIRCULAR No.001

DE: GERENCIA GENERAL
PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS
ASUNTO: INICIO PROCESO CERTIFICACION MAUSOLEO LA ESPERANZA
FECHA: SEPTIEMBRE 1 DE 2007

Durante mas de 25 años hemos luchado por la construcción de un liderazgo en el sector funerario, y para esto hemos realizado un sin numero de esfuerzos que con el apoyo de nuestro gran equipo humano ha traído grandes logros; hoy con el animo de permanecer a la vanguardia y de abrir puertas que nos ofrezcan mejores horizontes, iniciamos un proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad en nuestra prestación de servicios en Mausoleo La Esperanza.

Por esta razón los invito a participar activamente en cada una de las etapas que iniciaremos con el compromiso, entrega y dedicación que siempre los ha caracterizado a fin de lograr mayor bienestar para todos.

Cuento con su apoyo,

ELSA GLADYS ESPINEL
Gerente General

ANEXO 2

DIAGNOSTICO

CUESTIONARIO TALLER DE DIAGNOSTICO

Marque con una x en la

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 según sea el resultado de la respuesta

1. No existe ningún desarrollo sobre el tema
2. Existe una aproximación sobre el tema pero nada en la practica
3. Existe el enfoque al tema, pero no se encuentra documentado, todo es verbal
4. Existe enfoque sobre el tema, se encuentra documentado pero sin verificar resultados o sin aplicar
5. Existe enfoque ampliamente integrados con resultados demostrados y documentados

DIAGNOSTICO SGC NUMERAL 4

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA MAUSOLEO LA ESPERANZA ISO 9001:2000						
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
REQUISITO NORMA NUMERO	MAUSOLEO LA ESPERANZA DEBE:	1	2	3	4	5
4.1	Establecer, documentar, implementar un sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo a la norma ISP 9001	X				
4.1.a	Identificar los criterios y métodos para el sistema de Gestión de la Calidad	X				
4.1.b	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	X				
4.1.c	Determinar los criterios y métodos asegurando que se tenga un control de los procesos	X				
4.1.d	Mausoleo la Esperanza debe asegurar la disponibilidad de recursos información necesaria para apoyar y asegurar la operación y seguimiento de estos procesos	X				
4.1.e	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	X				
4.1.f	La empresa debe implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados, planificación y mejora continua de estos	X				
4.2	La dirección de Mausoleo la Esperanza deberá definir la documentación necesaria, incluyendo los registros pertinentes, para establecer,	X				

	implementar y mantener el sistema de Gestión de Calidad					
4.2.a	La documentación para el sistema debe incluir declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	X				
4.2.b	Se debe tener un Manual de Calidad	X				
4.2.c	Todos los documentos que necesite la empresa para asegurarse de la eficacia, planificación, operación y control de sus procesos		X			
4.2.d	Procedimiento documentado requeridos por la norma	X				
4.2.e	Requisitos requeridos por la norma	X				
4.2.2.a	La empresa debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de Gestión de Calidad, detalles y la justificación de cualquier exclusión	X				
4.2.2.b	Mantener los procedimientos documentados establecidos por el sistema de Gestión de Calidad o referencia de la misma	X				
4.2.2.c	Mantener una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de Gestión de Calidad	X				
4.2.3.a	Se aprobarán los documentos en cuanto a su ejecución antes de su aprobación	X				
4.2.3.b	Se revisará y se actualizará los documentos cuando sea necesarios y aprobados nuevamente	X				
4.2.3.c	Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos	X				
4.2.3.d	Asegurarse de que las versiones pertinentes en los documentos aplicables, se encuentren en los puestos de uso	X				
4.2.3.e	Asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables	X				
4.2.3.f	Asegurarse que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución	X				
4.2.3.g	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón	X				
4.2.4	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente legibles, identificables y recuperables	X				

DIAGNOSTICO SGC NUMERAL 5

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN MAUSOLEO LA ESPERANZA ISO 9001:2000						
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
REQUISITO NORMA	LA ALTA DIRECCIÓN DEBERÁ CONSIDERAR ACCIONES TALES COMO:	1	2	3	4	5
5	Tener liderazgo, compromiso y participación activa para mantener un sistema de Gestión de calidad eficaz y eficiente			X		
5.1.a	Deberá definir métodos para medir el desempeño de la Organización con el fin de determinar si se ha alcanzado los objetivos planificados			X		
5.1.b	Promover las políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y la participación actual de las personas de la empresa		X			
5.1.c	Establecer la política de Calidad	X				
5.1.d	Llevar a cabo las revisiones por la dirección		X			
5.1.e	Asegurar la disponibilidad de los recursos			X		
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente			X		
5.3	La alta dirección debe utilizar la política de Calidad como un medio para conducir a la empresa hacia la mejora de su desempeño		X			
5.3.a	La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad es la adecuada al propósito de la Empresa	X				
5.3.b	Debe incluir un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de Calidad	X				
5.3.c	La dirección debe proporcionar un marco de referencia por establecer y revisar los objetivos de la calidad	X				
5.3.d	La política de Calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la empresa	X				
5.3.e	La política de Calidad debe ser revisada por su continua adecuación	X				
5.4	La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de la calidad sean medibles y	X				

	coherentes con la política de calidad					
5.4.2.a	La dirección debe asegurar que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos relacionados con el numeral 4.1	X				
5.4.2.b	La alta dirección debe asegurarse que se mantengan la integridad del sistema de Gestión de Calidad, cuando se planifica e implementan cambios de este	X				
5.5.1	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización			X		
5.5.2	La alta dirección deberá designar y dotar de autoridad a un representante de la Dirección para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de Gestión de Calidad	X				
5.5.2.a	El representante de la dirección deberá asegurarse que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios por el sistema de Gestión de Calidad	X				
5.5.2.b	El representante informará a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora	X				
5.5.2.c	El representante debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa			X		
5.5.3	La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación sea efectiva considerando la eficacia del sistema de Gestión de Calidad	X				
5.6.1	La dirección debe a intervalos planificados, revisar el sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacia continua	X				
5.6.2.a	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: resultados de autoridad			X		
5.6.2.b	Retroalimentación del cliente			X		
5.6.2.c	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio			X		
5.6.2.d	Estado de las acciones correctivas y preventivas	X				

5.6.2.e	Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección	X				
5.6.2.f	Cambios que podrán afectar el sistema de Gestión de Calidad	X				
5.6.2.g	Recomendaciones para la mejora			X		
5.6.3.a	La mejora de la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	X				
5.6.3.b	La mejora del servicio en relación con los requisitos y sus procesos	X				
5.6.3.c	Las necesidades de recursos			X		

DIAGNOSTICO SGC NUMERAL 6

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LA EMPRESA MAUSOLEO LA ESPERANZA ISO 9001:2000						
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
REQUISITO NORMA	LA ALTA DIRECCIÓN DEBERÁ ASEGURARSE DE QUE LOS RECURSOS ESENCIALES TANTO PARA LA IMPLEMENTACION COMO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE MAUSOLEO LA ESPERANZA SE IDENTIFIQUEN Y SE ENCUENTREN DISPONIBLES	1	2	3	4	5
6.1.a	La organización debe determinar y proporcionar recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de Gestión de Calidad y mantener continuamente su eficacia	X				
6.1.b	Para mejorar el desempeño de la organización deberán considerarse los recursos tangibles como mejoras de instalaciones, recursos y mecanismos para alentar a la mejora continua innovadora			X		
6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades, y experiencias apropiadas			X		
6.2.2.a	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio			X		
6.2.2.b	Proporcionar formación o tomar otra acción para satisfacer dichas necesidades			X		
6.2.2.c	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	X				

6.2.2.d	Asegurarse de que el personal sea consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		X			
6.2.2.e	Mantener los requisitos apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias			X		
6.3	Mausoleo de la Esperanza debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio			X		
6.4	La empresa debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio			X		

DIAGNOSTICO SGC NUMERAL 7

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LA EMPRESA MAUSOLEO LA ESPERANZA ISO 9001:2000						
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO						
REQUISITO NORMA	LA ALTA DIRECCIÓN DEBERÁ ASEGURARSE DE LA OPERACIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE LOS PROCESOS DE LA REALIZACIÓN Y DE APOYO, DE MANERA TAL QUE LA EMPRESA TENGA LA CAPACIDAD DE SATISFACER EL SERVICIO	1	2	3	4	5
7.1.a	La alta dirección deberá definir los resultados requeridos de los procesos y debe identificar los elementos de entrada y las actividades necesarias para su logro eficaz y eficiente			X		
7.1.b	Los procesos deben documentarse tanto como sea necesario para apoyar una operación eficaz y eficiente	X				
7.1.c	La dirección deberá identificar los procesos necesarios para la realización del servicio que satisfaga los requisitos de los clientes			X		
7.2.1.a	La empresa debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega del servicio y las posteriores a la misma			X		
	La empresa debe determinar los requisitos no					

7.2.1.b	establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea necesario			X		
7.2.1.c	La empresa debe determinar los requisitos legales t reglamentación relacionados con el servicio y cualquier requisito adicional para la empresa			X		
7.2.2	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio y esta revisión debe efectuarse antes que la empresa se comprometa con el servicio al cliente			X		
7.2.2.a	La organización debe asegurarse de los requisitos del servicio			X		
7.2.2.b	La empresa debe asegurarse que estén resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato y el servicio previamente			X		
7.2.2.c	Asegurarse que la empresa tenga capacidad de cumplir con los requisitos definidos			X		
7.2.2.d	Cuando se cambien los requisitos del servicio, la empresa debe asegurarse que la documentación pertinente sea cambiada y de que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados			X		
7.2.3	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:			X		
7.2.3.a	La información sobre el producto				X	
7.2.3.b	Las consultas, contratos o atención de servicios incluyendo las modificaciones				X	
7.2.3.c	La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas				X	
7.3	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio			X		
7.4	La alta dirección deberá asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados			X		
7.4.1	La empresa debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su calidad para el suministro del servicio de acuerdo con los			X		

	requisitos de la organización					
7.4.2	La información de las compras, debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado: requisitos para la aprobación del producto, requisitos para la calificación de personal y requisitos del sistema de gestión de calidad		X			
7.5	La organización debe planificar la prestación del servicio, bajo condiciones controladas, las cuales deben incluir, cuando sea aplicable				X	
7.5.1.a	Se debe incluir la disponibilidad de información que describen las características del servicio		X			
7.5.1.b	La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario		X			
7.5.1.c	El uso del equipo apropiado				X	
7.1.5.d	La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición					X
7.5.1.e	La implementación del seguimiento y la medición			X		
7.5.1.f	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio		X			
7.5.2	La organización debe validar aquellos procesos del servicio donde el resultante no puede verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores		X			
7.6	La organización debe determinar el seguimiento y la medición para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados en el paso (7.2.1)			X		

DIAGNOSTICO SGC NUMERAL 8

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LA EMPRESA MAUSOLEO LA ESPERANZA ISO 9001:2000						
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA						
REQUISITO NORMA	LA EMPRESA DEBE REALIZAR EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE SUS ACCIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO Y REGISTRAR LA IMPLEMENTACIÓN DADO QUE ESTO PUEDE PROPORCIONAR DATOS PARA MEJORAS FUTURAS	1	2	3	4	5
8.1	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento medición, análisis y mejora necesaria para demostrar la conformidad del servicio			X		
8.1.a	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad		X			
8.1.b	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad		X			
8.1.c	La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora debe comprender la determinación de los métodos aplicables incluyendo las técnicas, estadísticas y el alcance de su utilización		X			
8.2.1	Mausoleo de la Esperanza debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización			X		
8.2.2	Mausoleo de la Esperanza debe llevar a cabo a intervalos auditorias internas para determinar el sistema de gestión de calidad	X				
8.2.2.a	Es conforme con las disposiciones planificadas en el paso 7.1, con los requisitos de esta norma internacional	X				
8.2.2.b	Si en el sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	X				
8.2.2.1	La dirección deberá considerar la conversación de datos de proceso a información financiera con el fin de proporcionar medidas comparables a lo largo de los procesos		X			


8.2.2.2	La dirección debería considerar el establecimiento e implementación de un proceso de auto evaluación, la puede realizar para comparar los resultados de desempeño frente a las empresas externas			X		
8.2.3	Deberá definirse en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías para informar de los resultados y mantener los registros		X			
8.2.4	La organización debe medir y hacer seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los registros del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización, de acuerdo con las disposiciones planificadas.		X			
8.2.4.1	La liberación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que no haya completado las disposiciones planificadas			X		
8.3	La empresa debe asegurarse que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, deben estar definidas en un procedimiento documentado			X		
8.4	La empresa debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.	X				
8.4.a	La situación del cliente	X				
8.4.b	La conformidad con los requisitos del servicio	X				
8.4.c	Las características y tendencias de los procesos del servicio incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	X				
8.5.1	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas.	X				
8.5.2	La dirección debe tomar acciones para eliminar la				X	

	causa de la no conformidad con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas					
8.5.2.a	Revisar las no conformidades incluyendo quejas de los clientes			X		
8.5.2.b	Determinar las causas de la no conformidad			X		
8.5.2.c	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir			X		
8.5.2.d	Determinar e implementar las acciones necesarias				X	
8.5.2.e	Registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones tomadas			X		
8.5.3	La organización debe determinar acciones, para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia			X		
	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:					
8.5.3.a	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas			X		
8.5.3.b	Evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidad			X		
8.5.3.c	Determinar e implementar las acciones necesarias		X			
8.5.3.d	Registrar los resultados de las acciones tomadas		X			
8.5.3.e	Revisar las acciones preventivas tomadas.		X			

ANEXO 3

MANUAL DE

CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO M-GC-001	VERSIÓN 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 1 de 8	

1.0 INTRODUCCIÓN


Mausoleo la Esperanza, consciente de la necesidad de establecer estrategias que permitan el control de la calidad de sus servicios y la optimización de procesos, buscando siempre cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes, ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO9001 Versión 2000.

El presente documento contiene el Manual de Calidad de la empresa, instrumento de gestión que pretende establecer de una forma clara y detallada la forma como la organización aborda cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001 versión 2000.

Los tres primeros capítulos contienen la introducción, un glosario de términos y las generalidades de la organización donde se hace una breve presentación de la misma en lo que se refiere a Misión, Visión, Objetivos y Estructura Organizacional.

A partir del capítulo 4, se presenta todo lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad propiamente dicho, coincidiendo los numerales del manual con los numerales de la norma, lo que lleva una fácil consulta y revisión.

Para Mausoleo la Esperanza, el Sistema de Gestión de Calidad, no es estático, al contrario es dinámico, en permanente revisión y mejora continua, buscando siempre la


	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO M-GC-001	VERSIÓN 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 2 de 8	

organización de los procesos con el apoyo de cada una de las personas que de una u otra manera hacen parte de la organización.

Por esta razón el Sistema de Gestión de la Calidad, pretende además de conseguir productos y servicios que satisfagan una necesidad, el desarrollo personal buscando que la calidad nazca de cada uno y que no responda a normas impuestas, desarrollando el potencial humano de la organización, que al fin y al cabo es el motor que le da vida al sistema.

CONTROL DE REVISIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
00	Creación	Octubre de 2007

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO M-GC-001	VERSIÓN 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 1 de 8	

2.1. ACCION CORRECTIVA

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

2.2 ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una posible no conformidad u otra situación indeseable

2.3 ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización

2.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

2.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

2.6 AUDITADO

Organización que es auditada

2.7 AUDITOR

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría

2.8 AUDITORÍA

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

2.9 CALIDAD


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

2.10 CAPACIDAD

Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto

2.11 CAPACITACIÓN

Actividades que incrementan el saber y la adquisición de conocimiento

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 2 de 8	

2.12 CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD

Características inherentes de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito

2.13 CARACTERÍSTICA

Rango diferenciador

2.14 CLASE

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional

2.15 CLIENTE DE LA AUDITORÍA

Organización o persona que solicita una auditoría

2.16 CLIENTE

Organización o persona que recibe un producto

2.17 COMPETENCIA

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

2.18 COMPRAS CRÍTICAS

Se refiere a aquellos productos y/o servicios requeridos durante un proyecto y que afectan directamente la calidad del mismo

2.19 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA


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

2.20 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito

2.21 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Contrato de carácter civil regido por las normas de derecho privado. Significa que las partes pueden acordar lo que quieran, hay mayor libertad de hacer acuerdos, no hay límites. Los elementos esenciales de este contrato es que no necesariamente es personal (a menos que se estipule), no existe ninguna dependencia ni subordinación y su remuneración es en honorarios

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 3 de 8	

2.22 CONTRATO DE TRABAJO

Contrato de naturaleza laboral regido por las normas del orden publico. Los elementos esenciales de este contrato es que es de carácter personal, hay dependencias y subordinación permanente y su remuneración es un salario.

2.23 CONTRATO

Pacto entre dos o más personas naturales y/o jurídicas

2.24 CONTROL DE LA CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

2.25 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

2.26 CRITERIOS DE AUDITORÍA

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

2.27 CUENTA DE COBRO

Descripción detallada del cobro de un servicio prestado de un material o insumo objeto de venta, aplicable a personas de régimen simplificado

2.28 DOCUMENTO

Todo tipo de papel o archivo de datos de computadora que contiene información técnica que define un proceso a seguir. Información y su medio de soporte. Los ejemplos incluyen dibujos, especificaciones, instructivos, procedimientos, manuales, formatos para registros, etc.

2.29 EFICACIA


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

2.30 EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

2.31 EQUIPO AUDITOR

Uno o más auditores llevan a cabo una auditoría

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 4 de 8	

2.32 ESPECIFICACIONES

Documento que establece requisitos

2.33 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

2.34 ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

Es el conjunto de la información que deberá presentar ante la autoridad ambiental competente el peticionario de una licencia ambiental (Decreto 1180 de Mayo 10 de 2003)

2.35 EVALUACION DE DESEMPEÑO

Evaluación realizada para comprobar el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas dentro de la organización

2.36 EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa

2.37 EVIDENCIA OBJETIVA

Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo

2.38 EXPERTO TÉCNICO

(Auditoría) persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar

2.39 FACTURA


Cuenta detallada de los proyectos contratados por la empresa

2.40 FORMACIÓN

Desarrollo de actitudes y valores

2.41 FORMATO

Documento empleado para el registro de información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 5 de 8	

2.42 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

2.43 GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

2.44. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Resultados de la evaluación de la evidencia dela auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios y oportunidades de mejora

2.45 INFORMACIÓN

Datos que poseen significado

2.46 INFRAESTRUCTURA

(Organización) Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización

2.47 INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Es la descripción detallada del desarrollo de una actividad o tarea específica involucrada dentro de un proceso

2.48 LIBERACIÓN

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

2.49 MANUAL DE CALIDAD


Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización

2.50 MEDIO AMBIENTE

El entorno incluyendo el agua, aire y suelo, y su interrelación, así como las relaciones entre estos elementos y cualquier organismo vivo (Decreto 775 de 1990)

2.51 MEDIO IMPRESO

Corresponde a los registros diligenciados en manuscritos, pre impreso para diligenciamiento o impreso por computador u otros métodos. Se consideran dentro de los impresos las imágenes reveladas en papel para fotografía y las impresas por computador (las fotos son un tipo de archivo impreso)

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 6 de 8	

2.52 MEDIO MAGNÉTICO

Corresponde a registros generados por medios electrónicos y usualmente almacenados en discos ópticos, discos duros, cintas para almacenamiento de datos y CD. Se incluyen dentro de esta clasificación las imágenes almacenadas en medios magnéticos obtenidas por exploradores electrónicos de imágenes o cámaras fotográficas digitales

2.53 MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para mejorar la capacidad para cumplir requisitos

2.54 MEJORA DE LA CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

2.55 NIVEL DE ACCESO

Son las restricciones que tiene el personal para la consulta de registros. Los niveles de acceso se definen así:

- ❖ Confidencial: cuando solo el dueño del proceso responsable tiene acceso y este autoriza su consulta
- ❖ Restringido: cuando es de consulta el registro para el proceso involucrado
- ❖ General: cuando es de consulta el registro para el proceso involucrado

2.56 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

2.57 OBJETIVO DE LA CALIDAD

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad


2.58 ORDEN DE COMPRA

Documento generado una vez se han escogido el proveedor del producto o servicio requerido. Este documento debe contener las especificaciones técnicas del producto o servicio, cantidades, tiempo de entrega y plazos

2.59 ORGANIZACIÓN

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

2.60 OTROS MEDIOS

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 7 de 8	

Corresponde a los medios electromagnéticos u otros diferentes al impreso o magnético. El medio electromagnético corresponde a las cintas de audio, cintas para video y rollos fotográficos (sin revelar o con revelado básico – negativos – sin impresión en el papel para fotografía)

2.61 PERIODO DE RETENCIÓN

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso o producto específico.

2.62 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad

2.63 POLÍTICA DE CALIDAD

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección

2.64 PROCEDIMIENTO

Documento escrito de un proceso en particular que comunica los métodos establecidos para el desempeño y administración del trabajo e identifica el responsable por el desarrollo de cada etapa. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos en algunos casos referencian los instructivos de trabajo

2.65 PROCESO

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


2.66 PRODUCTO

Resultado de un proceso

2.67 PROGRAMA DE LA AUDITORÍA

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

2.68 PROPUESTA

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	2.0 DEFINICIONES	Página 8 de 8	

Documento en el cual la empresa presenta su oferta técnica y económica para desarrollar un proyecto, trabajo o actividad determinada

2.69 PROVEEDOR

Organización o persona que proporciona un producto

2.70 REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas

2.71 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

2.72 REVISIÓN

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos

2.73 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos

2.74 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

2.75 SISTEMA DE GESTIÓN

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

2.76 SISTEMA

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

2.77 TRAZABILIDAD

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

2.78 VALIDACIÓN

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

2.79 VERIFICACIÓN

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	3.0 GENERALIDADES	Página 1 de 5	

3. GENERALIDADES

3.1. ALCANCE

Prestación de servicios de Solución de Destino Final en Mausoleo La Esperanza para el Área Metropolitana de Bucaramanga.

