



**“DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS R.G.
BASADOS LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000”**

DIEGO FERNANDO LIZARAZO BARÓN

CÓD. 2012226



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

**“DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS R.G.
BASADOS LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000”**

Trabajo de grado para optar al Título de Ingeniero Industrial

DIEGO FERNANDO LIZARAZO BARÓN

**Directora de Proyecto
MBA. Mónica Liliana Ramírez Álvarez**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a mi familia, por ser mi fortaleza, a mis Padres, por que gracias a ellos soy lo que soy y por ellos estoy donde estoy.

Agradezco a Dios por bendecirme con tan buenos padres y tan linda familia.

AGRADECIMIENTOS

- A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales junto con su profesorado por todos los años de formación profesional que me brindaron.
- A mi directora Mónica Liliana Ramírez por su apoyo, asesoría, colaboración, y porque estuvo ahí cuando más la necesité.
- Al Ingeniero Rafael Cantillo, por todo lo que tuvo para enseñarme y por su disposición para hacerlo.
- A los Señores Serrano Gallón, por abrirme las puertas de su empresa, por su continua colaboración y su interés por llevar a cabo este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	19
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	20
2.1 JUSTIFICACIÓN	20
2.2 OBJETIVO GENERAL	20
2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3. MARCO TEÓRICO	23
3.1. QUÉ ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
3.1.1 Breve historia de la Calidad	23
3.1.2 Fases de Evolución de la Calidad	24
3.2 QUÉ ES LA ISO 9000	26
3.2.1 Familia de normas ISO 9000:2000	28
3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	29
3.3.1 Sistema de gestión de la calidad ISO 9000	30
3.3.2 Principios de Gestión de la Calidad	31

3.3.3 Enfoque Basado en Procesos	32
3.3.3.1 El ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos	34
3.4 GENERALIDADES	38
3.4.1 Sistemas de gestión de la calidad Requisitos generales	38
3.4.2 Ventajas de contar con ISO 9001	40
3.4.3 Características de la Industria de Los servicios	41
3.4.4 Glosario	42
4. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	46
4.1 RESEÑA HISTÓRICA	46
4.2 TIPO DE EMPRESA	47
4.2.1 Datos Generales	47
4.3 MISIÓN	47
4.4 VISIÓN	47
4.5 POLÍTICA DE CALIDAD	48
4.6 SERVICIOS	48
4.6.1 Manejo Integral de Plagas	48
4.6.1.1 Métodos	49

4.6.2	Suministro de productos de aseo y cafetería	54
4.6.3	Adquisición de equipos contra incendio	56
4.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	58
4.8	MERCADOS QUE ATIENDE	58
4.9	MARCO LEGAL	61
4.9	Decreto 1843 de 1991	61
5.	ETAPA PLANEAR: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	63
5.1	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	63
5.1.1	Objetivo	63
5.1.2	Alcance	64
5.1.3	Responsables	64
5.1.4	Realización	64
5.1.5	Resultados del diagnóstico	64
5.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	67
5.2.1	Compromiso de la dirección	67
5.2.2	Comité de calidad y Representante de la dirección	69

5.2.3	Sensibilización y capacitación del personal	70
5.2.4.	Direccionamiento estratégico	76
5.2.4.1	Política de calidad	79
5.3	OBJETIVOS DE CALIDAD	81
5.3.1	Análisis interno y externo	83
5.3.2	Indicadores de gestión	84
5.3.3	Definición de cargos y su jerarquía	85
5.4	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	86
5.4.1	Mapa de procesos	87
5.4.2	Caracterización de procesos	91
5.4.3	Indicadores de los procesos	91
6.	ETAPA HACER: DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	93
6.1	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	93
6.2	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	96
6.2.1	Presentación de la documentación	98

6.2.2 Manual de Calidad	101
7. ETAPA HACER IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	102
7.1 Diseño e implementación de software para Multiservicios R.G.	104
8. ETAPA VERIFICAR: AUDITORÍA INTERNA	109
8.1 AUDITORES INTERNOS	109
8.2 METODOLOGÍA EMPLEADA	110
8.2.1 Programación de la auditoría	110
8.2.2 Preparación de la auditoría	111
8.2.3 Reunión de apertura	111
8.2.4 Recolección de la información	112
8.2.5 Análisis de Hallazgos y Conclusiones	113
8.2.6 Reunión de Cierre	113
8.2.7 Informe de la Auditoría	113
9. ETAPA ACTUAR: PLAN DE ACCIÓN Y MEJORA CONTINUA	114
9.1 Seguimiento y cierre para acciones correctivas y preventivas	114
9.2 Revisión Por La Dirección	115
10. SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	117

10.1 Informe de la Auditoría	117
10.2 Seguimiento y cierre para acciones correctivas y preventivas	118
11. CONCLUSIONES	119
11.1 RECOMENDACIONES	120
BIBLIOGRAFÍA	121

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultados del diagnóstico	65
Tabla 2. Sensibilización	70
Tabla 3. Capacitaciones cargos Administrativos	72
Tabla 4. Capacitaciones cargos operativos	75
Tabla 5. Matriz de necesidades del Cliente Vs. Necesidades de la Organización	80
Tabla 6. Análisis DOFA.	83
Tabla 7. Codificación de procesos	99
Tabla 8. Tipos de documentos	99

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Diagnóstico inicial de MULTISERVICIOS R. G.	122
Anexo 2. Plan de trabajo	140
Anexo 3. Estrategias de implementación	147
Anexo 4. Objetivos de Calidad	152
Anexo 5. Indicadores por proceso	154
Anexo 6. Listado maestro de documentos	156
Anexo 7. Programa de auditorías	160
Anexo 8. Plan de auditoría	161
Anexo 9. Informe de auditoría	163
Anexo 10. Formato de solicitud de acciones correctivas y preventivas	167
Anexo 11. Material sensibilización ISO 9000	169
Anexo 12. Revisión gerencial	173
Anexo 13. Acta de revisión	177
Anexo 14. Manual de descripción de cargos y funciones	184
Anexo 15. Manual de calidad	198
Anexo 16. Plan de acción de mejora auditoría interna 1.	220
Anexo 17. Hoja de vida de auditor externo	224
Anexo 18. Plan de acción de mejora segunda interna	226
Anexo 19. Registro de solicitud de acciones correctivas y preventivas (para una de las no conformidades)	230
Anexo 20. Caracterización procesos	232
Anexo 21. Diplomas de Auditores internos	253
Anexo 22. Informe Segunda auditoria interna	255

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Enfoque basado en procesos	33
Figura 2. El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"	34
Figura 3. Instalaciones	46
Figura 4. Aspersión	50
Figura 5. Equipos nebulizadores	50
Figura 6. Aplicación de gel	51
Figura 7. Desratización	51
Figura 8. Bodega Multiservicios RG.	53
Figura 9. Estructura organizacional	58
Figura 10. Mapa de procesos	90
Figura 11. Estructura Documental.	96
Figura 12. Encabezado de documentos	98
Figura 13. Pie de página en documentos	100
Figura 14. Software menú de funciones	105
Figura 15. Función Clientes	105
Figura 16. Función programar clientes	106
Figura 17. Función programar técnicos	107
Figura 18. Reporte de servicio	107
Figura 19. Función orden de servicio	108

RESUMEN EN ESPAÑOL

TÍTULO

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS R.G. BASADOS LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000ⁱ.

AUTOR

LIZARAZO, BARÓN, Diego Fernando.[†]

PALBRAS CLAVE

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, POLÍTICA DE CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, MEJORAMIENTO CONTINUO, ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

MULTISERVICIOS R.G. es una empresa que brinda servicios de Manejo Integral de Plagas, para los sectores Industrial, Comercial y Residencial. Ofrece servicios de suministro de aseo y cafetería, del mismo modo presta el servicio de adquisición, recarga y mantenimiento de equipos contra incendio.

Sus dirigentes han identificado la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, pues son concientes de las ventajas que conlleva la realización de esta tarea, para la mejora de sus procesos buscando siempre la satisfacción del cliente y el reconocimiento por parte de los mismos.

El presente documento, contiene las diferentes etapas de todo el proceso iniciado en Septiembre del 2006. Este proceso se basa en la metodología del ciclo Deming, o también llamada ciclo PHVA, que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo, y esta íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua. En todas sus etapas, se documentan las actividades realizadas en cuanto al diagnóstico, diseño, documentación, implementación y la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, para la empresa MULTISERVICIOS R.G., en cuanto al servicio de Manejo Integral de Plagas, teniendo como base el los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000., como un Sistema enfocado a satisfacer las necesidades del cliente.

ⁱ Trabajo de Grado

[†] Facultad de Ciencias Físico mecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales- Ingeniería Industrial

Directora: MBA. Mónica Liliana Ramírez.

SUMMARY

TITTLE

DESIGN, DOCUMENTATION, AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANEGEMENT SYSTEM FOR THE COMPANY MULTISERVICIOS R.G. UNDER OF THE NTC ISO: 9001:2000 NORM.[†]

AUTHOR

LIZARAZO, BARÓN, Diego Fernando[†]

KEY WORDS

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, QUALITY POLICY, CUSTOMER SATISFACTION, CONSTANT IMPROVEMENT, APPROACH BASED ON PROCESSES.

DESCRIPCIÓN OR CONTENT

MULTISERVICIOS R.G. it is a company that offers services of Integral Handling of Plagues, for the Industrial, Commercial and Residential sectors. It offers services of cleanliness provision and coffee accessories, in the same way serves of acquisition, recharges and maintenance of equipment against fire.

His leaders have identified the need to implement a Quality Management System, since they are continents of the advantages that there carries the accomplishment of this task, for the improvement of his processes looking always for the customer satisfaction and the recognition on the part of the same ones.

This document contains the various stages of the whole process started in September 2006. This process is based on the methodology Deming cycle, or also called PHVA cycle, which can develop within each process of the organization, and system processes as a whole, this methodology was certainly used trough the whole project, and it is intimately associated with the planning, implementation, monitoring and continuous improvement. In all its stages, documenting the activities undertaken in terms of diagnosis, design, documentation, implementation and evaluation of the Quality Management System for the company MULTISERVICIOS RG, for the Integrated service Pest Management, based the requirements of the ISO 9001:2000 Standard NTC., as a system focused on meeting customer needs.

[‡] Trabajo de Grado

[†] Facultad de Ciencias Físico mecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales- Ingeniería Industrial

Directora: MBA. Mónica Liliana Ramírez.

1. INTRODUCCIÓN

La actividad diaria de las empresas de servicios, aunque busca la prestación de un servicio generalmente no satisface de la mejor forma las necesidades y requerimientos del cliente debido a problemas operativos.

Estos problemas están muy arraigados dentro de cada empresa y muchas veces los dirigentes de dichas empresas, quienes son los más interesados en el mejor funcionamiento de las mismas no son capaces de apreciarlos y menos de corregirlos.

El funcionamiento bajo un Sistema de Gestión de Calidad para las empresas es vital, pues sin calidad es muy poco probable que las empresas puedan seguir compitiendo en el mercado.

No se puede ofrecer un servicio que satisfaga las crecientes exigencias y requerimientos del cliente, si la empresa tiene problemas internos con sus procesos, de este modo se puede pensar en la idea de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 como herramienta de gestión empresarial que permita hacerle frente a los problemas de este tipo que son tan comunes en nuestras Gimes.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 JUSTIFICACIÓN

Para los directivos de MULTISERVICIOS R.G., es evidente lo necesario que es implementar un Sistema de Gestión para la división de fumigaciones y control de plagas, el servicio más fuerte y prioritario que presta esta organización, con el fin de brindar organización y establecer procesos bien estructurados que permitan mejorar el desempeño general de la empresa al brindar todas las ventajas que ofrece un SGC.

No se puede ofrecer un servicio de calidad si la empresa tiene problemas internos con sus procesos, de este modo aparece la alternativa de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000 como herramienta de gestión empresarial referente a la calidad el cual ayudará a mejorar los procesos presentes y asegurar la calidad del servicio para satisfacer los requerimientos de sus clientes.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000 en la división de manejo integral de plagas para MULTISERVICIOS R.G.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico, para conocer la situación actual de la empresa Multiservicios R.G. respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.
- Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el SGC, con el fin de generar compromiso del personal con el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto.
- Identificar y determinar la secuencia e interacción de los procesos presentes en la organización y realizar la caracterización de los mismos.
- Establecer la documentación requerida por la norma NTC ISO 9001:2000 para las diferentes actividades y la definición de los controles para los procesos identificados, para esto se requiere la elaboración de los procedimientos, instructivos y formatos necesarios.
- Redactar el manual de calidad de la empresa Multiservicios R.G.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000 para asegurar la efectiva operación y control del Sistema de Gestión de Calidad.
- Según los procedimientos establecidos, llevar a cabo la auditoría interna para obtener evidencia de que se cumplen los requisitos existentes, evaluar la efectividad de la organización y asegurar que la toma de acciones se efectúen en base a los resultados de este ejercicio.
- Efectuar un plan de acción, para afrontar y mejorar los resultados obtenidos en la auditoría interna.

- Generar al interior de la organización una cultura de mejora continua, fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 QUÉ ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

3.1.1 Breve historia de la Calidad

Los conceptos de Calidad en las últimas décadas han venido sufriendo una transformación, dicha evolución ha determinado que los preceptos que antes se aplicaban estrictamente a una tarea de control, como las ejercidas en alguna dependencia de la empresa o taller de manufactura hoy se hayan convertido en una importante herramienta de gestión, que se aplica en todas las áreas de una organización.

Tradicionalmente, "Calidad", en su definición básica implica satisfacción del cliente. Este, siempre fue visto como el consumidor final de nuestros productos o servicios y era el destinatario de nuestros esfuerzos dirigidos a interpretar y satisfacer sus necesidades.

La calidad era controlada al finalizar el proceso de producción mediante inspecciones, desechando aquellos productos que considerábamos no cumplían con las pautas de calidad determinadas.

Esto implicaba evitar el impacto de la falla en el cliente, pero a un costo muy elevado, ya que el proceso estaba terminado y el gasto consumado.

Sin embargo, los conceptos de Calidad se han desarrollado en los últimos años y han ampliado el universo de todos los involucrados en el proceso productivo.

Los clientes de una organización son, además del consumidor final, los dueños de la misma, sus empleados, sus proveedores y en última instancia la sociedad. Todos estos actores esperan que las actividades de la organización realizadas con efectividad y eficiencia logren satisfacer sus expectativas.

3.1.2 Fases de Evolución de la Calidad¹

Se puede decir que la evolución de la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la Gestión de la Calidad actual.

Estas cuatro fases son: Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad, Calidad Total, Excelencia Empresarial.

- **Control de Calidad (Conformidad con las especificaciones).** En este punto la Calidad era considerada mediante unos estándares. El departamento de Control de la Calidad de la empresa se encarga de la verificación de productos mediante muestreo o inspección al 100%. La Calidad solo atañe al departamento de Control de Calidad y a sus inspectores, mediante este sistema, se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, evitando la percepción de estos errores por parte del cliente. No se considera a la Calidad como un tema de importancia estratégica para la empresa. Se producen altos costos por garantía de los productos, rechazos, reproceso, pero no se es conciente de la magnitud de dicho costo.

¹ Conceptos extraídos del curso Control de Calidad II Escuela de Estudios Empresariales e Industriales UIS.

- **Aseguramiento de la Calidad (Aptitud para el uso).** Se tiene conciencia de la importancia de la Calidad para la empresa, y de este modo comienza a implantar un sistema de Gestión de la Calidad, como por ejemplo, el Basado en la norma ISO 9000. Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante para la empresa, o por convencimiento propio.

En este punto se considera a la calidad como una ventaja competitiva, pero no como una inversión, ya que lo que se busca es la certificación del modelo empleado.

Aparece el departamento de Calidad como tal, y aunque puede ser dependiente de marketing o producción, lo común es encontrarlo como un departamento independiente.

Se tratan de extender las ideas de Gestión de Calidad a todos los departamentos de la empresa, se redacta el manual de Calidad así como procedimientos.

La participación del personal no dependiente del departamento de Calidad suele ser baja, de igual modo no se busca una participación más activa.

- **Calidad Total (Satisfacción del Cliente).** La Calidad Total busca supone un cambio de cultura dentro de la empresa, ya que la gente se debe concienciar de que la calidad les atañe a todos y del mismo modo es responsabilidad de todos. La dirección es responsable de liderar este cambio, mediante la implantación de un modelo de mejora continua, permanente y gestionando la participación de todos. En esta instancia aparecen los conceptos de cliente interno y externo, mediante los cuales se busca la mejora la calidad en todos los puntos de la cadena de valor. De este modo se busca la colaboración del proveedor, viéndolo como un compañero dada la importancia que representa este en la cadena de valor.

Dado que el personal es conciente de la calidad, la mejor manera de comprobar la calidad de los productos y /o servicios es hacer que sea el propio personal quien se controle, mediante técnicas de control estadístico que en este punto todo el personal conoce.

- **Excelencia Empresarial (Satisfacción del cliente y eficiencia económica).** Este es un modelo que busca la adaptación del modelo de Calidad total (japonés) a las costumbres occidentales. Existen dos modelos ampliamente aceptados, el modelo Baldrige y el modelo EFQM, que son un complemento a las norma ISO 9000, añadiendo la importancia de las relaciones con todos los clientes de la empresa.

3.2 QUÉ ES LA ISO 9000²

Las necesidades productivas presentadas durante la segunda guerra mundial exigían la presencia de un modelo que cumpliera con los estándares exigidos. La ausencia de controles, de procesos sistemáticos y de productos que cumplieran con estándares de calidad en el Reino Unido, para la fabricación, elaboración y realización en la industria armamentista. El resultado de la aplicación de estándares durante la guerra dio a conocer estas inspecciones y controles dentro de la temática de la calidad.

A finales de la década de 1950 continúa el enfoque con un nuevo giro que pretende inspeccionar y asegurar la calidad. En la Unión americana se desarrolla un esquema que establece requisitos, al que se denomina Quality Program Requeriments MIL-Q-9858 la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico/militar.

² CAICEDO NAVARRETE, Nydia e ISAZA LONDOÑO, Jorge. ISO 9001 en empresas de ingeniería. Bogotá: ICONTEC, 2004. p. 13-14.

La importancia de los sistemas de aseguramiento de la calidad cobra gran importancia cuando su aplicación llega de manera imperativa al sector nuclear, esta acción es tomada como resultado de varios incidentes durante las décadas de los años 50 y 60, algunos de los cuales cobraron vidas humanas, razón por la cual el aseguramiento de la calidad se convierte en la respuesta definitiva para estos problemas.

En 1974, la British Standard publicó una normativa para el aseguramiento de la calidad—Guías BS 5179. En 1979, se publica por primera vez en el reino unido la BS 5750.

Es importante recordar que la normativa aplicable en USA era MIL-Q- 9858 y MIL-45208, razón por la cual los países adoptan la norma BS 5750, norma que establece un método enfocado a controlar los resultados en la realización del producto, pero no a la mejora continua. En 1987, la BS 5750 se convierte en ISO 9000, bajo la estructuración de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta confederación es una confederación de países, con sede en Ginebra –Suiza-, cuya función es promover estándares para productos y servicios. Así los estándares para el aseguramiento de la calidad fueron publicados por primera vez en 1987, por la ISO. Periódicamente, la ISO, dentro de su esquema de mejoramiento, actualiza estas normas. Así pues, en 1994 emite una actualización de las normas ISO 9000 (ISO 9001, 9002, 9003), las cuales tenían un enfoque netamente manufacturero, y su implementación en empresas de servicios no era un proceso lógico y adecuado de servicios; era muy exigente y con poco sentido común, por eso se le asumió como un sistema bastante burocrático.

En el año 2000, la ISO emite una nueva edición de la familia de normas 9000:

- ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

- ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora de desempeño

El principal objetivo de la ISO 9000 es aumentar la confianza de los clientes en las organizaciones. Toma gran importancia, entonces determinar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente, buscando el mejor beneficio para las partes. Otro objetivo importante de la norma ISO 9000 es prevenir errores y fallas en los procedimientos, asegurando el mejoramiento continuo, no sólo en los procesos como tales, sino en el servicio, en el producto y en los procedimientos, de tal forma que el sistema funcione casi de manera autónoma, bajo parámetros de control que garanticen el cumplimiento estricto de las especificaciones de los clientes en términos de producto, servicio y tiempo de entrega.

3.2.1 Familia de normas ISO 9000:2000³

La familia de normas ISO 9000:2000 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.

Las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que conjuntamente con la ISO 19011 «Directrices para Auditorías de Sistemas de la Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental», conforman un conjunto integrado que permite obtener el máximo beneficio.

La **Norma ISO 9000**, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2000. p. 1.

La **Norma ISO 9001**, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Identifica los requisitos básicos del sistema de Gestión de la Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos, es decir se centra en proporcionar un producto y/o servicio satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la Certificación del Sistema.

La **Norma ISO 9004**, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño, va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia. Cuenta con un Anexo A para la «Auto evaluación» y un anexo B para la puesta en práctica de la «Mejora Continua».

Junto con la norma ISO 9001 la norma ISO 9004 forman un “par consistente” de normas que se pueden utilizar en forma independiente o mejor aún en forma complementaria con propósitos y campos de aplicación diferentes pero coherentes.

La Norma **ISO 19011** Proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos. Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente.

3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad.

En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos el cliente. Los Sistemas de Gestión de la Calidad contienen la: Planeación, Ejecución, Control y Corrección, dichos sistemas tienen que ver con la evaluación de la manera como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y demostrar que se hicieron. Muchas pequeñas empresas ya están realizando gran parte de las operaciones que la norma especifica.

3.3.1 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000

La ISO 9000 es un modelo de sistema para asegurar la calidad. Obliga a una estrecha relación entre el cliente y el proveedor; también interrelaciona cada una de las áreas de la empresa y minimiza el factor de error en la toma de decisiones de la organización; por lo que se adopta como sistema válido, fiable y realizable. El mismo busca efectuar acciones preventivas y correctivas por lo que se debe dar seguimiento a las mismas y erradicar las No-conformidades a modo de cumplimentar dichas acciones y disminuir considerablemente las devoluciones que se hagan de los productos o servicios con el menor costo posible.

La certificación de la norma nos garantiza confianza reforzada en la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los servicios acordados, da una mejor posición competitiva, así como produce un mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, ya que es la resultante del esfuerzo colectivo de la empresa. La gestión de la calidad constituye la base de la familia de normas ISO 9000 y de ahí la importancia de su implantación para el logro de la eficiencia y eficacia económica deseada.

Como requisitos generales, la empresa debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema que le permita asegurar globalmente la

calidad de sus productos o servicios, mediante la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos, la determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios.

De igual importancia, la realización del seguimiento, la medición y el análisis de los procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de éstos procesos.

3.3.2 Principios de Gestión de la Calidad⁴

Se han identificado 8 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:

- **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 excederlas expectativas de los clientes.
- **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.

⁴ Norma NTC ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario

- 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.
- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 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.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 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.

3.3.3 Enfoque Basado en Procesos

El enfoque basado en procesos busca que una organización funcione de una manera eficaz, para esto debe identificar y gestionar numerosas actividades interrelacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y se gestiona con el fin de transformar elementos de entrada en elementos de salida o resultados se considera proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, previa identificación de dichos procesos y de las interacciones de los mismos, así como su gestión puede denominarse “enfoque basado en procesos”.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1, da a conocer de una manera ilustrativa, los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8 de la norma ISO 9001, esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido los requisitos.

Figura 1. Enfoque basado en procesos



Fuente INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Enfoque basado en procesos.

El propósito de un modelo de procesos es el de alinear las actividades de la

organización en una sola dirección, orientándolas en busca de la satisfacción del cliente.

3.3.3.1 EL CICLO PHVA Y EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esa razón es frecuentemente conocido como "Ciclo de Deming". Existe una extensa literatura sobre el ciclo PHVA en numerosos idiomas, y se invita a los usuarios de la familia de Normas ISO 9000:2000 a consultarla para comprender más a fondo el concepto.

El concepto de PHVA que se ilustra a través de la figura 2, es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

Figura 2. El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"



Dentro del marco de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y

en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

El mantener y mejorar continuamente la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos o de dirección de alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de gestión de la calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

El apartado 0.2 en la introducción de la Norma ISO 9001:2000 establece, refiriéndose al enfoque basado en procesos⁵:

"Un enfoque basado en procesos, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de”:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas
- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
 - Metodologías adecuadas: documentación
 - Trabajo en equipo

⁵ http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad

- De cara a la prevención
- Para hacerlo bien a la primera

Actividades a realizar:

- Documentar lo que se hace, como, por quién y cuándo
 - Determinación de objetivos cuantificables y medibles
 - Estudios de factibilidad y viabilidad
 - Análisis y resolución de posibles fallos
 - Plan de control del proceso
- HACER: En esta fase se realiza lo que se ha planificado en la fase anterior.
 - Asignación de medios adecuados
 - Formación y entrenamiento del personal
 - Autocontroles.
 - VERIFICAR: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
 - Actividad sistemática
 - Metodologías adecuadas
 - Trabajo en equipo.

Actividades:

- Inspección de proceso y de producto
- Índices de Calidad
- Costos de No Calidad
- Estudios estadísticos.

- ACTUAR: En esta fase se realiza la toma de acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
 - Recolección de información
 - Planificar acciones correctivas
 - Realimentar el ciclo.

Resultados:

- Mejora de la situación de cara a clientes y mercado
- Mejora por tanto de la competitividad
- Mejor ambiente de trabajo
- Aumento creciente de la eficiencia

En el contexto de la Norma ISO 9001:2000, el enfoque basado en procesos incluye los procesos necesarios para la realización del producto, y los otros procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad, tales como el proceso de auditoría interna, el proceso de revisión por la dirección, el proceso de análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros. Todos los procesos pueden gestionarse utilizando el concepto PHVA. Los requisitos para estos procesos se especifican en los siguientes capítulos de la Norma ISO 9001:2000:

- 4 Sistema de gestión de la calidad Requisitos Generales
- 5 Responsabilidad de la dirección
- 6 Gestión de los recursos
- 7 Realización del producto
- 8 Medición, análisis y mejora.

Los requisitos generales para un sistema de gestión de la calidad se definen en el apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2000.

3.4 GENERALIDADES⁶

3.4.1 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. CAPITULO 4 Generalidades

Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política documentada y los objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos
- Los registros requeridos por la norma.

Responsabilidad de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos.

Gestión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación,

formación, habilidades y experiencia apropiadas. La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto, proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Se deben determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos y servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

3.4.2 Ventajas de contar con ISO 9001

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es un compromiso de todos los miembros de una organización, resultado del trabajo en conjunto con un asesor especializado quien lidera este proceso. Este proceso culmina al lograr un Sistema maduro, apto de recibir el Certificado internacional de cumplimiento con la norma ISO 9001:2000 otorgado por un organismo competente. De esta manera se puede apreciar una de las ventajas de contar con un Sistema de Gestión de Calidad, que es la confianza que dicho certificado brindará a los clientes.

Algunas ventajas para las empresas que se logran certificar son las siguientes:

- Cumplimiento con los clientes que requieren proveedores certificados

- Aumentar el rendimiento de los cada vez más escasos recursos económicos
- Mejorar los sistemas de calidad propios
- Mejora de los proveedores en cuanto a su desempeño
- Tener un mejor entendimiento y consistencia de la práctica de la calidad por toda la empresa
- Mejora de la documentación
- Tener mejor conciencia de Calidad
- Reforzar confianza entre cliente y proveedor
- Produce un mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal ya que ella es la resultante del esfuerzo colectivo de la empresa.

3.4.3 Características de la industria de los servicios⁷

La satisfacción de los clientes de un servicio puede ser más complicada que clientes compradores de un producto. Además pueden perdonar menos que los compradores de productos masivos. Con frecuencia no existe “intermediario”, y qué tan cercana sea la relación resultante cliente/proveedor depende de qué tanto se adapten los productos y/o servicios suministrados por la organización a las expectativas de los clientes individuales. Las

⁷ FOXWELL, Op. cit., p. 71-77

organizaciones de servicios deben construir un sistema de gestión que asegure que las cosas no funcionan mal.

3.4.4 Glosario

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

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que controlan una organización

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado, empleado para obtener evidencias para determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría.

Auditoría Interna: Auditoría que es efectuada dentro de la misma organización, bajo el control directo de ésta.

Auditor: Persona con las competencias necesarias para llevar a cabo la auditoría.

Auditado: Persona o proceso que se encuentra bajo las actividades de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, satisfacen las necesidades del cliente.

Cliente: Organización o persona que necesita un producto y/o servicio.

Competencia: Conjunto de requerimientos referentes a educación, formación, habilidades y experiencia para el personal de una empresa.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Criterios de Auditoría: Políticas, procedimientos y demás requisitos utilizados como referencia para el proceso de auditoría.

Direccionamiento Estratégico: Proceso propio de los altos cargos de la empresa, mediante el cual se define en la organización, sus políticas respecto al SGC, la misión, la visión, y los objetivos que se desprenden de la política de calidad, con el propósito de encaminar a todas las áreas de la organización para trabajar como un sistema.

Documento: Información que soporta el Sistema de Gestión de Calidad.

Eficacia: Grado en el que se alcanzan los resultados esperados.

Eficiencia: Relación existente entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para alcanzarlos.

Entrada: Producto de un proceso que es entregado a otro proceso con el cual interactúa dentro del SGC.

Estructura Organizacional: Jerarquía y relaciones dispuestas para los cargos de una empresa a través de un modelo gráfico.

Evidencia: Datos registrados que respaldan la existencia o veracidad de un hecho.

Formato: Documento que tiene como objetivo reunir evidencia.

Infraestructura: Conjunto de instalaciones, equipos, y demás disposiciones necesarias para llevar a cabo las operaciones de una empresa.

Instructivo de Trabajo: Documento que describe detalladamente la manera de llevar a cabo una actividad.

Manual de Calidad: Documento que resume las disposiciones de una organización en lo referente a su Sistema de Gestión de la Calidad, en el se establecen las políticas, de la organización referentes a la calidad, allí se describe la interacción de los procesos del Sistema y del mismo modo se hace referencia a los procedimientos que hacen parte del SGC.

Manual de Funciones: Documento en el que se establecen las competencias necesarias para los cargos de una organización, en el se establecen las responsabilidades, funciones, y las jerarquías para los mismos.

Mejora continua: Actividad recurrente implícita al Sistema de Gestión de la Calidad que tiene el objetivo de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y la satisfacción del cliente.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.

No conformidad mayor: Representa una falla total o parcial del Sistema o de la implementación de un elemento que es requerido por la norma correspondiente.

No conformidad menor: Representa una falla aislada de implementación, es decir, una falla tiene un impacto mínimo limitado sobre el sistema.

Objetivo de Calidad: Parte de premisas establecidas en la política de calidad, es algo que se pretende alcanzar.

Política de calidad: Refleja las disposiciones de la organización y su

orientación referentes a la calidad.

Procedimiento: Documento que describe de forma general la manera de llevar a cabo ciertas actividades

Proceso: Es el conjunto de actividades que se interrelacionan para transformar elementos de entrada en salidas.

Producto: Es el resultado de un proceso, que a su vez puede ser la entrada para otro proceso.

Proveedor: Organización o persona que facilita o proporciona productos o servicios que afectan la calidad del servicio que presta nuestra organización.

Registro: Documento que proporciona evidencia de la realización de actividades o hechos ocurridos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida por el cliente para un producto o servicio, de acuerdo a sus percepciones sobre este, pueden ser implícitos u obligatorios.

Sistema de Gestión de la Calidad: Modelo de Gestión empresarial en torno a la calidad.

SGC.: Siglas para Sistema de Gestión de la Calidad.

4. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Creada en el año 1997 por iniciativa del señor Roberto Gómez, bajo el nombre de FUMIGACIONES R.G. fue adquirida en el año 2000 por sus actuales propietarios Germán Gabriel Serrano Gallón, Iván Serrano Gallón y Leonel Fernando Serrano Gallón, quienes apreciaron el potencial de este sector de servicios, y conscientes de las tendencias del consumidor del nuevo siglo, crearon un paquete de servicios y productos bajo el nombre de MULTISERVICIOS R.G.

Figura 3. Instalaciones



MULTISERVICIOS R.G. ofrece un portafolio de servicios que abarca el manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y el suministro de productos de aseo y cafetería. Gracias a un esfuerzo continuo, se ha logrado posicionar como una empresa líder en el Oriente colombiano, buscando

Constantemente el crecimiento y el mejoramiento de sus labores, satisfaciendo en gran medida las necesidades de sus clientes a través de la prestación de servicios y productos de la más alta calidad. El crecimiento comercial de MULTISERVICIOS R.G. ha ido de la mano con el crecimiento en infraestructura y en tecnología, estas herramientas le permiten a MULTISERVICIOS R.G. consolidarse cada vez más una empresa seria y sólida en el mercado de hoy.

4.2 TIPO DE EMPRESA

La empresa MULTISERVICIOS R.G. se encuentra constituida como persona natural a nombre de su representante legal Germán Serrano Gallón.

4.2.1 Datos Generales

- **Ubicación:** Calle 53 No. 23 – 82 Bucaramanga (Santander).
- **NIT:** 91 248 715-4
- **Correo Electrónico:** multiservicios_rg@hotmail.com

4.3 MISIÓN

Multiservicios R.G. proporciona un servicio eficaz en sus divisiones de manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería, utilizando tecnología de punta, productos de óptima calidad y personal capacitado, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a nivel industrial, comercial y residencial.

4.4 VISIÓN

En los próximos cinco años Multiservicios R.G. será una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios en sus divisiones tanto de manejo integral de plagas como de adquisición de equipos contra

incendios y competitivos en la comercialización de productos de aseo generando en la comunidad una total aceptación.

4.5 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad de MULTISERVICIOS RG esta comprometida en el mejoramiento continuo de los procesos que realiza, proporcionando un servicio efectivo en el manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería, garantizando un servicio oportuno con el profesionalismo de nuestro personal en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, logrando así desarrollo y prosperidad empresarial.

4.6 SERVICIOS

MULTISERVICIOS R.G. ofrece un portafolio de servicios, el cual esta compuesto por tres divisiones:

- Manejo integral de plagas
- Suministro de artículos de aseo y cafetería
- Adquisición de equipos contra incendio.

4.6.1 Manejo integral de plagas⁸

Objetivos:

- Diseñar un programa de control integral de plagas, que nos permita la cuantificación y localización de criaderos

⁸ Tomado de información institucional de la empresa

- Reducir costos por problemas de salud, previniendo riesgos de transmisión de virus y bacterias; con miras al mejor desempeño integral de la persona
- Minimizar pérdidas por contaminación en materias primas y otros materiales de uso de la empresa
- Diseñar un programa educativo dirigido a las personas, donde se dé a conocer de manera sencilla y clara la forma de evitar la proliferación de las plagas
- Contribuir a la reducción de plagas en la zona, a niveles manejables, mejorando el nivel de vida de la población.

4.6.1.1 Métodos

El control químico es el principal método de control de plagas utilizado por multiservicios RG., en este se caracteriza el uso de insecticidas con categoría toxicológica III. A continuación se definen los tipos de control en el que se usan insecticidas químicos y que son empleados por la empresa.

- **Aspersión:** Es el método más común, utilizado en el control de plagas en interiores y exteriores, ideal para el control de artrópodos, voladores y rastreros. Este método consiste en la aplicación de Insecticidas líquidos categoría toxicológica III como el Solfac EC- 050, K-otrhone EC25, Dursban PRO, Pybutrin 33, empleando equipos aspersores manuales y a motor, que mediante su funcionamiento transforma las gotas del líquido en rocío, permitiendo un mayor rendimiento del producto utilizado y efectividad en el servicio. El método de aspersión es también utilizado en la inmunización de maderas, para combatir plagas como la termita.

Figura 4. Aspersión



- **Nebulización:** Es el proceso mediante el cual se producen gotas muy pequeñas, de menos de 50 micras de diámetro, obteniendo apariencia de niebla en el producto aplicado, el cual permanece en el aire por cierto periodo de tiempo. Este tratamiento funciona por contacto, actuando solamente en el momento de la fumigación, con él se busca combatir insectos voladores en lugares de difícil acceso.

Figura 5. Equipos nebulizadores



- **Aplicación de Gel:** Es un método moderno de control de plagas de tipo rastrero (como cucarachas, hormigas, entre otros). No es tóxico, ni tiene olor y es lo mas recomendado para lugares donde hay personas alérgicas, niños, ancianos, como clínicas, restaurantes, colegios y demás.

Figura 6. Aplicación de gel



- **Desratización:** Este método es utilizado para combatir roedores, consiste en la colocación de cebos rodenticidas en ciertos dispositivos que brinden protección al cebo, en el caso de Multiservicios RG., tubos de pvc. Los cebos son preparados por los técnicos, utilizando anticoagulantes, que causan la hemorragia interna del roedor.

Figura 7. Desratización



MULTISERVICIOS R.G. a través de los métodos definidos anteriormente, y mediante su personal técnico, presta los servicios de control de las siguientes plagas:

ARTROPODOS:

- Pulga
- Tijerilla
- Termita
- Hormiga
- Mosca
- Gorgojo
- Garrapata
- Zancudo
- Cucaracha

ROEDORES

- Rata de alcantarilla
- Rata de tejado
- Ratón gris

Para el control de estas plagas se utiliza únicamente insecticidas y pesticidas autorizados por el ministerio de salud y Salud pública.

Figura 8. Bodega Multiservicios RG.



MULTISERVICIOS R.G. presta el servicio de seguimiento y control de todas las áreas fumigadas con el fin de cumplir el propósito deseado y satisfaciendo las necesidades y requerimientos del cliente.

Así mismo se encarga de sugerir pautas al personal de la empresa para el buen manejo integral de plagas.

MULTISERVICIOS R.G. cuenta con las licencias municipales y departamentales exigidas por la ley para el manejo de plaguicidas en salud pública.

4.6.2 Suministro de productos de aseo y cafetería⁹

Objetivos:

- Satisfacer la demanda de nuestros clientes mediante la entrega oportuna de nuestros productos.
- Ofrecer a nuestros clientes productos de la más alta calidad a precios competitivos, acordes con el mercado.
- Lograr la permanente actualización a nivel comercial y tecnológico de los productos que salen al mercado.
- Cumplir con los requisitos de legalidad exigidos por las entidades gubernamentales y de control.

Como empresa emprendedora en el mercado de la distribución, ha logrado durante su tiempo de operación, resultados por demás satisfactorios, llevando productos que han logrado la confianza de nuestros clientes al cumplir ampliamente con la calidad exigida.

Multiservicios RG. Ofrece otros las siguientes líneas de productos:

LÍNEA DE ASEO

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| - Ambientadores
manos | - Destapadores de Canarias | - Jabones líquidos y en barra para |
| - Bolsas de aseo
hornos | - Detergentes en polvo | - Limpiadores de vidrios, vajillas |

⁹ Tomado de información institucional de la empresa

- Línea de cepillos - Línea de escobas - Limpiadores desinfectantes
- Cremas lava platos - Traperos - Blanqueadores
- Desengrasantes - Esponjillas metálicas y plásticas - Línea de papeles higiénicos
- Desinfectantes - Guantes de caucho - Shampoo para alfombras
- Desmanchadores - Insecticidas en aerosol - Toallas desechables

LÍNEA DE CAFETERÍA

- Línea de aromáticas y té
- Línea de azúcares
- Línea de café
- Cremas para café
- Servilletas

LÍNEA DE BOTIQUÍN

- Línea de alcohol antiséptico
- Vendajes y curas
- Medicamentos
- Algodones y gasas
- Agua oxigenada
- Dioxigen
- Otros.

4.6.3. Adquisición de equipos contra incendio¹⁰

Objetivos:

- Proporcionar a nuestros clientes equipos contra incendios con estándares de calidad internacional
- Ofrecer los servicios de mantenimiento y recarga de extintores con los instrumentos y productos adecuados, garantizando su óptimo funcionamiento
- Brindar a nuestros clientes todo el apoyo y capacitación necesarios para el buen funcionamiento y operación de los equipos
- Mantener un sistema de información de los trabajos realizados, para llevar un seguimiento de los mantenimientos futuros.

MULTISERVICIOS R.G. reconoce la importancia del equipo contra incendios, por esto ha diseñado un paquete de servicios de mantenimiento y recarga de estos equipos con productos de la más alta calidad en extintores de tipo:

- A
- BC
- ABC
- SOLKAFLAM
- CO2.

¹⁰ Tomado de información institucional de la empresa

Adicionalmente la empresa ofrece toda la línea de extintores de mano, línea de extintores rodantes y los equipos contra incendios fijos.

A continuación se relacionan los servicios y venta de equipos:

RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES

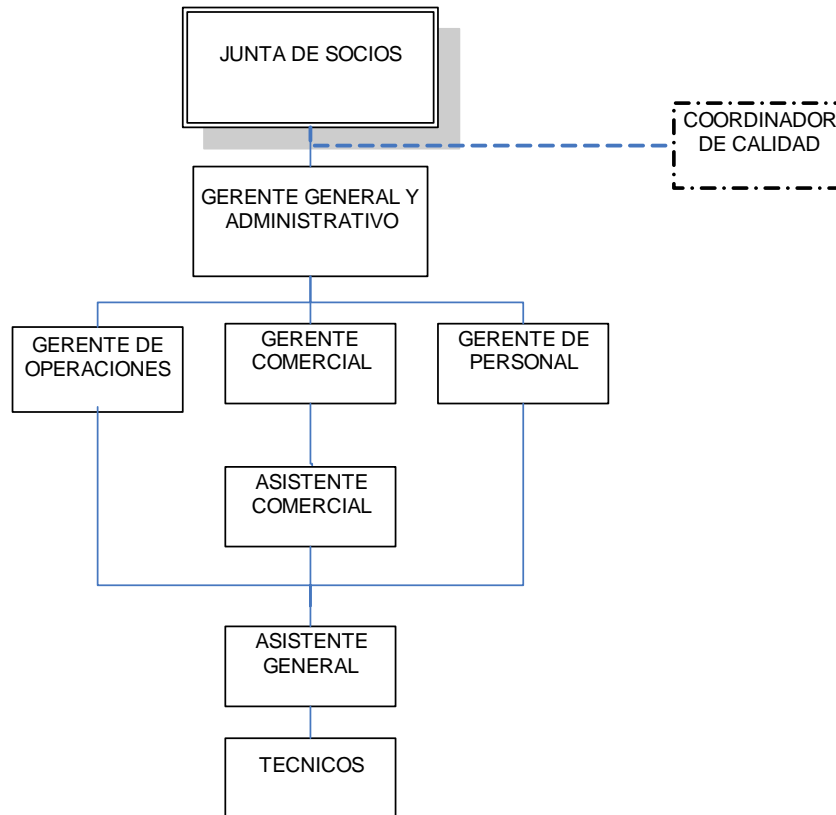
- Polvo químico en capacidades de 5, 10, 20, 30 y 50 LBRS.
- Bióxido de carbono en capacidades de 5, 10 y 15 LBRS.
- SOLKAFLAM 123 en capacidades de 9000, 3700 y 2500 gramos.
- Agua penetrante de 2.5 GALONES.

EQUIPOS DE EXTINTORES NUEVOS

- Polvo químico seco.

4.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 9. Estructura Organizacional.



4.8 MERCADOS QUE ATIENDE

Multiservicios R.G. proporciona un servicio eficaz en sus divisiones de manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería.

Para prestar estos servicios Multiservicios R.G. utiliza tecnología de punta,

productos de óptima calidad y lo más importante un personal capacitado que cumple todas las exigencias legales para el desempeño de su labor, principalmente en el manejo y aplicación de insecticidas.

Multiservicios R.G. atiende una gama de clientes en tres niveles:

- Nivel Industrial: Empresas productoras de bienes y/o servicios
- Nivel Comercial: Empresas con edificaciones comerciales
- Nivel Residencial: Edificaciones residenciales, conjuntos, apartamentos y demás.

Los servicios prestados por MULTISERVICIOS R.G. se extienden más allá de Bucaramanga y su área metropolitana algunas de las ciudades en las que esta empresa presta servicios son:

- Valledupar
- Cúcuta
- Barrancabermeja
- Puerto Berrío
- Aguachica
- Pamplona

La acción de MULTISERVICIOS R.G. en estas ciudades se realiza para atender los contratos y las necesidades de los clientes con sucursales y edificaciones más allá de Bucaramanga y su área metropolitana.

A continuación se presenta la lista de algunos de los clientes actuales de Multiservicios R.G. en sus distintos niveles:

- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (UIS)
BUCARAMANGA
- AVIDESA MAC POLLO S.A.
BUCARAMANGA
BARRANCABERMEJA
- CAMOPOLLO S.A.
BUCARAMANGA
- DISTRAVES S.A.
BUCARAMANGA
- DANA TRANSEJES COLOMBIA
GIRÓN
- FRIGORIFICO VIJAGUAL
RIONEGRO
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA (UNAB)
BUCARAMANGA
- POLLOSAN S.A.
BUCARAMANGA
- VANGUARDIA LIBERAL
BUCARAMANGA

- BANCO DAVIVIENDA
BUCARAMANGA
- CLUB CAMPESTRE
BUCARAMANGA

4.9 MARCO LEGAL

A partir de 1979 se comienza a emitir ciertos criterios de legislación para el sector del control de plagas, principalmente en el manejo de sustancias peligrosas, por parte del Gobierno de la Republica de Colombia, esto lo hace mediante la ley 9 de 1979.

Los aspectos legales pertinentes al sector del control plagas, están definidos hoy en día principalmente por el Decreto 1843 de 1991 por el cual se reglamentan parcialmente los títulos III, V, VI, VII, y XI de la ley 09 de 1979 sobre uso y manejo de plaguicidas.

4.9.1 Decreto 1843 de 1991

Este decreto deroga el Decreto 775 de 1990.

Mediante el decreto 1843 de 1991 se establecen disposiciones Generales y Definiciones, se delegan responsabilidades a las entidades públicas en lo referente a esta actividad, en el se establece la clasificación toxicológica de los productos plaguicidas y las actividades complementarias de experimentación, producción proceso, formulación, almacenamiento, transporte y aplicación de este tipo de productos.

Con este decreto se establecen los requisitos necesarios sobre las autorizaciones, las licencias sanitarias, los registros, los permisos y conceptos técnicos sanitarios.

De igual manera se establecen las disposiciones eficaces sobre el rotulado o etiqueta y de los empaques y envases de productos plaguicidas, así como lo correspondiente al manejo de desechos y residuos plaguicidas.

Del mismo modo se regulan las actividades correspondientes a:

- El saneamiento de las edificaciones, atención y controles médicos
- El personal
- Publicidad o propaganda
- Vigilancia epidemiológica y control sanitario de plaguicidas
- Medidas sanitarias, sanciones y procedimientos.

5. ETAPA PLANEAR: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una de las características principales de este proyecto, es su desarrollo aplicando la metodología PHVA., en cada una de sus fases. Como primera etapa encontramos la etapa de planificación, en la que se establecen los objetivos y procesos necesarios, para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y con las políticas de la organización. En esta etapa partimos del diagnóstico de la empresa frente a cada uno de los requisitos de la norma internacional y así obtener una perspectiva del trabajo que debe ser realizado en etapas posteriores.

5.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Se realizó un estudio con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento de la empresa MULTISERVICIOS R.G. con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000.

Se realizaron consultas a los diferentes cargos en los niveles administrativo y operativo, se hizo un recorrido por las instalaciones de la empresa para reconocer las actividades de la empresa mediante observación directa, se revisaron los formatos existentes. Este proceso tuvo una duración de una semana y mediante este, se determinó el nivel de cumplimiento de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2000.

5.1.1 Objetivo

- Realizar un diagnóstico, para conocer la situación actual de la empresa Multiservicios R.G., respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

5.1.2 Alcance

El diagnóstico abarcó todos los numerales de la norma NTC ISO 9001:2000 para determinar su cumplimiento o no en la empresa MULTISERVICIOS R.G.

5.1.3 Responsables

El responsable del diagnóstico para la empresa fue el autor del proyecto: Diego Fernando Lizarazo Barón Coordinador de Calidad, bajo la dirección del Tutor: Rafael Cantillo Pedrozo.

5.1.4 Realización

El día 21 de Septiembre del 2006 se dio inicio al diagnóstico de la empresa, se utilizó una tabla con todos los puntos de la norma NTCI ISO 9001:2000, se analizó cada uno de los puntos de la norma confrontándolos con la situación actual de la empresa, al avanzar en el análisis de cada requisito se determinaba el grado de cumplimiento de la empresa frente a dicho requisito, al mismo tiempo que se generaban observaciones respecto a dicho cumplimiento.

En el Anexo 1., se presenta la tabla de Diagnóstico inicial junto con las observaciones de las condiciones presentadas en MULTISERVICIOS R.G., en cuanto a cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2000.

5.1.5 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

A continuación se presenta la información resultante del diagnóstico de la empresa en lo referente a la norma ISO 9001:2000

Tabla 1. Resultados del diagnóstico

No. RESULTADOS TOTALES			
No. Requisitos a cumplir	No. Requisitos Cumplen (C)	No. Requisitos Cumplen Parcialmente (CP)	No. Requisitos Cumplen (NC)
65	0	22	43

INDICE DE CUMPLIMIENTO

Se Estableció este indicador para dar una idea porcentual del cumplimiento en cuanto a los requisitos que la norma exige, según la tabla anterior.

$$\text{INDICE DE CUMPLIMIENTO} = \frac{(\text{No. Requisitos que cumplen C})}{(\text{No. De Requisitos a cumplir})} * 100$$

$$\text{INDICE DE CUMPLIMIENTO} = \frac{0}{63} * 100 = 0\%$$

Los siguientes puntos fueron resultado del diagnóstico realizado:

- El índice de cumplimiento es del 0%, es decir que se no se cumple satisfactoriamente un solo requisito, del total de requisitos exigidos por la norma internacional.
- La mayoría de numerales (43) de la norma requieren ser adaptados totalmente a las condiciones de MULTISERVICIOS R.G. por su falta de cumplimiento.

- Se identificaron ciertos puntos de la norma que cumplen parcialmente cp. (22), es decir que existe el enfoque del requisito para la empresa dentro de la cotidianidad de sus actividades, pero no existe evidencia de su realización, es decir, son puntos de la norma NTC ISO 9001:2000 a los que se les da cumplimiento, pero falta documentación que evidencie dicho cumplimiento.
- Se obtuvo una perspectiva de la información y documentación que requiere ser diseñada e implementada para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma internacional.
- Se obtuvo conciencia de la falta de cumplimiento hacia la norma, al mismo tiempo que se visualizó el valioso aporte en materia de organización que puede brindar el cumplimiento de la misma.

Realizado el proceso de diagnóstico respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 para la empresa MULTISERVICIOS R.G. se puede concluir que es vital para la empresa implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, que brinde organización a todas las actividades de la empresa y que traerá consigo beneficios imprescindibles para la misma.

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico se elaboró un plan de trabajo (Ver Anexo 2.), en el cual se indica la forma como va a ser llevado a cabo el proyecto, con fechas aproximadas para su realización. Conforme el Sistema vaya avanzando, se busca medir el porcentaje de avance real en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, comparándolo con un porcentaje de avance esperado (previamente establecido). En el anexo 2., se presenta el porcentaje de implementación real medido durante el avance del proyecto, alcanzando la totalidad de dicha implementación.

En cuanto al numeral 7.3 Diseño, no aplica a la empresa, debido a que la empresa no realiza diseño y desarrollo de servicios.

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En cuanto a la planificación general del proyecto, se estableció un orden en las acciones a llevar conforme con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000, posterior al diagnóstico realizado en cuanto a este.

Las actividades desarrolladas se llevaron en el siguiente orden:

- Compromiso de la dirección
- Comité de Calidad
- Sensibilización y capacitación del personal
- Direccionamiento Estratégico

El consultor realizará visitas semanales y en ocasiones quincenales, para conocer el desarrollo del Sistema y de las diferentes actividades, responsabilidad en su mayoría del Coordinador de Calidad, estas visitas se registran en un Acta cada vez que se realizan.

5.2.1 Compromiso de la dirección

El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad en gran medida de los directivos de la empresa, si la alta dirección de la empresa no esta comprometida verdaderamente, no es posible que un Sistema de Gestión de la Calidad pueda llevarse a cabalidad.

Lograr el compromiso de la dirección para el proyecto emprendido, fue la primera acción realizada, para esto se realizó la primera reunión de

sensibilización el día Jueves 21 de Septiembre de 2006, dicha reunión fue precedida por el Ingeniero Rafael Cantillo Pedroso (Consultor Externo contratado por Multiservicios R.G.).

Asistentes:

Iván Serrano (Gerente General y Administrativo)
Germán Serrano (Gerente Comercial y Gerente de Operaciones)
Leonel Serrano (Gerente de Personal)
Diego Fernando Lizarazo (Coordinador de Calidad)
Luz Marina Santos (Asistente General)

La reunión se llevó a cabo cumpliendo con las siguientes fases:

- Principios y Conceptos relacionados con ISO 9000
- Comité de calidad y representante de la dirección

Objetivos de la Reunión.

- Dar a conocer los conceptos básicos dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, enfocando la importancia de su implementación.
- Conformar el comité de calidad y representante de la dirección

Fase No. 1 Se dieron a conocer ciertos principios generales de conceptos asociados con la Gestión de la Calidad basados en la norma ISO 9001:2000, Del mismo modo se informó en cuanto a la forma en que trabajaría en conjunto el Consultor, y la empresa, siendo el Coordinador de Calidad (Estudiante) el puente entre ellos. El consultor lideraría el Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, delegando responsabilidades sobre el Coordinador de Calidad.

5.2.2 Comité de calidad y representante de la dirección

Fase No. 2 Se conformó el comité de calidad, este comité tiene como función el establecimiento, realización y seguimiento de las actividades correspondientes al SGC., los siguientes cargos son los que hacen parte de dicho comité:

- Gerente General y Administrativo
- Consultor (Externo a la empresa. Representante de COLMANT LTDA.)
- Gerente de Personal
- Gerente de Operaciones
- Gerente Comercial (el mismo Gerente de Operaciones)
- Asistente General
- Coordinador de Calidad

El comité de calidad sería encabezado por el Consultor contratado por MULTISERVICIOS R.G. para liderar el proyecto iniciado.

Vale aclarar que en el momento en que se conformó el comité de calidad los cargos no estaban bien definidos debido a la falta de un organigrama o un manual de funciones, pero las personas que conformarían el comité si se tenían establecidas claramente.

El Gerente General y Administrativo, el señor Iván Serrano, nombró como representante de la dirección al Señor Germán Gabriel Serrano, Gerente de Operaciones y a su vez Gerente Comercial. De este modo cumpliendo con el requisito establecido en el numeral 5.5.2 de la norma internacional, se designa la responsabilidad y la autoridad necesaria al señor Germán Serrano para asegurar el funcionamiento del SGC.

5.2.3 Sensibilización y capacitación del personal

El éxito de un Sistema de Gestión de la Calidad para una empresa depende del grado de compromiso que se obtenga de quienes participan en los diferentes procesos identificados. Para esto se estableció un programa de sensibilización al personal de MULTISERVICIOS R.G.