3.1.1 Exclusiones

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo.

Justificación. Dado que la prestación de los servicios exequiales es preestablecida, no se diseñan cada vez que se requieren de acuerdo con las necesidades de los clientes, ni las organizaciones ofrecen a los diferentes clientes diseño de los servicios. La prestación del servicio se planifica de acuerdo con los requisitos del numeral 7.1 Planificación de la realización del producto; y en caso de que se requieran cambios, estos se planifican de acuerdo con este numeral.


3.2. PRESENTACION DE LA ORGANIZACION

3.2.1 Reseña Histórica. Jardines de Esperanza S.A. es una empresa del sector funerario que inició en Septiembre de 1982 como idea de un grupo de empresarios que se reunieron en la ciudad de Cúcuta e invirtieron en ella con el ánimo de generar crecimiento y progreso.

Inicialmente se creó un parque cementerio que incluía productos tales como Lotes, Osarios y grupos familiares, a los cuales se tenía acceso mediante cómodos sistemas de financiación.

Teniendo en cuenta el grado de aceptación del mercado y éxito alcanzado, los inversionistas deciden ampliar sus fronteras y realizar la apertura de una sucursal en Ocaña (Norte de Santander), la segunda ciudad del departamento que ofrece un mercado con características similares a los de la oficina principal.

Posteriormente y partiendo de los excelentes resultados obtenidos, la empresa en busca de productos complementarios a los existentes, crea la casa funeraria en 1991, con nuevos productos que abrieron las puertas al negocio de la previsión exequial.


	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	3.0 GENERALIDADES	Página 2 de 5	

Con la creación de la casa funeraria, la empresa podría alcanzar una mayor cobertura del mercado ofreciendo una solución completa a las necesidades que se presentan cuando fallece un ser querido, con amplios sistemas de financiación, que le permite a la población con menores ingresos la posibilidad de tener acceso a este tipo de productos.

La Organización la Esperanza en enero de 2005 presenta a la sociedad santandereana su nuevo proyecto “Mausoleo La Esperanza”, un monumento para preservar la memoria de los seres queridos en un sitio digno y hermoso ubicado en medio de bellos jardines en el kilómetro 3.5 anillo vial Floridablanca- Girón (ver figura 3).



3.2.1.1 Mausoleo La Esperanza S.A. Es concebido como un monumento para preservar la memoria de nuestros seres queridos en un sitio digno y hermoso ubicado en medio de bellos jardines y exuberante naturaleza, donde los nobles materiales empleados en su construcción evoquen la perdurabilidad de sus espíritus en nuestra memoria. Los recintos para conservar y custodiar sus restos y cenizas se han concebido como nichos que guarden esos tesoros tan valiosos a nuestros afectos y memoria; la sobriedad, elegancia, y majestuosidad permiten un ambiente de paz, quietud y tranquilidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	3.0 GENERALIDADES	Página 3 de 5	

El Mausoleo esta compuesto por un edificio central cuya estructura de tres pisos, dispone de un área aproximada de 3.200 metros cuadrados de construcción. En el primer piso se localizan los servicios administrativos, las bóvedas, nichos, osarios, y las salas de despedida; en el segundo piso se encuentra la capilla, bóvedas, nichos y osarios, y en el tercer piso se localizan bóvedas, nichos y osarios.

3.2.2 Misión. Somos un equipo de trabajo de la Organización Jardines de Esperanza, en el oriente colombiano, dedicados a memorializar en un ambiente digno y novedoso el recuerdo de los seres queridos fallecidos.

Nuestro compromiso es mantener la sobriedad y el respeto, en un ambiente donde se conjugan la naturaleza y los espacios modernos, para que el ritual de exaltación de los difuntos, produzca la recordación y la paz que nuestros clientes merecen.

La sensibilidad de nuestro equipo de trabajo, permite la atención eficiente y oportuna, superando las expectativas, con calidad de servicio extraordinario.

3.2.3 Visión.


Mausoleo La Esperanza, en el año 2.010, será la mejor solución exequial en el oriente colombiano, nuestro objetivo permanente será superar la expectativas de nuestros cliente; manteniendo una cultura y estructura organizacional orientada a la calidad de servicio extraordinario como ventaja diferencial frente a la competencia.

3.2.4 Política de Calidad.

En Mausoleo La Esperanza S.A. ofrecemos servicios exequiales con sensibilidad, experiencia y calor humano. Todas nuestras acciones están enfocadas a la mejora continua para que nuestro servicio se ofrezca con calidad, precios competitivo y superando las expectativas de nuestros clientes.

3.2.5 Objetivos de Calidad.

- ♦ Incrementar la participación en el mercado mediante un crecimiento de ventas anuales

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	3.0 GENERALIDADES	Página 4 de 5	

Crecimiento en Ventas	Meta
Bóvedas	25%
Osarios	10%
Cenizarios	10%
Solución Destino Final	15%
Cremación Memorial	15%

- ◆ Construir relaciones con nuestros clientes incrementando el nivel percibido de satisfacción

Índice de Satisfacción de Los cliente Meta: Entre 90% y 100%

- ◆ Apoyar el desarrollo de competencias del talento humano como pilar para el logro de la mejora continua

Cumplimiento de competencias en el personal	Meta > 85%
Cumplimiento de horas de capacitación	Meta > 90%

- ◆ Ampliar el portafolio de servicios de Mausoleo

META: Por lo menos dos nuevos servicios cada año

3.2.6 Estructura Organizacional.

Jardines de Esperanza S.A. está conformado por una oficina principal ubicada en la ciudad, que centra las actividades de las sucursales y registra los movimientos de éstas. Las sucursales poseen una estructura similar a la de la oficina principal conformada por los departamentos de Ventas, Mercadeo, Personal, Contabilidad, Sistemas de Información, Servicio al Cliente, Casa de Funerales y Parque Cementerio; en el caso particular de la sucursal de Bucaramanga no existe la Casa funeraria y no cuenta con parque cementerio sino con el Mausoleo.

3.2.7 Portafolio de Servicios.



⇒

BOVEDAS

Es una construcción en ferro concreto de forma rectangular con capacidad para depositar el cuerpo de una persona fallecida.

Figura 4. Bóvedas



⇒ **OSARIOS**

Los osarios son unidades en mármol, diseñadas para custodiar los restos de una persona fallecida después de cuatro años mínimos de inhumación.

Figura 5. Osarios



⇒ **CENIZARIOS**

Son nichos en mármol o vidrio con capacidad para depositar las cenizas de una persona fallecida cremada o los restos de una persona, reducidos a cenizas mediante cremación.


	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	3.0 GENERALIDADES	Página 6 de 5	

Figura 6. Cenizarios




⇒ **CREMACION MEMORIAL**

Mausoleo La Esperanza, suministra la Cremación Memorial, los elementos necesarios para realizar el ritual especial de despedida como homenaje al ser querido.

Figura 7. Salas de Despedida Mausoleo La Esperanza

⇒ **DESTINO FINAL LA ESPERANZA**

Mausoleo La Esperanza integra todos los servicios y rituales para las familias que prefieren la cremación de sus seres queridos fallecidos. Ofrece el servicio de uso de un cenizario o un osario y cremación memorial, que incluye los elementos necesarios para realizar un ritual especial de despedida como homenaje al ser querido fallecido.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 4	

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES


MAUSOLEO LA ESPERANZA, ha adoptado el enfoque basado en procesos que promueve la norma NTC ISO 9001:2000 implementando y mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión de la calidad con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para Mausoleo la Esperanza se han establecido tres grupos de procesos, los cuales se presentan en el mapa de procesos de la organización y se definen así:

- ✓ PROCESOS DE LA DIRECCIÓN: son aquellos que guían la organización definiendo políticas, objetivos, metas organizacionales además de proporcionar controles.
- ✓ PROCESOS OPERATIVOS: son los procesos relacionados de manera directa con el ciclo de vida de un producto o servicio y cubren desde la etapa de identificación de necesidades hasta la entrega e instalación del producto o servicio.
- ✓ PROCESOS DE APOYO: aquellos que buscan garantizar el buen desempeño de todos los procesos frente a las necesidades de los clientes y de la organización.

Tabla 1: Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
GRUPO	PROCESO	RESPONSABLE
PROCESOS DE LA ALTA DIRECCIÓN	Gestión de Calidad	Gerente
	Gestión Gerencial	
PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Gestión comercial	Gerente
	Gestión Solución de Destino Final	Administradora Mausoleo
PROCESOS DE APOYO	Gestión de compras	Coordinación Administrativa
	Gestión de personal	Jefe de Personal
	Gestión de mantenimiento	Administradora Mausoleo
	Gestión de la	Facilitador de calidad

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 2 de 4	

	documentación	
--	-------------------------------	--

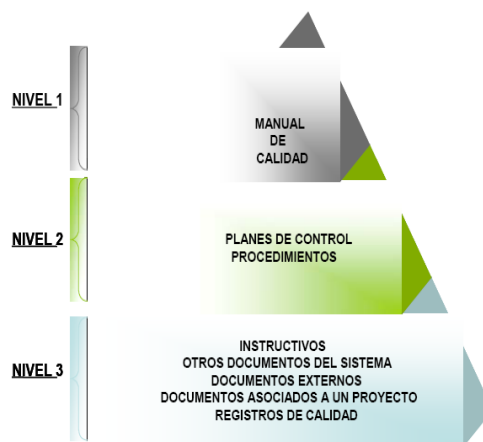
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION


4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de Mausoleo la Esperanza, esta basada en una estructura, que permite proveer y controlar la información que la empresa y el personal requiere para realizar las actividades que puedan afectar la calidad de los servicios prestados.

La documentación del sistema de gestión de la calidad se clasificó en tres niveles, en los cuales se evidencian los documentos exigidos por la norma internacional y los establecidos por Mausoleo la Esperanza para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

La grafica que se muestra ilustra los niveles de la documentación y su clasificación



	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 3 de 4	

A continuación se presenta la descripción y el contenido de los documentos y archivos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

Manual de calidad: Es el principal documento del sistema de gestión de calidad, en el cual se describe la conformación del sistema y contempla las disposiciones que la organización adopta para cumplir con cada uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, aplicables a los productos que realiza la empresa.

Plan de control. Compendio en el cual se documenta el sistema de gestión de la calidad aplicado a un proyecto específico, en cumplimiento con los requisitos del cliente, y a través del cual se implementa el sistema y se generan los registros que evidencian su cumplimiento durante la ejecución.

Procedimientos: documentos en los cuales se regulan las actividades que se ejecutan en los procesos identificados en la empresa y exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000

Instructivos: documentos en los cuales se presentan técnicas metodológicas sobre la ejecución o requisitos que regulan determinada actividad.

Otros documentos del sistema: se refiere a todos aquellos documentos generados por la empresa y que permiten el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, tales como caracterización de procesos, declaraciones documentadas, listados de información, formatos, entre otros.


Documentos externos: documentos de consulta general que emiten entidades externas, tales como: normas técnicas de calidad, resoluciones, decretos, leyes, términos de referencia, etc.

Documentos asociados a un proyecto: todos aquellos documentos tales como diagramas, planos, elaborados por Mausoleo La Esperanza y que están asociados a un proyecto en particular.

Registros de calidad: elementos de detalle que evidencian la aplicación del sistema de gestión de la calidad y los datos resultados de las actividades de inspección, seguimiento y control de las actividades realizadas.

4.2.2 Manual de calidad

Describe el alcance del sistema de gestión de la calidad de Mausoleo La Esperanza, la justificación a cualquier exclusión y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema, constituyéndose en el principal documento de trabajo de la empresa, ya

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 4 de 4	

que permite a todo el personal interno y externo entender sus componentes y modo de operación en forma sencilla, exacta y eficiente.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos tanto internos como externos, que hacen parte del sistema de gestión de la calidad de MAUSOLEO LA ESPERANZA, son controlados y distribuidos por el facilitador de calidad mediante la aplicación del instructivo para la creación de los documentos I-GD-001 y el procedimiento para el control de documentos del sistema de calidad P-GD-001 y la utilización de listados maestros de documentos en los cuales se evidencia el estado actual de los mismos (código, nombre del documento, versión y fecha de emisión).

Este control de documentos adoptado por la empresa permite asegurar que en cada sitio de trabajo se encuentren los documentos vigentes y aplicables al trabajo que se esta realizando.


DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
I-GD-001	INSTRUCTIVO PARA LA CREACION DE DOCUMENTOS	FACILITADOR DE CALIDAD
P-GD-001	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	FACILITADOR DE CALIDAD


4.2.4 Control de los registros

Los registros definidos para demostrar la conformidad con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000 y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad del proceso Prestación de Servicios de MAUSOLEO LA ESPERANZA, son controlados como se indica en el procedimiento para el control de los registros de la calidad P-GD-002, el cual describe la identificación, los responsables, los tiempos de retención y la disposición final de estos una vez cumplido dicho periodo.

El control aplicado a los registros permite que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables, asegurando el buen estado de los mismos para su posterior consulta.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 5 de 4	

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
P-GD-002	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FACILITADOR DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 1 de 5	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la dirección

El compromiso de la gerencia de MAUSOLEO LA ESPERANZA, con el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema de la gestión de la calidad para el proceso prestación de servicios según la norma NTC ISO 9001:2000 se evidencia en su involucramiento y participación dentro de los procesos y actividades desarrolladas por la empresa, la cual apoya y lidera por medio de las siguientes disposiciones:

Definiendo y comunicando a todo el personal el direccionamiento estratégico de la empresa y del sistema de gestión de la calidad. Con el objetivo de alcanzar las metas propuestas y cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes. Los medios utilizados para comunicar dichas estrategias son las charlas de sensibilización, medios escritos y visuales como tarjetas, carteleras, cuadros.

Participando activamente en las reuniones mensuales del comité de calidad, con el propósito de buscar soluciones y/o mejorar, por medio del desarrollo de métodos eficaces, los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

Revisando mínimo una vez al año el grado de efectividad y eficacia del sistema de gestión de la calidad, el cumplimiento de la política, el logro de los objetivos planificados y el grado de satisfacción de los clientes, tomando como base los informes de auditorias internas, el desempeño de los procesos, la conformidad del producto/servicio y el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Destinando y aprobando los recursos económicos y humanos necesarios para el logro y el desarrollo de los objetivos y actividades de la empresa, relacionadas con la gestión de la calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La satisfacción del cliente solo se logra si la empresa logra identificar sus requerimientos y necesidades y brinda servicios que cumplan con los mismos. Es por esto que la dirección se ha comprometido a asegurar que los requisitos de todas las partes interesadas sean conocidos y entendidos, y con ello, se determinen las acciones encaminadas a dar cumplimiento a los mismos y lograr la satisfacción de los usuarios.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE DOCUMENTO	RESPONSABLE
C-GC-003	CARACTERIZACION PROCESO GESTION	COORDINADOR DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 2 de 5	

	COMERCIAL	
I-GC-001	INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACION DE PROPUESTAS Y NEGOCIACION	DIRECCION

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de MAUSOLEO LA ESPERANZA, fue estructurada con base el direccionamiento estratégico de la empresa y en los principios establecidos por la norma NTC ISO 9001:2000, teniendo en cuenta cuatro directrices: racionalización de recursos, conformidad, oportunidad y organización, las cuales reflejan las intenciones globales y la orientación de la organización relativas a la calidad. (Véase capítulo tres del presente manual de calidad).

El objetivo de la política de calidad es orientar al personal y a los proveedores sobre la manera como la empresa realiza sus operaciones para cumplir con los requisitos relacionados con el cliente, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La divulgación de la Política de Calidad se realiza utilizando diferentes medios, siendo los más usados la ubicación de cuadros en lugares estratégicos de la oficina, carteles publicados periódicamente en las pizarras informativas de los diferentes departamentos de la empresa y en los protectores de pantalla de los equipos de cómputo, tarjetas estilos presentación plastificadas; igualmente todo el personal al momento de su ingreso, asiste a una reunión de inducción en donde, en otros temas, se presenta y se explica la política de calidad. Estas actividades se llevan a cabo en forma continua con el propósito de lograr que tanto los clientes internos, como los proveedores comprendan la finalidad de la política y se comprometan con la organización.

La gerencia revisa, mínimo una vez al año, la política de calidad, para determinar si las metas y los objetivos siguen siendo apropiados para la organización. Esta revisión la realiza con base en el cumplimiento de las metas y objetivos.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad establecidos por la gerencia en todos los procesos y niveles de la organización, fueron determinados con base en la política de calidad de la empresa, con el propósito de lograr un direccionamiento eficaz de la misma y el cumplimiento de

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 3 de 5	

los requisitos del cliente frente al producto/servicio. (Véase capítulo 3 del presente manual de calidad).

Teniendo en cuenta la importancia de establecer objetivos tanto para el sistema de gestión de la calidad como para los servicios, se definieron por procesos, indicadores que miden el progreso en el logro de las metas y se relacionan al final de la caracterización de procesos, en una tabla que describe los indicadores relacionados, el método de cálculo, la meta, la frecuencia, el registro de la verificación y el responsable de medir los resultados alcanzados.

La gerencia realiza evaluaciones periódicas de seguimiento a los objetivos y a los indicadores de gestión, por medio de reuniones con los responsables de cada objetivo y/o proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas y controlar la eficiente operación del sistema. El resultado obtenido lo registra en el formato “medición de los procesos y objetivos de sistema de gestión y calidad”

El establecimiento, seguimiento y medición de los objetos permiten a la gerencia crear un mayor compromiso del personal con el cumplimiento de las metas propuestas y la mejora continua de sistema de gestión de la calidad.

5.4.2 Planificación de sistema de gestión de la calidad

La gerencia de Mausoleo la esperanza, en la etapa inicial del proceso de planificación del sistema de gestión de la calidad, se aseguro que el desarrollo e implementación de las actividades encaminadas al cumplimiento de los requisitos del numeral 4.1 de la norma NTC ISO 9001:2000 y al logro de los objetivos de calidad trazados, fueran coherentes con el actual direccionamiento estratégico de la empresa.

Igualmente, garantiza el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, revisando mínimo una vez al año toda la documentación relacionada, con el fin de asegurarse de la conveniencia del sistema, o de determinar la necesidad de algún cambio y/o la existencia de alguna oportunidad de mejora. El control ejercido sobre cualquier cambio del sistema, le permite a la gerencia asegurar el eficiente desempeño del sistema durante y después de los cambios.

Teniendo en cuenta la importancia de la planificación del sistema de gestión de la calidad, dentro de los procesos de la dirección, se incluyo el proceso de gestión de la calidad, el cual tiene como objetivo planear, vigilar y mantener la eficaz operación de todo el sistema.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 4 de 5	

La gerencia define y documenta la responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que realiza actividades que afectan, de una manera u otra, la calidad del producto/servicio, estructurando dos documentos: organigrama general y descripción de cargos, con el propósito de lograr todos los niveles de la organización un entendimiento claro de las funciones y compromisos frente al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Organigrama general: esta estructura refleja los niveles de jerarquización e interacción de los cargos entre sí, obedeciendo al actual funcionamiento de la organización (ver capítulo 3 del presente manual de calidad)

Descripción de cargos: para los cargos determinados en el organigrama general de la empresa, se elaboró una descripción del cargo, en el cual se describe el propósito, se determinan las responsabilidades y autoridades del personal con el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y el perfil requerido para ocupar dicho cargo.

5.5.2 Representante de la dirección

La gerencia, ha designado como representante de la dirección del sistema de gestión de la calidad, a la jefe de mercadeo LIGIA CHINCHILLA, quien será la encargada de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el eficaz funcionamiento del sistema, de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora y que se promueven la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

MAUSOLEO LA ESPERANZA ha establecido dentro de su sistema de gestión de calidad canales de comunicación interna basados en la utilización de medios eficaces y adecuados que permiten alcanzar una buena comunicación entre todos los niveles de la empresa y una correcta comprensión del mensaje.

Los canales y medios de comunicación utilizados dependen del cargo y tipo de información, estos se describen a continuación:

La alta dirección, comunica a todo el personal el enfoque estratégico de la organización (políticas, objetivos, direccionamientos gerenciales), mediante reuniones programadas o publicaciones en cartelera.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 5 de 5	

Los líderes de cada área, comunican al personal que se encuentre bajo su cargo las funciones, responsabilidades o actividades que se consideren críticas o que de una u otra forma afecten el normal desarrollo de los procesos de la organización. Esta comunicación se hará por medio de memorandos escritos en copia de papel.

La citación a reuniones, recordatorios de actividades o comunicaciones que no se consideren críticas o que no afecten el normal desarrollo de los procesos de la organización serán comunicados vía telefónica o verbal, utilizando los recursos de la organización.

Todas las comunicaciones internas que se presenten dentro de la organización deben respetar el nivel jerárquico del personal dentro de la misma así como las funciones específicas de cada cargo.

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

Para asegurar el óptimo desempeño del sistema de gestión de la calidad, la gerencia mínimo una vez al año revisa la política de calidad, los objetivos de calidad y la documentación de apoyo al sistema de gestión de calidad de la empresa para garantizar que son eficaces, cumplen con los requisitos del cliente y satisfacen las necesidades de la empresa.