Tabla 2. Sensibilización

Miembro de la empresa	Temas	Responsable	Objetivo	Fecha	Asistentes	Tiempo
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Principios y conceptos de calidad.	Ing. Rafael Cantillo / Diego Lizarazo	Compromiso de la dirección	21/09/06	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Conceptos: misión, visión, política de calidad	Ing. Rafael Cantillo / Diego Lizarazo	Pautas para el direccionamiento estratégico	21/09/06	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Política de calidad y Análisis DOFA	Ing. Rafael Cantillo / Diego Lizarazo	Pautas para el direccionamiento estratégico enfocados a la política de calidad	02/10/06	4 personas	1 hora
Cesar Méndez Marlon Méndez Gustavo Barrera	Formación en Generalidades de la norma ISO 9001:2000 aplicadas a la empresa	Diego Lizarazo	Sensibilización del personal respecto a la Norma	02/10/06	3 personas	2 horas
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Análisis DOFA/ objetivos de calidad	Ing. Rafael Cantillo/ Diego Lizarazo	Pautas para determinar los objetivos de calidad	17/10/06	4 personas	4 horas

Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Indicadores de Gestión	In. Rafael Cantillo / Diego Lizarazo	Pautas para el diseño de indicadores de gestión	07/11/12	4 personas	2 horas
Todo el personal	Enfoque basado en procesos, ciclo PHVA, mapa de procesos	Ing. Rafael Cantillo	Introducir el concepto de proceso al personal/ diseño del mapa de procesos	20/11/06	7 personas	2 horas

Se trabajó en todos los niveles de la organización, buscando obtener un completo compromiso de la dirección, y el de los demás miembros de la empresa en los niveles operativos.

Esta serie de charlas dejan como resultado un personal con conocimiento del proyecto iniciado por la empresa, en busca de una cultura de trabajo enfocada a la calidad. En el anexo 11., se presenta el material utilizado para esta fase de sensibilización.

Posterior a las actividades de sensibilización, es necesario establecer actividades de capacitación, en lo correspondiente al avance del SGC., por esta razón se elaboró un plan de capacitación, con el fin de mantener la participación activa de todo el personal de la empresa a todos sus niveles, consolidando su compromiso en las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del SGC. Las capacitaciones programadas se realizaron en dos etapas paralelas de acuerdo con el tipo de personal. De este modo se habla de:

- Plan de capacitación cargos administrativos
- Plan de capacitación cargos operativos

El desarrollo de estas se dio a lo largo de todo el proceso de implementación del SGC., y se llevo a cabo de la mano con la entrega de material informativo y documentos que van formando parte del SGC., conforme con su avance.

Tabla 3. Capacitaciones cargos Administrativos

Miembro de la empresa	Temas	Responsable	Objetivo	Fecha	Asistentes	Tiempo
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento Elaboración y control de documentos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	02/01/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Decreto 1843	Diego Lizarazo	Establecer los requisitos legales	02/01/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Mapa de procesos	Diego Lizarazo	Comunicar el resultado final del mapa de procesos	09/01/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Caracterización de procesos	Diego Lizarazo	Comunicar la interacción y desarrollo de cada proceso a sus responsables	15/01/07	4 personas	2 horas
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de Gestión de personal	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	22/01/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de mantenimiento de equipos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/02/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Fichas técnicas de equipos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/02/07	4 personas	1 hora

Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de ventas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/02/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Fichas técnicas de equipos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/02/07	4 personas	1 hora
Leonel Serrano	Procedimiento de Gestión de personal	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	12/02/07	1 persona	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de Gestión de compras	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	26/02/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/03/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	05/03/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de medición y manipulación segura de plaguicidas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	02/04/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Instructivos de trabajo y fichas técnicas de plaguicidas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	02/04/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	09/04/07	4 personas	1 hora

Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de auditorias internas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	09/04/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Procedimiento de servicio no conforme	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	09/04/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Listado maestro de documentos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	23/04/07	4 personas	1 hora
Germán Serrano Luz Marina Santos Diego Lizarazo	Curso de auditores interno	COLMANT LTDA.	Formar auditores internos dentro de la organización	05 y 12 de mayo	3 personas	16 horas
Germán Serrano Iván Serrano Leonel Serrano Luz Marina Santos	Manual de calidad	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	25/06/07	4 personas	1 hora

- Porcentaje de capacitaciones Realizadas= (capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100 %
- Porcentaje de capacitaciones realizadas= 21 / 21 *100%= 100%
- Porcentaje de personal capacitado= (Personal Capacitado / personal programado para capacitación)
- Porcentaje de personal capacitado= (84 / 84) *100% = 100%

Tabla 4. Capacitaciones cargos operativos

Miembro de la empresa	Temas	Responsable	Objetivo	Fecha	Asistentes	Tiempo
Marlon Méndez Cesar Méndez Gustavo Barrera	Política de calidad, objetivos de calidad y participación de los técnicos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	18/04/07	3 personas	1 hora
Cesar Méndez Marlon Méndez Gustavo Barrera	Realización de encuestas y su importancia en el SGC.	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	21/04/07	3 personas	2 horas
Cesar Méndez Marlon Méndez Gustavo Barrera	Charla en seguridad industrial	Ing. Camilo Ruiz	Capacitar los técnicos en seguridad industrial	28/04/07	3 personas	2 horas
Cesar Méndez Marlon Méndez	Procedimiento de ventas y su incidencia en los técnicos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	07/05/07	2 personas	1 hora
Cesar Méndez Marlon Méndez Gustavo Barrera	Procedimiento de mantenimiento de equipos y su incidencia en los técnicos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	07/05/07	3 personas	2 horas
Cesar Méndez Gustavo Barrera	Procedimiento de preparación y medición de plaguicidas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	15/01/07	3 personas	1.5 horas
Marlon Méndez Cesar Méndez Gustavo Barrera	Procedimiento elaboración y control de documentos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	18/05/07	3 personas	1 hora
Marlon Méndez Cesar Méndez Gustavo Barrera	Procedimiento elaboración y control de documentos	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	18/05/07	3 personas	1 hora
Marlon Méndez	Procedimiento de preparación y medición de plaguicidas	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	18/05/07	1 persona	1 hora

Marlon Méndez Cesar Méndez Gustavo Barrera	Instructivos de trabajo: Aspersión, nebulización, desratización, inmunización, gasificación	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	18/05/07	3 personas	1 hora
Marlon Méndez Cesar Méndez Gustavo Barrera	Organigrama, cargos y funciones	Diego Lizarazo	Comunicar e implementar	22/05/07	3 personas	1 hora

- Porcentaje de capacitaciones Realizadas= (capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100 %
- Porcentaje de capacitaciones realizadas= 12 /12 *100%= 100%
- Porcentaje de personal capacitado= (Personal Capacitado / personal programado para capacitación)
- Porcentaje de personal capacitado= (36/ 36) *100% = 100%

5.2.4 Direccionamiento estratégico

Un punto vital en la etapa de planeación del Sistema de Gestión de la Calidad es el direccionamiento estratégico de la empresa, reflejado en la Misión, Visión, política de Calidad y Objetivos de Calidad.

De este modo y concientes de la importancia de estos factores el comité de calidad se reunió para revisar los conceptos referentes a:

- **MISIÓN:** En ella se refleja la razón de ser de la organización, define lo que la empresa es y lo que la distingue de las demás organizaciones, allí se especifica sus propósitos y se define su clima organizacional.

- **VISIÓN:** Define a donde quiere llegar la organización, fijando metas alcanzables, definiendo un plazo determinado por quienes lideran, la Visión debe ser consistente con los principios de la organización.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Refleja las orientaciones administrativas de la organización relativas a la calidad, es definida por la alta dirección, en ella se debe incluir el compromiso para cumplir con los requisitos y para mejorar continuamente la eficacia del SGC. La política de Calidad establece un marco de referencia para establecer los objetivos de Calidad.

Dando a entender a los miembros del comité de calidad los anteriores conceptos, por parte del autor del proyecto, dicho comité revisó la misión y la visión de la empresa y se redefinieron de acuerdo con las nuevas metas de la Organización.

Posteriormente, para continuar con la etapa de planeación, se realizó un ejercicio de Valoración de necesidades del cliente versus necesidades de la Organización (Ver Tabla 5.), para identificar los puntos vitales que se deben tener en cuenta como premisas, al momento de diseñar la política de Calidad.

Para esto se enumeraron en consenso las necesidades de la organización, y del mismo modo las necesidades del cliente, que se identifican cuando busca un servicio de Control de plagas. Cada una de estas se organizaron dentro de una matriz y cada miembro del comité le asignaba un puntaje de 0 a 5 (donde 5 es alto y cero es bajo), se promediaron todos los puntajes para cada una de las necesidades identificadas y estos resultados se reflejan en la Tabla 5.

Actividades Por realizar:

- Cuantificar y Terminar el ejercicio de valoración de necesidades

El día Lunes 02 de Octubre de 2006, se realizó una nueva reunión, a cargo del Ingeniero Rafael Cantillo Pedroso, con temas específicos a tratar, entre ellos las actividades pendientes de la reunión anterior.

Asistentes:

Iván Serrano (Gerente General y Administrativo)

Germán Serrano (Gerente Comercial y Gerente de Operaciones)

Leonel Serrano (Gerente de Personal)

Diego Fernando Lizarazo (Coordinador de Calidad)

Luz Marina Santos (Asistente General)

La reunión se llevó a cabo cumpliendo con las siguientes fases:

- Obtener los resultados finales del ejercicio de valoración, para determinar las premisas, que serán la base de la política de calidad
- Definir la política de calidad en base a las premisas obtenidas a partir del ejercicio de valoración de necesidades.

Fase No. 1 Se revisó la tabla 5 y a partir de ella se escogieron los 3 puntos con más alto puntaje para cada una de las dos variables en mención, *Necesidades del cliente y Necesidades de la organización*. Debido a que los resultados obtenidos para la variable *Necesidades de la Organización*, se encontraron dos con igual puntaje (mirar Tabla 5.), se decidió escoger cuatro (4) premisas, que son las de mas alto puntaje para esta variable. Según lo anterior los puntos más importantes, determinados por su puntaje superior, son:

- Satisfacción del cliente
- Mayor capacitación del personal
- Mayor rendimiento económico
- Eficacia en el control de plagas
- Puntualidad en la prestación del servicio
- Optimización de procesos
- Profesionalismo técnico del personal.

Fase No. 2 Teniendo las premisas definidas como base, a partir de estas, el comité de Calidad definió la Política de Calidad para la empresa.

5.2.4.1 Política de calidad

La política de Calidad de MULTISERVICIOS RG esta comprometida en el mejoramiento continuo de los procesos que realiza, proporcionando un servicio efectivo en el manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería, garantizando un servicio oportuno con el profesionalismo de nuestro personal en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, logrando así desarrollo y prosperidad empresarial

Tabla 5. Matriz de necesidades del Cliente Vs. Necesidades de la Organización

NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	NECESIDADES DEL CLIENTE									
	Eficacia en el control de plagas	Utilización de productos seguros y dosificados	Puntualidad en la prestación del servicio	Precio Razonable	Profesionalismo o técnico del personal	Seguimiento al servicio	Informe de resultados	Respaldo Legal	Asesoría técnica	Total
Mayor capacitación del personal	5	3	5	1	5	4	5	1	5	34
Mayor rendimiento económico	4	5	5	5	5	3	2	5	3	37
Satisfacción del empleado	3	1	4	1	4	2	3	1	3	22
Políticas claras	3	4	5	3	2	5	4	1	2	29
Estrategias de mercadeo	2	2	2	5	2	2	2	4	3	24
Optimizar procesos	5	5	4	5	4	3	4	1	3	34
Control de productos	5	5	1	4	4	1	1	1	1	23
Reducción de costos	4	5	4	5	4	2	1	1	4	30
Programación de labores	2	1	5	3	2	4	1	1	1	20
Mayor compromiso	5	2	5	2	5	4	1	1	5	30
Satisfacción del cliente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
TOTAL	43	38	45	39	42	35	29	22	35	

5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

El 17 de octubre de 2006 se realizó una reunión precedida conjuntamente por el Ingeniero Industrial Rafael Cantillo (Consultor Externo) y el coordinador de Calidad (Autor del proyecto).

Asistentes:

Iván Serrano (Gerente General y Administrativo)

Germán Serrano (Gerente Comercial y Gerente de Operaciones)

Leonel Serrano (Gerente de Personal)

Diego Fernando Lizarazo (Coordinador de Calidad)

Luz Marina Santos (Asistente General)

La reunión se llevó a cabo cumpliendo con las siguientes fases:

- Definir los Objetivos de calidad en base a las premisas obtenidas mediante el ejercicio de valoración de necesidades y coherente con la política de Calidad
- Análisis Interno y Externo (DOFA)
- Definir estrategias relacionadas con el análisis DOFA.

Fase No. 1 La forma de garantizar que se mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad, es establecer Objetivos de Calidad, que sean coherentes con la Política de Calidad, y que sean medibles a través de indicadores.

Para cada una de las premisas mas determinantes establecidas anteriormente según la dirección de la empresa se conformó los siguientes objetivos de Calidad indicando respectivamente su premisa:

Comprometida en el mejoramiento continuo de los procesos que realiza

Objetivo

- **Mejorar la organización y procesos de la empresa**

Garantizando un servicio oportuno

Objetivo

- **Cumplir las labores a tiempo**

Con el profesionalismo de nuestro personal

Objetivo

- **Contar con personal profesional**

En búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes

Objetivo

- **Aumentar la satisfacción del cliente**

Logrando así desarrollo y prosperidad empresarial

Objetivo

- **Aumentar las ventas**
- **Mantener un porcentaje de utilidad**

Las estrategias reflejadas en el anexo 3. Estrategias de implementación, establecen las estrategias definidas por la dirección para alcanzar y mantener los objetivos de calidad.

5.3.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Fase No. 2 Con el objetivo de determinar las estrategias que se implementaran para alcanzar los objetivos de calidad, se realizó un análisis interno y externo de la empresa, se buscó identificar el punto de vista de cada uno de los empleados de la empresa, por pedido de la dirección de la empresa, por esta razón el ejercicio fue realizado por todo el personal perteneciente a MULTISERVICIOS R.G. La siguiente tabla es el resultado de filtrar y agrupar toda la información suministrada.

Tabla 6. Análisis DOFA.

MATRIZ D.O.F.A. MULTISERVICIOS R.G.	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal capacitado en conocimiento técnico	Personal con poca capacitación en manejo interpersonal
Recursos económicos	Falta de organización
Reconocimiento de la empresa	falta de reglamento interno de trabajo
Buenas relaciones públicas	Falta de estrategias de mercadeo
Cumplimiento de labores	Falta de pertenencia a la empresa
Voluntad de servicio	Fallas en limpieza de los empleados
Buenas relaciones personales entre lo miembros de la empresa	Falta de un programa de costos
Emprendimiento y disponibilidad del Personal Gerencial	Falta de equipos y fallas en el mantenimiento de equipos
Permisos legales y conceptos requeridos	Manejo de incentivos
Buena ubicación	Fallas en puntualidad de servicio
Tiempo disponible por parte de sus dirigentes para atender a las necesidades de la empresa	Insuficiencia en el control de insumos e inventarios
	Falta de motivación
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Mayor cobertura del mercado	Competencia de precios
Necesidad de la empresa de certificaciones, para su mayor reconocimiento	Reducción de presupuesto en empresas clientes
Competencia poco organizada	Falta de ética en las empresas competidoras
Mejoramiento en capacitación	
Alianza estratégica con otras empresas	
Políticas gubernamentales	

Fase No 3 Identificados cada uno de los factores reflejados en la Tabla 6., el comité de calidad trabajo en el diseño de estrategias, encaminadas a mantener las fortalezas, minimizar tanto las debilidades como las amenazas, y por último aprovechar las oportunidades.

El comité de calidad trabajo definió estas estrategias y quedaron plasmadas en el anexo 3. Estrategias de implementación.

5.3.2 INDICADORES DE GESTIÓN

El día Martes 7 de Noviembre del 2006 se realizó una reunión a cargo del Coordinador de Calidad Diego Fernando Lizarazo Barón (autor del proyecto), con la supervisión del Ingeniero Rafael Cantillo Pedrozo a dicha reunión asistieron:

Iván Serrano (Gerente General y Administrativo)

Germán Serrano (Gerente Comercial y Gerente de Operaciones)

Leonel Serrano (Gerente de Personal)

Luz Marina Santos (Asistente General)

La reunión se llevó a cabo cumpliendo con las siguientes fases:

- Diseñar los indicadores de Gestión para medir los objetivos de Calidad
- Definir los cargos dentro de la empresa junto con la jerarquía que representa a cada cargo.

Fase No. 1 Es necesario medir el comportamiento de cada uno de los objetivos establecidos para determinar su cumplimiento, según las metas propuestas. Para esto el comité de calidad, trabajó en el diseño de diferentes indicadores de gestión para cada uno de los Objetivos de Calidad establecidos.

El coordinador de Calidad presentó unos ejemplos de posibles indicadores de gestión, sobre ellos el Comité de Calidad debatió y trabajó para lograr el diseño final de los indicadores de gestión que indicarán, con su medición la mejora y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Anexo 4., se presentan los diferentes objetivos de calidad con sus respectivos indicadores de gestión, cada objetivo reúne la siguiente información:

- Meta
- Frecuencias de medición
- Unidad de medida
- Forma de cálculo
- Responsable.
- Referencia

5.3.3 DEFINICIÓN DE CARGOS Y SU JERARQUÍA

Fase No. 2 Se determinó que la definición clara de los cargos para el Sistema de Gestión de la Calidad, y para la empresa es un factor importante dentro de la etapa de planeación. De este modo el comité de calidad definió cada uno de los cargos, esto lo hizo de para garantizar igualmente la definición de responsabilidades.

Los cargos que se identificaron dentro de la empresa son los siguientes:

- Gerente General y Administrativo
- Gerente de Operaciones
- Gerente Comercial

- Gerente de Personal
- Coordinador de Calidad
- Asistente General
- Asistente Comercial
- Técnico

Posteriormente se definieron las responsabilidades y funciones de cada uno de los cargos identificados, igualmente se establecieron los perfiles necesarios en cuanto a Educación, formación, habilidades y experiencia. Así se establece el manual de descripción de Cargos y Funciones donde se consigna toda la información enunciada anteriormente (Ver anexo 14. Manual de descripción de cargos y funciones.)

5.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Se llevó a cabo el Lunes 20 de Noviembre de 2006, una reunión precedida por el Ingeniero Rafael Cantillo (Consultor Externo) y por el Coordinador de Calidad Diego Fernando Lizarazo (Autor del proyecto).

Asistentes:

Iván Serrano (Gerente General y Administrativo)

Germán Serrano (Gerente Comercial y Gerente de Operaciones)

Leonel Serrano (Gerente de Personal)

Diego Fernando Lizarazo (Coordinador de Calidad)

Luz Marina Santos (Asistente General)

Cesar Méndez (Técnico)

Marlon Méndez Técnico)

Gustavo Barrera (Técnico)

La reunión se llevó a cabo cumpliendo con las siguientes fases:

- Dar a entender el concepto de proceso según la norma ISO 9000:2005
- Ejercicio de aplicación
- Definir los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad
- Mapa de Procesos

Fase No. 1 El Ingeniero Rafael Cantillo (Consultor Externo) realizó una presentación de 2 horas donde dio a entender el concepto de proceso junto con sus demás conceptos asociados, según las definiciones de la norma ISO 9000:2005, estos conceptos fueron explicados con claridad a quienes hicieron parte de la reunión.

5.4.1 Mapa de procesos

Fase No. 2 Se procedió a realizar un ejercicio con el propósito de identificar los procesos y su interacción, según los conceptos claramente explicados anteriormente por parte del Consultor Externo. Consistió en solicitar a cada miembro de la reunión, diligenciar un formato en el que se buscaba identificar las actividades presentes en la empresa, desde el momento en que el cliente solicita un servicio, hasta el momento en que se final de la prestación del servicio. Se dieron indicaciones y se resolvieron dudas con el fin de obtener los mejores resultados.

Fase No. 3 Se les pidió identificar todas las actividades consecutivas, identificando del mismo modo su orden lógico y los responsables en cada paso.

A cada uno de los miembros se les pidió explicar sus resultados, se debatieron como parte del ejercicio, todas las actividades se enumeraron en un tablero, se confirmaban o se descartaban según la decisión del comité de calidad.

Las actividades confirmadas se iban asociando a un proceso, para finalmente obtener los procesos con sus actividades, y la interrelación entre dichos procesos.

Posteriormente se definió el proceso de Gestión de Calidad como proceso encargado del diseño de la documentación, medición, análisis y mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalmente se clasificaron los procesos dentro de tres categorías:

- **Procesos de Dirección:** Son procesos cuya finalidad es determinar directrices (planes) para el funcionamiento de otros procesos de la empresa. Generalmente sus elementos de entrada son información sobre el entorno, disponibilidad de recursos, etc. y sus salidas es la planificación del Sistema para los demás procesos.
- **Procesos Operativos:** Son procesos cuya finalidad es proporcionar servicios a los clientes de MULTISERVICIOS R.G.
- **Procesos de Apoyo:** Son los que sirven de soporte para los demás procesos del S.G.C.

Los siguientes son los procesos identificados para el SGC.:

Procesos de Dirección

- Gestión Gerencial
- Gestión Comercial

Procesos de Operación

- Control de Plagas

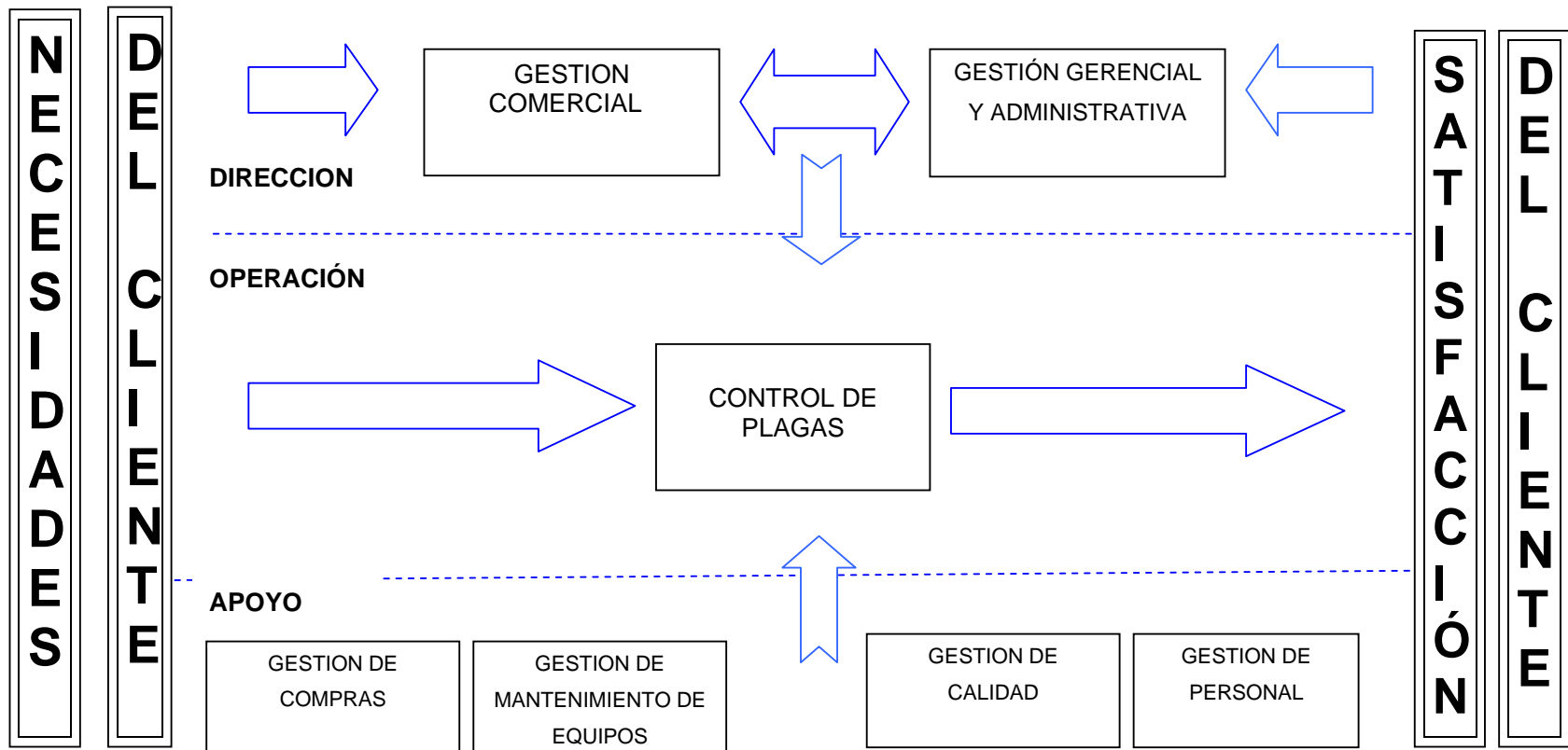
Procesos de Apoyo

- Gestión de Compras
- Gestión de Calidad
- Gestión de Mantenimiento de Equipos
- Gestión de Personal

Fase No. 4 Con los resultados obtenidos el coordinador de calidad diseño varios modelos del mapa de procesos, que fueron revisados por el comité de calidad para finalmente lograr el modelo definitivo.

Figura 10. MAPA DE PROCESOS

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-MP-001	Rev. 1
	MAPA DE PROCESOS		



5.4.2 Caracterización de procesos

Son documentos elaborados con el fin de describir cada proceso, da una idea general del funcionamiento de los procesos identificados en la empresa. Gracias al ejercicio de identificación de procesos y de su interacción, realizado por los asistentes a la reunión descrita anteriormente, se elaboró la caracterización de cada proceso, que contiene información relativa a:

- Responsable del proceso
- Objetivo
- Alcance
- Medición
- Meta
- Recursos
- Documentos
- Proveedores
- Clientes
- Entradas Salidas

Las caracterizaciones son elaboradas para los procesos identificados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de MULTISERVICIOS R.G., en el anexo 20., se presenta la caracterización de dichos procesos.

5.4.3 Indicadores de los procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 maneja un enfoque de Gestión de procesos, una de las actividades mas importantes dentro de este enfoque es la de Control.

El manejo de indicadores permite hacer seguimiento a cada uno de los procesos que existen dentro del SGC. De este modo se mide su desempeño y se compara frente a lo esperado (Metas) previamente establecidas. Los indicadores de Gestión de los procesos buscan proporcionar información que ayude en el proceso de toma de decisiones, basado en datos reales. En este orden de ideas se presenta en Anexo 5. Los indicadores de Gestión de los procesos para MULTISERVICIOS R.G., en el que se evidencian las metas para cada uno de los indicadores, junto con los resultados reales tomados al mes de Noviembre de 2007.

6. ETAPA HACER: DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de la metodología PHVA, posterior a toda la etapa de planeación tratada en el capítulo 5., continúa la etapa en la que se realiza lo que se ha planificado, de esta manera, en este capítulo se trabaja en la elaboración de los diferentes documentos que buscan estandarizar las diferentes actividades realizadas dentro de la empresa de acuerdo con cada proceso definido.

6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación es la manera de evidenciar la existencia y la forma de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, es la documentación la que establece la estructura y la forma en que se debe gestionar la calidad en la empresa. La documentación correspondiente para Sistema de Gestión de la Calidad fue elaborada por el coordinador de calidad de acuerdo con las indicaciones necesarias a cargo del comité de Calidad, los responsables de los procesos y/o el personal directamente relacionado con el documento que se fuera a elaborar.