Esta revisión le permite evaluar las oportunidades de mejora y/o la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

La gerencia, se reúne mensualmente con el comité de calidad, el cual esta conformado por los líderes de área, para revisar los aspectos mas relevantes del sistema y tomar decisiones para la mejora y/o cambios en el sistema de gestión de la calidad de la empresa (ver actas del comité de calidad)

5.6.2 Información para la revisión


El programa de la reunión de revisión por la dirección incluye como información de entrada lo estipulado según la norma ISO 9001:2000.

5.6.3 Resultados de la revisión

Todas las decisiones y las acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos, del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos, se harán tomando como base los

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Página 6 de 5	

resultados de la revisión realizada por la dirección, la cual se registra en el informe de revisión por la dirección.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	6. GESTION DE LOS RECURSOS	Página 1 de 2	

6 GESTION DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISION DE LOS RECURSOS

La gerencia garantiza la provisión de recursos en todos los niveles de la organización, para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos básicos necesarios por la eficaz operación en todos los niveles de la organización, se evidencian en el presupuesto de sistema de gestión de la calidad, el cual describe los recursos que se necesitan para el desarrollo eficiente de las actividades.

Los recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, y/o desarrollar un proyecto, serán identificados por los líderes de cada área y asignados por la gerencia.

6.2 RECURSOS HUMANOS


6.2.1 Generalidades

Mausoleo la esperanza, dentro de sus procesos de apoyo estableció el proceso gestión de personal, con el cual busca asegurar la contratación de personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para desempeñarse en todos los niveles de la organización. Este proceso se apoya en procedimientos, formatos y otros documentos del sistema, que le permiten a la organización personal adecuado para cada cargo y los niveles de competitividad necesarios para lograr la satisfacción del cliente, al igual que definir la metodología necesaria para identificar, analizar, suministrar y evaluar todas las actividades que desarrollen las habilidades y competencia del personal.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos, se establece en la descripción de cargos, dentro de los cuales se considera la educación, formación, habilidades y experiencia para desempeñar cada cargo.

El personal de la empresa será seleccionado de acuerdo a los perfiles definidos por la empresa, en lo referente a educación, formación, habilidades y experiencia. Los programas de formación y capacitación estarán dirigidos al personal de planta de la organización. El gerente y los líderes de área identifican al comienzo del año las

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	6. GESTION DE LOS RECURSOS	Página 2 de 2	

necesidades de capacitación con base de la evaluación del desempeño del personal generando un programa para el personal de la empresa, las actividades se realizan interna o externamente dependiendo de las necesidades y los recursos.

El objetivo de los programas de formación interna es asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades en el logro de los objetivos de calidad y de la satisfacción del cliente.

El desempeño del personal que elabora mausoleo la esperanza se evalúa mínimo una vez por año para medir la eficacia con la que el personal aplica su educación, formación, habilidades y experiencia de su desarrollo de las actividades.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Mausoleo la Esperanza cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios ofrecidos en cumplimiento con los requisitos la ley de cementerios en Colombia.


Igualmente cuenta con equipos y software: adecuados para el desarrollo de su actividad, entre los cuales se posee: horno crematorio, equipo cremulador, ascensores, equipo de computo, red interna, entre otros.


Servicio de apoyo: transporte para la prestación del servicio para lo cual se utiliza en lo referente a comunicaciones se cuenta con telefonía tradicional, fax, correos, teléfonos celulares.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

MAUSOLEO LA ESPERANZA, garantiza que el ambiente de trabajo sea adecuado para el personal durante el desarrollo de sus actividades.

Así mismo cuenta con el COPASO, Comité Paritario de Salud Ocupacional, conformado según lo estipulado por la reglamentación vigente, quien se encarga de vigilar el ambiente laboral, para identificar riesgos y establecer normas de protección a los trabajadores.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	6. GESTION DE LOS RECURSOS	Página 3 de 2	

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO	Página 1 de 4	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO/SERVICIO

En el Mausoleo la Esperanza se han definido los procesos necesarios para la prestación de los servicios ofrecidos, en cumplimiento con las disposiciones reglamentarias y con los requisitos establecidos por el cliente y la empresa.

Para la planificación se identificaron claramente los procesos necesarios para la prestación del servicio así como la interacción entre los mismos.

Para cada uno de los procesos se definieron las entradas, salidas, clientes, proveedores y actividades involucradas, así como la documentación necesaria, la cual fue elaborada para dar soporte a las actividades críticas y asegurar la ejecución eficaz de las actividades y, las herramientas de control y monitoreo para el proceso con el fin de identificar variables que afecten el desempeño de los procesos y de este modo actuar sobre las mismas.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados por el producto


La revisión final de los requisitos relacionados con la prestación del servicio se hace con base en el instructivo para presentación de propuestas y negociación P-GC-001, el cual da los parámetros mínimos para realizar esta actividad. Esta revisión la realiza la gerencia con el fin de asegurarse de que el documento defina en forma clara y precisa los requisitos del servicio y que sea acorde con las especificaciones del cliente y la propuesta presentada por la empresa.

La gerencia evalúa la capacidad técnica y económica con la que cuenta para cumplir con los requisitos definidos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Las comunicaciones de la organización hacia el cliente y viceversa deberán en la medida de las posibilidades cumplir con las siguientes condiciones:

Todas las comunicaciones emitidas por la organización hacia el cliente y que tenga referencia un servicio deberán hacerse por escrito, guardando copia de la misma independiente del modo de envío el cual puede ser fax, correo normal o email.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO	Página 2 de 4	

Todos las novedades, correcciones, reclamos, sugerencias del cliente deberán ser recibidos por escrito, independiente de aclaraciones telefónicas.

Todas las comunicaciones con el cliente que se presenten deben regirse por lo establecido en la organización o por el cliente.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

MAUSOLEO LA ESPERANZA, tiene como objeto principal la prestación del servicio de solución de destino final.

Es por esta razón que este numeral de la norma no aplica para Mausoleo la Esperanza.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

Mausoleo la Esperanza ha creado el proceso gestión de compras, única y exclusivamente para realizar compras que afectan directamente la calidad del servicio.


Los proveedores son sometidos a una selección, evaluación y reevaluación, conforme al procedimiento I-GC-001 005 con el fin de medir su capacidad para cumplir los requisitos especificados por la empresa y por los clientes. La reevaluación de los proveedores se hará por lo menos una vez al año, dependiendo del impacto que causen los productos/servicios comprados, sobre los proyectos desarrollados por la empresa.

Mausoleo la Esperanza cuenta con un listado maestro de proveedores aceptables, el cual mantiene actualizado, dependiendo de la calificación obtenida en la evaluación y o reevaluación realizado por el comité de compras. La contratación o compra de determinado producto y/o servicio, se podrá realizar sin necesidad de solicitar varias cotizaciones, ya que aquellos proveedores que estén en el listado, cuentan con la idoneidad y la capacidad para suministrar los productos/servicios requeridos por la empresa.

Todos los registros derivados de la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores serán controlados de acuerdo a lo descrito en el Plan de Control de los registros de la calidad P-GC-001

7.4.2 Información de las compras

Las compras realizadas por Mausoleo La Esperanza, inician con la descripción en una orden de compra, de las especificaciones del producto y/o servicio requerido, posteriormente dicha orden es enviada al proveedor para garantizar que los requisitos

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO	Página 3 de 4	

queden claramente definidos y entendidos. Se archiva la copia de la orden de compra, con el fin de verificar que el producto y/o servicio comprado cumpla con todas las especificaciones requeridas.

Los requisitos característicos de la compra varían de acuerdo a la naturaleza del producto y/o servicio requeridos, estos son determinados a criterio del solicitante.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Los productos y/o servicios adquiridos por Mausoleo la Esperanza, son revisados por el solicitante una vez son entregados por el proveedor, para verificar que dicha compra cumpla con las especificaciones descritas en la orden de compra (véase instructivo para realizar compras I-GC-003)

Generalmente, por la naturaleza de la compra, los productos son verificados en el momento de ser recibidos, y los servicios son verificados antes, durante y después, con base en las especificaciones determinadas en el contrato u orden de servicio.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio


Para el control de la prestación del servicio en Mausoleo La Esperanza, ha tenido en cuenta las siguientes condiciones que pretenden garantizar un control adecuado de la prestación del servicio acorde a los requisitos del cliente:

Se han definido los protocolos, procedimientos e instructivos necesarios para garantizar que las actividades se realicen de acuerdo con los criterios planificados para el cumplimiento de los requisitos establecidos. Así mismo, se garantiza la competencia del recurso humano a partir de su formación, experiencia y habilidades.

Los equipos son revisados y adecuados para cumplir con su propósito, a través del mantenimiento y de la calibración, la cual es realizada por el coordinador de servicios.

Para asegurar el control de la prestación del servicio de destino final, se han definido además las herramientas de medición y monitoreo como los indicadores de calidad y a partir de la auditoria se supervisa que los servicios que se presten de acuerdo con lo establecido y requerido

En la ultima operación de la prestación del servicio el coordinador inspecciona la prestación de servicio de destino final, de lo contrario procede de acuerdo al

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO	Página 4 de 4	

procedimiento para control del producto no conforme P-GC-004 con el fin de entregar un producto que cumpla los requisitos del cliente y la organización.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación de servicios

La organización excluye este numeral del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que los resultados de los procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de la prestación del servicio en Mausoleo La Esperanza se realiza según el instructivo para identificación y trazabilidad del producto I-GC-006, donde se definen los métodos y herramientas a utilizar para seguir la historia, la aplicación o la localización de los servicios de la empresa.

Para verificar que la prestación del servicio cumpla con los requisitos establecidos y para la identificación y trazabilidad, el Comité realiza auditorías de todos los servicios y evalúa la conformidad de los requisitos, la evaluación se realiza a través de listas de chequeo elaboradas con dicho propósito que, una vez diligenciadas proporcionan evidencia de la evaluación realizada.

De las auditorias de servicios, el comité define las acciones para eliminar o corregir las no conformidades encontradas. A través del comité se determinan las políticas para el control y manejo de dicho registro.


7.5.4 Propiedad del cliente

Mausoleo la Esperanza cuida los bienes de los clientes a través de protocolos, indicadores de calidad, capacitación de personal y las condiciones de infraestructura

7.5.5. Preservación del producto


Mausoleo la Esperanza dentro de su sistema de gestión de la calidad ha contemplado la preservación del servicio mediante el entrenamiento permanente de su talento humano de tal manera que lo ofrecido en el servicio en prenecesidad sea entregado correctamente al cliente en el momento de la prestación del servicio

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO	Página 5 de 4	

Mausoleo la Esperanza ha determinado los instrumentos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Mausoleo la Esperanza ha capacitado a los encargados de utilizar dichos instrumentos de seguimiento para asegurar y proteger dichos equipos contra daños y deterioros.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	8.0 MEDICION ANALISIS Y MEJORA	Página 1 de 3	

8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Con el fin de demostrar la conformidad del servicio prestado, del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo, Mausoleo La Esperanza ha establecido los procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización, por esta razón para la organización es fundamental establecer mecanismos a partir de los cuales se pueda obtener información relativa a ella.

Para ello, Mausoleo la Esperanza ha establecido los formatos R-GC-01 “Quejas y sugerencias” y las encuestas de satisfacción en cada uno de los procesos, a través de los cuales se obtiene información sobre la satisfacción del usuario.

La medición de la satisfacción del Cliente, la realiza cada proceso mientras que la gestión de las quejas está bajo la responsabilidad del Facilitador de la calidad.


8.2.2 Auditorias internas

Las auditorias internas tienen por objeto evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar su conformidad con los requisitos y demostrar su capacidad de ofrecer servicios que satisfagan a sus clientes.

La ejecución de las auditorias se realiza según lo descrito en el documento P GC-005 “Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad”. El objeto de la auditoria interna, es determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización, así como demostrar que se ha implementado y se mantiene eficazmente.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Para verificar que los procesos se desarrollen bajo condiciones controladas de modo que se obtengan los resultados esperados, Mausoleo La Esperanza ha establecido indicadores de calidad en cada uno de ellos, a partir de los cuales se realiza el seguimiento y la medición.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	8.0 MEDICION ANALISIS Y MEJORA	Página 2 de 3	

Los indicadores son medidos por los jefes de los procesos quienes entregan un informe trimestral al proceso de Gestión de la Calidad sobre los resultados, aplicando herramientas estadísticas como diagrama pareto, diagrama causa – efecto, gráfica de tendencias entre otros, en el análisis de los mismos.

8.2.4 Seguimiento y medición de los servicios

El seguimiento de la prestación de los servicios, se realiza a través de lo definido en la planificación de los procesos y de lo consignado en los registros.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos, los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento, se establecen en el documento P-GC-003 “Procedimiento para el control del producto no conforme”.

Una vez que el producto no conforme se identifica, se registra en el formato F-GC-04, el cual es entregado al proceso donde se originó. A partir de ello, se realiza la identificación de causas para la definición de las acciones a implementarse.

8.4. ANALISIS DE DATOS


Bajo el principio “Toma de decisiones basados en hechos y datos”, el análisis de datos se convierte en la herramienta más útil para aplicar las acciones más eficaces encaminadas a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los resultados obtenidos en la medición de los indicadores y su posterior análisis a través de herramientas estadísticas, se utiliza como información de entrada para la revisión por la dirección del sistema, para los procesos de decisión, de acciones correctivas y preventivas, para la evaluación de la satisfacción del cliente y como evidencia de conformidad con los requisitos del cliente.

El análisis de datos se realiza en cada proceso bajo la responsabilidad de los dueños de procesos a quienes presentan sus informes ante el representante de calidad y la alta dirección de la organización.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	8.0 MEDICION ANALISIS Y MEJORA	Página 3 de 3	

Mausoleo la Esperanza mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de identificación de oportunidades de mejora para las cuales establece actividades y recursos.

La mejora continua se evidencia a través del uso de la política de calidad, de los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de datos, la implementación de acciones correctivas y preventivas y de la revisión por el sistema.

8.5.2 Acción correctiva


Una acción correctiva es aquella que se establece con el fin de eliminar la causa de una no conformidad real presentada, para ello Mausoleo La Esperanza a definido el documento P-GC-005 “Procedimiento de acciones correctivas” donde se describen las actividades y responsabilidades para la implementar acciones correctivas cuando sea necesario.


Para evidenciar la ejecución de acciones correctivas, se diligencia el formato “Formato de acciones correctivas y preventivas”, en el cual se identifican las causas de las no conformidad y las actividades o acciones a implementarse , para eliminar dichas causas, así como los responsables de la ejecución de las mismas. Así mismo, en dicho formato se realiza el seguimiento de la implementación de las planificadas para su verificación o si es necesario para su adecuación.

8.5.3 Acción preventiva

Una acción preventiva es aquella que se establece para eliminar la causa de la no conformidad potencial, es decir, de aquella que aunque no se ha presentado, puede llegar a presentarse. En el documento P-GC-06 “Procedimiento de acciones preventivas”, se describen las actividades y responsabilidades para implementar acciones preventivas cuando sea necesario.

Al igual que en las acciones correctivas, para formalizar el levantamiento de una acción preventiva, debe diligenciarse el formato R-GC-001 “Formato de acciones correctivas y preventivas”.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	8.0 MEDICION ANALISIS Y MEJORA	Página 4 de 3	

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	9.0 CARACTERIZACIONES	Página 1 de 1	

C-CG-001 CARACTERIZACION GESTION SISTEMA DE CALIDAD

C-CG-002 CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL

C-CG-003 CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL


C-CG-004 CARACTERIZACION GESTION SOLUCION DESTINO FINAL

C-CG-005 CARATERIZACION GESTION MANTENIMIENTO MAUSOLEO

C-CG-006 CARACTERIZACION GESTION DE LA DOCUMENTACION

C-CG-007 CARACTERIZACION GESTION DE PERSONAL

C-CG-008 CARACTERIZACION GESTION DE COMPRAS

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GC-001	VERSION 001
	9.0 CARACTERIZACIONES	Página 2 de 1	



CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE LA CALIDAD

PROVEEDORES

•Diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

ENTRADA

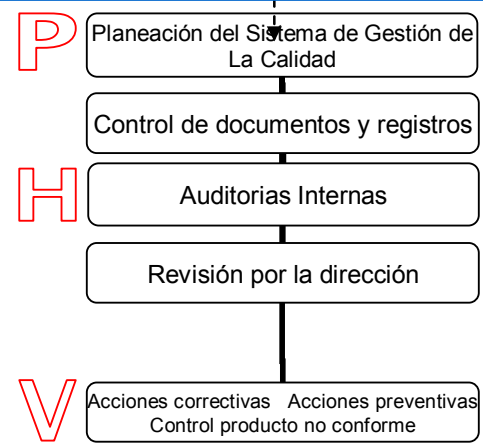
-Necesidades del cliente
-Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

RECURSOS

-Hardware
-Instalaciones
-Locativas, baños etc.
-Software
-Muebles de oficina

OBJETIVO: Asegurar el desempeño y mejoramiento de los procesos del Sistema de de calidad y de Gestión administrativa de la Sucursal Mausoleo La Esperanza

ALCANCE: Aplica para todos los procesos internos desarrollados



-Los di
de Ges
Sucurs

- S
proc
- Se
prev
- D
con
-Act
-Pro
-Inf
cali

MEDICION DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
EFICACIA DEL S.G.C.	≥80%	No. DE OBJETIVOS DE CALIDAD CUMPLIDOS/No. TOTAL DE OBJETIVOS *100	ANUAL
Ejecución acciones correctivas	100%	No. Acciones correct. Ejec. / Total acciones correctivas	Mensual



CARACTERIZACION DEL PROCESO

GESTION COMERCIAL

PROVEEDORES

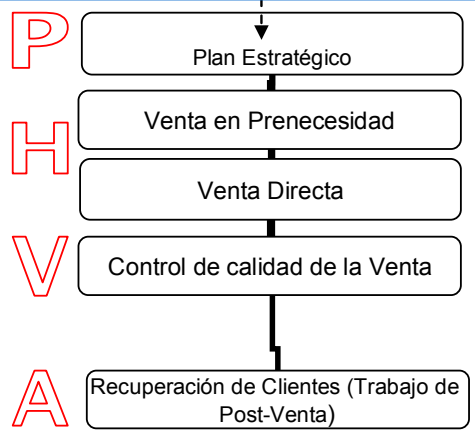
- Cliente externo
- Mercado
- Competencia

ENTRADA

- Información acerca de la oferta y demanda del mercado
- Requisitos del cliente
- Portafolio de servicios

OBJETIVO: Asegurar la venta del portafolio de servicios con estrategias orientadas totalmente al cliente que permitan altos niveles de rentabilidad a La Organización.

ALCANCE: Aplica para todo el portafolio de servicios desde la consecución de la venta hasta la evaluación de la satisfacción del cliente



- Proceso
- Cliente ex
- Asesores

- Plan Estr
- canales de
- demanda)
- Document
- eficacia del

RECURSOS

- Hardware
- Personal competente
- Equipo de computo
- Internet

MEDICION DE PROCESOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
Ventas Directas	De acuerdo al presupuesto	Ventas realizadas/ Ventas presupuestadas	mensualmente
Ventas en prenecesidad	De acuerdo al presupuesto	Ventas realizadas/ Ventas presupuestada	mensualmente



CARACTERIZACION DEL PROCESO

GESTION SOLUCION DE DESTINO FINAL

Cód
Vers
Líder
Gere

PROVEEDORES

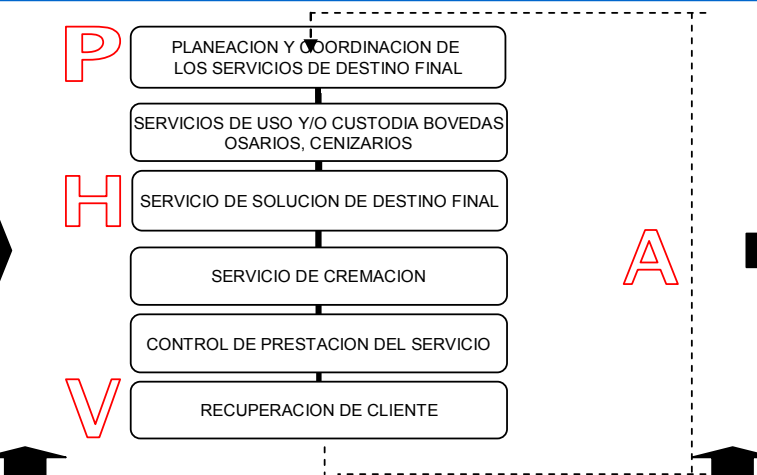
- °Cliente externo
- Mercado
- Competencia

ENTRADA

- Servicios vendidos en prenecesidad
- Mercado Exequial

OBJETIVO: Asegurar la prestación de servicios con altos de niveles de calidad superando la expectativas de los clientes

ALCANCE: Aplica a todos los servicios prestados en Mausoleo La Esperanza- Bucaramanga



C

- Operarios
- Asesores
- Cliente Ex

A

- Procedimi
- para la pre
- Formatos
- ejecución
- procedimie

RECURSOS

Humanos: Personal capacitado para la realización de las tareas

Físicos: Instalaciones Mausoleo

MEDICION DE PROCESOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
Servicios Prestados en prenecesidad	De acuerdo al Presupuesto	No. De serv. Prestados/ No. Serv. Presupuestados	Mensualment
Servicios Prestados en Directo	De acuerdo al Presupuesto		Mensualment
Calidad de La Prestació	cero		



CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION MANTENIMIENTO MAUSOLEO

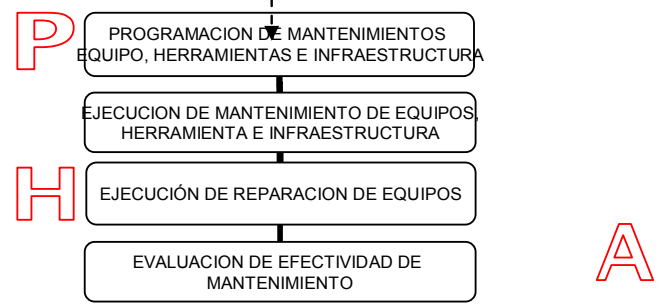
PROVEEDORES

Proceso Gestión de la prestación de Solución de Destino Final
Los usuarios de los equipos y herramientas

OBJETIVO: Mantener los diferentes equipos, herramientas y la infraestructura de la empresa en optimas condiciones.
ALCANCE: Aplica a los equipos, herramientas e infraestructura utilizadas en Mausoleo las Esperanza para la prestación del servicio

ENTRADA

Necesidades de Mantenimiento de herramientas y equipos.
Necesidades de Mantenimiento de la infraestructura
Mal funcionamiento de herramientas y equipos



Proceso Solución

Progra calibra
Progra edificio
Instala presta
Equipo

RECURSOS

Humanos: Personal capacitado para la realización de las tareas
Físicos: Herramientas de reparación
Económicos: presupuesto asignado

MEDICION DE PROCESOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUEN
Horas de para por fallas	10	No. De No conformidades encontradas en las auditorias	Cada audi
Costo de Mantenimiento	\$1.000.000		



CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE LA DOCUMENTACION

PROVEEDORES

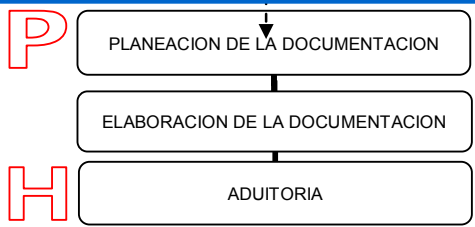
Entidades externas de normalización y la propia organización.
 Clientes externos
 Toda la Sucursal
 La alta dirección de la organización
 Usuarios de los documentos del S.G.C.

OBJETIVO: Definir los pasos para crear y controlar los documentos del sistema de calidad de la empresa con el fin de asegurar que estén completos, sean vigentes y distribuidos en el lugar apropiado

ALCANCE: Aplica a toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad

ENTRADA

Requisitos de la NTC ISO 9001:2000
 Información sobre los documentos existentes



Todo
 Toda
 organ
 Prove

Mana
 Proce
 requ
 ISO9
 Inform
 dese

RECURSOS

Humanos: Personal capacitado para la elaboración de los documentos

MEDICION DE PROCESOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
Conformidad del proceso	0	No. De horas paradas por fallas/_No. Horas programadas maquina	Mensual
		Costo del mantenimiento correctivo externo	Mensual

CARACTERIZACION DEL PROCESO

GESTION DE PERSONAL

PROVEEDORES

- Clientes
- Diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Administradora de Riesgos Profesionales

ENTRADA

- Necesidades del cliente
- Requisición de personal
- Necesidades de capacitación
- Descripción y perfiles del cargo

RECURSOS

- Hardware
- Instalaciones
- Locativas, baños etc.
- Software
- Muebles de oficina

OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad y oportunidad de personal competente, motivado y comprometido para el desarrollo de los diferentes procesos de la Sucursal Mausoleo La Esperanza

ALCANCE: Este proceso aplica a todo el personal de Mausoleo la Esperanza



MEDICION DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUE
Calificación evaluación del desempeño	4.0 mínimo	Calificación promedio de la evaluación de desempeño laboral	Semestral

CARACTERIZACION DEL PROCESO

GESTION DE COMPRAS

PROVEEDORES

- Los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Proveedores externos

ENTRADA

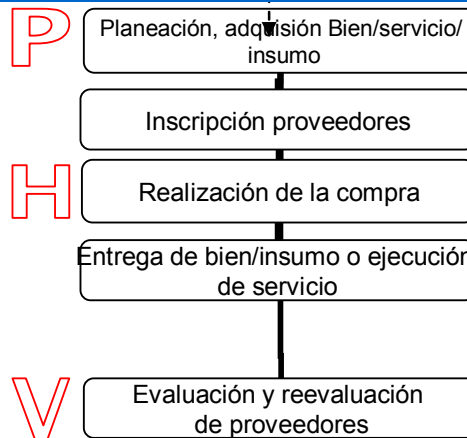
- Requisiciones
- Solicitudes de proveedores
- Ordenes de compra/servicios

RECURSOS

- Hardware
- Instalaciones locativas, oficinas, etc.
- Software
- Muebles de oficina
- Internet

OBJETIVO: Proveer los insumos, bienes y servicios con las características técnicas y de calidad necesarias para el normal funcionamiento de la Sucursal del Mausoleo La Esperanza

ALCANCE: Aplica para la compra de bienes y/o servicios para el proceso mantenimiento mausoleo y el proceso solución destino final



MEDICION DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
Calificación de proveedores	85 puntos	Promedio de las calificaciones de la última evaluación de proveedores	semestral
Quejas por materia prima	0 puntos	No. De quejas o reclamos de los clientes relacionados con los servicios prestados	mensual



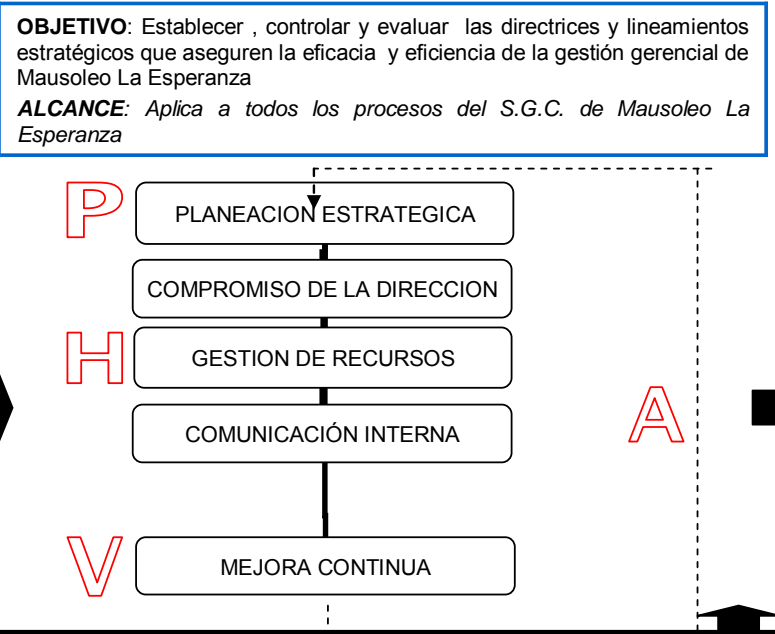
CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION GERENCIAL

PROVEEDORES

- Los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Gerencia

ENTRADA

Necesidad de asegurar el desarrollo y posicionamiento de la organización en el mediano y largo plazo
Necesidad de establecer direccionamiento estratégico



RECURSOS

- Hardware
- Instalaciones locativas, oficinas, etc.
- Software
- Muebles de oficina
- Internet

MEDICION DE PROCESOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA
EFICACIA DEL PLAN ESTRATEGICO	100%	CALIFICACION DE LOS INDICADORES	ANUAL

ANEXO 4

MANUALES

PROCEDIMIENTOS

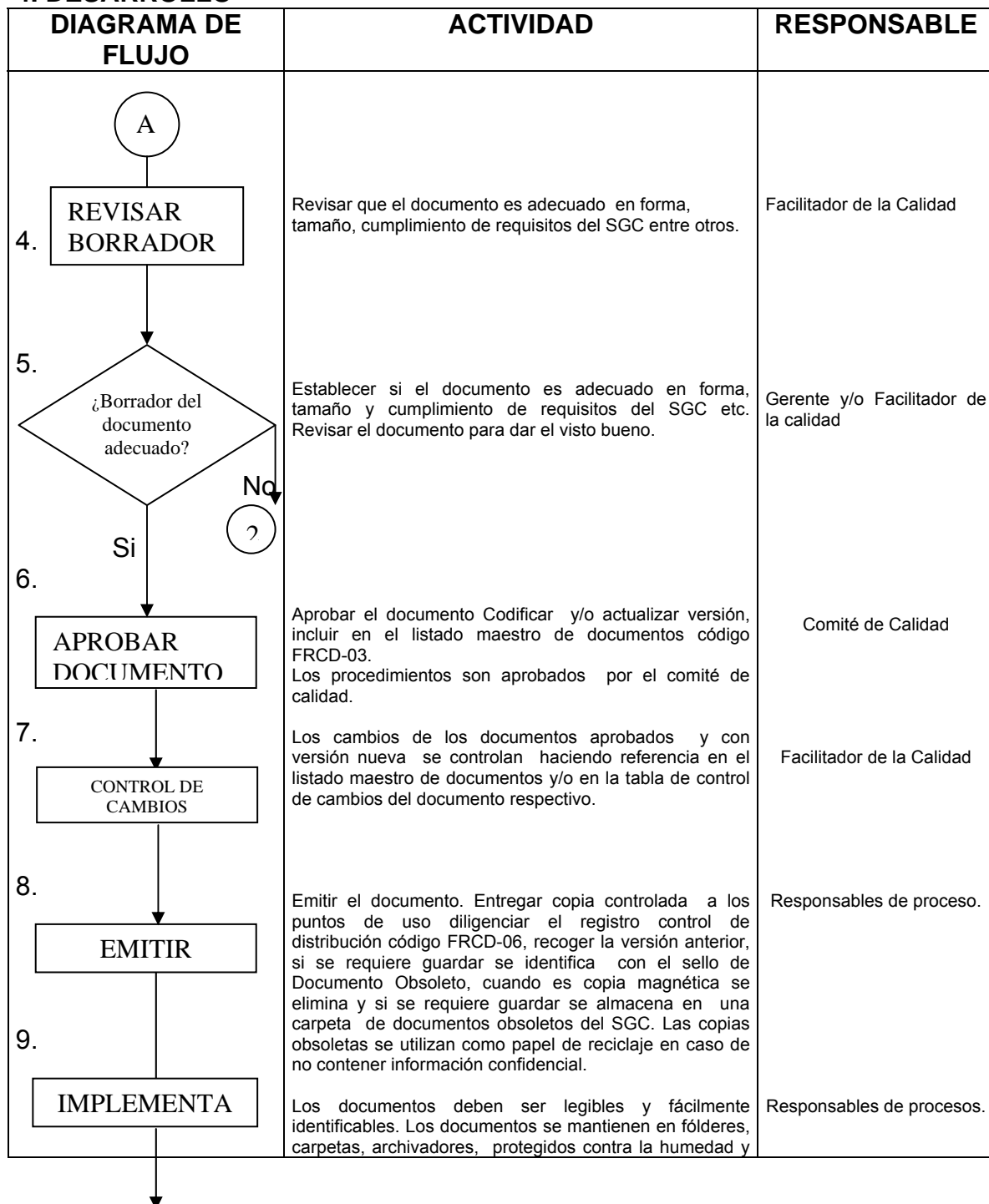
1. **OBJETIVO:** Determinar la metodología para establecer, implementar y mantener la documentación necesaria que proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos, del SGC.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los documentos implementados en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. **DEFINICIONES:**
 - 3.1. INFORMACION: Datos que poseen significado.
 - 3.2. DOCUMENTO: Información y su medio de soporte (el medio de soporte puede ser papel, Magnético, óptico, electrónico, muestra patrón o combinación de estos).
 - 3.3. REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
 - 3.4. ESPECIFICACION: Documento que establece requisitos. (Puede estar relacionada con actividades, productos, servicios).
 - 3.5. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
 - 3.6. MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
 - 3.7. PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> DA[DESARROLLO DE ACTIVIDADES] DA --> D{¿Necesidad de documentar?} D -- No --> S1((1)) D -- Si --> S3((3)) S3 --> EB[ELABORAR BORRADOR] EB --> S2((2)) S2 --> A((A)) A --> EB </pre>	<p>1. Ejecución y desarrollo normal de las actividades de la organización.</p> <p>2. Es necesario evidenciar y controlar las actividades desarrolladas, se requiere documentar?</p> <p>3. Elaborar el borrador del documento. Diligenciar el formato solicitud y/o modificación de documentos código FGD-001. Remítase al instructivo para elaborar documentos del SGC código IGD-001</p>	<p>Todo el personal</p> <p>Personal que identifica la necesidad y/o Facilitador de la calidad</p>
Elaborado por:	Revisado por:	Copia Controlada X

<u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	<u>Presidente Comité de</u> <u>Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007	Copia No Controlada	
---	---	------------------------	--

4. DESARROLLO



	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO P-GD-001	VERSION 1.0
		Página 4 de 3	

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

1. **OBJETIVO:** Determinar la metodología para establecer, implementar y mantener los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los registros físicos y/o magnéticos del Sistema de Gestión de Calidad.
3. **DEFINICIONES:**
 - 3.1. **INFORMACIÓN:** Datos que poseen significado.
 - 3.2. **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
 - 3.3. **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
 - 3.4. **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos
 - 3.5. **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
 - 3.6. **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
 - 3.7. **PLAN DE CALIDAD:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> EJECUCION[EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES] EJECUCION --> DILIGENCIAR[DILIGENCIAR FORMATOS] DILIGENCIAR --> A((A)) 1((1)) --> EJECUCION </pre>	<p>Programa diario de actividades e indicaciones desarrolladas de acuerdo con procedimientos establecidos.</p> <p>Diligenciar los formatos establecidos para el control de las actividades de cada proceso. Los registros se identifican por medio del código y/o nombre del documento.</p> <p>Para mantener la legibilidad de los registros que genera el sistema de calidad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciarse en letra clara y en lo posible todos los espacios contenidos en el, de no ser así pasar una línea en cada espacio, manejar siempre con el mismo tipo de letra. • Los registros no deben diligenciarse a lápiz. • Deben permanecer libres de tachones o enmendaduras. • Evitar la adición de casillas para colocar información adicional. • No se deben rayar. • Si es necesario realizar una corrección se utiliza corrector líquido. (letra clara, sin tachones). • Mantener los registros limpios. 	<p>Todo el Personal</p> <p>Todo el Personal</p>				
<p>Elaborado por: <u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007</p>	<p>Revisado por: <u>Presidente</u> <u>Comité de Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1073 1686 1354 1751">Copia Controlada</td> <td data-bbox="1354 1686 1403 1751">X</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1073 1751 1354 1866">Copia No Controlada</td> <td data-bbox="1354 1751 1403 1866"></td> </tr> </table>	Copia Controlada	X	Copia No Controlada	
Copia Controlada	X					
Copia No Controlada						

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD A((A)) --> D3{3. Registro diligenciado adecuadamente?} D3 -- No --> C1((1)) D3 -- Si --> D4{4. Registro Obsoleto?} D4 -- Si --> C3((3)) D4 -- No --> R5[5. Archivar] R5 --> F([FIN]) </pre>	<p>Revisar que el registro sea legible, ordenado, y este diligenciado completamente. Si el registro no está bien diligenciado se hace la corrección si lo permite, en otro caso se cambia el registro inicial.</p> <p>Para conservar los registros de calidad se utilizan lugares secos, libres de humedad y se guardan en archivadores o escritorios.</p> <p>Para preservar los registros se deben tener en cuenta los siguientes aspectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardarlos en las carpetas o folders el mismo día que se generan. • Se debe generar back up de los registros magnéticos y de los PC en CD, los cuales son almacenados fuera de la oficina como copia de seguridad. Se realiza mensualmente de toda la información relacionada. 	<p>Todo el Personal</p> <p>Todo el Personal</p> <p>TODOS EL PERSONAL</p>

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	EMISIÓN INICIAL

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	RETENCION ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO CENTRAL

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9000: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

 <p>LA ESPERANZA Mausoleo El cementerio de HOY</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	CODIGO P-GC-002	VERSION 1.0
Página 4 de 3			

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CODIGO P-GC-004	VERSION 1.0
		Página 1 de 4	

1. **OBJETIVO:** Establecer la metodología a seguir para planificar y ejecutar auditorias internas así como para realizar seguimiento y determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de Mausoleo La Esperanza

3. DEFINICIONES:

3.1. AUDITORIA DE CALIDAD: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria (políticas, procedimientos ó requisitos).

3.2. AUDITADO: Persona responsable de la auditoria de calidad, representante de la Organización que es auditada.

3.3. AUDITOR DE CALIDAD: Persona calificada designada para dirigir una auditoria de calidad

3.3. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA: Resultado de una auditoria.

3.4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA: Resultado de una auditoria alcanzado por el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoria.

3.5. EVIDENCIA OBJETIVA: Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo y otros medios

3.6. PROGRAMA DE AUDITORIA: Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito especificado.

3.7. CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

3.8. ALCANCE DE LA AUDITORIA: Extensión y límites en una auditoría. El alcance generalmente incluye una descripción de la ubicación física, las unidades de la organización, las actividades y procesos así como el periodo de tiempo cubierto.

3.9. EQUIPO AUDITOR:

Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoria. Una o más personas del equipo auditor generalmente son auditores calificados y uno de ellos se designa como jefe del equipo auditor. El equipo auditor puede igualmente incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos, Observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actuaran como parte del mismo.

3.10. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. Puede clasificarse como:

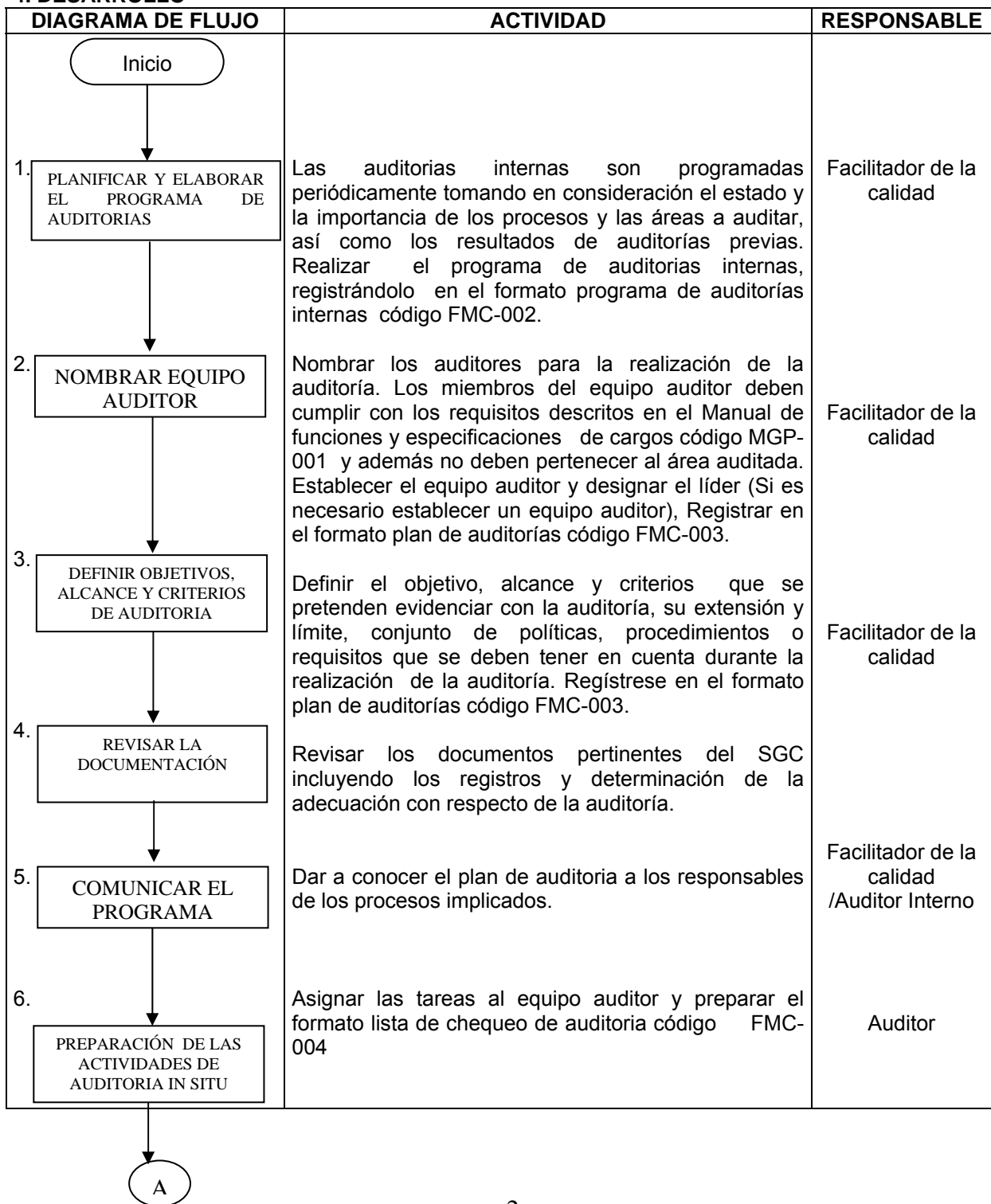
Mayor: Incumplimiento y/o ausencia total de un requisito de la norma.

Menor: Incumplimiento parcial de un requisito.