Toda la documentación se desarrollo teniendo en cuenta los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000, del mismo modo se tuvo en cuenta la necesidad en documentación identificada en la etapa de diagnóstico (Ver Anexo 1.), dando un respaldo a las actividades de todos los procesos identificados dentro del SGC., induciendo al personal a su conocimiento y a su cumplimiento. Mediante observación directa, apoyándose en entrevistas a los responsables de los procesos y a los directamente relacionados con la actividad a documentarse, el coordinador de calidad diseñaba el borrador de los documentos que se consideraban necesarios. Después de diseñados, se

presentaban a los responsables de cada proceso para que señalaran las modificaciones correspondientes y en última instancia se presentaba dicho documento al Consultor quien daba el visto bueno o señalaba los cambios finales que debían ser tenidos en cuenta para elaborar el documento final. Los documentos elaborados se presentaban y los aprobaba el responsable de cada proceso. Igualmente se establecieron ciertas condiciones que se consideraron necesarias al momento de elaborar documentos que formaran parte del SGC., dichas condiciones son:

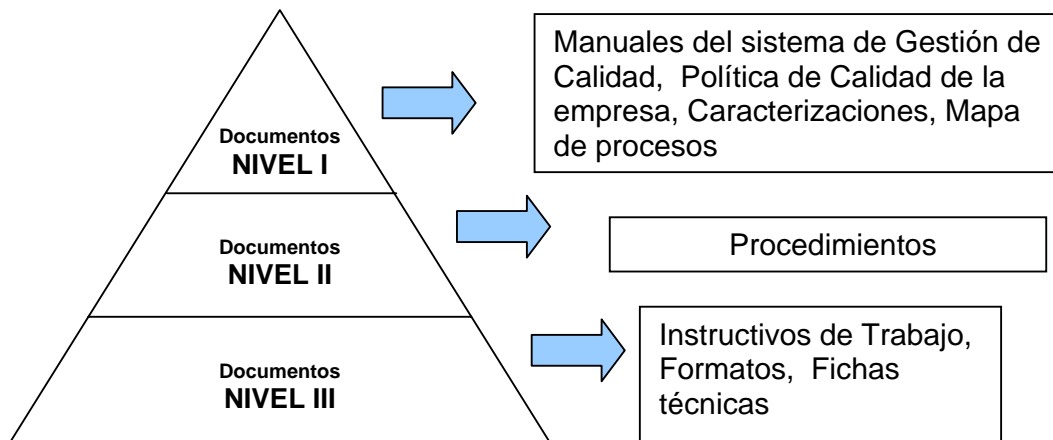
- Antes de emitir cualquier documento, éste es revisado por la persona encargada según el área en el que se identifica la necesidad del documento, si es necesario se efectúa la corrección del caso para luego aprobar dicho documento, y finalmente decidir su emisión.
- Después de aprobar el documento se realiza la actualización en el listado maestro de documento o de formatos, que es el listado donde se hace referencia a todos los documentos del SGC., (Ver anexo 6). Se imprimen las copias necesarias hacia los diferentes destinos que se requiera.
- Cuando se efectuó un cambio en algún documento del Sistema de gestión de calidad este debe ser registrado y colocar el número de la revisión.
- Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se realizarán cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema.

- Para diferenciar un documento controlado de los demás (documento obsoleto; documento anulado) se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Se marca con un sello que lleva la frase “DOCUMENTO CONTROLADO”, a cada una de las copias controladas que se distribuya en la empresa. Los documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión requieren este sello y deben permanecer en el archivo.
 - Cuando un documento es considerado anulado se marca con una x cada cara de la hoja que hace parte del documento y se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente y en el listado maestro de documentos.
- Se verifica que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área cuando se realicen cambio.
- Entregar copia controlada de los documentos operativos del Sistema de Gestión a cada área de la empresa para la cual se han elaborado.
- Archivar y mantener copias magnéticas de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Estas copias debe estar en el ordenador y en un medio magnético para su conservación a posibles inconvenientes que se puedan presentar, y serán ubicados en un lugar apropiado dentro de la empresa.
- Se destruyen las copias duras sobrantes de los documentos obsoletos retirados de las áreas, cuando se requieran mantenerse por algún motivo estas se marcaran con una X.

6.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se estableció en base a la estructura típica de la documentación propuesta por el ICONTEC.

Figura 11. Estructura Documental



NIVEL I: Manuales del sistema de Gestión de Calidad, Política de Calidad de la empresa, Caracterizaciones, Mapa de procesos. Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de Multiservicios RG, que inciden sobre el desempeño en Calidad, haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y los procedimientos.

Manual: Especifica ciertos lineamientos a cumplir en el SGC., dentro del sistema encontramos el manual de calidad, que especifica el SGC., y su cumplimiento frente a cada uno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 (Ver anexo 15.). Por otro lado el manual de descripción de cargos y funciones que especifica los lineamientos exigidos para cada uno de los cargos dentro de la empresa (Ver anexo 14.)

Caracterizaciones: Documento característico de cada proceso, en el que se describe cada uno de ellos y se identifican las interacciones con otros procesos del SGC.

Mapa de procesos: Documento en el que se describe gráficamente la interacción de todos los procesos del SGC.

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

Procedimientos: Característico de cada uno de los procesos del SGC., en ellos se especifica la forma de llevar a cabo una actividad, definiendo responsables y referenciando los documentos utilizados en dichas actividades.

NIVEL III: Instructivos de Trabajo, Formatos, Fichas técnicas: Los instructivos, detallan la manera específica de realizar una tarea, actividad o proceso en particular. En el Nivel III se consideran también los formatos del Sistema de Gestión, y fichas técnicas utilizadas en la empresa.

Instructivos de trabajo: Describe a un nivel más detallado una actividad, en el caso de MULTISERVICIOS RG., son utilizados en sus actividades operativas para estandarizar los métodos utilizados en el servicio de control de plagas.

Formatos: Documento con una estructura definida listo para ser diligenciado, un formato diligenciado se denomina registro, y proporciona evidencia de la realización de una actividad realizada.

Ficha técnica: Característico de los procesos operativos, utilizado para determinar el manejo correcto de ciertos elementos, como plaguicidas y equipos.

El listado de todos los documentos elaborados, se presentan en el anexo 6.

6.2.1 Presentación de la documentación

Con el fin de estandarizar todos los documentos, se establecen las siguientes pautas para su presentación.

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

Figura 12. Encabezado de documentos


	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-MA-01	REV 1
	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Pág. 98/258	9/14/0

Diagram illustrating the document header structure with numbered callouts (1-7) pointing to specific elements:

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

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

La siguiente es la estructura de codificación para los documentos

ZZZ-XX-NNN

1 - 2 - 3

- 1- (ZZZ) Sigla del nombre del proceso al que pertenece el documento identificado. Los procesos establecidos dentro del sistema de gestión de calidad son:

Tabla 7. Codificación de procesos

GGA	Gestión Gerencial y administrativa
GCM	Gestión Comercial
CPL	Control del plagas
GCO	Gestión de Compras
GME	Gestión de mantenimiento de equipos
GCD	Gestión de Calidad
GPE	Gestión de personal

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

Tabla 8. Tipos de documentos

MA	Manual
PR	Procedimiento
IT	Instructivo de Trabajo
FO	Formatos
CA	Caracterizaciones
MP	Mapa de Procesos
FT	Ficha Técnica

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

5. Consecutivo de página

Pág. X / Y

X: Página actual

Y: Total página del documento

Aplica para: Manuales, Procedimientos instructivos de trabajo y Fichas Técnicas.

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

REVISIÓN: X

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

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

FECHA: DD - MM – AA

DD: Dígitos que representan el día.

MM: Dígitos que representan el número del mes.

AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año.

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

Figura 13. Pie de página en documentos

REVISÓ: Cargo:	Aprobó: Cargo:
-------------------	-------------------

8

9

- 8.** Nombre, apellido y cargo de quien revisó el documento.
9. Nombre, apellido y cargo de quien aprobó el documento.

El pie de página se ubica en la última página del documento.

Para los formatos, registros, mapa de procesos, caracterizaciones se maneja una versión libre por lo cual puede presentar modificaciones en su estructura y no es necesario incluir el pie de página en la estructura, ni tampoco paginación.

6.2.2 Manual de Calidad

La elaboración del Manual de Calidad determinó la finalización de la etapa documental para el Sistema de Gestión de la Calidad de MULTISERVICIOS R.G.

En este manual se define el funcionamiento general del SGC., se enmarcan todas las consideraciones a tener en cuenta, además de identificar el alcance del SGC, las exclusiones, los procesos y sus interacciones, así como una referencia de cada uno de los procedimientos establecidos, conforme con el numeral 4.2.2. De la norma NTC ISO 9001:2000. La estructura del manual y su redacción permiten apreciar la forma de dar cumplimiento a cada uno de los requisitos aplicables de la norma NTC ISO 9001:2000 a la empresa, el manual de Calidad es presentado en el anexo 15.

7. ETAPA HACER: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La etapa de implementación se llevó a cabo de forma paralela a la etapa de documentación, de esta forma se complementa la etapa presente de Hacer, dentro de la metodología PHVA. Se habla de implementación una vez la documentación requerida para un proceso estaba totalmente elaborada, y es posible su puesta en marcha, siendo los responsables, el Coordinador de Calidad y de manera consecuente cada responsable del SGC.

El objetivo en esta etapa es el de cumplir las acciones establecidas de acuerdo con la documentación diseñada en etapas anteriores, por parte de cada uno de los responsables que inciden sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, del mismo modo dar inicio a las actividades de medición de los indicadores de los procesos, de los objetivos de calidad.

Es en este punto es claro que para cumplir con el objetivo enunciado anteriormente hay que generar una cultura de cumplimiento con el Sistema de Gestión de la Calidad al interior de la organización.

Esta Etapa de Desarrollo en dos Fases:

- **Primera Fase:**

Consistió en la realización de charlas y reuniones para brindar la información requerida por los responsables del SGC., sobre los diferentes procesos y su documentación, según el programa de capacitaciones establecida en la etapa de planeación (ver tabla 3 y tabla 4. Capítulo 5), se trataron temas relativos a la política de Calidad, Objetivos de Calidad en todos los niveles de la organización, procedimientos, Instructivos de Trabajo, el uso adecuado de los

Formatos y la importancia de la recolección de información para la medición de los Objetivos de Calidad y los indicadores de Gestión de los procesos.

Con el trabajo desarrollado en las capacitaciones, se logró vincular a cada uno de los empleados y por ende responsables del SGC para generar en ellos una cultura de cumplimiento del SGC.

Posteriormente se consultó los diferentes documentos, principalmente los procedimientos y los instructivos de trabajo, para comparar su contenido con las actividades normales de la empresa y de este modo verificar su cumplimiento.

En este punto se establecieron los cambios necesarios para adaptar la documentación y/o las actividades realizadas en la empresa, conforme con las necesidades de la organización, y con las sugerencias de los responsables del SGC, buscando guardar coherencia entre lo documentado y lo realizado realmente por los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad. Se verificó el control de registros, distribuyendo copias controladas, controlando la utilización de documentos con la versión correspondiente.

El periodo de tiempo que llevo esta primera fase fue de aproximadamente 7 meses, pues abarcó todos los procesos del SGC.

- **Segunda Fase:**

Consecuentemente con los procedimientos se verificaba la buena utilización de los formatos y de la diferente documentación del SGC.

Esta etapa contiene la recolección de la evidencia correspondiente a la implementación del SGC., para posteriormente establecer acciones correctivas y preventivas coherente con la utilización de los diferentes instrumentos, como

Formatos, registros, y demás documentación. En esta etapa se continuó con la realización de charlas cotidianas y reuniones programadas, con esto se buscó Dar seguimiento a la implementación de la que se habló en la fase anterior, se verificó la eficacia de la documentación y la retroalimentación sobre el SGC por parte de los responsables del SGC.

La medición de indicadores de los Objetivos de calidad y de los indicadores de Gestión para cada proceso fue una tarea realizada en esta fase, junto con su respectivo análisis por parte de los responsables de los procesos.

7.1 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE PARA MULTISERVICIOS R.G.

Uno de los puntos débiles identificados en la matriz DOFA (Tabla 6.) fue la falta de organización de la empresa en cuanto a las tareas a realizar y cronograma de trabajo de los técnicos, en el anexo 3., estrategias de implementación, allí se planteaba el diseño de algún tipo de software que transformara esta debilidad en una fortaleza.

Por esta razón, y por iniciativa del Gerente de Operaciones, igualmente Gerente Comercial Germán Serrano Gallón, se contrato el servicio de un profesional, para trabajar en el diseño de un software, utilizado para asistir las tareas de programación de labores de control de plagas de MULTISERVICIOS R.G.

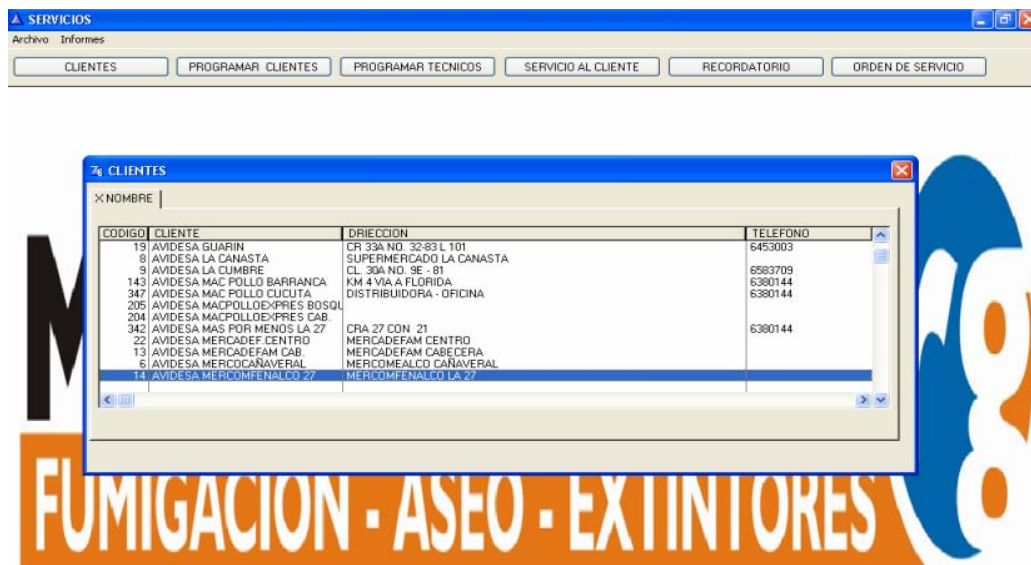
El diseño de este software, llevó aproximadamente un período de 8 meses, iniciando en Noviembre del 2006, para Junio de 2007 ya era funcional. En su diseño, participó el autor del proyecto, de manera que se incorporaran ciertas características de su funcionamiento al Sistema de Gestión de Calidad, integrándolas a través de los procedimientos y demás documentos que hacen parte del SGC. A continuación se presentan los aspectos más importantes de dicho software.

Figura 14. Software menú de funciones



En este punto se puede acceder a cualquiera de las funciones en la barra de herramientas del programa. A continuación se describen las principales funciones del software.

Figura 15. Función Clientes



La función clientes, fue creada como una base de datos, que permite almacenar la información más relevante de cada cliente, ya sean clientes frecuentes o clientes nuevos. De este modo se puede contar con una fuente de datos bien estructurada a la que se puede acceder en cualquier momento y del mismo modo permite alimentar el programa con información de clientes nuevos.

Figura 16. Función programar clientes

HORA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
6:00AM				
6:30AM				
7:00AM				
7:30AM				
8:00AM	INDUSTRIAS LAVCO			
8:30AM	INDUSTRIAS LAVCO			
9:00AM				
9:30AM				
10:00AM				
10:30AM				
11:00AM				
11:30AM				
12:00PM				
12:30PM				
1:00PM	NEVADA PDV CALLE 36			
1:30PM	NEVADA PDV CENTRO			
2:00PM				
2:30PM				
3:00PM				
3:30PM				
4:00PM	NEVADA PDV CABECERA	NEVADA PDV SAN ALONSO		
4:30PM				
5:00PM				
5:30PM				
6:00PM	AVIDESIA FRIGOANDES	NEVADA PDV CIUADELA		
6:30PM	AVIDESIA FRIGOANDES			
7:00PM				
7:30PM				
8:00PM				
8:30PM				
9:00PM				
9:30PM				
10:00PM	LARRIS PDV AUTOPISTA			

La función programar clientes, permite de acuerdo con la base de datos establecida, programar servicios a los diferentes clientes de acuerdo con sus requerimientos, estableciendo fechas y horas, teniendo en cuenta programaciones previas, con el fin de evitar incumplimientos por no disponibilidad.

Figura 17. Función programar técnicos

HORA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
6:00AM				
6:30AM				
7:00AM				
7:30AM				
8:00AM	AVIDESAS DISTRI.FLOR	CLUB CAMPESTRE	TELECOM BR. EL SAL	
8:30AM	AVIDESAS + POR -	CLUB CAMPESTRE	TELECOM BR. EL CEN	
9:00AM	AVIDESAS CAÑAVERAL	NEVADA PDV FLORIDABL	TELECOM BR. LOS MC	
9:30AM	AVIDESAS FLORIDA	NEVADA PLANTA	TELECOM BR. EL TRIG	
10:00AM	AVIDESAS LA CANASTA	NEVADA PDV DIAMANTE	TELECOM BR. ANTONI	
10:30AM	AVIDESAS LA CUMBRE	NEVADA PDV LAGOS		
11:00AM	AVIDESAS MERCOCANAVI	NEVADA PDV PLAZA SAT		
11:30AM	VANGUARDIA LIBERAL			
12:00PM				
12:30PM				
1:00PM				
1:30PM				
2:00PM	NEVADA PDV SAN ALON	CAMPOLLO PLANTA DE I		
2:30PM	NEVADA PDV CABECER	CAMPOLLO PLANTA DE I		
3:00PM	EDIFICIO BANCOQUIA			
3:30PM	EDIFICIO BANCOQUIA			
4:00PM	EDIFICIO CAMARA DE C			
4:30PM	EDIFICIO GRANCOLOMBI	CLINICA CAÑAVERAL		
5:00PM	EDIFICIO SURABIC			
5:30PM				
6:00PM				
6:30PM				
7:00PM				
7:30PM				
8:00PM				
8:30PM				
9:00PM				
9:30PM				
10:00PM				

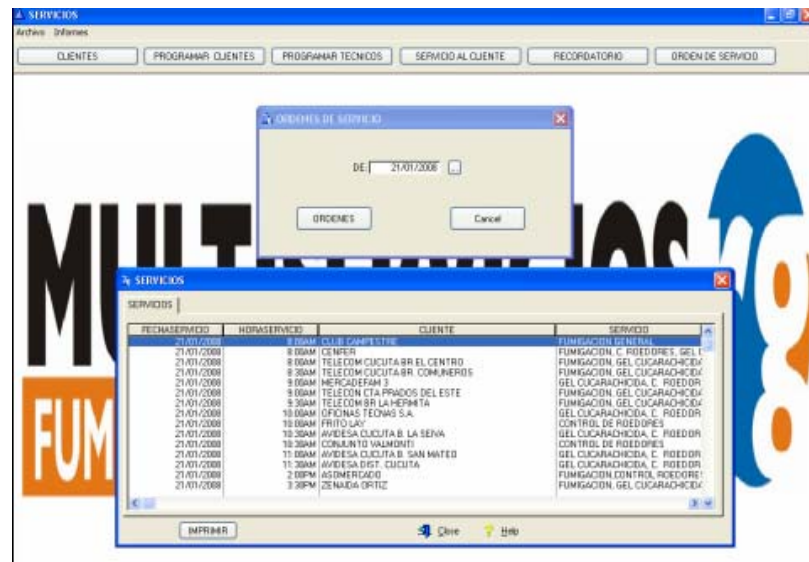
La función programar técnicos, permite programar las labores de cada uno de los técnicos, conforme su disponibilidad. En la figura 17., se pueden apreciar varias columnas de actividades, estas corresponden al tipo de servicio (fumigación, aplicación de gel, desratización y demás), en dichas columnas se pueden apreciar diferentes colores, cada color corresponde a un determinado técnico (en total son tres técnicos), el color indica el técnico que se ha programado para determinada fecha a determinado cliente y la actividad indica el servicio a prestar.

Figura 18. Reporte de servicio

Reporte de servicio

CLIENTE: CLUB CAMPESTRE
 DIRECCION-AUTOP FLORIDA KM 5
 HORA LLEGADA: _____ HORA INICIO: _____ HORA FINALIZACION: _____
 SERVICIO:FUMIGACION GENERAL TECNICO: _____
 PLAGA A CONTROLAR: CUCARACHAS, MOSCAS, ZANCUIDOS, HORMIGAS, OTROS ARTRÓPODOS
 METODO DE APLICACION: ASPERCION, NEBULIZACION EN FRIO
 PRODUCTOS: CYFLUTHRIN
 DOSIFICACION: REC X LITRO DE AGUA

Figura 19. Función orden de servicio



Por medio de la función orden de servicio (figura 19.), se realiza el reporte de servicio. Dicho reporte, es el documento mediante el cual se expide la orden para llevar a cabo determinado servicio. En este documento se almacena información relacionada con la fecha, método de aplicación, plaga a controlar, hora, tipo de producto utilizado, técnico encargado y demás (figura 18.). La elaboración de dicho documento se lleva a cabo obedeciendo la programación establecida previamente para cada cliente. Cada uno de los servicios que se lleven a cabo debe originar un registro de este tipo (reporte de servicio), igualmente dicho reporte debe ser firmado por el cliente y debe ser almacenado, para evidenciar la realización del servicio, conforme con las condiciones pactadas previamente entre dicho cliente y la empresa, para cumplir lo establecido en los numerales 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1 y 7.5.3 de la norma ISO 9001:2000.

8. ETAPA VERIFICAR: AUDITORÍA INTERNA

En esta etapa se describe la metodología que se lleva a cabo para el desarrollo de la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad de MULTISERVICIOS R.G.

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora¹¹.

La auditoría interna se llevó a cabo para MULTISERVICIOS R.G. teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000.
- Determinar si el Sistema Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones establecidas.
- Determinar si el Sistema Gestión de la Calidad se ha implementado eficazmente.

8.1 AUDITORES INTERNOS

MULTISERVICIOS R.G., no contaba con auditores internos que cumplieran con los requerimientos necesarios. Por esta razón y como parte de las capacitaciones de la empresa, se programó el curso de formación de auditores internos precedida por la firma consultora COLMANT LTDA.

¹¹ Norma ISO 9000 2005 Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario 2.8.2 auditorías del sistema de gestión de la calidad

El curso de auditores internos tuvo una intensidad de 16 Horas y se llevó a cabo los días 5 y 12 de Mayo de 2007, a este curso asistieron:

- Gerente Comercial (A su vez Gerente de Operaciones)
- Coordinador de Calidad
- Asistente General

Quienes obtuvieron el título de auditores internos, concedido por la firma consultora COLMANT LTDA., ver anexo 21 Diploma auditores internos.

8.2 METODOLOGÍA EMPLEADA

La auditoría interna fue ejecutada los días 6, 8, 9 y 10 de Agosto conforme con la programación previamente establecida (ver anexo 8. Plan de auditoría).

8.2.1 Programación de la auditoría

Para la realización de las auditorías internas de calidad, el Coordinador de Calidad elabora una programación que requiera auditar de acuerdo a Prioridades establecidas o a resultados de auditorías previas, asegurando que se lleve a cabo como mínimo, un ciclo semestral a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, dicha programación se presenta en el anexo 7.

El Representante del SGC o Coordinador de Calidad puede programar las auditorías adicionales que considere necesarias. El programa de auditorías internas debe ser aprobado por el Gerente después de considerar tiempos y la disponibilidad de la empresa.

En esta fase se establecen las posibles fechas para la realización de:

- Auditorías Internas
- Auditoría de certificación

8.2.2 Preparación de la auditoría

- Los Auditores se encargan de la preparación de la auditoría interna.
- Revisan el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, las caracterizaciones, los procedimientos y otros documentos que considere pertinentes y preparan el Plan de Auditoría, el formato Plan de Auditoría
- Prepara la lista de chequeo mediante el formato respectivo
- Define los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría, establece se asignan responsabilidades al Equipo Auditor
- Entrega el plan de auditoría a los Auditados, este documento se presenta en el anexo 8.

El Coordinador de Calidad:

- Contacta a los representantes de los procesos a auditar para concertar, de acuerdo con el plan de auditoría, fecha, hora y personal que participará en la auditoría interna.

8.2.3 Reunión de apertura

La reunión de Apertura de la Auditoría se hace con los Gerentes y participantes de los procesos a auditar. Los Auditores presentan nuevamente el plan de auditoría y la metodología a seguir y se abre un espacio para que el auditado realice preguntas.

Se explica a cada uno de los auditados los objetivos y la importancia que conlleva la realización de la auditoría interna.

8.2.4 Recolección de la información

La etapa de recolección de la información está constituida por las entrevistas y la recolección de evidencias.

Entrevistas: Las entrevistas se deben caracterizar por ser diálogos compartidos y tener como base para su realización las listas de chequeo preparadas previamente a la realización de la Auditoría. Se deben entrevistar a cargos con responsabilidad en el proceso según el caso.

Recolección de evidencias: En la medida que se desarrolle la auditoría en su etapa de entrevistas, el auditor, además de observar, solicita documentos para la verificación de existencia y cumplimiento de procedimientos, así como registros resultantes de las diferentes actividades de un sistema o proceso.

Los siguientes son los aspectos más importantes que se deben verificar sobre la documentación solicitada:

- Vigencia: Que tengan evidencia de revisiones periódicas de acuerdo a frecuencias establecidas.
- Codificación: Que posean códigos aprobados por la Empresa que los identifique.
- Disponibilidad: Que estén fácilmente accesibles al personal.
- Integridad: Que estén completos.

Para el caso de los registros, sus requisitos son los siguientes:

- Organización y almacenamiento según lo establecido.
- Seguridad y protección
- Identificados y legibles.

8.2.5 Análisis de Hallazgos y Conclusiones

En esta etapa se realiza por parte del auditor un análisis de la información obtenida durante la auditoría y se acuerdan las conclusiones acerca de las no conformidades detectadas, las cuales se presentan cuando no hay cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001, el no-cumplimiento de los procedimientos internos o que estos no estén contribuyendo a los resultados de los procesos y los objetivos de la empresa.

Para los casos en que las situaciones no alcancen a constituir una no-conformidad o se vea la necesidad de implementar una acción preventiva, los auditores internos plantearán las observaciones, con el fin de trabajar sobre ellas y evitar posibles no-conformidades.

8.2.6 Reunión de Cierre

Esta reunión se realiza para dar por finalizada la auditoría. En la misma, el equipo auditor hace un balance del trabajo realizado.

Posteriormente se procede a presentar y a analizar las no conformidades detectadas, las cuales son discutidas con los responsables de los procesos auditados, quienes deberán identificar y registrar las causas de las mismas y proponer las acciones correctivas que las eliminen, estableciendo fechas de compromiso para su ejecución.

8.2.7 Informe de la Auditoría

Este informe debe ir dirigido a la Alta Dirección. El informe se realiza llenando del formato Informe de Auditorías, en el se registran los principales hallazgos de la auditoría, con sus respectivas recomendaciones y se presenta en el anexo 9.

9. ETAPA ACTUAR: PLÁN DE ACCIÓN Y MEJORA CONTINUA

9.1 SEGUIMIENTO Y CIERRE PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El ciclo de auditorías internas representa el comienzo de la mejora continua para el SGC. Implementado, las Acciones Correctivas y Preventivas derivadas de todas las Auditorías Internas que se realicen, deben ser objeto de un seguimiento a su ejecución. Para lograr establecer acciones de mejora que eliminen las causas que generaron las no conformidades se debe seguir el procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas.

El responsable del proceso y su personal si se requiere, examinarán las causas de cada no conformidad mediante la metodología diagrama causa efecto utilizando el formato GCD-FO-005 solicitud de acciones correctivas y preventivas, así determinarán la acción correctiva / preventiva pertinente según su participación en el proceso, estas serán registradas en el dicho formato, junto con la fecha programada para solución y el responsable de su implementación. El seguimiento y cierre de la no conformidad lo realizará el auditor o el Coordinador de Calidad, en el momento en que se verifique su solución y la eficacia de las acciones tomadas. Este cierre debe ser registrado en el GCD-FO-005 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas, este formato se presenta en el anexo 10.

El plan de acción de mejora se presenta en el anexo 16, en este se plantean las acciones correctivas / preventivas para dar solución a las no conformidades presentadas, del mismo modo como mecanismo de mejora continua.

9.2 Revisión Por La Dirección

La revisión por la dirección es la actividad mediante la cual, la alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

El día 29 de Agosto del 2007 se realizó la revisión por la dirección, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento de Revisión Gerencial (ver anexo 12). A dicha revisión asistieron:

- Gerente General y Administrativo
- Gerente Comercial y Gerente de Operaciones
- Gerente de Personal
- Asistente General
- Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad precedió la reunión y en ella se analizaron los siguientes aspectos:

- Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- Resultados de las auditorías internas y Resultados de evaluaciones por entidades externas
- Retroalimentación por parte del cliente
- Informe de la gestión de las acciones correctivas y preventivas realizadas
- Informe de resultados e indicadores del funcionamiento de los procesos y la conformidad del servicio prestado en la empresa por todas sus áreas.