Elaborado por:	Revisado por:	Copia Controlada	X
----------------	---------------	------------------	---

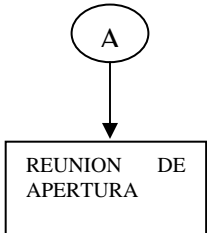
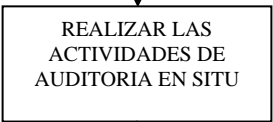

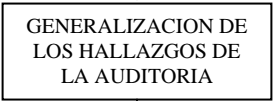
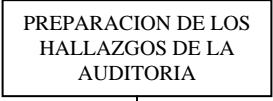
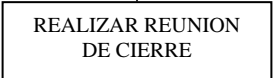
<u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	<u>Presidente Comité de Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007	Copia No Controlada	
---	---	---------------------	--

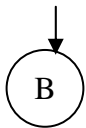
4. DESARROLLO



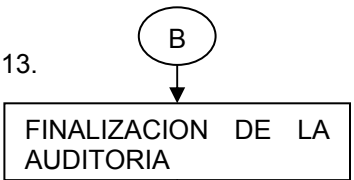
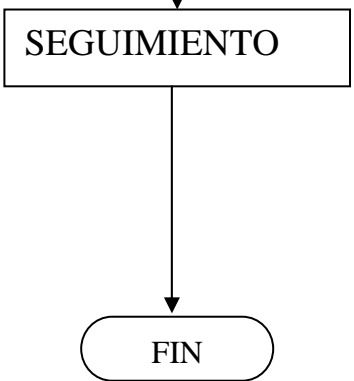
		Auditor
--	--	---------

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>7.</p> 	<p>Realizar la reunión de apertura con los responsables de los procesos a ser auditados; Exponer el propósito: Confirmar el plan de auditoría; Hacer un breve resumen de cómo se llevará a cabo las actividades de auditoría; Confirmar canales de comunicación; se hacen cambios y/o ajustes al tiempo programado de ser necesario.</p>	Auditor
<p>8.</p> 	<p>Ejecutar la auditoría guiándose por la lista de chequeo de auditorias código FMC-004, tomar notas claras y relevantes. Para el caso de haber auditores internos en formación estos pueden acompañar al equipo auditor sin formar parte del mismo, estos no deben influir ni interferir en la realización de la auditoría.</p>	Auditor
<p>9.</p> 	<p>Durante la auditoría, se debe recopilar mediante un muestreo apropiado y verificarse, la información pertinente para los objetivos, el alcance y criterios de la misma. Solo la información que es verificada puede constituir evidencia de la auditoría.</p>	Auditor
<p>10.</p> 	<p>Evaluar las evidencias encontradas frente a los criterios de la auditoría para generar los hallazgos de la auditoría. El auditor da a conocer los hallazgos, diligencia las observaciones, oportunidades de mejora en el formato reporte de auditoría código FMC-005 junto con el formato Solicitud de acciones correctivas preventivas código FMC-003.</p>	Auditor
<p>11.</p> 	<p>El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para: Revisar los hallazgos de la auditoría; Acordar las conclusiones de la auditoría; Comentar el seguimiento de la auditoría.</p>	Auditor
		

12. 	Realizar la reunión de cierre en donde el auditor líder presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Se debe hacer firmar inmediatamente a los responsables de los procesos el formato Solicitud de acciones correctivas preventivas código FRMC-02. Para el caso de solicitud de acciones correctivas ó acciones preventivas.	Auditor
--	--	---------

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
13. 	La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditorías se hayan realizado, el informe de la auditoría aprobado haya sido distribuido y se asegure de que los hallazgos de auditoría se implementan, los documentos generados en la auditoría se deben conservar, es responsabilidad del Ing de SGC su adecuado archivo y seguimiento.	Auditor
14. 	El responsable del proceso debe asegurarse de que se toman las acciones generadas del resultado de la auditoria sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades y sus causas remítase al procedimiento para control de acciones correctivas código PRGC-004 y procedimiento para control de acciones preventivas código PGC-003 según el grado de incidencia sobre el SGC de los hallazgos encontrados se puede realizar un ajuste al programa de auditorías internas.	Responsable de cada proceso

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	EMISIÓN INICIAL

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CODIGO P-GC-004	VERSION 1.0
		Página 5 de 4	

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO
	Programa de auditorias internas
	Plan de auditorias
	Lista de chequeo auditorias
	Reporte de auditoria
	Solicitud de acciones correctivas y preventivas

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 19011: 2000. Directrices para la ejecución de auditorias en sistemas de ambiental y gestión de calidad.

	PROCEDIMIENTO CONTROL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO P-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 3	

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para identificar, controlar y asignar los responsables en el tratamiento del servicio no conforme, generados en el proceso de prestación de servicio en Mausoleo La Esperanza

ALCANCE

Este documento rige a partir de la fecha de publicación y aplica a todos los procesos misionales establecidos en el sistema de gestión de la calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 No Conformidad

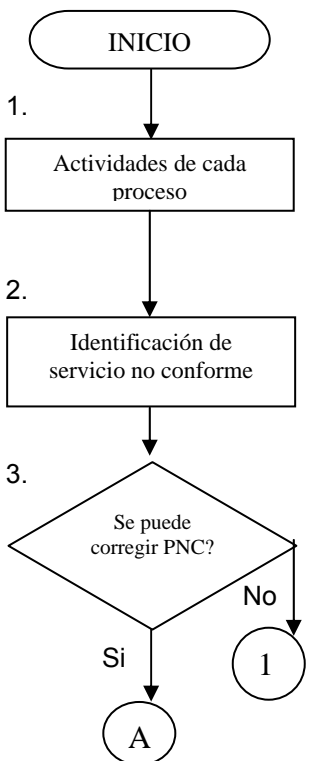
El no cumplimiento de un requisito especificado. La definición aplica a la desviación o a la ausencia de una o varias características relativas a la calidad, incluyendo la seguridad de funcionamiento, o uno o varios elementos del sistema de calidad en relación con los requisitos especificados.

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

3.3 Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.4 Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

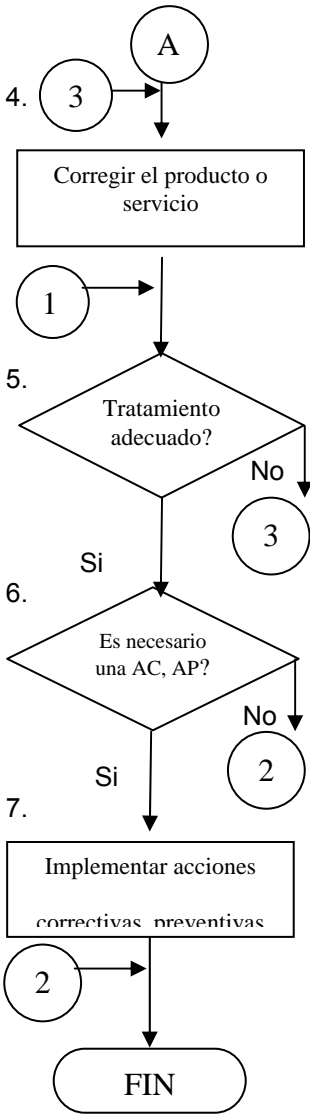
4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Se realizan las actividades correspondientes al desarrollo de cada proceso aplicando los controles definidos en cada uno de los procedimientos de los procesos.</p> <p>Se hace la revisión de las actividades de cada proceso y se identifica el servicio no conforme por la persona responsable y se registra en el formato. Control de servicio no conforme código FMC-003.</p> <p>Se puede corregir el producto y/o servicio no conforme?</p>	<p>Todo el Personal</p> <p>Responsable de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p>
Elaborado por:	Revisado por:	Copia Controlada x

	PROCEDIMIENTO CONTROL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO P-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 3	

<u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	<u>Presidente Comité de</u> <u>Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007	Copia No Controlada	
---	---	---------------------	--

4, DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Start((A)) --> Step4[4. Corregir el producto o servicio] Step4 --> Step5{5. Tratamiento adecuado?} Step5 -- No --> Step4 Step5 -- Si --> Step6{6. Es necesario una AC, AP?} Step6 -- No --> Step4 Step6 -- Si --> Step7[7. Implementar acciones correctivas preventivas] Step7 --> End([FIN]) </pre>	<p>Determinar las actividades y acciones a tomar para corregir el servicio no conforme Definir los métodos para corregir el producto o servicio no conforme registrar tratamiento en el registro FMC-04, indicar el criterio según evaluación del servicio no conforme.</p> <p>El responsable verifica que el producto y/o servicio fue adecuado y garantiza el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Determinar si se requiere acción correctiva ó acción preventiva, registrar en el formato control de servicio no conforme código FGC-004?</p> <p>Se toman acciones correctivas ó preventivas siguiendo el procedimiento control de Acciones Correctivas código PGC-001 y/o control de acciones preventivas código PGC-003.</p>	<p>Responsables de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p>

NOTA:

El personal que labora en la empresa reporta a su jefe inmediato cualquier anomalía encontrada en la realización de los trabajos, en los materiales y equipos que no se encuentren dentro de las especificaciones establecidas.

	PROCEDIMIENTO CONTROL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO P-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 3 de 3	

Cuando el producto no conforme es detectado después de la entrega por parte del usuario se da el tratamiento de PQR (Compras de material), se establece con el cliente que tratamiento se le va a dar al producto no conforme:

Cuando se identifique un Producto No conforme por incumplimiento en especificación de material, el ingeniero interventor realiza seguimiento a las actividades desarrolladas por el mismo contratista para asegurarse de que no se siguió presentando o se haya presentado en otros trabajos ejecutados con anterioridad.

En el presente procedimiento se describen los parámetros para identificar los productos no conformes, su tratamiento, responsable y registros de dichas actividades.

Los productos suministrados, materiales y equipos recibidos en obras son inspeccionados y controlados con el fin de asegurar la conformidad del producto. Los materiales o productos que incumplan con las especificaciones, son devueltos. Y se consignan en el registro control de producto no conforme.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	EMISIÓN INICIAL

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO
FRMC-10	Control de servicio no conforme
FRMC-11	Plan de mejoramiento individual

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

Procedimiento control de acciones correctivas PRMC-01

Procedimientos control de acciones preventivas PRMC-02

	PROCEDIMIENTO CONTROL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO P-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 4 de 3	

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 3	

- 1. OBJETIVO:** Establecer la metodología que permita la identificación, control y seguimiento de las acciones preventivas, necesarias para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los procesos, desde la identificación de no conformidades potenciales hasta la eliminación de sus causas a través de acciones preventivas.

3. DEFINICIONES:

3.1. ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

3.2 CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación indeseada.

3.3, ACCION PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.3.1 Puede haber más de una causa para una potencial no conformidad.

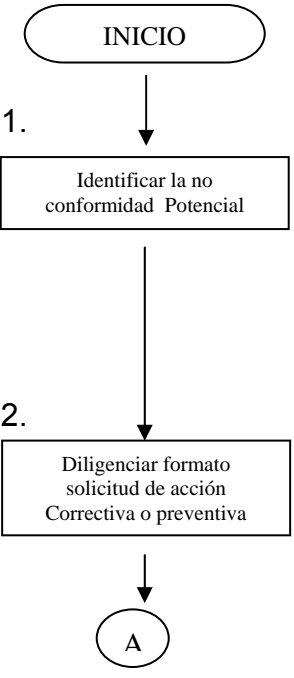
3.3.2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

3.4. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

3.5. ACCIÓN DE MEJORA: Actividad propuesta para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

3.6 RIESGO: Toda posibilidad de ocurrencia de toda situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de los objetivos

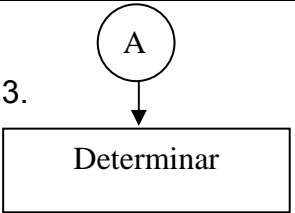
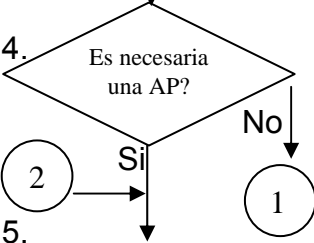
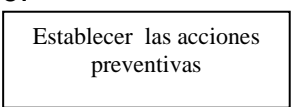
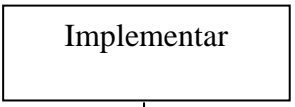
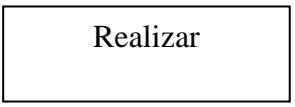
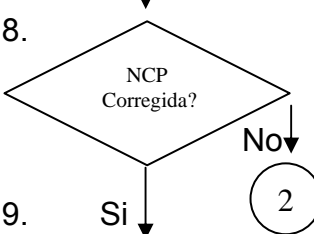
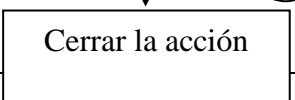
4. DESARROLLO

AGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Identificar la no conformidad potencial: Las no conformidades potenciales se encuentran identificadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas y reclamos presentados por los usuarios, Sugerencias de los usuarios. • Los informes de auditoria interna o externa realizadas al sistema de gestión de la calidad. • Los procesos del sistema de gestión de la calidad. • Los informes de la revisión por la dirección • Los resultados del análisis de datos • Los resultados de las mediciones de la satisfacción de los clientes y/o usuarios. • Los registros pertinentes del sistema de gestión de la calidad. • Las mediciones de los procesos • Dificultades presentadas con los proveedores. <p>Diligenciar el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001 (Descripción, Fecha, Nombre de quien lo solicita y firma del responsable del proceso). Describiendo claramente el riesgo existente o la no conformidad potencial presentada.</p>	<p>Todo el Personal</p> <p>Responsable de los procesos</p>
Elaborado por:	Revisado por:	Copia Controlada
		X

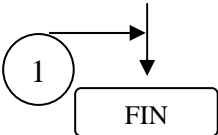
	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 3	

<u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	<u>Presidente Comité de</u> <u>Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007	Copia No Controlada
---	---	---------------------

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>3.</p>  <p>4.</p>  <p>5.</p>  <p>6.</p>  <p>7.</p>  <p>8.</p>  <p>9.</p> 	<p>Determinar y establecer las causas de la no conformidad potencial, remítase al formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001. (Se utilizan herramientas como la tormenta de ideas, diagrama causa-efecto, espina de pescado).</p> <p>Evaluar el impacto (medir y cuantificar los posibles daños y consecuencias que se pueden generar), la conveniencia de implementar una acción preventiva.</p> <p>Determinar las acciones preventivas necesarias para eliminar la no conformidad potencial o las situaciones indeseables Registrar las acciones en el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-01.</p> <p>Implementar las acciones preventivas registradas en el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001. Para dar solución a la no conformidad potencial, para ello se establece un responsable y se define un periodo para implementación.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones preventivas tomadas, para comprobar que se elimino la No Conformidad potencial. Remítase al formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001.</p> <p>Verificar si la no conformidad potencial ha sido eliminada o si, de lo contrario es necesario implementar otras acciones hasta eliminarla.</p> <p>Cuando se verifica que la acción establecida fue efectiva</p>	<p>Todo el Personal</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Facilitador de la calidad /Auditor interno</p> <p>Facilitador de la calidad /Auditor interno</p> <p>Facilitador de la calidad</p>

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 3 de 3	

	se cierra la acción quedando de evidencia la firma del auditor interno y la fecha.	/Auditor interno
---	--	------------------

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	EMISIÓN INICIAL

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO
FMC-001	Solicitud de acciones correctivas o preventivas

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9000: 2005. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 4 de 3	

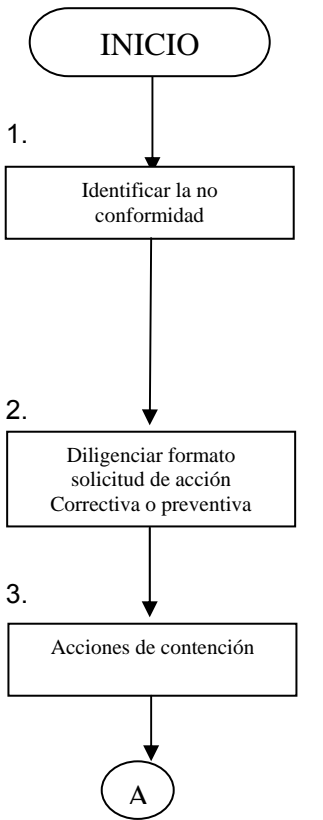
	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 3	

- 1. OBJETIVO:** Establecer la metodología que permita la identificación, control y seguimiento de las acciones correctivas, necesarias para eliminar la causa de no conformidades reales evitando que vuelvan a presentarse.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los procesos, desde la identificación de no conformidades reales hasta la eliminación de sus causas a través de acciones correctivas.

3. DEFINICIONES:

- 3.1. **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- 3.2. **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación indeseada.
- 3.3. **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable, con el fin de que no vuelva a producirse.
- 3.4. **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla los requisitos.
- 3.5. **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- 3.6. **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
acompañada cuando sea apropiada por medición, ensayo/ prueba o comparación con patrones.
- 3.7. **ACCIÓN DE MEJORA:** Actividad propuesta para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

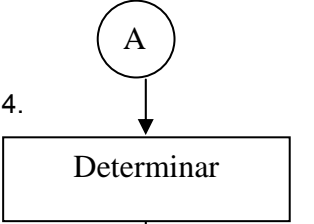
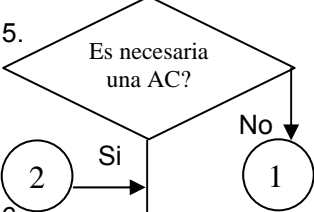
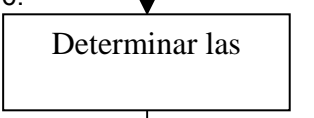
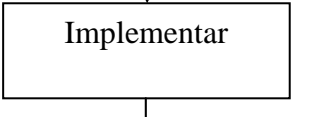
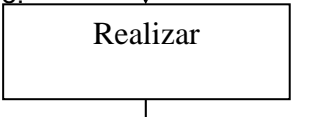
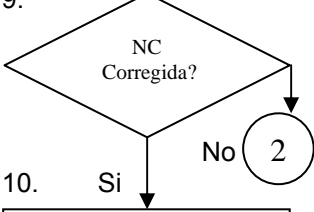
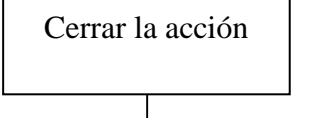
4. DESARROLLO

AGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Identificar la no conformidad: Las no conformidades reales se encuentran identificadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas y reclamos presentados por los usuarios. • Los informes de auditoria interna o externa realizadas al sistema de gestión de la calidad. • Los procesos del sistema de gestión de la calidad. • Los informes de la revisión por la dirección • Los resultados del análisis de datos • Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente. • Los registros pertinentes del sistema de gestión de la calidad. • Las mediciones de los procesos. • Dificultades presentadas con los proveedores. <p>Diligenciar el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FRMC-02 (Descripción, Fecha, Nombre de quien lo solicita y firma del responsable del proceso).</p> <p>Registrar las acciones de contención realizadas para mitigar las acciones correctivas.</p>	<p>Todo el Personal</p> <p>Responsable de los procesos</p> <p>Responsable de los procesos</p>
Elaborado por:	Revisado por:	Copia Controlada
		X

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 3	

<u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	<u>Presidente Comité de Calidad</u> Fecha: Octubre de 2007	Copia No Controlada	
---	---	---------------------	--

4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>4.</p> 	<p>Determinar las causas de la no conformidad remitase al formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001. (Se utilizan herramientas como la tormenta de ideas, diagrama causa-efecto ò espina de pescado).</p>	<p>Todo el Personal</p>
<p>5.</p> 	<p>Evaluar la conveniencia de implementar una acción correctiva, tener en cuenta (altos costos de implementar las acciones, impacto alto en los usuarios,).</p>	<p>Responsables de los procesos</p>
<p>6.</p> 	<p>Determinar las acciones correctivas necesarias para eliminar la no conformidad presentada o las situaciones indeseables. Registrar las acciones en el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001.</p>	<p>Responsables de los procesos</p>
<p>7.</p> 	<p>Implementar Las acciones correctivas registradas en el formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001. Para dar solución a la no conformidad que se presenta, para ello se establece un responsable y se define un periodo para implementación.</p>	<p>Responsables de los procesos</p>
<p>8.</p> 	<p>Realizar y registrar seguimiento a las acciones correctivas tomadas para comprobar que se elimino la No Conformidad. Remítase al formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas código FMC-001.</p>	<p>Auditor internos y/o Ing SGC</p>
<p>9.</p> 	<p>Verificar la eficacia de la acción (Si la no conformidad no se ha vuelto a presentar) si la no conformidad ha sido corregida o si, de lo contrario es necesario implementar otras acciones hasta eliminar la No conformidad.</p>	<p>Auditor internos y/o Facilitador de la calidad</p>
<p>10.</p> 	<p>Quando se verifica que la acción establecida fue efectiva se cierra la acción quedando de evidencia la firma del auditor interno y la fecha, de esta manera se previenen recurrencias.</p>	<p>Auditor internos y/o Facilitador de la calidad</p>

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 3 de 3	



5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	EMISIÓN INICIAL

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO
FMC-001	Solicitud de acciones correctivas o preventivas

7. REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
NTC-ISO 9000: 2005. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

	PROCEDIMIENTO CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO P-GC-002	VERSIÓN 1.0
		Página 4 de 3	

ANEXO 5

MANUALES DE

FUNCIONES

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Administrador
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Gerente
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y siempre que las circunstancias así lo requieran.

II. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Velar y Responder por la Excelente prestación de los servicios, así mismo por establecer buenas relaciones con el sector funerario en busca de aumentar el número de los mismos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FRECUENCIA

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Programar, junto con el coordinador de servicios las actividades y turnos que deben realizar los operarios.	Diaria
2. Controlar y aprobar las horas extras necesarias para el funcionamiento de calidad en el Mausoleo	Diaria
3. Exigir el cumplimiento de los subalternos, mediante la revisión de cada una de sus labores.	Diaria
4. Velar por el cumplimiento del programa de gestión de residuos como una manera de mantener la conservación del medio ambiente.	Semanal
5. Generar los ingresos necesarios para sostener la operación, siguiendo las políticas de la compañía.	Diaria
6. Realizar las negociaciones con los proveedores tanto de insumos como de mantenimiento para maquinaria y equipos.	Semanal
7. Visitar las funerarias de Bucaramanga y el área metropolitana para promocionar nuestra excelente calidad en el servicio.	Semanal
8. Coordinar junto con mercadeo, la logística necesaria para la realización de actividades y eventos en el Mausoleo.	Semanal

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Administrador
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Gerente
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y siempre que las circunstancias así lo requieran.
9. Dar apoyo a la Gerencia en el proceso de inducción de asesores nuevos mediante la ejecución de diversas capacitaciones.	Semanal
10. Entregar los informes a contabilidad y gerencia con todos los movimientos efectuados.	Mensual
11. Realizar inventarios de todos los objetos a la venta y de los materiales que se incluyen en los costos de los servicios (papelería y consumos de cafetería).	Mensual
12. Visitar las funerarias de otros municipios (San Gil, Socorro, Barrancabermeja) con el objetivo de penetrar otros mercados.	Bimensual
13. Controlar la elaboración de lápidas de bóvedas, osarios y cenizarios	Incierta periodicidad
14. Manejar caja menor y recibos de cuotas en caso de no estar la asistente, cuando los clientes se acercan a pagar alguna cuota, misa o servicio de luz.	Incierta periodicidad
15. Asesorar al cliente en la solución de sus problemas, suministrando la información necesaria, asistiéndolo en el Mausoleo y en todos los pasos necesarios para el suministro del servicio	Incierta periodicidad
16. Planificar y preparar el plan de mercadeo de su área de acuerdo a las indicaciones de la Gerencia General	Anual
17. Implementar las estrategias necesarias que conlleven al posicionamiento y recordación del Mausoleo	Diaria
18. Supervisar las obras civiles que se ejecuten, bajo la dirección de la gerencia general	Incierta periodicidad
19. Control y seguimiento al cumplimiento de los requisitos de ley y los	Incierta

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Administrador	
Departamento	Parque	
Denominación del superior inmediato	Gerente	
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y siempre que las circunstancias así lo requieran.	
	procedimientos para la realización de Inhumaciones, Exhumaciones y Cremaciones.	periodicidad
20.	Para los negocios en pre-necesidad, confirmar con el Dpto de servicio al cliente el estado de la cuenta, efectuar nota crédito y concretar el pagaré, solicitar al cliente los documentos, explicarle sus derechos y obligaciones	Incierta periodicidad
21.	Programar mantenimiento de instalaciones de acuerdo a instrucciones de la Gerencia General	Incierta periodicidad
22.	Canalizar quejas, recomendaciones y sugerencias de los clientes con el fin de mantener la Calidad de Servicio Extraordinario	Diaria
23.	Estar presente durante todo el protocolo de cada uno de los servicios que se presenten en Mausoleo La Esperanza.	Incierta periodicidad

IV. EDUCACION

El nivel de educación requerido para este puesto de trabajo demanda un profesional integral, con bases sólidas en la administración y manejo de personal.

V. EXPERIENCIA


La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de uno a tres años en cargos administrativos que impliquen manejo de personal. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es mínimo 6 meses.

VI. HABILIDADES O DESTREZAS

El desempeño de este cargo exige tener habilidades sociales, empatía y proactividad.

VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS

	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Denominación	Administrador
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Gerente
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y siempre que las circunstancias así lo requieran.
Básicamente se utiliza el teléfono y en algunas ocasiones el computador.	
VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO	
Continuamente se mantiene contacto con el cliente, tanto en la recepción de servicios como en las eucaristías o ante cualquier inquietud e información que el cliente requiera. Así mismo, con proveedores y con el cliente interno.	
	_____ Aprobado:

	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Denominación	Coordinador de servicios
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	7:30 12:00 a.m. – 2:00 a 5:30 p.m.
II. OBJETO GENERAL DEL CARGO	
Coordinar las labores del personal operativo, evaluando la prioridad de los trabajos, la realización de los mismos y en caso de la ausencia del administrador, autorizar y tomar las decisiones dentro de la	

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Coordinador de servicios
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	7:30 12:00 a.m. – 2:00 a 5:30 p.m.

competencia de su cargo.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FRECUENCIA

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Supervisar la correcta realización de las tareas asignadas al personal operativo de acuerdo al plan de trabajo establecido.	Diaria
2. Asignar el trabajo al personal operativo	Diaria
3. Chequear los equipos como: la subestación eléctrica, los equipos de bombeo y presión de agua, el sistema de ventilación de bóvedas y el equipo de riego para realizar los ajustes necesarios en el momento oportuno.	Diaria
4. Realizar el respectivo mantenimiento al horno crematorio de acuerdo a la cantidad de servicios que lleguen.	Semanal
5. Efectuar el mantenimiento al equipo de medición de gases expulsados en el proceso de cremación.	Semanal
6. Hacer mantenimiento del cremulador de acuerdo a las instrucciones preestablecidas.	Semanal
7. Solucionar los inconvenientes con la parte eléctrica, en las bóvedas, cenizarios u osarios.	Semanal
8. Hacer mantenimiento a las herramientas que se utilizan.	Semanal
9. Organizar la bodega.	Semanal
10. Hacer inventario del trapiche y reportar cualquier inconsistencia.	Mensual
11. Recibir el tanqueo de la empresa GASAN mediante el procedimiento adecuado.	Trimestral
12. Fumigar el edificio y sus alrededores para asegurar el mantenimiento	Trimestral

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Coordinador de servicios
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	7:30 12:00 a.m. – 2:00 a 5:30 p.m.

adecuado de las instalaciones.

13. Mantenimiento general de los paneles de control y grifería de los baños públicos	Trimestral
14. Capacitar al personal en las labores técnicas y manejo de equipos	Diaria
15. Revisar y recibir a satisfacción los trabajos de mantenimiento que realizan otras empresas.	Semanal
16. Servir de apoyo en los servicios cuando alguno de los operarios no esté presente en el edificio o estén descansando.	Esporádica
17. Atender al personal de las funerarias y al cliente interno	Diaria
18. Apoyar a la administración en ausencia de la misma, solucionando inconvenientes en la prestación de los servicios proporcionando una correcta información.	Esporádica
19. Estar pendiente de todos los servicios que se prestan dentro del edificio.	Diaria

IV. EDUCACION

El nivel de educación requerido para este puesto de trabajo es educación media.

V. EXPERIENCIA

La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de uno a tres años. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es aproximadamente 6 meses.

VI. HABILIDADES O DESTREZAS

La habilidad requerida para el desempeño de este puesto de trabajo es un buen manejo de las máquinas, seguimiento de personal y un excelente servicio al cliente.

VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS



MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Coordinador de servicios
Departamento	Parque
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	7:30 12:00 a.m. – 2:00 a 5:30 p.m.

Las máquinas o equipos utilizados frecuentemente en este puesto de trabajo son el elevador, los equipos de bombeo, el taladro, el cautín, la cortadora, el esmeril, la pulidora, la planta eléctrica y el horno crematorio.

VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO

En los servicios, ofrecer al cliente la verificación del inicio del proceso de cremación y la asignación del personal para la prestación del respectivo servicio. En la operación diaria, es muy importante su contacto con las empresas prestadoras de mantenimiento, los proveedores y el cliente interno.

Aprobado:

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Secretaria
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.

II. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Apoyar a la administración, con funciones de recepción y permanente atención a clientes, incluso domingos y festivos. Siempre se debe suministrar información y resolver una inquietud al cliente.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FRECUENCIA

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Manejar los programas diseñados para la empresa en: ventas, servicio al cliente y recepción.	Diaria
2. Ingresar las recepciones que se presenten en el sistema bien sea por servicios de cremación, adecuación y otros.	Diaria
3. Recibir los ingresos de dinero de las cuotas por luz, cuotas vencidas, misas, elementos entre otras.	Diaria
4. Elaborar certificados de cremación, entrega de cenizas, rotulo de cenizas, y sobres de los respectivos certificados a los familiares. Cada vez que se notifica del servicio.	Diaria
5. Recibir las llamadas y atenciones de cada uno de los clientes en cuanto al servicio, quejas y/o reclamos y reportar anomalías y casos específicos al jefe inmediato.	Diaria

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Secretaria	
Departamento	Mausoleo	
Denominación del superior inmediato	Administrador	
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.	
6.	Llevar el control y avisar a tiempo las misas o rituales al Capellán asignado que en su momento se necesiten.	Diaria
7.	Controlar el sonido ambiental del Edificio.	Diaria
8.	Elaborar recibos, facturas y planillas por los servicios que se prestan.	Diaria
9.	Estar pendiente de las peticiones que se puedan presentar en su momento en cada servicio, con los clientes.	Diaria
10.	En caso de no estar presente el asesor, atender y dar la información necesaria a las personas que llegan a conocer el edificio y los servicios que se prestan.	Diaria
11.	Entregar al cliente o funeraria las cenizas respectivas, y hacer firmar por ellos la papelería correspondiente.	Diaria
12.	Manejar la caja menor de acuerdo a las instrucciones dadas por el jefe inmediato.	Diaria
13.	Realizar manualmente un control de recibos y facturas impresas para el informe de fin de mes.	Diaria
14.	Controlar la entrega de los tiquetes de taxi a los asesores.	Diaria
15.	Llevar un control del vencimiento de luz por sector y años y envíos de correspondencia para que la familia se acerque a cancelar dicho servicio.	Mensual
16.	Coordinar con mercadeo las misas de aniversario y de mes, y corroborar las direcciones y teléfonos de las mismas para enviar las invitaciones.	Semanal
17.	Elaborar inventarios y reportar inconsistencias de manera oportuna.	Mensual
18.	Llevar el control de la documentación que deben traer las funerarias o los clientes para la prestación de los servicios.	Esporádica
19.	Solicitar a las funcionarias los datos para la prestación de los servicios.	Esporádica

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Secretaria
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Administrador
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.
20. Programar las eucaristías que solicitan los clientes.	Esporádica

IV. EDUCACION

El nivel de educación requerido para este puesto de trabajo es educación media con énfasis en comercio.

V. EXPERIENCIA

La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de uno a tres años en cargos similares que impliquen atención directa al cliente. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es mínimo 2 meses.

VI. HABILIDADES O DESTREZAS

La habilidad requerida para el desempeño de este puesto de trabajo básicamente son las buenas relaciones interpersonales y el manejo de sistemas.

VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS

Continuamente se utiliza el computador y los equipos de sonido.

VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO

Esta 100% responsable de atender al cliente en cuanto a recibo de dineros, consultas de fallecidos y ubicaciones, atender los teléfonos al cliente interno.

Aprobado: _____

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Operario
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.

II. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Realizar las labores de mantenimiento del edificio y de la recepción de los servicios, así mismo de los procesos de cremación e inhumación.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FRECUENCIA

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Adecuación de nichos. (Limpiarlos, tener lista la luz, aplicarle varsol para impedir el ingreso de insectos).	Diaria
2. Mantenimiento de las bóvedas, osarios y cenizarios con el fin de mantener una total pulcritud y orden en el edificio.	Diaria
3. Barrer las vías de acceso al Mausoleo La Esperanza.	Semanal
4. Lavar el baño de personal.	Semanal
5. Hacer aseo del horno crematorio y del cuarto en el que este se encuentra.	Semanal
6. Realizar el aseo del edificio los domingos y festivos que tenga turno.	Quincenal
7. Limpiar los portones y las telarañas que se encuentren en el edificio.	Semanal

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Operario
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.


8. Asear tapas de mármol o vidrio en todos los sectores.	Semanal
9. Limpieza de vidrios exteriores del edificio	Semanal
10. Hacer aseo al trapiche, con el fin de realizar las labores diarias en óptimas condiciones.	Trimestral
11. Servir de apoyo o reemplazo en caso de la ausencia de uno de sus compañeros.	Esporádica
12. Informar al jefe inmediato sobre cualquier anomalía o daño que se presente.	Esporádica
13. Asumir la responsabilidad de alistamiento de la sala de velación para el servicio.	Esporádica
14. Tener una excelente presentación personal para recibir los diferentes servicios que se presenten.	Esporádica
15. Colaborar al Sacerdote en lo posible para que el rito o la misa sean lo más ordenada posible.	Esporádica
16. Recibir los servicios y acompañarlos en los rituales de despedida.	Esporádica
17. Ingresar los cuerpos al horno antes de la cremación.	Esporádica
18. Realizar los procesos de cremación y empaque de las cenizas.	Esporádica
19. Cortar la tapa de asbesto, fumigar, arreglar luz y cuadrar el orillo para que la tapa de asbesto entre bien, y lo demás que se necesite para alistar el servicio de bóveda.	Esporádica

IV. EDUCACION

El nivel de educación de educación requerido para este puesto de trabajo es educación media.

V. EXPERIENCIA

	MANUAL DE FUNCIONES	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
Denominación	Operario	
Departamento	Mausoleo	
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios	
Horario	8:00 a 12:00 a.m. y 2:00 a 6:00 p.m.	
<p>La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de tres meses a un año. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es mínimo 2 meses.</p>		
VI. HABILIDADES O DESTREZAS		
<p>La habilidad requerida para el desempeño de este puesto de trabajo es buena precisión en el manejo de las máquinas y buen servicio al cliente.</p>		
VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS		
<p>Frecuentemente se utilizan el elevador, los taladros y el horno crematorio.</p>		
VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO		
<p>En la recepción de los servicios es importante el contacto con el cliente, brindándole una correcta información.</p>		
	_____ Aprobado:	

	MANUAL DE FUNCIONES	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
Denominación	Seguridad Privada	
Departamento	Mausoleo	
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios	

Horario	6:30 a 5:30 a.m. y 6:30 a 5:30 p.m.
II. OBJETO GENERAL DEL CARGO	
Brindar seguridad al personal y a las instalaciones del Mausoleo, con el objeto de obtener la confianza tanto en las personas que laboran en el edificio como sus visitantes.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Revisar minuciosamente los alrededores de las instalaciones durante a intervalos de tiempo aproximadamente de 10 minutos	Diaria
2. Examinar las instalaciones internas del edificio durante 10 minutos.	Diaria
3. Cumplir a cabalidad el turno asignado, llegando y saliendo en el horario asignado.	Diaria
4. Portar el uniforme en forma organizada, cuidando la excelente presentación personal.	Diaria
5. Acomodar adecuadamente las sillas que se encuentran en las salas de velación antes de dar inicio a la eucaristía o rito de despedida.	Esporádica
6. Informar a su jefe cualquier anomalía presentada durante o fuera de su turno de trabajo.	Esporádica
7. Orientar los vehículos de los clientes y de las personas acompañantes cuando se presentan los servicios para evitar congestiones en la vía que lleva al edificio.	Esporádica
8. Vigilar las escaleras por 45 minutos aproximadamente cuando se presentan los servicios.	Esporádica
IV. EDUCACION	
El nivel de educación de educación requerido para este puesto de trabajo es educación media.	
V. EXPERIENCIA	
La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de uno a tres años. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es mínimo 3 meses.	
VI. HABILIDADES O DESTREZAS	
El puesto de trabajo requiere trato amable y cortés hacia los demás que permita el intercambio de comunicación específica.	
VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS	
El arma de dotación que la empresa de seguridad a la cual pertenece le brinda para el desarrollo de su trabajo.	



MANUAL DE FUNCIONES

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Seguridad Privada
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	6:30 a 5:30 a.m. y 6:30 a 5:30 p.m.

VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO

Continuamente tiene contacto con el cliente interno y con el cliente externo.

Aprobado:

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Jardinero
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	7:00 a 12:00 a.m. y 1:00 a 5:00 p.m.

II. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Mantener el paisaje natural del Mausoleo La Esperanza en las mejores condiciones mediante el adecuado manejo de las herramientas de jardinería asignadas para el buen desempeño de esta labor.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FRECUENCIA

1. Regar las jardineras y árboles de acuerdo a las condiciones climáticas que se presenten durante el día.	Diaria
2. Hacer plateo a todos los árboles.	Diaria
3. Contribuir con la limpieza externa del Mausoleo manteniendo el prado sin hojas secas ni residuos de compost o abono.	Diaria
4. Hacer mantenimiento a las herramientas de trabajo (guadaña, fumigadoras, etc.).	Semanal
5. Desyerbar las jardineras y árboles para evitar el crecimiento de maleza.	Quincenal
6. Quitar la maleza de los alrededores, la parte externa o que da a la autopista.	Quincenal
7. Macanear los prados y alrededores del Mausoleo	Quincenal
8. Fumigar periódicamente las plantas sin las condiciones de plagas, para evitar daños a las mismas.	Mensual
9. Abonar y fertilizar las plantas y árboles.	Mensual
10. Compostar los ramos y demás residuos orgánicos que se producen en el Mausoleo.	Diaria

IV. EDUCACION

El nivel de educación de educación requerido para este puesto de trabajo es la educación media.

V. EXPERIENCIA

La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de tres meses a un año. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es mínimo 2 meses.



MANUAL DE FUNCIONES

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Jardinero
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	7:00 a 12:00 a.m. y 1:00 a 5:00 p.m.

VI. HABILIDADES O DESTREZAS

El puesto de trabajo exige tener habilidades especiales en el manejo de las herramientas utilizadas en el desempeño de las tareas asignadas.

VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS

Continuamente se utilizan las herramientas indicadas para jardinería.

VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO

Básicamente se da un contacto frecuente con el cliente interno.

Aprobado: _____

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Servicios generales
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	7:30 a 12:00 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

II. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Mantener impecable los pisos, baños, cafetería, salas y en general del edificio; igualmente un excelente asistencia a los clientes cuando se presta un servicio: cremación, bóveda, misa, etc.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES
FRECUENCIA

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1. Barrer y trapear el primer y segundo piso.	Diaria
2. Atender a los clientes internos, haciendo un café o sirviéndoles en lo que se les ofrezca.	Diaria
3. Manejar adecuadamente los implementos de la bodega de aseo.	Diaria
4. Sacar las basuras del edificio.	Día por medio
5. Asear el área de sótano, exceptuando baño y área de cremación.	Día por medio
6. Lavar el baño de la oficina incluyendo la limpieza de paredes y pisos.	Semanal
7. Dejar impecables cada uno de los vidrios de la oficina.	Semanal
8. Lavar los ornamentos del sacerdote.	Semanal
9. Lavar los baños de servicio público.	2 veces por semana
10. Limpiar muy bien cada una de las plantas de la parte interna del edificio.	Quincenal
11. Asear las canecas de las basuras para evitar malos olores.	Quincenal
12. Realizar el respectivo pedido de los implementos de aseo.	Mensual
13. Ofrecer agua a las personas cuando vienen a un servicio y estar pendiente de lo que se le ofrezca al cliente	Esporádica

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación	Servicios generales
Departamento	Mausoleo
Denominación del superior inmediato	Coordinador de servicios
Horario	7:30 a 12:00 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

IV. EDUCACION

El nivel de educación de educación requerido para este puesto de trabajo es la educación media.

V. EXPERIENCIA

La experiencia laboral previa para quien empieza en este puesto es de tres meses a un año. El tiempo que tomará el entrenamiento de un nuevo empleado en este puesto de trabajo es por lo menos un mes.

VI. HABILIDADES O DESTREZAS

La habilidad requerida para el desempeño de este puesto de trabajo en cuanto a la organización de la bodega, es la precisión en la realización de las tareas asignadas.

VII. RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS

Con frecuencia se utiliza la máquina de café.

VIII. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS CON EL PÚBLICO

En los servicios debe acercarse a los clientes para ofrecerles agua; estar pendiente de la máquina del café para cualquier eventualidad, cambiar billetes o manejo de la misma. Responder cualquier pregunta que le puedan hacer los clientes.

Aprobado: _____

ANEXO 6


INDICADORES DE

GESTION

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA CALCULO	UNIDADES	FRECUENCIA MEDIDA	RESPONSA MEDID.
GESTION DEL SISTEMA DE CALIDAD	EFICACIA DEL S.G.C.	No. DE OBJETIVOS DE CALIDAD CUMPLIDOS/No. TOTAL DE OBJETIVOS *100	%	ANUAL	COORDINAD CALIDA
	CUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE MEJORA	No. DE ACCIONES IMPLEMENTADAS/ No. DE ACCIONES PROPUESTAS *100	%	SEMESTRAL	COORDINAD CALIDA
	ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA CERRADAS/No. ACCIONES IDENTIFICADAS*100	%	SEMESTRAL	COORDINAD CALIDA
	AUDITORIAS INTERNAS	ACCIONES REALIZADAS SEGÚN AUDITORIAS/ACCIONES PLANTEADAS	%	SEMESTRAL	COORDINAD CALIDA
	PRODUCTO NO CONFORME	No DE PRODUCTOS NO CONFORMES	N	SEMESTRAL	COORDINAD CALIDA
GESTION DE SOLUCION DE DESTINO FINAL	QUEJAS Y RECLAMOS	NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	N	SEMESTRAL	COORDINAD CALIDA
GESTION DE PERSONAL	CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES	CAPACITACIONES PLANEADAS/EJECUTADAS *100	%	ANUAL	GERENC
	EVALUACION EMPLEADOS	PROMEDIO DE LA EVALUACION	%	ANUAL	GERENC
GESTION DE COMPRAS	EVALUACION DE PROVEEDORES	PROMEDIO PROVEEDORES EVALUACION	%	SEMESTRAL	COORDINA ADMINISTRA
GESTION DE MANTENIMIENTO MAUSOLEO	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO	MANTENIMIENTOS EJECUTADOS/ PLANEADOS	%	SEMESTRAL	ADMINISTR MAUSOLEO
GESTION DOCUMENTAL	DOCUMENTOS	No. DOCUMENTOS APROBADOS/ No. ELABORADOS	%	SEMESTRAL	COORDINA CALIDA

ANEXO 7

INSTRUCTIVOS

	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 1 de 6	

1. OBJETIVO.

Brindar los lineamientos necesarios para la elaboración, implementación y mantenimiento de los documentos de Mausoleo La Esperanza de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para todos los documentos implementados en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforma elementos de entrada como resultados (NTC ISO 9000:2000)

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (NTC ISO 9000:2000)

Documento. Información y su medio de soporte. Ejemplo: registros, especificaciones, procedimientos, dibujos, informe, norma, etc. (NTC ISO 9000:2000)

Instructivo. Es un documento que describe con mayor detalle actividades definidas en los procedimientos


Formato. Conjunto de características técnicas y de presentación de un documento

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

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

Flujograma. Es una representación gráfica de los pasos que se deben seguir para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegando a una salida.

4. DESCRIPCION

	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 2 de 6	

Todos los documentos internos del S.G.C. deben tener la siguiente estructura

ENCABEZADO:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO X	VERSION X
		Página X de N	

El encabezado consta del logotipo de Mausoleo La Esperanza, el nombre del documento, el código, su versión y control de páginas.

El código de los documentos se establece de la siguiente manera:


La primera letra corresponde al tipo de documento

- P: Procedimiento
- M: Manual
- F: Formato
- I: Instructivo
- C: Caracterización

La segunda y tercera letra corresponde al tipo de proceso al que pertenece:

- GC: Gestión del Sistema de Calidad
- GC: Gestión Comercial
- SD: Solución de Destino Final
- GP: Gestión de compras
- GM: Gestión Mantenimiento Mausoleo
- GD: Gestión de la Documentación
- GP: Gestión de Personal

Por ultimo se registra el número consecutivo de cada tipo de documento.




	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 3 de 6	


DESCRIPCION Y CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS.




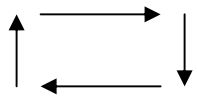
Procedimientos. Los procedimientos que se documenten deberán contener los siguientes ítems:

- **Encabezado.** Descrito en el numeral 4.1
- **Objetivo.** Describe lo que se pretende alcanzar con el procedimiento, el fin del mismo.
- **Alcance.** Campo de aplicación del procedimiento. Especifica el personal, los procesos o las áreas que se relacionan con el documento.
- **Definiciones y Vocabulario.** Descripción de los términos que aparecen en el documento para facilitar la comprensión de los mismos.
- **Descripción de Actividades y Responsabilidades.** Describe cada una de las actividades del proceso junto con los cargos responsables de las mismas.
- **Flujograma.** Representa gráficamente los pasos que se deben seguir para realizar el proceso.

La simbología a utilizar para el flujo grama debe ser:

SIMBOLO	ACTIVIDAD	COMO USAR
	INICIO/ FIN	Abrir o cerrar el flujo grama. Indica terminación proceso Anterior o inicio siguiente.
	ACTIVIDAD	Para nombrar actividades. Indica una actividad específica. Escribir verbo dentro de la actividad.
	DECISIÓN	Para monitorear los puntos principales del proceso. Preguntar si las actividades A o B son correctas.

	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 4 de 6	


	DOCUMENTO	En un punto del proceso se generó un documento.
SIMBOLO	ACTIVIDAD	COMO USAR
	CONECTOR	Indica seccionamiento del flujograma. Hace conexión entre las partes del flujograma
	ALMACENAMIENTO	Documento archivado u objeto almacenado
	LINEA DE FLUJO	Visualiza el itinerario del proceso

- **Documentos y Registros Asociados.** Documentos que se consultan y/o registros que se deben diligenciar al desarrollar las actividades
- **Historial de Cambios.** Registro de la fecha en que se revisó el documento y descripción de las modificaciones al documento.
- **Pie de Página.** Consta de tres partes, la parte de “ELABORADO POR” con el nombre y cargo de quien elaboró el documento y fecha de elaboración, “APROBADO POR” con el nombre y cargo de quien aprobó el documento y fecha de aprobación, copia controlada y copia no controlada las cuales indican si el documento esta controlado por la organización o no.

ELABORADO POR <hr/> Cargo Fecha	APROBADO POR <hr/> Cargo Fecha	Copia Controlada	
		Copia no controlada	

Instructivos o guías. El instructivo o guía es un documento que describe con mayor detalle actividades definidas en los procedimientos; los instructivos o guías que se elaboren deberán contener:

- **Encabezado.** Descrito en el numeral 4.1
- **Objetivo.** Describe lo que se pretende alcanzar con el documento, el fin del mismo.

	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 5 de 6	

- **Alcance.** Campo de aplicación del instructivo o guía.
- **Instrucciones.** Contiene la descripción detallada de las actividades que se deben realizar, así como los responsables de cada una de las mismas.
- **Historial de Cambios.** Registro de la fecha en que se revisó el documento y descripción de las modificaciones al documento.

4.2.3 Formato de Registros.

Un registro es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, para cumplir los objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, al elaborar un registro este debe cumplir con las siguientes características:

- Fácil y rápido de diligenciar.
- Asegurar que suministre cumplimiento de los requisitos de la actividad

Además se deben cumplir los requisitos establecidos para la presentación de los mismos.

4.3 CONTROL DE CAMBIOS.

Establece la versión del documento y los cambios que se han realizado en las anteriores versiones


4.4 CONTROL DE REGISTROS.

Establece los registros que son llevados en el procedimiento o instructivo respectivo.

4.5 REFERENCIAS. Es la parte donde se relacionan otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad que se necesiten en el documento

5 CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO IN-GC-001	VERSIÓN 001
		Página 6 de 6	

6 CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	RETENCION ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO CENTRAL

7 REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

Elaborado por: <u>Jheccy Paola Ortiz</u> <u>Cecilia Rodríguez</u> Autoras del Proyecto Fecha: Octubre de 2007	Revisado por: Fecha:	Copia Controlada	<input checked="" type="checkbox"/>
		Copia No Controlada	<input type="checkbox"/>

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO DE CREMACION MEMORIAL	CODIGO I-GS-001	VERSION 1.0
		Página 1 de 2	

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado herramientas que le permitan aumentar los niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

DATAJARDES: Base de datos de Clientes de Jardines de Esperanza

EXEQUIAS: Servicio conmemorativo del fallecido en presencia de sus restos mortales. Honras Fúnebres.

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida.

4. INSTRUCCIONES:

1. Debe realizar la recepción de la solicitud del cliente, ya sea por vía telefónica o por atención en las oficinas administrativas o de Mausoleo.
2. Identifique el propietario del Servicio de Cremación en la base de Datos de clientes de Mausoleo La Esperanza, para esto solicite el numero de cédula y/o apellidos del posible titular.
3. En el caso de que no aparezca en la base de datos, indague con la persona que solicita el servicio, a nombre de quien podría aparecer este. Si se presenta que no existe ningún familiar con propiedad proceda a ofrecer los servicios de cremación tradicional en directo, teniendo en cuenta Instructivo I-GS-002
4. Una vez identificado el propietario del servicio, verifique el estado actual de la negociación:
 - **Si se encuentra activo:** confirme si el cliente cumple con las políticas de utilización de la empresa. En caso de no ser así informe al cliente la cantidad que debe cancelar, las políticas de financiación y los documentos a diligenciar.
 - **Si se encuentra cancelado:** Solicite al cliente el Título de Propiedad del servicio de cremación y su firma al respaldo de este documento.
5. Recuerde al cliente los beneficios incluidos en el servicio de cremación adquirido.
6. Proceda a registrar en el programa de Recepción la utilización del servicio de cremación, para esto solicite:

DATOS DEL CLIENTE: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección y Teléfono.

DATOS DEL FALLECIDO: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección, Teléfono, fecha de nacimiento, fecha de fallecimiento, causa de la muerte.

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO DE CREMACION MEMORIAL	CODIGO I-GS-001	VERSION 1.0
		Página 2 de 2	

DATOS DEL SERVICIO: Fecha y hora de Cremación; Lugar, fecha y hora de Exequias, Funeraria que atiende el servicio, y destino final de las cenizas.

7. Una vez registrada la recepción, el programa muestra la autorización de utilización y el Acta del servicio de cremación realice su respectiva impresión y firma por parte del cliente.
8. Ofrezca al cliente los servicios adicionales o complementarios que podría necesitar:
 - Servicio de Uso y/o Custodia de Cenizario para el destino final de las cenizas.
 - Servicio de acompañamiento musical en el ritual de despedida.
 - Urna para cenizas
9. Agregue a la recepción de servicios los cargos o consumos que el cliente decida utilizar para su respectiva facturación.
10. Cobre al cliente los dineros correspondientes a los consumos utilizados, regístrelos en el programa recepción y expida el recibo de caja.
11. Una vez registrados todos los consumos o cargos utilizados y los recibos de caja correspondientes, proceda a realizar la facturación.
12. Realice la coordinación de la prestación del servicio teniendo en cuenta Instructivo I-GS-005.
13. Envié a las oficinas administrativas los dineros recaudados y los documentos diligenciados para su respectivo archivo.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENZARIO	CODIGO I-GS-002	VERSION 1.0
	Página 1 de 2		

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado herramientas que le permitan aumentar los niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

DATAJARDES: Base de datos de Clientes de Jardines de Esperanza

EXEQUIAS: Servicio conmemorativo del fallecido en presencia de sus restos mortales. Honras Fúnebres.

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida

LUZ DE MEMORIALIZACION: Servicio mensual prestado a los clientes mediante la lámpara florero ubicada en cada nicho y/o bóveda.

ELEMENTOS DE MEMORIALIZACION: Son elementos tales como imágenes, flores, oraciones y tarjetas entre otros utilizados con el fin de resaltar la memoria de la persona fallecida.

4. INSTRUCCIONES:

14. Debe realizar la recepción de la solicitud del cliente, ya sea por vía telefónica o por atención en las oficinas administrativas o de Mausoleo.
15. Indague acerca del servicio que el cliente desea utilizar: Bóvedas, Osario y/o cenizario.
16. Identifique el propietario del Servicio a utilizar en la base de Datos de clientes de Mausoleo La Esperanza, para esto solicite el numero de cédula y/o apellidos del posible titular.
17. En el caso de que no exista en la base de datos, pregunte con la persona que solicita el servicio, a nombre de quien podría aparecer este. Si se presenta que no existe ningún familiar con propiedad proceda a ofrecer los servicios de Uso y/o Custodia de Bóvedas, osarios y/o cenizarios de necesidad inmediata, teniendo en cuenta Instructivo I-GS-008
18. Una vez identificado el propietario del servicio, verifique el estado actual de la negociación:
 - **Si se encuentra activo:** confirme si el cliente cumple con las políticas de utilización de la empresa. En caso de no ser así informe al cliente la cantidad que debe cancelar, las políticas de financiación y los documentos a diligenciar.
 - **Si se encuentra cancelado:** Solicite al cliente el Titulo de Propiedad del servicio de Uso y/o Custodia y su firma al respaldo de este documento.

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENZARIO	CODIGO I-GS-002	VERSION 1.0
	Página 2 de 2		

19. Recuerde al cliente los beneficios incluidos en el servicio de Uso y/o custodia adquirido y el valor a cancelar por concepto de derechos de utilización.
20. Proceda a registrar en el programa de Recepción la utilización del servicio, para esto solicite:

DATOS DEL CLIENTE: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección y Teléfono.


DATOS DEL FALLECIDO: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección, Teléfono, fecha de nacimiento, fecha de fallecimiento, causa de la muerte.

DATOS DEL SERVICIO: Fecha y hora de Utilización del servicio; Lugar, fecha y hora de Exequias y Funeraria que atiende el servicio.

21. Una vez registrada la recepción, el programa muestra la autorización de utilización para su respectiva impresión y firma por parte del cliente.
22. Ofrezca al cliente los servicios adicionales o complementarios que podría necesitar:
 - Servicio de Luz de Memorialización
 - Elementos de memorialización: Imágenes y/o flores
 - Servicio de acompañamiento musical en el ritual de despedida.
 - Urna para cenizas /o restos
23. Agregue a la recepción de servicios los cargos o consumos que el cliente decida utilizar para su respectiva facturación.
24. Cobrar al cliente los dineros correspondientes a los consumos utilizados y a los derechos de utilización, regístrelos en el programa recepción y expida el recibo de caja.
25. Una vez registrados todos los consumos o cargos utilizados y los recibos de caja correspondientes, proceda a realizar la facturación.
26. Entregue al cliente el reglamento Interno del Mausoleo
27. Realice la coordinación de la prestación del servicio de utilización teniendo en cuenta Instructivo I-GS-006 en caso de tratarse de una Bóveda o refiérase al instructivo I-GS-007 si fuese cenizario u osario.
28. Envíe a las oficinas administrativas los dineros recaudados y los documentos diligenciados para su respectivo archivo.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENIZARIO EN NECESIDAD INMEDIATA	CODIGO I-GS-004	VERSION 1.0
		Página 1 de 2	

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado herramientas que le permitan aumentar los niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

DATAJARDES: Base de datos de Clientes de Jardines de Esperanza

EXEQUIAS: Servicio conmemorativo del fallecido en presencia de sus restos mortales. Honras Fúnebres.

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida

4. INSTRUCCIONES:

29. Debe realizar la recepción de la solicitud del cliente, ya sea por vía telefónica o por atención en las oficinas administrativas o de Mausoleo.

30. Identifique las necesidades del cliente, presente los beneficios que incluye el servicio de cremación tradicional, el precio y la forma de pago.

31. En el caso de que el cliente decida tomar los servicios de cremación tradicional con Mausoleo, proceda a registrar en el programa de Recepción dicha utilización, para esto solicite:

DATOS DEL CLIENTE: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección y Teléfono.


DATOS DEL FALLECIDO: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección, Teléfono, fecha de nacimiento, fecha de fallecimiento, causa de la muerte.

DATOS DEL SERVICIO: Fecha y hora de Cremación; Lugar, fecha y hora de Exequias, Funeraria que atiende el servicio, y destino final de las cenizas.

32. Una vez registrada la recepción, el programa muestra el Acta del servicio de cremación realice su respectiva impresión y firma por parte del cliente.

33. Ofrezca al cliente los servicios adicionales o complementarios que podría necesitar:


- Servicio de Uso y/o Custodia de Cenizario para el destino final de las cenizas.
- Servicio de acompañamiento musical en el ritual de despedida.
- Urna para cenizas


	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENIZARIO EN NECESIDAD INMEDIATA	CODIGO I-GS-004	VERSION 1.0
		Página 2 de 2	

34. Agregue a la recepción de servicios los cargos o consumos que el cliente decida utilizar para su respectiva facturación.
35. Cobre al cliente los dineros correspondientes a los consumos utilizados, regístrelos en el programa recepción y expida el recibo de caja.
36. Una vez registrados todos los consumos o cargos utilizados y los recibos de caja correspondientes, proceda a realizar la facturación.
37. Realice la coordinación de la prestación del servicio teniendo en cuenta Instructivo I-GS-005
38. Envíe a las oficinas administrativas los dineros recaudados y los documentos diligenciados para su respectivo archivo.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENIZARIO EN NECESIDAD INMEDIATA	CODIGO I-GS-004	VERSION 1.0
		Página 3 de 2	

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENIZARIO EN NECESIDAD INMEDIATA	CODIGO I-GS-004	VERSION 1.0
		Página 1 de 2	

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado herramientas que le permitan aumentar los niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

DATAJARDES: Base de datos de Clientes de Jardines de Esperanza

EXEQUIAS: Servicio conmemorativo del fallecido en presencia de sus restos mortales. Honras Fúnebres.

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida

LUZ DE MEMORIALIZACION: Servicio mensual prestado a los clientes mediante la lámpara florero ubicada en cada nicho y/o bóveda.

ELEMENTOS DE MEMORIALIZACION: Son elementos tales como imágenes, flores, oraciones y tarjetas entre otros utilizados con el fin de resaltar la memoria de la persona fallecida.

4. INSTRUCCIONES:

39. Debe realizar la recepción de la solicitud del cliente, ya sea por vía telefónica o por atención en las oficinas administrativas o de Mausoleo.

40. Indague acerca del servicio que el cliente desea utilizar: Bóvedas, Osario y/o cenizario.

41. Identifique las necesidades del cliente y presente los beneficios del producto que se ajusten a estas, los precios y políticas de financiación y utilización.

42. En el caso de que el cliente decida utilizar los servicios de Uso y/o Custodia con Mausoleo La Esperanza, registre dicha utilización en el programa de Recepción de servicios solicitando al cliente lo siguiente:


DATOS DEL CLIENTE: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección y Teléfono.

DATOS DEL FALLECIDO: Nombres, Apellidos, Documento de Identificación, Dirección, Teléfono, fecha de nacimiento, fecha de fallecimiento, causa de la muerte.

DATOS DEL SERVICIO: Fecha y hora de Utilización del servicio; Lugar, fecha y hora de Exequias y Funeraria que atiende el servicio.

43. Una vez registrada la recepción, el programa muestra la autorización de utilización para su respectiva impresión y firma por parte del cliente.

44. Ofrezca al cliente los servicios adicionales o complementarios que podría necesitar:

	INSTRUCTIVO PRESTACION DE SERVICIO UTILIZACION DE BOVEDA, OSARIO Y/O CENIZARIO EN NECESIDAD INMEDIATA	CODIGO I-GS-004	VERSION 1.0
		Página 2 de 2	

- Servicio de Luz de Memorialización
- Elementos de memorialización: Imágenes y/o flores
- Servicio de acompañamiento musical en el ritual de despedida.
- Urna para cenizas y/o restos

45. Agregue a la recepción de servicios los cargos o consumos que el cliente decida utilizar para su respectiva facturación.
46. Cobre al cliente los dineros correspondientes a los consumos utilizados y a los derechos de utilización, regístrelos en el programa recepción y expida el recibo de caja.
47. Una vez registrados todos los consumos o cargos utilizados y los recibos de caja correspondientes, proceda a realizar la facturación.
48. Entregue al cliente el Reglamento Interno de Mausoleo
49. Realice la coordinación de la prestación del servicio de utilización teniendo en cuenta Instructivo I-GS-006 en caso de tratarse de una Bóveda o refiérase al instructivo I-GS-007 si fuese cenizario u osario.
50. Envíe a las oficinas administrativas los dineros recaudados y los documentos diligenciados para su respectivo archivo.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado lineamientos necesarios para garantizar a nuestros clientes altos niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida

ELEMENTOS DE MEMORIALIZACION: Son elementos tales como imágenes, flores, oraciones y tarjetas entre otros utilizados con el fin de resaltar la memoria de la persona fallecida.

ELOGIO: Pergamino que contiene frases de exaltación al recuerdo de la persona fallecida.


4. INSTRUCCIONES:

51. Una vez ha solicitado el cliente los servicios de cremación memorial proceda a informar al Coordinador de servicios la fecha y hora de la cremación para que programe los turnos para el operario que va a cremar y los operarios que van a recibir el servicio.
52. Así mismo informe y confirme vía telefónica al sacerdote capellán fecha y hora del servicio para que lo registre en su agenda.
53. Diríjase al departamento de ventas para comunicar el nombre del cliente, fecha y hora del servicio con el fin de que sea asignado un asesor comercial y este se presente en la funeraria que esta prestando los servicios para atender cualquier inquietud adicional del cliente.
54. Informe al departamento de mercadeo el nombre del cliente, dirección y su numero telefónico para que se comuniquen con el y coordine los aspectos de la persona fallecida que desea la familia aparezcan en el elogio o pergamino.
55. Verifique en el inventario de elementos de memorialización la existencia de la urna para las cenizas y sepárela rotulándola con el nombre de la persona fallecida.
56. Elabore el certificado de cremación.
57. Una hora antes de la prestación del servicio realice una lista de chequeo del estado de limpieza y presentación de los elementos utilizados en el ritual de despedida teniendo en cuenta formato FR-GS-001.
58. Si se presenta cualquier inconsistencia en la lista de chequeo de los elementos informe al coordinador de servicios o a la administradora del Mausoleo para que se realicen los ajustes necesarios.

	INSTRUCTIVO COORDINACION PRESTACION DE SERVICIO DE CREMACION MEMORIAL	CODIGO I-GS-005	VERSION 1.0
		Página 2 de 2	

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO COORDINACION PRESTACION DE SERVICIO DE UTILIZACION DE BOVEDAS	CODIGO I-GS-006	VERSION 1.0
		Página 1 de 2	

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado lineamientos necesarios para garantizar a nuestros clientes altos niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:

URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida.


ELEMENTOS DE MEMORIALIZACION: Son elementos tales como imágenes, flores, oraciones y tarjetas entre otros utilizados con el fin de resaltar la memoria de la persona fallecida.

PLOTTER: Molde o plantilla utilizada para marcar las lapidas de los Osarios, Cenizarios y/o Bóvedas

MONTACARGA: Máquina elevadora que permite introducir los cofres a las Bóvedas de una forma más segura.

4. INSTRUCCIONES:


59. Una vez ha solicitado el cliente los servicios de utilización de Bóvedas se debe informar al operario que se encuentre en turno la ubicación exacta a utilizar para que efectúe:
 - La apertura de esta y proceda a realizar el mantenimiento y limpieza de las paredes y la tapa de la Bóveda
 - Verifique el buen funcionamiento eléctrico de la lámpara florero
 - Prepare los elementos necesarios para el sellamiento de la bóveda (lamina de asbesto, pegante sellante)
 - Prueba de funcionamiento del sistema de aireación de la bóveda
60. Teniendo en cuenta la información suministrada por el cliente debe ordenar la elaboración del ploter para la respectiva marcada de la tapa de la Bóveda mediante formato F-GS-002
61. Verifique el buen funcionamiento de la maquina montacarga en caso de que la ubicación de la bóveda sea en las filas 3, 4 o 5 y no permita la introducción manual del cofre.
62. Así mismo informe y confirme vía telefónica al sacerdote capellán fecha y hora del servicio para que lo registre en su agenda.
63. Diríjase al departamento de ventas para comunicar el nombre del cliente, fecha y hora del servicio con el fin de que sea asignado un asesor comercial y este se presente en la funeraria que esta prestando los servicios para atender cualquier inquietud adicional del cliente.