Cada aspecto es analizado por los asistentes a la reunión, del mismo modo se generan recomendaciones, traducidas en propuestas para mejorar la eficacia del SGC, esto es presentado en el anexo 13. Acta de Revisión.

En caso de ser necesario se realizan cambios en el sistema de gestión de la calidad basándose en los resultados que se presenten en los informes y aquellos que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad.

10. SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Con el propósito de promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y como parte del contrato entre la firma consultora COLMANT LTDA. Y MULTISERVICIOS R.G. involucrados en este proyecto, se realizó la segunda auditoría interna, los días 9, 10, 11 y 17 de Noviembre de 2007, a cargo de personal de COLMANT LTDA., personal con el perfil necesario para llevar a cabo esta tarea. En el anexo 18. Se presenta la hoja de vida de uno de los encargados de dicha auditoría, proporcionada por COLMANT LTDA.

Para llevar a cabo este proceso, toda la documentación del SGC. Fue facilitada a los auditores y de este modo tener el conocimiento necesario para llevar a cabo la auditoría interna. Se procedió a realizar la auditoría interna cumpliendo todos los parámetros establecidos en los diferentes procedimientos del SGC.

Cabe destacar que los auditores encargados eran ajenos al proceso de implementación que se había llevado en MULTISERVICIOS R.G., con el fin de obtener unos resultados imparciales y objetivos, que permitieran a la empresa identificar hallazgos en los cuales establecer acciones de mejora, en pro de la eficacia del SGC.

10.1 INFORME DE LA AUDITORÍA

Este informe fue realizado por los auditores encargados. El informe se realizó llenando el formato Informe de Auditorías. En el anexo 22 se presentan los principales hallazgos resultantes de esta auditoría.

10.2 SEGUIMIENTO Y CIERRE PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Al igual que en la auditoría interna realizada por los auditores internos de MULTISERVICIOS R.G. para la segunda auditoría interna, el responsable del proceso y su personal, examinaron las causas de cada no conformidad y determinaron la acción correctiva / preventiva pertinente según su participación en el proceso, estas son registradas en el Formato Solicitud de acciones correctivas o preventivas, junto con la fecha programada para solución y el responsable de su implementación. El seguimiento y cierre de la no Conformidad lo realizó el Coordinador de Calidad en el momento en que se verifique su solución y la eficacia de las acciones tomadas. Este cierre debe ser registrado en el GCD-FO-005 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas y se guarda en medio físico (los resultados de esta auditoría junto con el plan de mejora para cada no conformidad hallada, son almacenados como registros físicos en las instalaciones de MULTISERVICIOS R.G.) El ejemplo del formato se presenta en anexo 10.

El plan de acción de mejora de los principales hallazgos encontrados en esta auditoría, se resumen en el anexo 18. Plan de acción de mejora para la segunda auditoría interna, allí se enuncian las acciones correctivas y preventivas que dan solución a las causas de no conformidad generadas, al igual que las fechas de apertura y de cierre para cada una de las no conformidades.

11. CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ayudó a generar una conciencia de calidad, mediante la constante participación de quienes hacen parte de la organización, lo cual se traduce en un servicio enfocado al cliente desde todos los niveles de la empresa.
- El compromiso que la alta dirección mostró desde el inicio facilitó la dinámica para llevar a cabo proyecto, lo cual se tradujo en el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El diagnóstico respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, realizado a MULTISERVICIOS R.G. permitió obtener información de la situación inicial de la empresa y dejó claro el panorama en el que se debía trabajar para lograr la implementación de un SGC.
- Es evidente el logro en materia de organización que se obtuvo con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en todas las actividades de la empresa, gracias en gran medida a la documentación implementada en los procesos establecidos.
- Las actividades de seguimiento y medición implementadas mediante los indicadores de gestión permiten monitorear continuamente el desempeño de los procesos del SGC. para facilitar el proceso de toma de decisiones.

- Las actividades de auditorías internas, Revisión por la dirección y la generación de acciones correctivas y preventivas, así como el constante análisis de datos permiten mejorar continuamente la eficacia del SGC. enfocado a la Satisfacción del cliente.

11.1 RECOMENDACIONES

- Es primordial trabajar en la capacitación constante de los miembros de la empresa, en los temas relacionados con la calidad, pues es el personal quien se encarga en sus actividades diarias de mantener la eficacia del SGC.
- Se debe mantener el seguimiento y monitoreo de los procesos y de los objetivos de calidad mediante la medición de los indicadores de gestión establecidos.
- Se sugiere elaborar un plan de actividades, con fechas tentativas, que permita establecer los controles necesarios al SGC.
- Se deben registrar constantemente las no conformidades halladas en las actividades cotidianas de la empresa, y establecer acciones correctivas y preventivas que apunten a la mejora continua del SGC.

BIBLIOGRAFÍA

- GARCIA Díaz, Joaquín. Control estadístico de procesos. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales UIS – ECOPEPETROL. Bucaramanga
- COLMANT CONSULTING LTDA. Memorias de curso de formación de auditores internos bajo la norma ISO 9001:2000 Bucaramanga Mayo 2007.
- Documentación y Memorias: Diplomado Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000. Universidad Industrial de Santander.
- NTC ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- TABLA, Guillermo. Guía para implantar la Norma ISO 9000, para Empresas de todos los tipos y tamaños. México. Editorial MC Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Diagnóstico inicial de MULTISERVICIOS R. G.

NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
4.1 REQUISITOS GENERALES					
4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001.			X	La organización no ha establecido, documentado, implementado, no mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
4.1.a)	La organización debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.			X	No se han identificado los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
4.1.b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.			X	No se ha identificado la secuencia e interacción de los procesos.
4.1.c)	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			X	No se tienen criterios y ni métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.
4.1.d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos		X		La organización asegura parcialmente la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y pero no asegura el seguimiento de sus procesos.
4.1.e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.			X	No se realiza seguimiento, medición y análisis de dichos procesos.
4.1.f)	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos			X	No se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
4.2.1 a) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaración documentada de una política de calidad y de objetivos de la calidad.			X	La organización no ha establecido una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de calidad.
4.2.1 b) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad.			X	No se ha redactado un manual de la calidad.
4.2.1 c) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la NTC-ISO 9001:2000.			X	No existen los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000.
4.2.1 d) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		X		No se tienen documentados los procedimientos relacionados con la planificación, operación y control de los procesos de la empresa.
4.2.1 e) Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los registros requeridos por la NTC-ISO 9001:2000			X	No se evidencian los registros requeridos por la norma NTC ISO 9001:2000.
4.2.2 Manual de Calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad.			X	No se ha establecido un manual de la calidad.
4.2.3 Control de los Documentos	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para el control de los documentos.			X	No se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los documentos.
4.2.4 Control de los registros	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles			X	No se ha establecido un procedimiento ni se ha documentado dicho procedimiento para el control de los registros.

	necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.				
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
5.1.a)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.		X		No existe una comunicación eficaz para transmitir la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, y también se deben establecer los registros necesarios para demostrar el compromiso de la dirección.
5.1.b)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, estableciendo la política de la calidad.			X	No existe una política de calidad
5.1.c)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.			X	No se han establecido objetivos de calidad.
5.1.d)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, llevando a cabo las revisiones por la dirección.			X	No se realizan revisiones por la dirección,

5.1.e)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando la disponibilidad de recursos.		X		No existe un presupuesto para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, pero se manifiesta la intención para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la organización.
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		X		Los requisitos del cliente están determinados previamente por medio de las cotizaciones y los reportes de servicio, no se tiene un método para asegurarse que estos se cumplen.
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: a.) es adecuada al propósito de la organización, b.) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, c.) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, d.) es comunicada y entendida dentro de la organización, e.) es revisada para su continua adecuación.			X	No existe una política de calidad.
5.4 PLANIFICACIÓN					
5.4.1 Objetivos de la Calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la			X	No se han establecido los objetivos de calidad.

	organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con las políticas de calidad.				
5.4.2 Planificación del SGC	La alta dirección debe asegurarse de que: a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos del sistema de gestión de la calidad, y b) se mantiene la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.			X	No existe una planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.			x	No existe una descripción de cargos que identifiquen las responsabilidades y definan las autoridades, tampoco se cuenta con un organigrama que represente la organización y jerarquía entre los cargos.
5.5.2 Representante de la Dirección	La alta dirección debe asignar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: a) asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos para el sistema de gestión de la calidad, b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora del sistema, c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			X	No se ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad. En consecuencia no se ha asignado un representante de la dirección.
5.5.3 Comunicación Interna	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se		X		No existen canales de comunicación adecuados dentro de la organización.

	efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				
5.6 REVISION POR LA DIRECCION					
5.6.1 Generalidades	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.			X	No se han definido lineamientos para hacer una revisión por la dirección.
5.6.2 Información para la Revisión	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) resultados de auditorías, b) retroalimentación del cliente c) desempeño de los procesos y conformidad del servicio d) estado de las acciones correctivas y preventivas, e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad, y g) recomendaciones para la mejora.			X	No se cuenta con información de entrada para la revisión por la dirección.
5.6.3 Resultados de la Revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos, b) la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y c) las necesidades de recursos.			X	No se cuenta con resultados de la revisión por la dirección, debido a que no se ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad.
6.1 PROVISION DE RECURSOS					
6.1.	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y b) aumentar la satisfacción			X	No se han determinado, ni proporcionado los recursos necesarios para la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad.

	del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.				
6.2 RECURSOS HUMANOS					
6.2.1 Generalidades	El personal que realice trabajo que afecte la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			X	No se ha establecido los requerimientos del personal en cuanto a: educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
6.2.2. a) Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.			X	No se ha establecido los requerimientos del personal en cuanto a: educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
6.2.2. b) Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.			X	No se han establecido Planes de formación que aseguren una mejora de la competencia del personal.
6.2.2. c) Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			X	No se ha realizado ninguna acción de formación, por lo tanto no se han realizado evaluaciones al respecto.
6.2.2. d) Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.			X	El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, pero no conoce los Objetivos de la calidad, ya que no se han definido.
6.2.2. e) Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			X	No existen la totalidad de los registros para evidenciar que el personal existente es competente para la labor que realiza.
6.3 INFRAESTRUCTURA					
6.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.			X	La organización cuenta con la infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, pero no cuenta con un plan de mantenimiento para la maquinaria y equipo necesarios para la prestación del servicio.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
6.4	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad necesaria con los requisitos del servicio.	X			El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad necesaria con los requisitos del servicio es adecuado.

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO					
7.1	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación del la prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.		X		La organización desarrolla sus actividades de forma empírica, pero no se da un enfoque de procesos en los que todos están interrelacionados.
7.1 a)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.		X		No se han definido los objetivos de la calidad.
7.1 b)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.		X		No existe toda la documentación necesaria que asegure la prestación del servicio.
7.1 c)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específica para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.		X		No existe evidencia de que se realicen los controles suficientes para prestar un servicio de estas características.

7.1 d)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y la prestación final del servicio cumplen los requisitos.			x	No se han establecido registros para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<p>La organización debe determinar:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</p> <p>b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesario para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,</p> <p>c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y</p> <p>d) Cualquier requisito adicional proporcionado por la organización.</p>		x		<p>La organización determina los requisitos especificados por el cliente en la en el reporte de Servicio.</p> <p>Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto están determinados de manera empírica.</p>
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente.		x		Previo compromiso con el cliente a prestar el servicio, se evalúa la capacidad para cumplir con sus requisitos, aunque esta acción se realiza de forma implícita sin contar con procedimientos o documentos que los soporten.
7.2.3 Comunicación con el cliente	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el servicio.</p> <p>b) las consultas contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.</p>		X		La organización determina disposiciones para la comunicación con los clientes pero no se mide el grado de satisfacción del cliente, no existen documentos que evidencien la retroalimentación del cliente.

	c) y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.				
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		EXCLUSION			En el manual de calidad, se justificará la exclusión de éste requisito.
7.4 COMPRAS					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
7.4.1 Proceso de Compras	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumpla los requisitos de compra especificados. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesarias que se derive de las mismas.			x	La organización no evalúa ni selecciona sus proveedores, ni tampoco existe un documento que proporcione evidencia de ello.
7.4.2 Información de las Compras	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. b) Requisitos para la calificación del personal. c) Requisitos del sistema de gestión de calidad.		x		La organización establece los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor., pero no existe evidencia de esta acción.

7.4.3 Verificación de los productos comprados	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.		x		No existe evidencia documentada de que la organización se asegura de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO					
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	La organización debe planificar y llevar acabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.		X		No se tienen los suficientes documentos que evidencien el control de la producción y la prestación del servicio.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:</p> <p>a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,</p>			X	No existe validación para los procesos de prestación del servicio.

	<p>b) la aprobación de equipos y calificación del personal,</p> <p>c) el uso de métodos y procedimientos específicos,</p> <p>d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y</p> <p>e) La revalidación.</p>				
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.</p>		X		La organización identifica la prestación del servicio por medios adecuados, solo en algunas etapas.
7.5.4 Propiedad del cliente	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras este bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.</p>		X		La empresa no tiene formalizada la manera como se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.

<p>7.5.5 Preservación del Producto</p>	<p>La organización debe conservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previo. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, ensamble, almacenamiento y protección.</p>		<p>X</p>		<p>La organización preserva materiales y productos utilizados pero estas actividades no están documentadas.</p>
<p>7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</p>					

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados</p> <p>La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:</p> <p>a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;</p> <p>c) identificarse para poder determinar el estado de calibración:</p> <p>d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición:</p> <p>Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p>				<p>X</p> <p>.La organización no ha establecido procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición se realicen conforme los requisitos determinados por el cliente.</p>
8.1 GENERALIDADES					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
8.1 Generalidade	La organización debe			x	La organización no planifica o implementa procesos de procesos

s	<p>planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <p>a) Demostrar la conformidad del producto.</p> <p>b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>				de medición, análisis y mejora.
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.			x	No se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, como medida de desempeño.
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
8.2.2 Auditoría Interna	La organización debe llevar acabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) Es conforme con las disposiciones planificada, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecido por la organización , y b) Se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.			X	No existe un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas al SGC.
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición del sistema de gestión de la calidad.			X	No se aplican métodos para el seguimiento y medición del SGC.
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.			x	No se realiza seguimiento y/o medición de las características de la prestación del servicio.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
8.3	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea			X	La organización no ha dispuesto un procedimiento documentado para el tratamiento del servicio no

	conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.				conforme.
8.4 ANALISIS DE DATOS					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
8.4	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.			X	La organización no emplea técnicas de recopilación y/o análisis de datos, ni tampoco cuenta con indicadores de gestión.
8.5 MEJORA					
NUMERAL	REQUISITO	C	CP	NC	OBSERVACION
8.5.1 Mejora Continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia el Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.			X	No se puede mejorar continuamente la eficacia del SGC pues no se ha implementado. Del mismo modo no se cuenta con la política de calidad.

<p>8.5.2 Acción Correctiva</p>	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <p>a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)</p> <p>b) determinar las causas de las no conformidades,</p> <p>c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,</p> <p>d) determinar e implementar las acciones necesarias,</p> <p>e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y</p> <p>f) revisar las acciones correctivas tomadas.</p>			<p>X</p>	<p>No se ha establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos exigidos en este numeral.</p>
<p>8.5.3 Acción Preventiva</p>	<p>La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para:</p> <p>a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas.</p> <p>b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,</p> <p>c) determinar e implementar las acciones necesarias,</p> <p>d) registrar los resultados de</p>			<p>X</p>	<p>La organización no ha establecido un procedimiento documentado para definir las actividades requeridas para satisfacer los puntos de este numeral.</p>

	las acciones tomadas e) revisar las acciones preventivas tomadas.				
--	---	--	--	--	--

- C:** Cumple
- CP:** Cumple Parcialmente
- NC:** No Cumple

ANEXO 2. Plan de Trabajo

	COLMANT LTDA	COL-FO-007
	PLANEACION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	REV 1
		20/02/2006

EMPRESA
MULTISERVICIOS RG

SEGUIMIENTO:
DIECIEMBRE/07

TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO					AVANCE	
			SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MA R	ABR	MAY	JUN	JUL	A C	B R	R A	D I	A M	total	% avan ce	
ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	Consultor líder	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
	INDUCCION NORMA ISO 9001		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación.	Comité de Calidad		X											1	1	1	1	1	5	1,69
	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Caracterización, Mapa de Procesos)	Comité de Calidad		X	X										1	1	1	1	1	5	1,69
	Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001	Responsable de cada proceso		X	X	X	X								1	1	1	1	1	5	1,69
	4.2.2. MANUAL DE CALIDAD: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa	Coordinador de Calidad					X	X	X	X					1	1	1	1	1	5	1,69

	4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.	Coordinador de Calidad				X	X	X										1	1	1	1	1	5	1,69	
	4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.	Coordinador de Calidad					X	X	X									1	1	1	1	1	5	1,69	
CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)	Comité de Calidad			X	X	X											1	1	1	1	1	5	1,69	
	Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	Comité de Calidad			X	X	X											1	1	1	1	1	5	1,69	
	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia: Análisis Debilidades, Fortalezas, Áreas, directrices de la política de calidad. Despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividades, responsables, tiempo).	Comité de Calidad		x	X	X													1	1	1	1	1	5	1,69
	5.4.2. Planificación del Sistema: Tomando como referencia: los procesos definidos y la caracterización de procesos.	Comité de Calidad						X	X	X	X	X		X				X	1	1	1	1	1	5	1,69
	5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa. Definir cargos.	Comité de Calidad				X													1	1	1	1	1	5	1,69
	Definir responsabilidades del Cargo Vs. Proceso y Descripciones de cargo	Comité de Calidad		x	X	X													1	1	1	1	1	5	1,69
	5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	Comité de Calidad		x															1	1	1	1	1	5	1,69

	5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.	Comité de Calidad										X					X	1	1	1	1	1	5	1,69
CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.	Comité de Calidad		x	X													1	1	1	1	1	5	1,69
	Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.	Comité de Calidad			X	X												1	1	1	1	1	5	1,69
	Elaborar Manual de Funciones, Responsabilidades y Autoridad	Comité de Calidad				X	X											1	1	1	1	1	5	1,69
	Elaborar el Procedimiento de Recurso y Manejo de competencias	Comité de Calidad					X	X	X									1	1	1	1	1	5	1,69
	6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.	Comité de Calidad						X	X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	5	1,69
	Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura	Comité de Calidad							X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	5	1,69
	6.4. Ambiente de Trabajo: Elaborar Panorama de Riesgos	Comité de Calidad							X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	5	1,69
	Estrategias para cumplimiento de elementos de seguridad y adecuación.	Comité de Calidad							X	X	X	X	X	X				1	1	1	1	1	5	1,69
CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación	Comité de Calidad					X	X	X									1	1	1	1	1	5	1,69
	Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridos para la realización de la operación.	Comité de Calidad						X	X	X	X							1	1	1	1	1	5	1,69
	7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes y su comunicación	Comité de Calidad						X										1	1	1	1	1	5	1,69
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto	Comité de Calidad							X	X	X							1	1	1	1	1	5	1,69
	Definir, documentar, difundir e implementar	Comité de							X	X	X							1	1	1	1	1	5	1,69

	que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.																				
	Programar y ejecutar primer ciclo de auditorías internas de calidad.	Grupo de Auditores								X	X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
	Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad	Grupo de Auditores									X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
	8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente	Responsables de cada proceso													1	1	1	1	1	5	1,69
	8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)	Alta Dirección								X	X	X		X	1	1	1	1	1	5	1,69
	8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme	Comité de Calidad									X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
	8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC	Comité de Calidad								X	X	X	X	X	1	1	1	1	1	5	1,69
	8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas	Comité de Calidad								X	X	X			1	1	1	1	1	5	1,69
REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Auditoría interna número 2	Auditor													1	1	1	1	1	5	1,69
	Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la auditoría segunda auditoría interna.	Alta Dirección													1	1	1	1	1	5	1,69
AVANCE GENERAL:															59	59	59	59	59	100	100

MES	% AV. ESP	% AV. REAL
1 (Octubre) 2006	6	
2 (Noviembre) 2006	17,5	
3 (Diciembre) 2006	30	29,15
4 (Enero) 2007	43,5	40,00
5 (Febrero) 2007	57	50,51
6 (Marzo) 2007	67	60,34
7 (Abril) 2007	75	68,47
8 (Mayo) 2007	83	77,29
9 (Junio) 2007	91	84,41
10 (Julio) 2007	100	89,83
11 (Agosto) 2007	100	91,00
12 (Nov.) 2007	100	95,00
13(Dic.) G 2007	100	100,00

AVANCE DE SEGUIMIENTO

Analizado en Consultoría
Documento en Borrador
Documento Revisado y Aprobado
Documento Difundido e Implementado
Mejorado

**A
C
B
R
R
A
D
I
A
M**

Documento suministrado por COLMANT CONSULTING LTDA.

Anexo 3. Estrategias de implementación

FORTALEZAS	ACCIONES PARA MANTENER FORTALEZAS	FORTALEZAS	ACCIONES PARA MANTENER FORTALEZAS
Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> -Seguir con la actualización sobre el control de plagas mediante cursos o capacitaciones. - Mediante la utilización de folletos sobre fichas técnicas. - Vincular al personal en decisiones administrativas -Realizar capacitaciones por lo menos semestralmente para aprender de nuevos productos y profundizar sobre más entomología - Realizar capacitaciones en trato con el cliente. 	Buenas Relaciones Publicas	<ul style="list-style-type: none"> -Esforzándose por cumplir a cabalidad con las tareas. - Realizar las visitas programadas con el personal correcto. - Difusión de la empresa - Elaborar un programa por parte de los directivos de visita a todas las empresas para hacer seguimiento de las labores y visitar nuevas empresas. - Se ha tratado de mantener un buen grado en las relaciones interpersonales, se puede mejorar mucho más.
Recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener gastos estrictamente necesarios y con un estudio previo evitando endeudamiento innecesario que no genere un apalancamiento financiero * - Utilizar recursos para la compra de equipos. 	Cumplimiento de labores	<ul style="list-style-type: none"> - Manteniendo el esfuerzo necesario para cumplir con las tareas. - Supervisión de las tareas realizadas - Elaborar un cronograma de trabajo -Verificar con las empresas (clientes) previamente para confirmar la prestación del servicio evitando así eventualidades inesperadas - Elaborando una buena planeación del trabajo - Seguimiento de Labores


Reconocimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Utilizar el reconocimiento ya establecido para afianzar el posicionamiento de la empresa, a través de información relacionada con nuestros clientes. - Mediante la certificación ISO 9001 - Seguir cumpliendo con el servicio y mejorando en la prestación del mismo - Estableciendo una relación de respeto mutuo con nuestros clientes 	Voluntad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización del personal, mediante talleres que hagan énfasis en la importancia de la "actitud del vendedor", respeto a la empresa, estrategias etc. -Mediante el seguimiento a las labores realizadas por medio servicio post venta - Manteniendo el interés del personal por cumplir con sus labores mediante motivación
FORTALEZAS	ACCIONES PARA MANTENER FORTALEZAS	FORTALEZAS	ACCIONES PARA MANTENER FORTALEZAS
Buenas relaciones personales entre los miembros de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Promoviendo el buen trato del personal y el trabajo en equipo dando énfasis al respeto - Distribuyendo las labores de forma clara - Realizando reuniones periódicas para tocar temas, problemas y/o inconvenientes presentes relacionados con la empresa (cronogramas de trabajo, dudas laborales, autocríticas constructivas...) - Tomar decisiones en mutuo acuerdo - Se deben fortalecer con integraciones, dinámicas y demás. 	Buena ubicación	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar una estrategia de mercadeo - Optimizar el tiempo de trabajo mediante un cronograma de trabajo realizado oportunamente - Manteniendo dicha ubicación

<p>Personal Gerencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener siempre una actitud positiva, de responsabilidad, compromiso y de amor a la empresa para transmitirlo a los empleados de la misma - Capacitación en modelos gerenciales para aplicarlos a la empresa. - Contando con el personal actual (altamente calificado). 	<p>Tiempo Disponible</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programación del tiempo para realizar visitas de inspección, visitas de ventas, y supervisión de los programas de gestión. - Utilizar el tiempo de los directivos para controlar las actividades de la empresa. (Inventarios, productos, mantenimiento de equipos, cronograma de trabajo, seguimiento a los trabajos, apoyar la labor de los técnicos).
<p>Permisos legales y conceptos requeridos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Estar en contacto con aquellas entidades las cuales, expiden los documentos legales necesarios. - Mantener visitas de verificación a las instalaciones de la empresa para mantener todos los requerimientos legales en regla. - Manteniendo todos los permisos vigentes para mantener a la confianza de los clientes 		

DEBILIDADES	ACCIONES PARA MINIMIZAR DEBILIDADES	DEBILIDADES	ACCIONES PARA MINIMIZAR DEBILIDADES
Personal con poca capacitación en manejo interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Programando capacitaciones periódicas para manejo interpersonal - Talleres para manejo de clientes. - Apoyarse en folletos, avisos en cartelera, volantes etc. 	Falta de estrategias de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de estrategias puntuales de mercadeo bajo un análisis de mercado enfocado al cumplimiento de objetivos. - Mantener las acciones ejecutadas por la persona encargada en esta materia. - Por medio de estrategias de penetración al mercado, como volantes, promover el logo de la empresa (mediante imanes para colocar) promociones, descuentos en un día acordado a la semana. - Establecer una lista de prospectos (clientes) para visitar y aumentar el portafolio de telemercadeo.
Falta de organización	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar un software especializado para la programación de tareas. - Definir cada una de las áreas de la empresa para focalizar las acciones de la organización en cada una de ellas. - Implementando el SGC y certificando la empresa en ISO 9001 	Falta de pertenencia a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrando a los empleados en las decisiones de la empresa
Falta de disciplina	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar las reglas necesarias consideradas por la dirección. - Evaluando los diferentes aspectos del personal y su comportamiento. 	Falta de limpieza en los empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Exigir la apropiada presentación personal. - Evaluar la imagen del técnico, percibida por el cliente mediante encuestas.

OPORTUNIDADES	ACCIONES PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES	OPORTUNIDADES	ACCIONES PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES
Mayor cobertura del mercado (mayor explotación del mercado)	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor personal que apoye el manejo del mercadeo, para tener mayor oportunidad de penetración del mercado. (ej. nuevos clientes) - Efectuar un plan de expansión en base a un estudio de mercado. - Cuñas publicitarias 	Alianza estratégica con otras empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Promover las alianzas con nuestros aliados. - Promover alianzas con empresas de otras ciudades.
Necesidad de la empresa para obtener certificaciones internas	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar la certificación para tener mayores oportunidades. 	Políticas gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar las exigencias en cuanto a certificación.
Mejoramiento en capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar opciones en capacitación diferentes a las de la secretaria de salud. Pues estas son repetitivas. - Efectuar talleres de capacitación. 		
AMENAZAS	ACCIONES PARA MINIMIZAR LAS AMENAZAS		
Competencia de precios	<ul style="list-style-type: none"> - Cotizar el precio de servicio según el problema de plagas presente en cada caso. (visita) - Competir a precios más bajos - Cotizar el precio del servicio según el área en el cual se va a ejercer el control de plagas, tratando de mantener equidad en las empresas de similar área en sus edificaciones. - Optimizar los procesos presentes para reducir al máximo los costos y poder ofrecer un menor precio en el servicio. 		
Reducción de presupuesto de empresas clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Para cada cliente cobrar el precio del servicio según la cantidad de producto gastado y la cantidad de visitas para poder acercarse al presupuesto del mismo. - Concienciar al cliente de la importancia de la calidad del trabajo prestado, para no reducir las tarifas del servicio. 		
Mejoramiento en capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Poner en práctica las capacitaciones ya realizadas - Mayor capacitación en el manejo de los productos utilizados, para disminuir riesgos potenciales de salud. - Contratar talleres de capacitación en diferentes áreas de la empresa. 		

Anexo 4. Objetivos de Calidad

			MULTISERVICIOS R.G.				GDC-FO-003	REV3
			OBJETIVOS DE CALIDAD				28/05/2007	
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	RESULTADO REAL NOVIEMBRE 2007
Contar con Personal Profesional	1	Encuesta a clientes (acerca de los empleados)	% de empleados bien evaluados	# de empleados bien evaluados / # De clientes encuestados *100	Bimestral	90% de nivel de satisfacción	Gerente de Personal	99%
	2	Evaluación de personal	Puntaje de valoración	Valoración de la evaluación de desempeño	Anual	80% de empleados bien evaluados		76%
Mejorar la organización y procesos de la empresa	1	Cronograma de Planeación y Seguimiento del S.G.C.	% de avance de Aplicación	% de avance de Aplicación	Bimestral	Un sistema implementado al 100%	Coordinador de Calidad	100%
Aumentar las Ventas	1	Comparar ventas trimestrales	% de aumento en ventas	\$ Venta Trimestre actual / \$ Venta trimestre anterior *100	Trimestral	6,25% de Aumento Trimestral	Gerente Comercial	7,1%


Cumplir las Labores a Tiempo	1	Cumplimiento del servicio	% de Cumplimiento	# de Respuestas afirmativas de Cumplimiento de Servicio/ # Total de Encuestas	Bimestral	90% de cumplimiento	Gerente de operaciones/ Técnicos	100%
	2	Cumplimiento del plan de mantenimiento	% de cumplimiento	# de mantenimientos realizados/ de mantenimientos programados * 100	Semestral	100 % de cumplimiento del plan de mantenimiento		100%
Aumentar la satisfacción del cliente	1	Satisfacción del cliente	% de satisfacción	Puntaje de valoración de acuerdo a la encuesta	Bimestral	90% de clientes satisfechos	Gerente Comercial/ Asistente General	96%
	2	Índice de quejas	% de quejas solucionadas	# de quejas recibidas / # de quejas ya resueltas satisfactoriamente *100	Bimestral	90 % de clientes satisfechos		100%
Mantener un porcentaje de Utilidad	1	Aumento de Utilidad operativa	% de utilidad operativa	Balance General	Trimestral	Mantener un 30% de Utilidad operativa	Gerente General y Administrativo	33%
				Estado de Perdidas y Ganancias				
				Indicadores Financieros				

Anexo 5. Indicadores por proceso

				MULTISERVICIOS R.G.			GDC-FO-004	REV. 2	
				INDICADORES POR PROCESO			28/05/2007		
	PROCESO	No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	RESULTADO REAL NOVIEMBRE 2007
1	GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	1	Aumento de Utilidad operativa	% de utilidad operativa	Comparación de Estados Financieros	Trimestral	Mantener un 30 % de utilidad operativa	Gerente General y administrativo	33%
		2	Servicio no Conforme	% de Servicios no conformes	# no conformidades / Total de Servicios * 100%	Bimestral	0	Coordinador de calidad	0
2	GESTION COMERCIAL	1	Comparar ventas trimestrales	% de aumento en ventas	\$ Venta Trimestre actual / \$ Venta trimestre anterior *100	Trimestral	6,25% de Aumento Trimestral	Gerente Comercial/ Asistente General	7,1%
		2	Índice de quejas	% de quejas recibidas	# de quejas ya resueltas satisfactoriamente/ # de quejas recibidas *100	Bimestral	90 % de clientes satisfechos		100%
		3	Satisfacción del cliente	% de satisfacción	Puntaje de valoración de acuerdo a la encuesta	Bimestral	90% de clientes satisfechos		96%
3	GESTION DE COMPRAS	1	Evaluación de Proveedores	% Proveedores Evaluados	Proveedores evaluados/ Proveedores Totales * 100	Semestral	100% de Proveedores Evaluados	Asistente General	100%

4	CONTROL DE PLAGAS	1	Satisfacción del cliente	% de satisfacción	# de Respuestas afirmativas de Cumplimiento de Servicio/ # Total de Encuestas	Bimestral	90% de cumplimiento en las labores programadas	Gerente de operaciones	100%
5	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	Cumplimiento del plan de mantenimiento	% de cumplimiento	# de mantenimientos realizados/ de mantenimientos programados * 100	Semestral	100% de Cumplimiento del plan	Gerente de operaciones/ Técnicos	100%
6	GESTION DE PERSONAL	1	Encuesta a clientes (acerca de los empleados)	% de empleados bien evaluados	# de empleados bien evaluados / # De clientes encuestados *100	Bimestral	80% de encuestas con buena evaluación a empleados	Gerente de Personal	99%
		2	Evaluación de desempeño	Puntaje de valoración	Valoración de la evaluación de desempeño	Anual	80% empleados bien evaluados		76%
7	GESTIÓN DE CALIDAD	1	Cronograma de planeación y	% de avance de aplicación del SGC	% de avance de aplicación	Bimestral	100% de Implementación del SGC	Coordinador de Calidad	100%
		2	Acciones correctivas y preventivas	% de acciones correctivas y preventivas implantadas	Acciones correctivas y preventivas implantadas/ Acciones correctivas y preventivas planteadas *100	Semestral	100%		100%

Anexo 6. Listado Maestro de documentos

	MULTISERVICIOS R.G.		GCD-FO-001
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		16/12/2006
CÓDIGO	NOMBRE	VIGENCIA	REVISIÓN
FORMATOS			
GESTIÓN DE CALIDAD			
GCD-FO-001	Listado Maestro de Documentos	16/12/2006	1
GDC-FO-002	Listado maestro de registros	18/12/2006	1
GDC-FO-003	Objetivos de Calidad	28/05/2007	3
GCD-FO-004	Tabla de indicadores por proceso	15/01/2007	1
GCD-FO-005	Solicitud de acciones correctivas y preventivas	12/02/2007	1
GDC-FO-006	Ficha de Seguimiento a indicadores	28/05/2007	3
GDC-FO-007	Programa de auditorias	16/02/2007	1
GDC-FO-008	Plan de Auditoria	16/02/2007	1
GDC-FO-009	Lista de Chequeo	16/02/2007	1
GCD-FO-010	Informe de Auditoria	16/02/2007	1
GCD-FO-012	Planificación al SGC	23/04/2007	1
GCD-FO-013	Listado de documentos externos	16/05/2007	1
GESTIÓN DE PERSONAL			
GPE-FO-001	Control de Asistencia a Eventos	06/02/2007	1
GPE-FO-002	Plan de formación de empleados	06/02/2007	1
GPE-FO-003	Entrevista de Selección	06/02/2007	1
GPE-FO-004	Inducción de empleados	07/02/2007	1
GPE-FO-005	Evaluación de las acciones de formación	08/02/2007	1
GPE-FO-006	Evaluación de desempeño	15/05/2007	1




GESTIÓN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			
GME-FO-001	Listado de equipos y plan de mantenimiento	08/02/2007	1
GME-FO-002	Historial de mantenimiento de equipos	19/02/2007	1
GESTIÓN COMERCIAL			
GCM-FO-001	Registro de Quejas y soluciones	06/12/2007	2
GCM-FO-002	Programa de visitas a clientes	15/02/2007	1
GCM-FO-003	Encuesta de Satisfacción industrial y comercial	01/11/2007	2
GCM-FO-004	Encuesta de Satisfacción	01/11/2007	2
CONTROL DE PLAGAS			
CPL-FO-001	Programa de Control integrado de Plagas a Industrias	22/02/2007	1
CPL-FO-002	Reporte de Servicio	05/03/2007	1
CPL-FO-003	Verificación de probetas	24/04/2007	1
CPL-FO-004	Reporte de Infestación	05/02/2007	1
CPL-FO-005	Tabla de Tolerancias	12/04/2007	1
CPL-FO-006	Control de estaciones de cebado	23/01/2008	1
GESTIÓN DE COMPRAS			
GCO-FO-001	Solicitud de Compra y Verificación de productos	06/03/2007	1
GCO-FO-002	Listado de proveedores	06/03/2007	1
GCO-FO-003	Ingreso y Evaluación de proveedores	08/03/2007	2
GCO-FO-004	Calificación y Selección de Proveedores	08/03/2007	2
GCO-FO-005	Reevaluación de Proveedores	08/03/2007	1
GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA			
GGA-FO-001	Acta de revisión	25/04/2007	1
PROCEDIMIENTOS			
GESTIÓN DE CALIDAD			
GCD-PR-001	Elaboración y Control de Documentos	05/06/2007	2
GCD-PR-002	Control de Registros	03/01/2007	1
GCD-PR-003	Servicio no conforme	26/03/2007	1
GCD-PR-004	Acciones Correctivas y Preventivas	16/04/2007	1
	Auditorias Internas	16/04/2007	1

GCD-PR-005			
GESTIÓN DE PERSONAL			
GPE-PR-001	Gestión de Personal	14/12/2006	1
GESTION DE MANTENIMIENTO			
GME-PR-001	Mantenimiento de equipos	30/07/2007	2
GESTION COMERCIAL			
GCM-PR-001	Ventas	09/11/2007	3
GESTION DE COMPRAS			
GCO-PR-001	Compras	05/03/2007	1
GCO-PR-002	Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores	22/10/2007	3
CONTROL DE PLAGAS			
CPL-PR-001	Preparación y Medición del Producto	28/03/2007	1
GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA			
GGA-PR-001	Revisión Gerencial	23/03/2007	1
CARACTERIZACIONES DE PROCESOS			
GCD-CA-001	Caracterización del proceso Gestión Gerencial y Admin.	15/01/2007	1
GCD-CA-002	Caracterización del proceso de Gestión de compras	07/12/2007	1
GCD-CA-003	Caracterización del proceso de Gestión Comercial	07/12/2007	1
GCD-CA-004	Caracterización del proceso de Control de Plagas	07/12/2007	1
GCD-CA-005	Caracterización del proceso Gestión de Mantenimiento de Eq.	07/12/2007	1
GCD-CA-006	Caracterización del proceso de Gestión de Personal	07/12/2007	1
GCD-CA-007	Caracterización del proceso de Gestión de Calidad	07/12/2007	1
MANUALES			
GCD-MA-001	Manual de Calidad	10/12/2007	2
GPE-MA-001	Manual de descripción de cargos y funciones	20/11/2006	1
MAPA DE PROCESOS			
GDC-MP-001	Mapa de procesos	12/12/2007	1
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			

CPL-IT-001	Fumigación por Aspersión	28/03/2007	1
CPL-IT-002	Desratización	28/03/2007	1
CPL-IT-003	Fumigación por Nebulización	24/05/2007	2
CPL-IT-004	Gasificación	28/03/2007	1
CPL-IT-005	Inmunización	27/03/2007	1
CPL-IT-006	Manipulación Segura de Plaguicidas	05/05/2007	1
CPL-IT-007	Control de probetas	07/12/2007	2
CPL-IT-008	Almacenamiento, manejo de plaguicidas y sus desechos	17/07/2007	1
DOCUMENTOS EXTERNOS			
GCD-FO-013	Control De Documentos Externos	16/05/2007	1
FICHAS TÉCNICAS DE EQUIPOS			
GME-FT-001	Rociador Mecánico de Mochila Maruyama	25/01/2007	1
GME-FT-002	Pulverizadora Jack to	25/01/2007	1
GME-FT-003	Rociador Mecánico Solo Sport	25/01/2007	1
GME-FT-004	Pulverizadora Royal Condor	25/01/2007	1
GME-FT-005	Rociador Mecánico Sthil	25/01/2007	1
GME-FT-006	Nebulizador en frío IGEBA	25/01/2007	1
FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCTOS			
CPL-FT-001	Ficha Técnica Sipertrin	28/02/2007	1
CPL-FT-002	Ficha técnica aqua k-othrine ec 25 (deltametrina 2%)	08/05/2002	2
CPL-FT-003	Ficha Técnica Pibuthrin 33	28/02/2007	1
CPL-FT-004	Ficha técnica klerat Pellets	28/02/2007	1
CPL-FT-005	Ficha Técnica Storm Pellets	28/02/2007	1
CPL-FT-006	Ficha Técnica Solfac ec 050	28/02/2007	1
CPL-FT-007	Ficha Técnica Rodilon	28/02/2007	1
CPL-FT-008	Ficha Técnica Xylamon	28/02/2007	1
CPL-FT-009	Ficha Técnica Ramcumin en polvo	28/02/2007	1
CPL-FT-010	Ficha Técnica Blatanex Gel	28/02/2007	1

Anexo 7. Programa de auditorías

	MULTISERVICIOS R.G.			GCD-FO-006		REV. 1						
	POGRAMA DE AUDITORÍAS			16/04/2007								
PROCESOS	MESES/ AÑO 2007											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA												
GESTIÓN COMERCIAL												
CONTROL DE PLAGAS												
GESTION DE COMPRAS												
GESTION DE PERSONAL												
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO												
GESTIÓN DE CALIDAD												

-  AUDITORÍAS INTERNAS
-  AUDITORÍAS EXTERNAS
-  AUDITORÍAS REPROGRAMADAS

Anexo 8. Plan de auditoría

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-008	REV. 1	
	PLAN DE AUDITORÍA	16/04/2007		
FECHA PLANEACIÓN: 30 JULIO DE 2007				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: DETERMINAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2000.				
ALCANCE DE LA AUDITORÍA: APLICA A TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
AUDITOR: DIEGO FERNANDO LIZARAZO BARON				
AUDITORES ACOMPAÑANTES: GERMÁN SERRANO; LUZ MARINA SANTOS				
FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA: 06 AL 10 DE AGOSTO DE 2007				
LUGAR, FECHA Y HORA REUNIÓN DE APERTURA: LUNES 06 DE AGOSTO 3:00 PM				
LUGAR, FECHA Y HORA REUNIÓN DE CIERRE: LUNES 13 DE AGOSTO 5:00 PM.				
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA				
FECHA	PROCESO A AUDITAR	HORA	AUDITORES	AUDITADO
06/08/07	GESTION DE PERSONAL	03:00 p.m.	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: LEONEL SERRANO CARGO: GERENTE DE PERSONAL

08/08/07	GESTION COMERCIAL	2:00 PM - 4:00 PM	NOMBRE: LUZ M. SANTOS CARGO: ASISTENTE GRAL. NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE COMERCIAL
08/08/07	GESTION DE COMPRAS	4:00 PM - 6:00 PM	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: LUZ M. SANTOS CARGO: ASISTENTE GRAL.
09/08/07	CONTROL DE PLAGAS	2:00 PM - 4:00 PM	NOMBRE: LUZ M. SANTOS CARGO: ASISTENTE GRAL. NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES
09/08/07	GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	4:00 PM - 6:00 PM	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: IVÁN SERRANO CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO
10/08/07	GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	2:00 PM - 3:30 PM	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	NOMBRE: IVÁN SERRANO CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO
10/08/07	GESTIÓN DE CALIDAD	3:30 PM - 6:00 PM	NOMBRE: GERMÁN SERRANO CARGO: GERENTE DE OPERACIONES NOMBRE: LUZ M. SANTOS CARGO: ASISTENTE GENERAL	NOMBRE: DIEGO LIZARAZO CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD

Anexo 9. Informe de auditoría

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-010	Rev. 1
	INFORME DE AUDITORÍA	16/02/2007	
FECHA: 15/08/07			
OBJETIVO: Verificar la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la norma Iso 9001:2000			
ALCANCE: Todos Los Procesos del SGC.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Procedimientos documentados, Instructivos de trabajo, Registros propios de cada proceso, Norma ISO 9001: 2000.			
PROCESO AUDITADO			
PROCESO	FECHA	LUGAR	
Gestión de Personal	06/08/07	Área Administrativa	
Gestión Comercial	06/08/07	Área Administrativa	
Gestión de Compras	08/08/007	Área Administrativa	
Control de Plagas	09/08/07	Área Administrativa Área Operativa (Bodega Girón)	
Gestión de Mantenimiento de Equipos	09/08/07	Área Administrativa Área Operativa (Bodega Girón)	
Gestión Gerencial y Administrativa	10/08/07	Área Administrativa	
Gestión de Calidad	10/08/07	Área Administrativa	
EQUIPO AUDITOR			
Germán Gabriel Serrano		Gerente de Operaciones	
Luz Marina Santos		Asistente General	
Diego Fernando Lizarazo		Coordinador de Calidad	

**PROCESO: GESTION DE PERSONAL
NO CONFORMIDADES**

- * No se evidencian los requisitos de formación en las hojas de vida para los cargos de Gerente General y Administrativo, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, conforme con los requisitos del GPE-MA-001 Manual de perfiles y descripción de cargos.
- * No se tiene evidencia del análisis de los indicadores del proceso por parte del Responsable del proceso (Gerente de Personal) según el documento GCD-CA-001 Caracterización del Proceso de Gestión de Personal.
- * No se tienen registro de los requisitos de experiencia en las hojas de vida, de todo el personal según el GPE-MA-001 Manual de Perfiles y Descripción de cargos.

OBSERVACIONES

- Se sugiere adjuntar los resultados de las evaluaciones de desempeño a las hojas de vida de cada uno de los empleados.
- Mayor estudio del organigrama, y del esquema general de los cargos por parte del Gerente de personal.
- Evidenciar físicamente las medidas de los indicadores y su respectivo análisis por parte del Gerente de Personal y el del Gerente General y Administrativo para este proceso.

**PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
NO CONFORMIDADES**

- * No se tiene evidencia de la calibración de: GME-EQ-016 Probeta plástica 250 ml. ni GME-EQ-017 Probeta plástica 50 ml. según el CPL-FO-001 Plan de mantenimiento de equipos, para dar cumplimiento a lo consignado en el CPL-IT-007 Instructivo para el control de Probetas.
- * Para el documento de GME-FO-002 Historial de Mantenimiento de Equipos para el equipo con código GME-EQ-002 Bomba de Motor Solo, la letra es ilegible, que atenta con lo consignado en el numeral 4.2.3 Control de Registros de la norma NTC ISO 9001:2000.

OBSERVACIONES

- Se sugiere informar al Gerente General y Administrativo la ubicación de los registros de análisis de medición (indicadores) para el proceso en mención.

OBSERVACIONES

Se sugiere incluir al Asesor comercial dentro del Organigrama de la empresa, así como en el GPE-MA-001 Manual de perfiles y descripción de cargos y realizar los procedimientos correspondientes del proceso de Gestión de Personal para este cargo, aunque este sea externo.

- Se sugiere mayor claridad en el manejo del procedimiento GCM-PR-002 por parte de la Asistente General, responsable del proceso de Gestión de Compras

**PROCESO: GESTION DE COMPRAS
NO CONFORMIDADES**

- * No se tiene evidencia de la realización de la reevaluación de proveedores, lo que va en contra a lo establecido en el Procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores.
- * No se tiene evidencia de los registros de inscripción de proveedores para Soldogas, Disgrafic, ANALYTICA según procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de proveedores.

OBSERVACIONES

- Se sugiere a la Asistente General profundizar en el manejo del procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de proveedores.

OBSERVACIONES

Se debe tomar las medidas requeridas para dar cumplimiento total a los requerimientos establecidos en el Decreto 1843 de 1991.

**PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA
NO CONFORMIDADES**


- * No se tiene evidencia del cumplimiento del procedimiento GGA-PR-001 Revisión Gerencial.

OBSERVACIONES

- Revisar toda la información de entrada para la Revisión Gerencial.

ANALISIS DE LA AUDITORÍA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La voluntad de los diferentes cargos para el manejo del SGC. Dentro de sus responsabilidades. • El avance en el manejo de documentos correspondientes para cada responsable dentro del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de análisis de los indicadores de cada uno de los procesos por parte del responsable de cada proceso y como elemento de información de entrada para la revisión Gerencial. • La falta de claridad en algunos pasos a seguir, por parte de los responsables, en los diferentes procedimientos presentes en el SGC.
RECOMENDACIONES PARA MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Generar las acciones correctivas para cada una de las no conformidades detectadas. • Dar importancia a las observaciones y establecidas para cada proceso. • Mayor estudio y aplicación de los procedimientos del SGC por parte de los responsables en cada proceso. 	
LISTA DE DISTRIBUCIÓN	
Iván Serrano	Gerente General y Administrativo
Germán Gabriel Serrano	Gerente de Operaciones Gerente Comercial
Leonel Fernando Serrano	Gerente de Operaciones
Luz Marina Santos	Asistente General
Diego Fernando Lizarazo	Coordinador de Calidad

Anexo 10. Formato de solicitud de acciones correctivas y preventivas

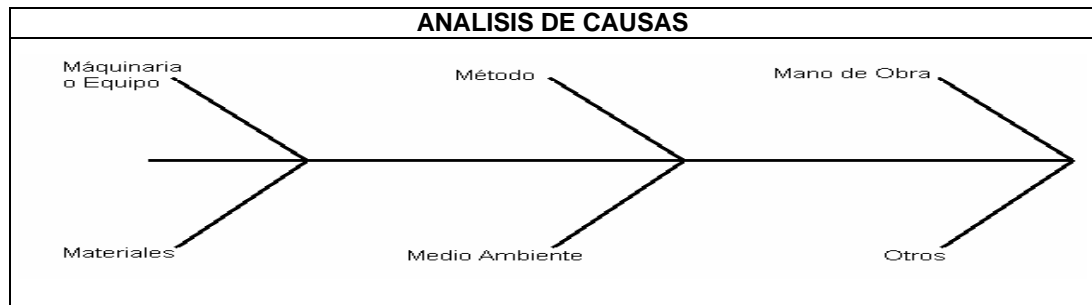
	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-005	Rev. 2
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS		01/06/07

Acción Correctiva Acción Preventiva

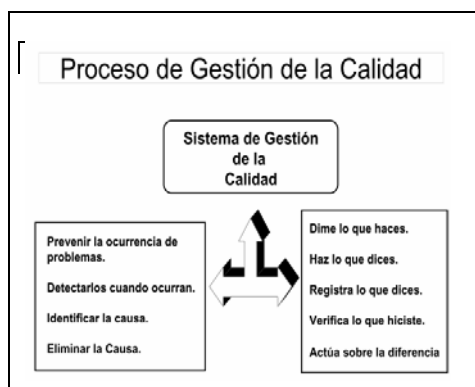
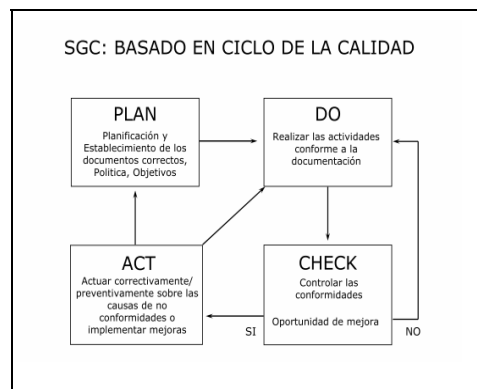
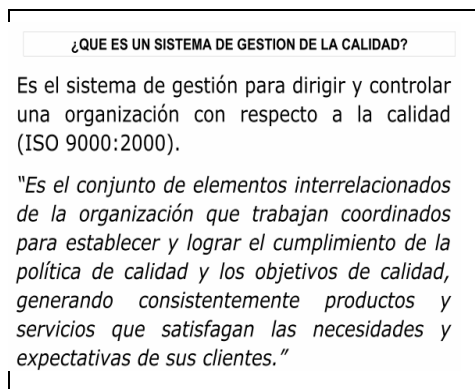
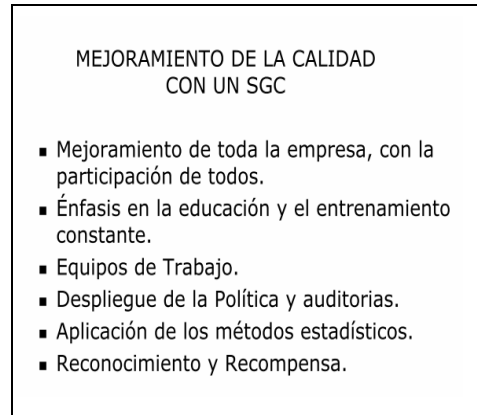
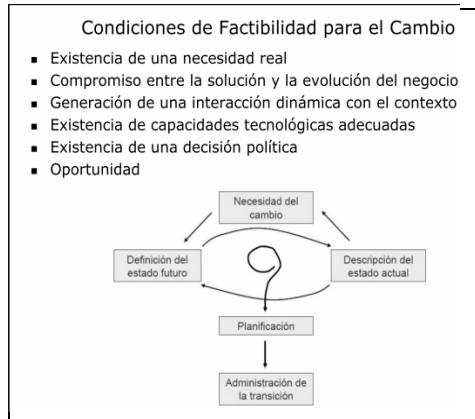
CLIENTE: _____
 INFORMÓ: _____
 FECHA _____

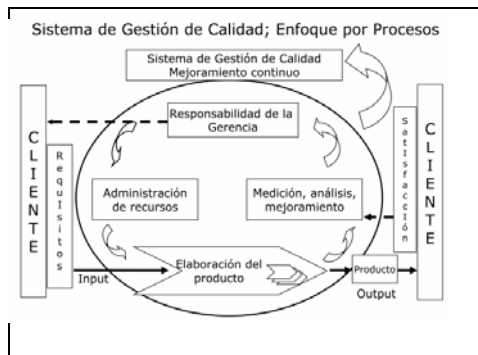
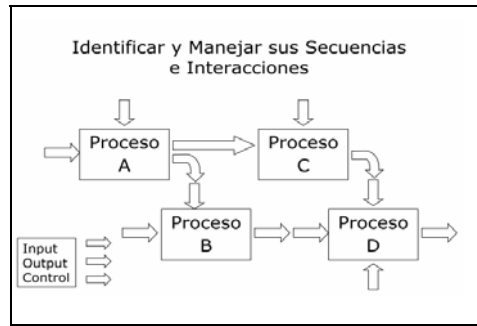
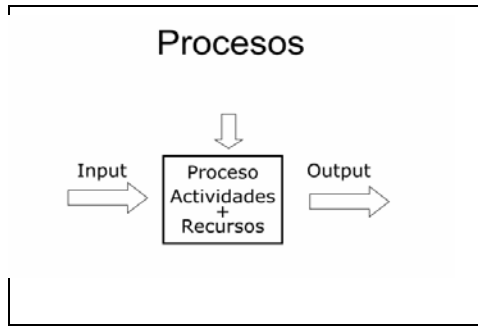
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	
Responsable: Cargo:	Solicitante: Cargo:

TRATAMIENTO INMEDIATO



Anexo 11. Material Sensibilización ISO 9000





Objetivos de un Sistema de Gestión de la Calidad

- PREVENCIÓN:** Evitar que se produzcan elementos no conformes
- DETECCIÓN:** Segregar elementos no conformes
- CORRECCIÓN Y MEJORA:** Eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos
- DEMOSTRACIÓN:** Evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos

Observaciones Generales

- Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son complementarios a los requisitos técnicos del producto.
- La adopción del SGC debe ser una decisión estratégica SGC diseñado e implementado para una organización específica.

Observaciones Generales

- Flexibilidad en la implementación.
- Se fundamenta en la gestión de calidad.
- Requisitos que causan impacto importante en los usuarios (análisis de datos, evaluar la satisfacción del cliente)

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Objetivo general:

Establecer pautas para la planificación de un sistema de calidad, aplicando una visión sistémica y reconociendo su función estratégica.

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Plan de acción (1):

- Preparación del Código de ética para la Organización.
- Recopilación de las declaraciones de Misión y Visión, y su relación con el Código de Ética.
- Elaboración de la Política de Calidad.
- Análisis de los objetivos e indicadores de calidad de la organización.

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Plan de acción (2):

- Conformación del Comité Gerencial de Calidad.
- Identificación de requisitos de personal para el área de calidad.
- Evaluación de recursos y elementos vigentes necesarios para el SGC para establecer los cambios necesarios.
- Consideración de todos los factores que afectarán los plazos de implementación de un sistema de calidad en la institución.

CARACTERÍSTICAS DE UNA VISIÓN EFECTIVA

- Imaginable: transmite una imagen de lo que será el futuro. Deseable: apela a los intereses a largo plazo de la mayoría de los involucrados.
- Factible: se compone de objetivos realistas, susceptibles de ser alcanzados.
- Centrada: lo suficientemente clara como para brindar orientación en la toma de decisiones.
- Flexible: lo suficientemente general como para dar cabida a la iniciativa individual y permitir respuestas alternativas.
- Comunicable: puede explicarse con éxito en pocos minutos.