	INSTRUCTIVO COORDINACION PRESTACION DE SERVICIO DE UTILIZACION DE BOVEDAS	CODIGO I-GS-006	VERSION 1.0
		Página 2 de 2	

64. Una hora antes de la prestación del servicio realice una lista de chequeo del estado de limpieza y presentación de los elementos utilizados en el ritual de despedida teniendo en cuenta formato FR-GS-001.
65. Si se presenta cualquier inconsistencia en la lista de chequeo de los elementos informe al coordinador de servicios o a la administradora del Mausoleo para que se realicen los ajustes necesarios.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO COORDINACION PRESTACION DE SERVICIO DE UTILIZACION DE OSARIOS Y/O CENIZARIOS	CODIGO I-GS-007	VERSION 1.0
		Página 1 de 2	

1. OBJETIVO: Ofrecer al personal involucrado lineamientos necesarios para garantizar a nuestros clientes altos niveles de calidad en el proceso de prestación de servicios de Mausoleo La Esperanza.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica a Los Coordinadores de Servicio, Administradora de Mausoleo y Auxiliar Administrativo de Mausoleo.

3. DEFINICIONES:


URNA: Caja o cofre elaborado en madera utilizado para el deposito de las cenizas de una persona fallecida.

Elementos de memorialización: Son elementos tales como imágenes, flores, oraciones y tarjetas entre otros utilizados con el fin de resaltar la memoria de la persona fallecida.

PLOTTER: Molde o plantilla utilizada para marcar las lapidas de los Osarios, Cenizarios y/o Bóvedas


4. INSTRUCCIONES:

66. Una vez ha solicitado el cliente los servicios de utilización de Osario y/o cenizario se debe informar al operario que se encuentre en turno la ubicación exacta a utilizar para que se efectuó la apertura de este y proceda a realizar el mantenimiento y limpieza de las paredes y la tapa del osario y/o cenizario; y así mismo verifique el buen funcionamiento eléctrico de la lámpara florero.
67. Teniendo en cuenta la información suministrada por el cliente debe ordenar la elaboración del ploter para la respectiva marcada de la tapa del osario y/o cenizario, mediante formato F-GS-002
68. Así mismo informe y confirme vía telefónica al sacerdote capellán fecha y hora del servicio para que lo registre en su agenda.
69. Diríjase al departamento de ventas para comunicar el nombre del cliente, fecha y hora del servicio con el fin de que sea asignado un asesor comercial y este se presente en la funeraria que esta prestando los servicios para atender cualquier inquietud adicional del cliente.
70. Una hora antes de la prestación del servicio realice una lista de chequeo del estado de limpieza y presentación de los elementos utilizados en el ritual de despedida teniendo en cuenta formato FR-GS-001.
71. Si se presenta cualquier inconsistencia en la lista de chequeo de los elementos informe al coordinador de servicios o a la administradora del Mausoleo para que se realicen los ajustes necesarios.

	INSTRUCTIVO COORDINACION PRESTACION DE SERVICIO DE UTILIZACION DE OSARIOS Y/O CENIZARIOS	CODIGO	VERSION
		I-GS-007	1.0
Página 2 de 2			

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAPACITACION	CÓDIGO I-GP-002	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 1	

1. **OBJETIVO:** Desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios, con una clara orientación hacia el alcance de las metas de Mausoleo La Esperanza.
2. **ALCANCE:** Desde la recepción de la necesidad de capacitación y el entrenamiento del empleado.
3. **DEFINICIONES:**


CAPACITACION: Es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de mas responsabilidad. Otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Cando se trata de mejorar las habilidades manuales o destrezas de los individuos entramos al campo del adiestramiento en el trabajo.

4. INSTRUCCIONES

1. Identifique las necesidades de capacitación de los empleados anualmente teniendo en cuenta el formato F-GP-001
2. Diseñe el plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades identificadas, utilizando el formato F-GP-002
3. Ejecute la capacitación según el plan y registro de asistencia F-GP-003
4. Realice la evaluación de la capacitación utilizando el formato F-GP-003
5. Debe tabular los resultados de la capacitación y manejar los índices de gestión correspondientes.
6. Revise el informe anual de la gestión realizada

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
001	Emisión Inicial

 <p>LA ESPERANZA Mausoleo El cementerio de HOY</p>	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAPACITACION	CÓDIGO I-GP-002	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 1	

	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO I-GP-001	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 3	

1. OBJETIVO

Especificar y documentar la metodología utilizada por Mausoleo La Esperanza para definir y gestionar el Talento Humano requerido para implementar y mantener el Sistema de Gestión.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para la gestión del Talento Humano en todas las áreas de Mausoleo La Esperanza.

3. DEFINICIONES

Competencia. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Olimpiadas del Saber. Actividad de evaluación realizada anualmente por Mausoleo La Esperanza para medir los conocimientos generales de la organización de sus miembros.

Unidad de Apoyo psicológico. Área específica de la empresa dedicada a brindar apoyo a los diferentes procesos de la empresa, principalmente al duelo sufrido por los clientes en el momento de la pérdida de un ser querido.

Ciclos Internos. Forman parte del programa de Servicio con Calidad Extraordinario de la empresa consistente en jornadas de trabajo de los equipos de cada área con el fin de desarrollar actividades que le permitan conocer como hacer mejor su trabajo.

4. INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE TALENTO HUMANO

Se deben identificar las necesidades de Talento Humano en cada una de las áreas, para esto se debe determinar y proporcionar los recursos necesarios teniendo en cuenta:

- Ocurrencia del retiro de un funcionario y se requiere cubrir una vacante
- Promoción de un funcionario y se requiere cubrir la vacante.
- Aumento de trabajo
- Por la necesidad de cubrir nuevas actividades y se requiera la creación de nuevos cargos.
- Los proyectos de Mejoramiento y/o implementación de cada una de las áreas.

	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO I-GP-001	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 3	

Para lo cual los jefes de área serán responsables de la identificación de dichas necesidades de personal y la respectiva solicitud a Gerencia.

4.2 DETERMINACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se define la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio, en lo referente a Educación, Formación, Habilidades y Experiencia en la descripción del cargo la cual es complementada con las responsabilidades del mismo, y dada a conocer a cada uno de los trabajadores.

Se debe dejar registro en cada una de las hojas de vida de Educación, Formación, Habilidades y Experiencia

4.3 EVALUACION DE LA COMPETENCIA

El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto es evaluado en cuanto a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para determinar su competencia mediante la realización de pruebas anuales de conocimiento y habilidades tales como las Olimpiadas del saber- Actividad desarrollada anualmente por los líderes de área por medio de un cuestionario de preguntas generales sobre conocimientos de la empresa se evalúa el nivel de capacidad de respuesta de los empleados frente al cliente. Así mismo se debe desarrollar anualmente pruebas psicotécnicas programadas por la Unidad de Apoyo Psicológico de la empresa para evidenciar necesidades de capacitación y entrenamiento.

4.4 ACCIONES PARA LOGRAR LA COMPETENCIA

Continuamente se toman las acciones correspondientes para proporcionar la formación y entrenamiento del personal, mediante los resultados obtenidos en las Olimpiadas del Saber y las pruebas psicotecnicas anuales, se deben diseñar jornadas de capacitación a los empleados que presenten falencias, y actualizaciones en forma general acorde a los programas de profesionalización de la empresa.

4.5 EVALUACION DE LAS ACCIONES TOMADAS CON EL FIN DE LOGRAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se evalúa continuamente la eficacia de las acciones tomadas mediante la repetición de pruebas psicotécnicas dependiendo de los resultados iniciales, y por medio de seguimientos personalizados y grupales en los ciclos internos de cada área.

4.5 CONCIENCIA Y FORMACION PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO I-GP-001	VERSIÓN 1.0
		Página 3 de 3	

Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante el instructivo “Inducción al personal nuevo o promovido” I-GP-002, dando a conocer las correspondientes funciones del cargo, y la difusión y evaluación continua de las políticas y objetivos de calidad de la Empresa.


4.6 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estos recursos de personal son distribuidos conforme a las necesidades planteadas y su distribución puede ser observada de acuerdo a:

- Organigrama general de Mausoleo La Esperanza.
- En la determinación de responsables en cada uno de los documentos del sistema de calidad
- En la descripción de los cargos contenidos en el Manual de Funciones.

5. CONTROL DE CAMBIOS

NUMERO DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Emisión inicial

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 1 de 8	

1. OBJETIVO

Definir los métodos y criterios para la selección de nuevos y la reevaluación periódica del desempeño general de los proveedores de productos o servicios críticos de MAUSOLEO LA ESPERANZA.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable a todos los proveedores críticos que suministran productos o servicios a Mausoleo la Esperanza.

3. DEFINICIONES

CLIENTE. Organización o persona que recibe un producto o servicio.

PROVEEDOR. Organización o persona que provee un producto o servicio.

4. INSTRUCCIONES.

Para garantizar la calidad de los servicios, Mausoleo La Esperanza selecciona y reevalúa periódicamente los proveedores que tienen incidencia en la prestación del servicio con base a la capacidad de cumplir con los criterios y requisitos de la empresa, dando preferencia a los que dispongan de un sistema de calidad certificado.

EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES


Cuando Mausoleo La Esperanza necesite comprar nuevos productos o servicios que afectan la calidad del servicio a prestar, y/o necesite seleccionar nuevos proveedores deberá tener lo siguientes criterios para su selección.

CRITERIOS DE CALIFICACION PARA LA EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- ✓ **DISPONIBILIDAD (TIEMPOS DE ENTREGA O PUNTUALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO) (30%)**

Mausoleo La Esperanza, evaluara la oportunidad en las entregas del producto comprado o en la puntualidad en la prestación del servicio acordado con el proveedor de acuerdo a los siguientes criterios:

- Calificación de Excelente: (30%) Si el tiempo ofrecido o entregado por el proveedor esta dentro del tiempo convenido o requerido.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 2 de 8	

- Calificación de Bueno: (24%) Si el tiempo ofrecido o entregado supera el tiempo requerido o convenido sin afectar el desempeño o la prestación del servicio de Mausoleo la Esperanza.
- Calificación de Regular: (18%) Si el tiempo ofrecido o entregado ha sido mayor con respecto a lo establecido y afecta el desempeño o prestación del servicio.
- Calificación de Deficiente: (12%) Si el tiempo ofrecido no es el adecuado para cumplir con los clientes y afecta fuertemente el funcionamiento normal o la prestación del servicio de Mausoleo La Esperanza.

✓ **CALIDAD DEL PRODUCTO COMPRADO O EL SERVICIO PRESTADO (30%)**

La calidad del producto o del servicio se evaluará de acuerdo a las especificaciones requeridas. El proveedor previamente será informado de todos los requisitos de calidad.


Criterios de calificación:

- Calificación de Excelente: (30%) Cuando el proveedor suministra productos/servicios certificados y si los productos verificados no presentan no conformidades.
- Calificación de Bueno: (24%) Si el proveedor no posee certificación, pero el concepto de terceros es bueno y la inspección realizada al producto/servicio comprado no presenta no conformidades.
- Calificación de Regular: (18%) Si los productos/servicios comprados inspeccionados presentan no conformidades menores.
- Calificación de Deficiente: (12%) Los productos/servicios comprados inspeccionados no cumplen con los requisitos de calidad definidos.

Nota: Si se presentan no conformidades mayores, estas deben ser puntuales o eventuales. Estas no conformidades calificadas no deben ser habituales, ya que será descartado, o sometido a una estricta inspección y selección de sus productos, si las condiciones del medio no permiten el suministro por parte de otros proveedores.

✓ **COMPETENCIA DEL PROVEEDOR (30%)**

Este criterio reemplaza al de calidad del producto comprado o servicio prestado, cuando el servicio sea prestado por una persona donde prima el aporte intelectual y su competencia.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 3 de 8	

- Calificación de Excelente: (30%) Cuando cumple con todos los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación.
- Calificación de Bueno: (24%) Cuando cumple la mayoría de los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación
- Calificación de Regular: (18%) Cuando cumple algunos de los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación
- Calificación de Deficiente: (12%) Cuando no cumple los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación.

Teniendo en cuenta que la competencia esta compuesta por las siguientes características: EDUCACION, FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDAD de la persona que presta el servicio.

Cada una de estas características tiene una valor de 7.5% de la calificación, obteniéndose el total del 30% así:

EDUCACION	7.5%
FORMACION	7.5%
EXPERIENCIA	7.5%
HABILIDAD	7.5%
TOTAL	30%

✓ **COMPETITIVIDAD DE PRECIOS (30%)**


Mausoleo La Esperanza cotiza a los proveedores con el propósito de evaluar los precios de los mismos de acuerdo con los siguientes criterios:

- Calificación de Excelente: (30%) Cuando el precio es inferior al promedio de cotización.
- Calificación de Bueno: (24%) Cuando el precio coincide con el promedio de las cotizaciones.
- Calificación de Regular: (18%) Cuando el precio esta por encima del promedio de cotización
- Calificación de Deficiente: (12%) Cuando el precio es el mas alto.

✓ **FACILIDADES DE PAGO (10%)**

La empresa podrá tener en cuenta descuentos, tiempos de pago, u otras modalidades que ofrezcan los proveedores.

- Calificación de Excelente: (10%) Cuando el proveedor tiene plazos de pago de 60 días o más y el precio no se ve muy afectado.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 4 de 8	

- Calificación de Bueno: (7%) Cuando el proveedor tiene plazos de pago menores a 60 días y el precio no se ve muy afectado.
- Calificación de Regular: (4%) Si el proveedor no posee plazos o facilidades de pago o los posee pero el precio varía notablemente.

CONCLUSIONES PARA LA EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES NUEVOS

Los siguientes son los rangos en los que se clasifica el proveedor dependiendo de su calificación

PROVEEDORES APROBADOS: Puntaje mayor al 80%
 PROVEEDORES CONDICIONALES: Puntaje entre 60% y 80%
 PROVEEDORES RECHAZADOS: Puntaje menor al 60%

Teniendo en cuenta el grado de importancia: Calidad, tiempo de entrega y precio se estableció la siguiente ponderación en porcentaje:


Disponibilidad (tiempos de entrega O puntualidad en la prestación del servicio)	30%
Competitividad de precios	30%
Calidad o competencia del producto Comprado o el servicio prestado	30%
Facilidades de pago	10%

	100%

La organización escogerá como proveedores aquellos que obtengan el mayor puntaje, y como mínimo el 60%.


Los proveedores con calificación menor a 60% que son vigentes deberán superar la calificación a más tardar en la siguiente reevaluación de proveedores.

Si al seleccionar un proveedor nuevo se tiene dificultad de conseguir los tres proveedores para concursar, se escogerá aquel existente, informando de esta situación

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 5 de 8	

y el porque se eligió como proveedor, no necesariamente se seleccionara el proveedor con mayor puntaje obtenido, esta selección se hará de acuerdo con lo mas conveniente para MAUSOLEO LA ESPERANZA, dependiendo del producto o servicio y el aspecto mas importante para la selección de dicho producto o servicio a discreción de la decisión de la Dirección y/o el jefe de departamento que compra o contrata el servicio.

La selección de proveedores se realizará en el formato F-GC-001 Selección de proveedores nuevos.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 6 de 8	

REEVALUACION DE PROVEEDORES

Mausoleo La Esperanza reevaluara semestralmente los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos se registra en el Formato F-GC-002 “Reevaluación de Proveedores”, donde se lleva el control de calificación por semestre durante el año.


La calificación de los proveedores se realizara con base en la información recopilada en la inspección de recepción y podrá realizarse manualmente en los formatos enunciados

CRITERIOS PARA LA REEVALUACION DE PROVEEDORES

- ✓ **DISPONIBILIDAD (TIEMPOS DE ENTREGA O PUNTUALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO) (30%)**
 - Calificación de Excelente: (30%) Si las entregas de producto o servicio estuvieron dentro del tiempo pactado o antes en todas las entregas del periodo
 - Calificación de Bueno: (24%) Si las entregas estuvieron después del tiempo pactado pero no afectaron la prestación del servicio.
 - Calificación de Regular: (18%) Si las entregas estuvieron después del tiempo pactado y afectaron la prestación del servicio.
 - Calificación de Deficiente: (12%) Las entregas recurrentemente fueron a destiempo causando problemas en el normal funcionamiento de la empresa y afectando la prestación del servicio.

- ✓ **CALIDAD DEL PRODUCTO COMPRADO O EL SERVICIO PRESTADO (30%)**
 - Calificación de Excelente: (30%) En las entregas del producto o servicio no hay registros de rechazos o no conformidades.
 - Calificación de Bueno: (24%) Si hay registro de algún rechazo, reclamo o devolución al proveedor pero contestaron a tiempo y la respuesta fue satisfactoria.
 - Calificación de Regular: (18%) Si existe de 2 a 3 registros de rechazo o no conformidad y los atendieron satisfactoriamente.
 - Calificación de Deficiente: (12%) Si hay más de 4 rechazos y no fueron atendidos por el proveedor o la respuesta no fue satisfactoria.

- ✓ **COMPETENCIA DEL PROVEEDOR (30%)**

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 7 de 8	

Este criterio reemplaza al de calidad del producto comprado o servicio prestado, cuando el servicio sea prestado por una persona donde prima el aporte intelectual y su competencia.

- Calificación de Excelente: (30%) Cuando cumple con todos los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación.
- Calificación de Bueno: (24%) Cuando cumple la mayoría de los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación
- Calificación de Regular: (18%) Cuando cumple algunos de los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación
- Calificación de Deficiente: (12%) Cuando no cumple los requisitos de Educación, Habilidad, Experiencia y Formación.

✓ **COMPETITIVIDAD DE PRECIOS (30%)**

- Calificación de Excelente: (30%) Cuando el precio es inferior al de los demás proveedores.
- Calificación de Bueno: (24%) Cuando el precio es igual a la competencia.
- Calificación de Regular: (18%) Cuando el precio esta por encima del promedio de la competencia
- Calificación de Deficiente: (12%) Cuando el precio es el más alto.


FACILIDADES DE PAGO (10%)

- Calificación de Excelente: (10%) Cuando el proveedor tiene plazos de pago y facilidades mejores que la competencia.
- Calificación de Bueno: (7%) Cuando el proveedor tiene plazos de pago o facilidades similares a los de la competencia.
- Calificación de Regular: (4%) Cuando el proveedor posee plazos de entrega o facilidades inferiores o menos ventajosas comparado a los de sus competidores.

CONCLUSIONES PARA LA REEVALUACION DE PROVEEDORES

Los siguientes son los rangos en los que se clasifica el proveedor dependiendo de su calificación

DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR EXCELENTE: De 80% al 100%

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO I-GC-001	VERSIÓN 1.0
		Página 8 de 8	

DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR BUENO: De 70% a 80%
 DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR REGULAR: De 60% a 70%

Teniendo en cuenta el grado de importancia: Calidad, tiempo de entrega y precio se estableció la siguiente ponderación en porcentaje:

DISPONIBILIDAD (TIEMPOS DE ENTREGA O PUNTUALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO)	30%
COMPETITIVIDAD DE PRECIOS	30%
CALIDAD O COMPETENCIA DEL PRODUCTO COMPRADO O EL SERVICIO PRESTADO	30%
FACILIDADES DE PAGO	10%
	<hr style="width: 10%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> 100%

- Proveedores con calificación MENOR A 60%: Proveedores con deficiencia deben presentar planes de mejora.
- Proveedores con calificación ENTRE 70% Y 80% Proveedores confiables
- Proveedores con calificación ENTRE 80% Y 100% Proveedores Excelentes

Una vez realizada la reevaluación de los proveedores esta será comunicada a los proveedores.

5. CONTROL DE CAMBIOS

<i>NUMERO DE VERSIÓN</i>	<i>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</i>
1	Emisión inicial

ANEXO 8

FORMATOS

ORDEN DE ELABORACION DE PLOTER No. _____

NOMBRE DEL FALLECIDO	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE FALLECIMIENTO	UBICACION

FECHA _____ **ORDENADO POR** _____

OBSERVACIONES

NOMBRE	CARGO	FECHA
---------------	--------------	--------------

CRITERIO	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTOS					
HABILIDADES					
PRESENTACION					
ATENCION AL CLIENTE					
TOTAL					

OBSERVACIONES

JEFE INMEDIATO

COMPROMISOS



**FORMATO DE ASISTENCIA A
CAPACITACION**

**CODIGO
F-GP-003
Página 1 de 1**

CAPACITADOR	NOMBRE DEL CURSO	FECHA	DURACION

NOMBRE DEL EMPLEADO	CEDULA	CARGO	FIRMA

No. Personas Citadas _____
Participación _____

No. Personas Asistentes _____ %

Estándar _____

OBSERVACIONES

NOMBRE	CARGO	FECHA
---------------	--------------	--------------

Cómo le pareció el plan de capacitación del período anterior?

Qué tema le gustaría que se tratará en futuras capacitaciones?

Qué sugerencias aporta para futuras capacitaciones?

**ENTRADA DE MATERIALES No.001
F-GC-003**

DOCUMENTO RECIBIDO	
PROVEEDOR	
FECHA	

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	BIEN SUMINISTRADO	ESTADO DEL BIEN

OBSERVACIONES _____

RECIBIO _____

OBJETIVO: Supervisión del estado optimo de los implementos utilizados en la prestación de servicios que incluyan celebración de Ritual de Despedida con el fin de eliminar fallas en el proceso prestación de servicios en Mausoleo La Esperanza.

FECHA: _____ TIPO DE SERVICIO _____

HORA: _____ NOMBRE FALLECIDO _____

ITEM	APTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
TAPETES			
CANDETERA			
CUREÑA			
LIBRO DE EXEQUIAS			
PEBETEROS			
VELONES			
SONIDO (MICROFONOS Y PARLANTES)			
COFRE CENIZAS			

ELABORO _____