LA POLÍTICA DE CALIDAD

Es el documento que formaliza el compromiso de la organización para cumplir con el sistema de calidad establecido.

Contiene el conjunto de directrices generales de una organización con respecto a la calidad

Misión: Define la razón de ser de la organización (establece qué hace y para qué). Es el documento que formaliza el compromiso de la organización para cumplir con el sistema de calidad establecido. Contiene el conjunto de directrices generales de una organización con respecto a la calidad.

Visión: Establece el estado futuro deseado para la organización (es dinámica y puede ser modificada según las interpretaciones de los posibles escenarios futuros).

DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- Descripción del compromiso
- Objetivos para la calidad
- Indicadores

EJEMPLO

Política de calidad

La empresa XX mantiene un compromiso constante y renovado para con la promoción de su actividad, la satisfacción de los diferentes usuarios y la calidad de sus procesos. La dirección se esfuerza por mantener un liderazgo activo para la mejora continua y alienta a todo el personal para detectar y sugerir posibilidades de mejora. Los principales objetivos para el período 2005-2010 son la inclusión de todo el personal en un programa de capacitación para mejorar las comunicaciones internas y externas, la implementación de un sistema informático en red, la reducción del tiempo de entrega de informes, en un promedio de 20 %, para todas las prácticas.

LA POLÍTICA DE CALIDAD

EJEMPLO

"Nuestro Compromiso en XX Ltda. es lograr la satisfacción total de nuestros clientes, dando respuesta efectiva a sus necesidades en forma consistente y siempre sobrepasando sus expectativas.

De esta forma pretendemos continuamente ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio de XX en forma rápida, oportuna y a un precio competitivo".

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El compromiso de la dirección debe estar orientado a los siguientes aspectos:

- Entendimiento de la política de calidad.
- Implementación del sistema de calidad.
- Despliegue de objetivos.
- Provisión de recursos.
- Sensibilización y capacitación del personal.

ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Algunos de los principales aspectos a considerar son los siguientes:

- Desarrollo de la documentación del sistema de gestión de la calidad
- Análisis de procesos
- Personal
- Proveedores
- Equipos y suministros
- Auditorias y autoinspecciones
- Satisfacción del cliente
- Costos

Pasos a seguir para la implementación del Sistema de Calidad ISO 9000

- 1.- Compromiso de la dirección general: Definir la política de la calidad de la empresa y transmitirla al personal. Asignar los recursos correspondientes y nombrar un representante que coordine las actividades del sistema de calidad.
- 2.- Establecer un comité de dirección: El comité estará a cargo de la planificación general del proceso de aplicación, impartiendo instrucciones y asignando recursos. Los miembros del comité deben recibir una formación en sistemas de la calidad de la ISO 9000.
- 3.- Estudio del estado inicial: Se debe realizar un diagrama de flujo indicando la forma en que fluye la información, desde que el cliente hace un pedido hasta su entrega y otro que ilustre las actividades de cada departamento, para así establecer un registro de la documentación existente e incorporarlos al nuevo sistema ISO 9000.
- 4.- Plan de Acción: Se debe elaborar un plan de acción para establecer el sistema de la calidad de la ISO 9000. En este plan se definen las responsabilidades de los distintos departamentos y miembros del personal, así como los pasos para las conclusiones de las actividades.



Principio 1- Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos de los clientes y esforzarse en superar las expectativas del cliente.

Principio 2- Liderazgo

La dirección establece la unidad de gestión y propósito de la organización. Deberían crear y mantener el ambiente interno en el cual el personal este completamente comprometido en alcanzar los objetivos de la organización

Principio 3- Participación del personal

Las personas a todos los niveles de la organización son la esencia de ésta y su participación permite que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa

Principio 4- Enfoque por procesos

Se consigue un resultado deseado más efectivamente cuando los recursos y las actividades son gestionados como un proceso.

Principio 5- Dirección basada en sistemas

Identificar, comprender y dirigir un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo determinado mejora la eficiencia y eficacia de la organización

Principio 6- Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

Principio 7- Toma de decisión basada en los datos

Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de los datos e información.


(NO A LOS CREÍQUE Y PENSEQUE)

Principio 8- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus suministradores son interdependientes, y las relaciones mutuamente beneficiosas mejoran la capacidad de ambos para crear valor

Fuente. COLMANT CONSULTING LTDA.

Anexo 12. Revisión gerencial

	MULTISERVICIOS R.G.	GGA-PR-001	Rev. 1
	REVISIÓN GERENCIAL	Pág. 173/258	23/03/07

1. OBJETIVO

Revisar el sistema de gestión de calidad y el desempeño que asegure su eficiencia.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades de revisión del sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General y Administrativo: Responsable de brindar recursos para el cumplimiento de las mejoras que se planteen en las reuniones.

Coordinador de Calidad: Responsable de realizar revisiones del buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

Asistente General: Responsable de convocar la reunión de la Revisión de la Dirección

4. DEFINICIONES

Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión, para alcanzar los objetivos establecidos.
----------	---

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

GGA-FO-001 Acta de Revisión

GCM-FO-003 Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial

GCM-FO-004 Encuesta de Satisfacción Residencial

GCD-FO-005 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas.

GCD-FO-006 Ficha de Seguimiento a Objetivos

GCD-FO-010 Informe de Auditoría

6. CONDICIONES GENERALES

Se debe realizar el análisis de los informes que brinden información acerca de los procesos que intervienen en la prestación del servicio y los requerimientos del cliente.

Se deben tener registros del desempeño de los procesos que se identificaron para la empresa, estos deben ser medibles a través de indicadores de gestión para cada uno de los procesos, y así plantear mejoras en busca de la mayor satisfacción del cliente.

Se debe tener resultados de las auditorías y realizar las mejoras para el cumplimiento de los requisitos de la norma. Se evidenciará la reunión de revisión de la dirección mediante un acta. La Revisión Gerencial se realiza cada 6 meses.

7. DESCRIPCIÓN

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Planifica la reunión de Revisión por la Gerencia luego de realización de las auditorías internas.	Asistente General	
2	Convoca la reunión a las siguientes personas: <ul style="list-style-type: none">• Gerente de área• Asistente General• Coordinador de calidad• Técnico.	Asistente General	
3	Se realiza la lectura del acta de la revisión gerencial anterior. (En caso de no ser la primera Revisión).	Asistente General	<i>GGA-FO-001 Acta de Revisión.</i>
4	Se presentan los informes necesarios para conocer el funcionamiento de la empresa. Como lo son: <ul style="list-style-type: none">• Resultados de auditorías internas.• Resultados de encuestas	Coordinador de calidad	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas y preventivas • Demás documentos necesarios para dar revisión al SGC. Por parte de la dirección. 		
4.1	Resultados de las auditorías internas. Resultados de evaluaciones por entidades externas	Coordinador calidad Asistente General	GCD-FO-010 Informe de Auditoría
4.2	Informe y análisis de las encuestas realizadas bimestralmente. Para hacer la respectiva retroalimentación de los clientes.	Coordinador calidad	GCM-FO-003 Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial GCM-FO-004 Encuesta de Satisfacción Residencial
4.3	Informe de la gestión de las acciones correctivas y preventivas realizadas	Coordinador de calidad	GCD-FO-005 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas.
5	Informe de resultados e indicadores del funcionamiento de los procesos y la conformidad del servicio prestado en la empresa por todas sus áreas.	Coordinador de calidad Administrador Asistente gerencial	GCD-FO-006 Ficha de Seguimiento a objetivos
6	Realiza cambios en el sistema de gestión de la calidad basándose en los resultados que se presenten en los informes y aquellos que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad.	Gerente General y Administrativo Coordinador calidad	
7	Brinda recursos para la ejecución de mejoras planteadas para la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y mejora de los servicios de acuerdo a los requerimiento el cliente	Gerente General y administrativo.	
8	Realizar las acciones correctivas y preventivas de las situaciones analizadas en la reunión.	Gerente General Y Administrativo	

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1.	23/03/07		Versión inicial del documento

Anexo 13. Acta de revisión

	MULTISERVICIOS R.G.	GGA-FO-001	REV. 1
	ACTA DE REVISION	25/04/2007	

Fecha de la Revisión: 29 de Octubre del 2007.

Teniendo en cuenta la evolución del sistema de gestión de calidad, se realiza el presente informe con los siguientes elementos de entrada:

- **Política de Calidad:** La política de calidad se encuentra en Revisión 1 y haciendo una revisión de la misma se considera que no requiere cambios.
- **Objetivos de Calidad:** Los Objetivos de Calidad se encuentran en revisión 1, se considera que los objetivos de calidad no requieren cambio alguno pues son coherentes con la política de calidad y reflejan las metas de la empresa.

1. **Resultados de auditorías internas:** los días 6– 8 – 9 y 10 de Agosto del 2007 se realizó la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, los resultados obtenidos para los diferentes procesos se muestran a continuación:

PROCESO	No conformidades	Tipo de No conformidad
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	1	MAYOR
CONTROL DE PLAGAS	0	
GESTIÓN DE COMPRAS	2	MENOR (1) /MAYOR (2)
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	2	MENOR/ MAYOR
GESTIÓN DE CALIDAD	0	
GESTIÓN DE PERSONAL	2	MENOR (2)/ MAYOR (1)
TODOS LOS PROCESOS	1	MAYOR

Como se puede observar se encontraron en total 8 No Conformidades, de estas no conformidades sobresale la obtenida debido a la falta de análisis de indicadores en cada proceso, se debe tener en cuenta que estas no conformidades fueron tratadas según el procedimiento GCD-PR-004 Acciones Correctivas y

Preventivas y las causas de no conformidad fueron eliminadas. Otra de las no conformidades mayores generadas, corresponde al proceso de Gestión Gerencial y Administrativa en lo concerniente a la no realización de la revisión Gerencial, la cual esta siendo tratada al momento de realizar esta Revisión Gerencial. Las demás no conformidades han sido o están siendo tratadas según el GCD-PR-004 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

2. **Resultado de Evaluaciones externas:** Para MULTISERVICIOS R.G. Es vital el criterio de evaluación de los organismos estatales, quienes determinan el correcto funcionamiento de las operaciones de nuestra empresa. La secretaria de salud departamental, la alcaldía de Girón y la Alcaldía de Bucaramanga en conjunto realizan una visita anual a las instalaciones Operativas de MULTISERVICIOS R.G. A la fecha contamos con los conceptos emitidos por estos organismos como resultado de la visita realizada en este año.

3. **Retroalimentación del cliente:** Para la empresa es muy importante conocer las percepciones del cliente, pues de este modo se puede determinar de que modo se esta avanzando en su satisfacción. De este modo se revisaron los dos tipos de encuestas establecidas dentro de la empresa con una frecuencia Bimestral:
 - Encuesta de Satisfacción Residencial
 - Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial

La alta dirección revisó los resultados de la ponderación de las encuestas realizadas, en este punto se analizó específicamente el porcentaje de satisfacción percibido por el cliente (Obtenido por la ponderación de la pregunta final de cada tipo de encuesta).

TIPO DE ENCUESTA	META	ABRIL MAYO	JUNIO JULIO	AGOSTO SEPTIEMBRE
% Satisfacción del cliente	90%	95%	93%	96%

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente, reflejan buenos resultados después de la ponderación de estas, se observa que se ha superado la meta establecida del 90% para los dos tipos de encuestas.

La alta dirección es muy conciente que los resultados obtenidos pueden no ser representativos debido al bajo número de encuestas realizadas, este ha sido un punto muy importante tratado dentro de esta revisión por la dirección y de este modo se ha determinado que es prioritario incrementar el número de encuestas a realizar.

Igualmente se ha analizado la estructura de las encuestas y se estableció la segunda Revisión de estos documentos. Es así como se establecen:

- Encuesta de Satisfacción: A realizar en todo tipo de establecimiento (comercial, industrial y/o comercial)
- Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial: Este tipo de encuesta será realizada directamente a los mandos medios y altos de las empresas con las que MULTISERVICIOS R.G. tiene una relación contractual.

Por lo anterior la alta dirección ha determinado que a partir de la fecha, la Asistente General debe suministrar a los técnicos la encuesta de satisfacción cuando considere que es tiempo de ser llevada a cabo, dicha encuesta será entregada al técnico junto con el CPL-FO-002 reporte de servicio, el técnico es responsable de solicitar al cliente su diligenciamiento, del mismo modo el técnico debe solicitar al cliente que firme dicha encuesta, para garantizar la confiabilidad de la información. Lo anterior altera el procedimiento GCO-PR-001 ventas.

Para difundir las decisiones que se han tomado en este punto se ha programado una reunión con los técnicos, será llevada a cabo el día 30 de Octubre del 2007 a las 9 AM. Esta actividad será precedida por el Gerente General y Administrativo, quien será responsable de comunicar la importancia de cumplir con lo que se ha determinado en esta revisión por la dirección, en cuanto a las encuestas, como herramienta de retroalimentación del cliente.

4. Desempeño de los procesos y conformidad del Producto : Para este aspecto se han definido indicadores de Gestión para cada uno de los procesos como se puede apreciar a continuación:

FRECUENCIA: BIMESTRAL

PROCESO	INDICADOR	META	FEBRERO MARZO	ABRIL MAYO	JUNIO JULIO	AGOSTO SEPTIEMBRE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	Servicio no Conforme	0		0.51%	0,88%	0%
GESTION COMERCIAL	Índice de quejas	90%	100%	100%	100%	100%
GESTION COMERCIAL	Satisfacción del cliente	90%		95%	93%	96%
CONTROL DE PLAGAS	Satisfacción del cliente	90%		100%	100%	100%
GESTION DE PERSONAL	Encuesta a clientes			95%	91%	93%
GESTION DE CALIDAD	Cronograma de implementación y seguimiento del SGC.	100%	56,6%	77,3%	87.9%	90,51%

Análisis

En cuanto al proceso de Gestión Comercial, la alta dirección ha analizado el funcionamiento de este proceso y debido a las constantes exigencias del mercado y el

interés por satisfacer las necesidades del cliente, se ha determinado como estrategia de mercadeo que el cargo de Asesor Comercial. Que hasta el momento ha sido un cargo externo (de apoyo) se vincule al organigrama de MULTISERVICIOS R.G., dicho cargo se vinculará a la estructura organizacional de MULTISERVICIOS R.G. y se seguirán los procedimientos correspondientes, las estrategias serán llevadas a cabo mediante el cumplimiento de funciones tales como:

- Realizar visitas de inspección a las instalaciones de los clientes para determinar las causas de los diferentes problemas de plagas.
- Elaborar informes resultantes de dichas visitas, de estos informes se llevaran registros magnéticos y en ellos se llevará contenido fotográfico resultado de las visitas del Asesor Comercial.
- Capacitar a los clientes sobre la forma de tratar las causas de los problemas de control de plagas, se realizarán presentaciones por parte del Asesor Comercial resultado de los informes de sus visitas y del análisis de estas.
- Se estudiará el uso de nuevos productos con características ecológicas.

Los indicadores resultantes de las encuestas se comienzan a medir a partir de Abril, se puede apreciar que estos resultados son satisfactorios pues los resultados que arrojan cumplen con las metas establecidas, en este punto es importante mencionar las nuevas políticas en cuanto a las encuestas (mencionadas anteriormente)

FRECUENCIA TRIMESTRAL

PROCESO	INDICADOR	META	ENERO FEBRERO MARZO	ABRIL MAYO JUNIO
Gestión gerencial y administrativa	Aumento de Utilidad operativa	Mantener un 30 % de utilidad operativa	20%	14%
Gestión comercial	Comparar ventas trimestrales	6,5% aumento trimestral	9%	4%

ANÁLISIS

Estos dos indicadores están muy ligados al comportamiento de las ventas, el análisis del comportamiento de estos indicadores se presenta en la carpeta, en cuanto a las acciones a tomar para la mejora de estos se establece la estrategia de mercadeo determinada por la incorporación del cargo de Asesor comercial.

FRECUENCIA SEMESTRAL

PROCESO	INDICADOR	META	SEMESTRE 1
GESTION DE COMPRAS	Evaluación de Proveedores	100%	100%
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Cumplimiento del plan de mantenimiento	100%	100%
GESTIÓN DE CALIDAD	Acciones correctivas y preventivas	-	-

ANÁLISIS

En lo que tiene que ver acerca de los indicadores de los procesos de Gestión de Compras y Gestión de Mantenimiento de equipos, para el primer semestre la meta ha sido cumplida satisfactoriamente con lo que se busca finalmente la Eficacia en el servicio prestado, contando con proveedores evaluados y maquinas con las condiciones necesarias para prestar el servicio de control de plagas.

Respecto al indicador correspondiente al proceso de Gestión de Calidad (Acciones correctivas y preventivas) no se tiene medición para el semestre 1 puesto que el procedimiento GCD-PR-004 Acciones Correctivas y preventivas no se encontraba vigente para este semestre, se realizará su medición para el segundo semestre a terminado el mes de Noviembre.

FRECUENCIA ANUAL

PROCESO	INDICADOR	META	FEBRERO MARZO
Gestión de personal	Evaluación de desempeño	80%	76%

ANÁLISIS

Para la alta dirección es primordial contar con un personal profesional, analizando este indicador es evidente que no se ha alcanzado la meta, la evaluación de desempeño sirve como punto de referencia para identificar los puntos débiles en capacitación el personal, es por esto que se tendrá que establecer un plan de capacitación que mantenga este rendimiento, para el 2008.

5. Estado de las acciones correctivas y Preventivas : A continuación se presentan las acciones correctivas y preventivas generadas fuera auditoría interna :

PROCESO	NO. DE ACCIONES	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA	
		ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	1	X			
CONTROL DE PLAGAS	0		X		
GESTIÓN DE COMPRAS	2		X		
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	2		X		
GESTIÓN DE CALIDAD	0		X		
GESTIÓN DE PERSONAL	2		X		
TODOS LOS PROCESOS	1		X		

Para el proceso de Gestión Gerencial y Administrativa la ejecución del plan de acción esta siendo llevada a cabo al momento de realizar esta revisión por la dirección, esto indica que aún se encuentra abierta esta no conformidad pero se está tratando, resta realizar el seguimiento y cierre.


Las no conformidades mayores generadas por el no análisis de los indicadores por proceso se encuentran cerradas, esto quiere decir que estas no conformidades tan criticas fueron tratadas, se identificaron las causas que las generaron, se estableció el plan de acción para eliminar estas causas y se realizo el seguimiento y cierre de estas no conformidades para evitar que se repitan.

6. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad: No se han presentado cambios que puedan afectar la integridad del sistema de Gestión de Calidad.

A. La mejora de la eficacia del sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

PROPUESTA	FECHA APERTURA	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE CIERRE
Revisión 2 de encuestas y nuevas políticas para su realización.	29 de Octubre de 2007	Gerente General y Administrativo	Recurso humano	30 de Octubre de 2007
Establecer un plan de capacitación para el 2008, de tal forma mejoren los resultados de la evaluación de desempeño del personal	29 de Octubre de 2007	Gerente General y Administrativo Gerente de Personal Gerente Comercial y Gerente de Operaciones	Recurso Humano Presupuesto Financiero	Finales de Noviembre del 2007
Se ha determinado como estrategia de mercadeo que el cargo de Asesor Comercial. Que hasta el momento ha sido un cargo externo (de apoyo) se vincule al organigrama de MULTISERVICIOS R.G., dicho cargo se vinculará a la estructura organizacional de MULTISERVICIOS R.G. y se seguirán los procedimientos correspondientes, las estrategias serán llevadas a cabo mediante el cumplimiento de funciones, que mejoren el desempeño de los indicadores de Gestión Gerencial y admin. Del mismo modo el indicador de Gestión comercial (6,5% aumento trimestral Mantener un 30 % de utilidad operativa)	29 de Octubre de 2007	COORDINADOR DE CALIDAD	Recurso Humano Presupuesto Financiero	20 Noviembre 2007

Anexo 14. Manual de descripción de cargos y funciones

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES	GCD-MA-002	REV. 2
	GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO	02/05/2007	
OBJETIVO DEL CARGO: Controlar los procesos presentes en todas las áreas de la empresa			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: Junta Directiva			
PERFÍL DEL CARGO			
EDUCACIÓN: Estudios Universitarios FORMACIÓN: Manejo Integral de plagas Capacitación en servicio al cliente EQUIVALENCIA: N.A. EXPERIENCIA: 5 años de experiencia en cargo similares HABILIDADES Liderazgo Trabajo en equipo Expresión escrita Toma de decisiones Espíritu comercial Capacidad de Planeación Dirección de Otros Capacidad de organización y previsión Análisis de problemas Integridad Comunicación efectiva Desarrollo de Subordinados Buenas relaciones interpersonales Generación de ideas y soluciones.			
FUNCIONES			
FUNCIONES ESPECÍFICAS: 1. Controlar el manejo de los recursos financieros de la empresa 2. Mantener contacto directo con los proveedores y clientes 3. Velar por que todas las operaciones de la empresa se realicen con profesionalismo 4. Autorizar Cheques y prestamos a empleados 5. Controlar los estados de las cuentas bancarias de la organización 6. Realizar visitas a clientes tanto potenciales como actuales 7. Atender a los impases que se presenten, escuchar a todo el equipo de trabajo y tomar decisiones 8. Autorización de cheques 9. Velar por el cumplimiento del presupuesto de costos y gastos 10. Estudiar las referencias comerciales de los nuevos clientes 11. Solicitar información de todas las actividades que se realicen para la toma de decisiones			
FUNCIONES			
FUNCIONES GENERALES 1. Asegurar la calidad de su trabajo.			

2. Mantener en orden los equipos y herramientas de trabajo y velar por el buen estado de los mismos
3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad.
4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad.
5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo.
6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa
7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDADES

Documentación

Documentos legales, conceptos técnicos requeridos para el funcionamiento legal de la empresa, contratos, Estados Financieros de la empresa

Dinero

Manejo y distribución del dinero

Material, Herramientas y Equipos

Material de oficina

Equipo de comunicaron: teléfono, celular

Comunicación y Coordinación

Coordinación directa con todos los cargos de la organización en las actividades para la toma de decisiones

Negociaciones

Descuentos y condiciones con clientes y proveedores

Información confidencial

Costos, utilidades, Métodos de Bonificación

AUTORIDAD

Toma de decisiones

Compras y ventas

Delegar funciones

Manejo de recursos financieros

Contratación y despido de personal

Autorizar Bonificaciones

Aplicar sanciones


Aplicar correctivos

REVISÓ: IVAN SERRANO

CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.

APROBÓ: LEONEL SERRANO

CARGO: GERENTE DE PERSONAL

	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES	GCD-MA-002	REV. 2
	GERENTE DE OPERACIONES	02/05/2007	

OBJETIVO DEL CARGO: Velar por el cumplimiento de las operaciones de la empresa de una forma efectiva

CARGO DE JEFE INMEDIATO: Gerente General

PERFÍL DEL CARGO

EDUCACIÓN: Estudios Universitarios

FORMACIÓN:

Capacitación en manejo integral de Plagas

Capacitación en servicio al cliente

EQUIVALENCIA: NA.

EXPERIENCIA:

Tres años en el manejo operativo de empresas prestadoras de servicios

HABILIDADES

Trabajo en equipo
Análisis de Problemas
Integridad
Toma de decisiones
Dirección de Otros
Desarrollo de subordinados
Comunicación efectiva
Capacidad de planeación
Capacidad de organización y previsión
Buenas relaciones interpersonales
Manejo de computadores
Generación de ideas y soluciones.

FUNCIONES**FUNCIONES ESPECIFICAS:**


1. Mantener los inventarios de los productos utilizados
2. Realizar las compras necesarias para el funcionamiento de las operaciones de la empresa
3. Controlar el inventario
4. Organizar las labores diarias de cada uno de los técnicos de la empresa
5. Revisar el mantenimiento de maquinaria e insumos
6. Verificación de los reportes de infestación elaborados por los técnicos
7. Elaborar informes de infestación para presentar a los clientes
8. Asesorar dosificaciones de los insecticidas
9. Identificar las necesidades en capacitación de los técnicos

FUNCIONES**FUNCIONES GENERALES**

1. Asegurar la calidad de su trabajo.
2. Mantener en orden los equipos y repuestos en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los que se encuentran bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución.
3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad.
4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad.
5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo.
6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa
7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado
8. Participar en las labores de inventario de la empresa en la fechas establecidas
9. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa.
10. Utilizar la dotación de manera adecuada y en las fechas establecidas por la empresa
11. Informar sobre el agotamiento de los recursos para su adquisición
12. Otras que le sean asignadas por el jefe y que por su naturaleza tengan relación con las actividades del cargo, sin que se conviertan en permanentes o modifiquen sustancialmente la esencia de este


RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			
RESPONSABILIDADES			
Documentación			
Informes de infestación, informes de pedidos, informes de resultados, programaciones			
Material, Herramientas y Equipos			
Equipo de computo			
Papelería y demás material de oficina utilizado			
Insecticidas y equipos utilizados en la prestación del servicio			
Equipo de comunicación: teléfono			
Comunicación y Coordinación			
Asistente General coordinación directa para informar estado de pedidos, aprobar orden de compra, solución de inconvenientes con proveedores o clientes, coordinación y aprobación de despachos, coordinación de labores de los técnicos			
Técnicos para verificar el cumplimiento de las labores programadas, la realización del mantenimiento preventivo de los equipos utilizados y para identificar las necesidades en capacitación, así como para asesorarlos en labores de dosificación de insecticidas.			
Información Confidencial			
Información de Proveedores			
Inventario y referencias de productos			
AUTORIDAD			
Compra de insumos y equipos			
Programación de labores			
Dar soporte a los técnicos			
REVISÓ: IVAN SERRANO		APROBÓ: LEONEL SERRANO	
CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.		CARGO: GERENTE DE PERSONAL	
	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES		GCD-MA-002
	GERENTE COMERCIAL		REV. 2
		02/05/2007	
OBJETIVO DEL CARGO: Incrementar las ventas			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: Gerente General			
PERFÍL DEL CARGO			
EDUCACIÓN: Estudios Universitarios			
FORMACIÓN:			
Capacitación en manejo integral de Plagas			
Capacitación en servicio al cliente			
EQUIVALENCIA: N A			
EXPERIENCIA: tres años en la rama comercial			
HABILIDADES			
Liderazgo			
Trabajo en equipo			
Comunicación efectiva			
Capacidad en ventas			
Espíritu Comercial			
integridad			
Capacidad de atención al cliente			
Expresión escrita			
Buenas relaciones interpersonales			
Habilidad numérica			
Generación de ideas y soluciones.			
Orientación y			
Seguimiento			
Toma de decisiones			

FUNCIONES	
FUNCIONES ESPECIFICAS:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular estrategias de mercadeo 2. Evaluar las estrategias implementadas 3. Incrementar las ventas en base a las estrategias implementadas 4. Manejo de la base de datos de los clientes 5. Seguimiento del servicio post venta 6. Realizar visitas periódicas a los clientes 7. Controlar la base de datos de los clientes de la empresa 8. Realizar seguimiento del servicio post venta 9. Realizar visitas periódicas a los clientes de la empresa 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los que se encuentran bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución. 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo. 6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa 7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado 	
<ol style="list-style-type: none"> 8. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa. 9. Otras que le sean asignadas 	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
RESPONSABILIDADES	
Documentación	
Base de datos, Registro de visitas a clientes y llamadas de seguimiento	
Material, Herramientas y Equipos	
Equipo de computo	
Calculadora	
Papelería y demás material de oficina asignado por la empresa	
Comunicación y Coordinación	
Auxiliar General para coordinar lo referente a planificación ejecución y revisión de estrategias de mercadeo	
Clientes para el desarrollo de actividades de negociación relaciones publicas y seguimiento de servicio	
Auxiliar General para revisar el estado de ventas y cumplimiento de las metas trazadas	
Información confidencial	
Base de datos	
Cotizaciones de servicio	
AUTORIDAD	
Promociones	
Ventas	
Descuentos	
Establecer condiciones con clientes y proveedores	
REVISÓ: IVAN SERRANO	APROBÓ: LEONEL SERRANO
CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.	CARGO: GERENTE DE PERSONAL


	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES	GCD-MA-002	REV. 2
	GERENTE DE PERSONAL	02/05/2007	
OBJETIVO DEL CARGO: Motivar al personal interno de la empresa y dar estricto cumplimiento al reglamento interno establecido por la empresa			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: Gerente General			
PERFÍL DEL CARGO			
EDUCACIÓN: Estudios Universitarios FORMACIÓN: Manejo de personal EQUIVALENCIA: No aplica EXPERIENCIA: Tres años de experiencia en manejo de personal. HABILIDADES Trabajo en equipo Integridad Liderazgo Dirección de Otros			
Análisis de Problemas Capacidad de planeación Capacidad de organización y previsión Generación de ideas y soluciones Desarrollo de subordinados Comunicación efectiva Buenas relaciones interpersonales Manejo de personal Sensibilidad interpersonal			
FUNCIONES			
FUNCIONES ESPECIFICAS: 1. Autorización de permisos 2. Autorización de prestamos 3. Efectuar acciones de motivación y capacitación del personal de la empresa 4. Coordinar actividades y eventos de esparcimiento que involucren a todo el personal de la empresa 5. Velar por el cumplimiento del reglamento interno de trabajo establecido por la organización 6. Tomar las medidas correspondientes para solucionar los conflictos relacionados con el personal de la empresa 8. Tomar decisiones para mantener el buen ambiente laboral			
FUNCIONES			
FUNCIONES GENERALES 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos y repuestos en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los que se encuentran bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución. 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo.			

<p>6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa</p> <p>7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado, cuando su labor se realice en bodega</p> <p>8. Participar en las labores de inventario de la empresa en la fechas establecidas</p>			
<p>9. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa.</p> <p>10. Utilizar la dotación de manera adecuada y en las fechas establecidas por la empresa</p> <p>11. Informar sobre el agotamiento de los recursos para su adquisición</p> <p>12. Otras que le sean asignadas por el jefe y que por su naturaleza tengan relación con las actividades del cargo, sin que se conviertan en permanentes o modifiquen sustancialmente la esencia de este</p>			
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			
RESPONSABILIDADES			
Documentación			
Cartas de recomendación, Hojas de vida, requisitos establecidos para el perfil de cada cargo, nómina, evaluación de desempeño			
Material, Herramientas y Equipos			
Equipo de computo			
Equipo de comunicación: teléfono, celular			
Comunicación y Coordinación			
Con todos los empleados para verificar el buen ambiente laboral			
AUTORIDAD			
Contratar capacitaciones			
Emitir Permisos			
Establecer programas de Incentivos			
REVISÓ: IVAN SERRANO		APROBÓ: LEONEL SERRANO	
CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.		CARGO: GERENTE DE PERSONAL	
	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES		GCD-MA-002
	COORDINADOR DE CALIDAD		REV. 2
OBJETIVO DEL CARGO: Participar activamente en el diseño documentación e implementación del sistema de Gestión de calidad			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: Gerente Gral. y administrativo			
PERFÍL DEL CARGO			
EDUCACIÓN: Estudiante de Octavo semestre en adelante de Ingeniería Industrial o administración de empresas			
FORMACIÓN: Auditores internos			
EQUIVALENCIA: No aplica			
EXPERIENCIA: 4 meses de experiencia en diseño documentación e implementación de sistemas de Gestión de calidad			
HABILIDADES			
Trabajo en equipo			


<p>Liderazgo Comunicación efectiva Integridad Capacidad de organización y previsión Habilidad numérica Generación de ideas y soluciones Sensibilidad interpersonal Capacidad de planeación Expresión escrita Buenas relaciones interpersonales Manejo de computadores Orientación y seguimiento</p>
FUNCIONES
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS: 1. Cumplir con las labores encomendadas por la consultoría externa en lo concerniente al desarrollo del sistema de gestión de la calidad</p>
<p>2. Participar activamente en las reuniones programadas con el comité de calidad 3. Participar activamente en todo el proceso de diseño documentación e implementación del sistema de Gestión de la calidad 4. Diseñar emitir y controlar todo tipo de documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la supervisión de la consultoría externa 5. Asistir la coordinación de las actividades correspondientes al desarrollo del sistema de Gestión de la calidad en conjunto con la consultoría externa</p>
FUNCIONES
<p>FUNCIONES GENERALES 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos y herramientas de trabajo y velar por el buen estado de los mismos 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Participar en el desarrollo y divulgación de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo. 6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa</p>
<p>7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado 8. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa. 9. Informar sobre el agotamiento de los recursos para su adquisición 10. Cumplir con puntualidad sus labores 11. Otras que le sean asignadas por el jefe</p>
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>RESPONSABILIDADES <i>Documentación</i> Documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad <i>Material, Herramientas y Equipos</i> Papelería Equipo de computo</p>

<p>Impresora Comunicación y Coordinación Todos los cargos presentes para la divulgación de las actividades y documentos correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Información Confidencial Toda la del Sistema de Gestión de calidad</p> <p>AUTORIDAD Diseño de formatos y documentos correspondientes al sistema de Gestión de Calidad</p>			
<p>REVISÓ: IVÁN SERRANO CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.</p>		<p>APROBÓ: LEONEL SERRANO CARGO: GERENTE DE PERSONAL</p>	
	<p>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES</p>		<p>GCD-MA-002</p>
	<p>ASISTENTE GENERAL</p>		<p>RE V. 2 02/05/2007</p>
<p>OBJETIVO DEL CARGO: Brindar apoyo a las dependencias comercial, de operaciones y de personal</p>			
<p>CARGO DE JEFE INMEDIATO: GERENTES: GENERAL COMERCIAL OPERATIVO Y DE PERSONAL</p>			
<p>PERFÍL DEL CARGO</p>			
<p>EDUCACIÓN: Básica Secundaria FORMACIÓN: Capacitación en secretariado General y Ejecutivo Servicio al Cliente Capacitación en manejo integral de plagas e insecticidas EQUIVALENCIA: N.A. EXPERIENCIA: Mínimo un año en cargos similares HABILIDADES Trabajo en equipo Comunicación efectiva Capacidad de organización y previsión Expresión escrita Espíritu Comercial Sensibilidad Interpersonal Dirección de Otros Buenas relaciones interpersonales Capacidad en ventas Manejo de Computadores</p>			
<p>Habilidad numérica Capacidad de planeación Capacidad atención al cliente Generación de ideas y soluciones. Integridad</p>			

FUNCIONES
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejar la cartera, Elaborar los recibos de caja y egresos, realizar cobros semanales, archivar recibos de caja, elaborar facturas de venta. 2. Organizar y archivar las facturas de los proveedores, elaborar recibos de egresos Controlar las cuentas por pagar, programar los pagos autorizados por gerencia Elaborar nomina y formularios de(EPS, ARP, pensión, parafiscales y otros) y programar su pago Mirar saldo de las cuentas por pagar cuando es posible, Elaborar los formularios para pagos de aportes, Elaborar cheques. 3. Realizar las actividades concernientes a tesorería, manejo de efectivo recibido, caja menor, manejo de chequera con su respectiva autorización, realizar conciliaciones bancarias. 4. Realizar labores de contacto, cotización y venta a clientes 5. Asistir el manejo de los recursos financieros de la empresa 6. Coordinar las actividades de los técnicos
<ol style="list-style-type: none"> 7. Realizar visitas a clientes cuando se le requiera 8. Desempeñar labores de recepcionista 9. Realizar pedidos a proveedores teniendo en cuenta referencias agotadas y las de baja existencia 10. Alistar, revisar y despachar los pedidos 11. Elaborar la orden de compra de los pedidos y enviar a cada proveedor 12. Participar en la formulación de estrategias de mercadeo 13. Realizar el seguimiento del servicio post Venta 14. Realizar la evaluación de las estrategias implementadas. 15. Controlar toda la información de los clientes de la empresa (Base de datos)
FUNCIONES
<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los que se encuentran bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución. 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo. 6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa 7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado 8. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa. 9. Otras que le sean asignadas


RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			
RESPONSABILIDADES			
Documentación Facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, listado de cartera, chequera, Orden de pedidos, orden de compra, factura de venta, Listado de ventas, archivos de información de clientes, Base de datos.			
Dinero Efectivo, cheques, consignaciones correspondientes a: entrega por parte de los vendedores o mensajero relacionado con cobros de pedidos, manejo de caja menor, pago de nomina y demás gastos de la empresa			
Material, Herramientas y Equipos Equipo de computo Teléfono Equipo de fax Calculadora Material de oficina asignado por la empresa			
Comunicación y Coordinación Proveedores para cotización y pedidos de insumos Gerencia para autorizar compra de pedidos Contadora coordinación directa para estado de cuentas de la empresa Técnicos para informar sobre la programación de labores Gerencia para información de los gastos de la empresa Gerencia para informar estado de ventas y cumplimiento de las metas trazadas Clientes y publico en general telefónica y personalmente por su labor de recepcionista			
Negociaciones Asistir las Condiciones contractuales con los proveedores y clientes del servicio			
información Confidencial Información financiera de la empresa Información de Proveedores Toda la información de los clientes			
AUTORIDAD Sobre la caja menor Programación de labores de trabajo Pedido de chequeras Establecer condiciones en conjunto con el gerente comercial con proveedores y clientes Solicitar pedidos a proveedores en conjunto con Gerente Comercial			
REVISÓ: IVÁN SERRANO CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.		APROBÓ: LEONEL SERRANO CARGO: GERENTE DE PERSONAL	
	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES	GCD-MA-002	REV. 2
	TÉCNICO	02/05/2007	
OBJETIVO DEL CARGO: Ser profesionales en sus funciones para la mejor prestación de los servicios brindados			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: GERENTE DE OPERACIONES, GERENTE DE PERSONAL			

PERFÍL DEL CARGO
<p>EDUCACIÓN: PRIMARIA</p> <p>FORMACIÓN: Capacitación en Administración y Control de plagas Capacitación en servicio al cliente</p> <p>EQUIVALENCIA: N.A</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo 1 año en cargos similares</p> <p>HABILIDADES: Trabajo en equipo Capacidad de organización y previsión Aprendizaje activo Integridad Detección de averías Buenas relaciones interpersonales Manejo de equipos Generación de ideas y soluciones. Manejo de insecticidas Presentación personal Puntualidad</p>
FUNCIONES
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar labores de mensajería cuando se le solicite 2. Alistar los insumos y materiales de trabajo 3. Preparar los cebos para roedores 4. Realizar las aspersiones 5. Elaborar reportes de infestación 6. Asesorar al cliente en cuanto a la aplicación de los productos utilizados 7. Realizar la dosificación de insecticidas. 8. Registrar responsablemente el reporte de servicio
FUNCIONES
<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos, materiales y herramientas en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los mismos que se encuentren bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución. 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo. 6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa 7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado. 8. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación de la infraestructura de la empresa. 9. Utilizar la dotación de manera adecuada

10. Informar sobre el agotamiento de los recursos para su adquisición			
11. Cumplir con el buen uso del equipo de protección personal			
12. Otras que le sean asignadas por el jefe			
13. Cumplir con el reglamento interno de trabajo establecido por la organización			
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			
RESPONSABILIDADES			
Documentación			
Facturas de venta, Reportes de Servicio, recibos de caja, informes de infestación, reportes de servicio			
Dinero			
Efectivo, cheques, consignaciones			
Material, Herramientas y Equipos			
Mantenimiento del medio de transporte y equipos tales como bomba de aspersión, moto mochila, bomba de espalda manual y nebulizadores, motocicletas, automóvil y herramientas a su disposición			
Cumplir con el reglamento interno de trabajo establecido por la organización			
Buena utilización y cuidado del equipo de protección personal			
Comunicación y Coordinación			
Auxiliar comercial y administrativo para la ejecución de labores programadas, para pagos, cobros. Gerente de operaciones para informes de Servicio			
Con clientes para ejecución de labores			
REVISÓ: IVÁN SERRANO		APROBÓ: LEONEL SERRANO	
CARGO: GERENTE DE PERSONAL		CARGO: GERENTE DE PERSONAL	
	MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES		GCD-MA-002
	ASISTENTE COMERCIAL		REV. 2
02/05/2007			
OBJETIVO DEL CARGO: Incrementar las ventas			
CARGO DE JEFE INMEDIATO: Gerente General			
PERFÍL DEL CARGO			
EDUCACIÓN: Estudios Universitarios			
FORMACIÓN:			
Seguridad Industrial y Factores de riesgo			
Manejo de Vectores (prevención)			
EQUIVALENCIA:			
Seis meses de experiencia en cargos relacionados con el control de plagas			
EXPERIENCIA:			
Tres meses de experiencia en control de plagas			
HABILIDADES			
Trabajo en equipo			
Análisis de Problemas			
Integridad			
Orientación y seguimiento			
Dirección de Otros			
Desarrollo de subordinados			
Comunicación efectiva			

<p>Capacidad de planeación Capacidad de organización y previsión Buenas relaciones interpersonales Manejo de computadores Generación de ideas y soluciones.</p>	
FUNCIONES	
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención y servicio al cliente 2. Realizar visitas, chequeos, controles y monitoreo 3. Elaboración y desarrollo de informes técnicos 4. Brindar asesoría de capacitación y previsión a clientes 5. Análisis y desarrollo de estrategias de mercadeo y ventas 	
FUNCIONES	
<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la calidad de su trabajo. 2. Mantener en orden los equipos y repuestos en su lugar de trabajo y velar por el buen estado de los que se encuentran bajo su cuidado, informando cuando requieran reparación o restitución. 3. Responder a auditorias tanto internas como externas del sistema de gestión de la calidad. 4. Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad. 5. Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo. 6. Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos por la empresa 7. Mantener su sitio de trabajo limpio y aseado 8. Seguir los procedimientos establecidos e informar a su jefe inmediato acerca de condiciones, prácticas y comportamientos que puedan generar riesgo de accidente, enfermedad profesional, afectación a la calidad de los productos y/o pérdida ó afectación 8. Otras que le sean asignadas por el jefe y que por su naturaleza tengan relación con las actividades del cargo, sin que se conviertan en permanentes o modifiquen sustancialmente la esencia de este 	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Documentación Informes técnicos (de clientes), programa de visitas a clientes, fotografías</p> <p>Material, Herramientas y Equipos Equipo de computo Papelería y demás material de oficina utilizado</p> <p>Comunicación y Coordinación Gerente General y administrativo, Gerente Comercial para la toma de decisiones en cuanto a cotizaciones y estrategias de ventas. Asistente General, para la programación de las visitas a clientes</p> <p>Información Confidencial Información de clientes en cuanto a la estructura Física de sus instalaciones y sus niveles de seguridad. Seguridad.</p> <p>AUTORIDAD Toma de decisiones conjuntamente con sus superiores en cuanto a negociación</p>	
<p>REVISÓ: IVÁN SERRANO CARGO: GERENTE GENERAL Y ADMIN.</p>	<p>APROBÓ: LEONEL SERRANO CARGO: GERENTE DE PERSONAL</p>

Anexo 15. Manual de calidad.

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-MA-001	Rev. 2
	MANUAL DE CALIDAD	Pág. 198/258	10/12/07

MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Organigrama General

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. CONDICIONES GENERALES

LA ORGANIZACIÓN

6.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Misión

Visión

Política de Calidad

Objetivos de Calidad

6.2 GESTIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

6.2.1 Presentación del Manual

6.3 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.4.1 Estructura de la documentación

6.4.2 Control de Documentos

6.4.3 Control de Registros

6.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.5.1 Compromiso de la dirección

6.5.2 Enfoque al cliente

6.5.3 Responsabilidad Autoridad y Comunicación

6.5.3.1 Responsabilidad y Autoridad

- 6.5.3.2 Representante de la Dirección
- 6.5.3.3 Comunicación Interna
- 6.5.3.4 Revisión Gerencial

6.6. GESTIÓN DE RECURSOS

- 6.6.1 Provisión de Recursos
- 6.6.2 Recursos Humanos
- 6.6.3 Infraestructura
- 6.6.4 Ambiente de Trabajo

6.7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- 6.7.1 Planificación del Servicio
- 6.7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 6.7.3 Compras
- 6.7.4 Prestación del Servicio
 - 6.7.4.1 Control de la prestación del servicio
 - 6.7.4.2 Validación de la prestación del servicio
 - 6.7.4.3 Identificación y Trazabilidad
 - 6.7.4.4 Propiedad del cliente
 - 6.7.4.5 Preservación del Servicio
- 6.7.5 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición

6.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 6.8.1 Generalidades
- 6.8.2 Seguimiento y Medición
 - 6.8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 6.8.2.2 Auditoría Interna
 - 6.8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
 - 6.8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio
- 6.8.3 Control del producto no conforme
- 6.8.4 Análisis de datos
- 6.8.5 Mejora

1. OBJETIVO

El Manual de calidad enmarca todas las disposiciones tomadas por MULTISERVICIOS R.G. para responder a los requisitos y requerimientos en materia de calidad, exigidos por los clientes y necesarios para la prestación de un servicio conforme con lo enunciado en la norma internacional NTC ISO 9001:2000.

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2000 es genérico y se ha adaptado a las condiciones que se presentan en MULTISERVICIOS R.G.

El Manual de calidad ofrece una guía para conocer el Sistema de Gestión de Calidad, así como la forma de implementarlo. Referencia los elementos del sistema que se encuentran documentados, tales como: procedimientos, Instructivos, Formatos y manuales, entre otros.

El Manual describe o referencia las disposiciones adoptadas por nuestra organización, para cumplir las políticas, objetivos, requisitos legales como lo es el cumplimiento del Decreto 1843 de 1991, del mismo modo el cumplimiento de los requisitos contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

EL ALCANCE Del Sistema de Gestión de la Calidad de MULTISERVICIOS R.G. contiene la prestación del servicio de Manejo Integral de Plagas.

EXCLUSIONES

Se excluye el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo, de la norma Internacional NTC ISO 9001:2000. Este requisito no aplica en MULTISERVICIOS R.G. Y por tanto fue excluido del sistema de Gestión de Calidad.

Las razones que originan la exclusión radican en:

- A. No hacemos Diseño y Desarrollo en nuestro servicio de Control Integral de Plagas.
- B. No tenemos compromisos contractuales relacionados con el Diseño y Desarrollo del Servicio.

- C. La legislación vigente no nos obliga a realizar actividades relacionadas con el Diseño y Desarrollo del Servicio.
- D.

3. RESPONSABILIDADES

Se cuenta con un personal comprendido por:

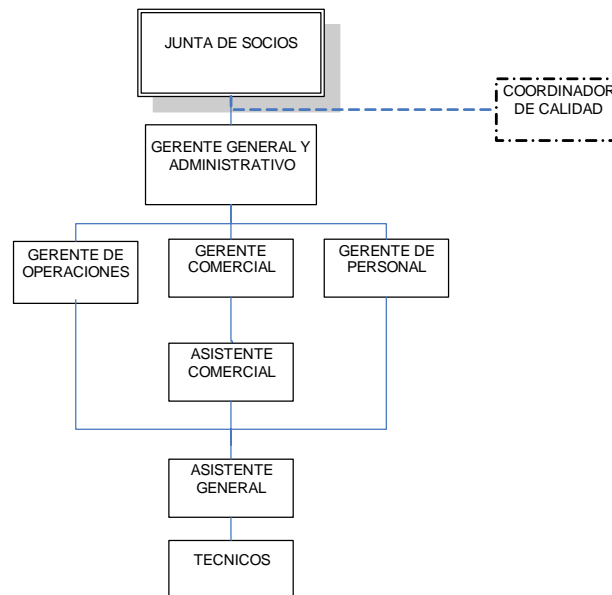
Personal Administrativo: 5 Personas

Personal Operativo: 4 Personas

Se establece y mantiene el documento GPE-MA-001 Manual de descripción de cargos y Funciones, donde se establece la responsabilidad y autoridad del personal. Del mismo modo, en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, se establecen las funciones y responsabilidades específicas de los funcionarios de la empresa con relación al SGC.

3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se ilustra la estructura organizacional establecida en la empresa, en ella se puede apreciar los diferentes cargos definidos y el orden jerárquico de los mismos.



4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma NTC ISO 9001:2000

Norma NTC ISO 9000:2005

[Anexo 1. Proceso Gestión de Calidad, documentos \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 2. Proceso Gestión Gerencial, documentos \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 3. Proceso Gestión Comercial, documentos \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 4. Proceso Gestión Mantenimiento de Equipos \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 5. Proceso Gestión de personal \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 6. Proceso Gestión de compras, documentos \(magnéticamente\)](#)

[Anexo 7. Proceso Control de plagas, documentos \(magnéticamente\)](#)

En los anteriores anexos (1 a 7) se consigna toda la documentación del SGC. Organizada de acuerdo con el proceso correspondiente.

5. DEFINICIONES

Aplican todas las definiciones incluidas en la norma NTC ISO 9000:2005.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 LA ORGANIZACIÓN

Creada en el año 1997 por iniciativa del señor Roberto Gómez, bajo el nombre de FUMIGACIONES R.G., fue adquirida en el año 2000 por sus actuales propietarios Germán Gabriel Serrano Gallón, Iván Serrano Gallón y Leonel Fernando Serrano Gallón, quienes apreciaron el potencial de este sector de servicios, y conscientes de las tendencias del consumidor del nuevo siglo, crearon un paquete de servicios y productos bajo el nombre de MULTISERVICIOS R.G.

MULTESERVICIOS R.G. ofrece un portafolio de servicios que abarca el manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y el suministro de productos de aseo y cafetería.

6.1.1 MISIÓN

MULTISERVICIOS RG *proporciona servicios de calidad en sus divisiones de manejo integral de plagas, equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería, utilizando tecnología de punta, con productos de óptima calidad y personal capacitado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a nivel residencial, comercial e industrial.*

6.1.2 VISIÓN

*En los próximos cinco años **MULTISERVICIOS RG**, será una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios, en sus divisiones de fumigación y adquisición de equipos contra incendio y competitivos en la comercialización de productos de aseo, generando en la comunidad una total aceptación.*

6.1.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

*La política de Calidad de **MULTISERVICIOS RG** esta comprometida en el mejoramiento continuo de los procesos que realiza, proporcionando un servicio efectivo en el manejo integral de plagas, adquisición de equipos contra incendio y suministro de productos de aseo y cafetería, garantizando un servicio oportuno con el profesionalismo de nuestro personal en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, logrando así desarrollo y prosperidad empresarial.*

6.1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos se despliegan en la organización a través de la definición de programas o proyectos que permiten establecer los medios y plazos para lograrlos y pueden ser modificados si se requiere incorporar la gestión de nuevas actividades. Dicho despliegue se consigna en el GCD-FO-003 Objetivos de Calidad, donde además se muestran las metas e indicadores para la medición y Seguimiento de los Objetivos.

Los objetivos que se han Establecido en MULTISERVICIOS R.G. se muestran a continuación:

- Contar con personal profesional.
- Mejorar la organización y procesos de la empresa.
- Aumentar las ventas.
- Cumplir las labores a tiempo.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mantener un porcentaje de utilidad.

6.1.5 PLANIFICACIÓN DEL SGC

En el ámbito de la planificación de la calidad, MULTISERVICIOS R.G. contempla la adaptación a las necesidades de sus clientes, la actualización y revisión de sus técnicas para mejorar los controles, la identificación y adquisición de equipos y medios para lograr la calidad requerida, la formación del personal y la mejora de la gestión interna de los procesos de la empresa.

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza según la norma ISO 9001:2000 y comprende básicamente el establecimiento de los objetivos de calidad, coherentes con la política de Calidad y la especificación de los procesos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad. Adicionalmente la empresa a través del documento GCD-FO-012 Planificación al Sistema de Gestión de Calidad, mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Los casos en que se debería realizar planificación de cambios al SGC. Para MULTISERVICIOS R.G. se enuncian a continuación:

- Cambios del alcance del SGC.
- Creación o supresión de procesos
- Creación o supresión de cargos dentro de la organización
- Cambio de personal de la alta dirección
- Cambio de versión de la norma ISO 9001
- Cambio de la reglamentación (marco legal).
- Otros casos que se crea pertinente.

6.2 GESTIÓN DEL MANUAL

6.2.1 PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El manual está fundamentado en la aplicación de la serie de normas ISO, es un documento descriptivo del Sistema de gestión de la Calidad de MULTISERVICIOS R.G. encargado de definir las actividades de calidad, y además constituye una herramienta fundamental de las personas involucradas en los diferentes procesos.

Este documento presenta la política de calidad de la organización y describe el sistema de gestión de la calidad adaptado específicamente a las condiciones de MULTISERVICIOS R.G.

El Manual de Calidad es aprobado por El Gerente General y Administrativo de La Empresa.

6.3 Procesos del SGC

Con el fin de cumplir con los requisitos pactados con los clientes, las actividades necesarias para llevar a cabo las operaciones de la empresa están

Estructuradas bajo un enfoque por procesos, organizado en 3 grupos:

Procesos de Dirección

Son procesos cuya finalidad es **determinar directrices (planes) para el funcionamiento de otros procesos** de la empresa. Generalmente sus elementos de entrada son información sobre el entorno, disponibilidad de recursos, etc. y sus salidas es la planificación del Sistema para los demás procesos.

GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA
GESTIÓN COMERCIAL

Procesos Operativos

Son procesos cuya finalidad es **proporcionar servicios a los clientes** de MULTISERVICIOS R.G.

CONTROL DE PLAGAS

Procesos de Apoyo

Son los que sirven de soporte para los demás procesos del S.G.C.

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
GESTIÓN DE COMPRAS
GESTIÓN DE CALIDAD
GESTIÓN DE PERSONAL

NO SE SUBCONTRATAN PROCESOS CON TERCEROS.

La interacción de estos procesos está descrita con claridad en los documentos GCD-MP-001 Mapa de procesos y GCD-CA-001 Caracterización de los procesos.

El mapa de procesos muestra las interrelaciones y coherencia entre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. (Se presenta en la figura 5 del documento)

6.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.4.1 Estructura de la Documentación

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de MULTISERVICIOS R.G. está determinada en niveles:

NIVEL I: Manuales del sistema de Gestión de Calidad, Política de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de procesos

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

NIVEL II: Procedimientos

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

NIVEL III: Instructivos de Trabajo, Formatos, Fichas técnicas

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

6.4.2 Control de Documentos

La empresa establece y mantiene el GCD-PR-001 Procedimiento de elaboración y control de documentos, el cual define los lineamientos para la emisión, identificación, clasificación, revisión y aprobación de los documentos internos y externos, antes de ser distribuidos por personal autorizado, con indicaciones para la sustitución, retiro y destino de los documentos obsoletos.

Se mantiene la lista para el control, GCD-FO-001 para Listado maestro de documentos y CGD-FO-013 control de documentos externos, que identifican la actualización vigente de todos los documentos y datos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad.

6.4.3 Control de Registros

Se establece y mantiene el procedimiento GCD-PR-002 Control de registros para identificar, archivar, mantener al día, acceder y dar destino final a todos los registros relacionados con documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

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

La información contenida en los registros se utiliza con propósitos de análisis para determinar el desempeño, así como para apoyar la propuesta de acciones de mejora, preventivas o correctivas, o para valorar la eficacia de las ya implementadas. Para cumplir con lo anterior se mantiene el GCD-FO-002 Listado maestro de registros.

6.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General y Administrativa de MULTISERVICIOS R.G. es responsable de establecer y mantener evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua. (Ver GCD-CA-001 Caracterización de Procesos Gestión Gerencial y Administrativa).

6.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General y Administrativa establece los procedimientos necesarios para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes, sean conocidas y tenidas en cuenta en la a través del procedimiento GCM-PR-001 Ventas.

6.5.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.3.1 Responsabilidad y Autoridad

MULTISERVICIOS R.G. define, para los diferentes cargos, la responsabilidad y autoridad del personal. Dichos aspectos se encuentran definidos en el Manual GPE-MA-001 Manual de Descripción de Cargos y Funciones, así como en el organigrama.

De otra parte, en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, se establecen las funciones y responsabilidades específicas de los funcionarios de la empresa con relación al SGC.

6.5.3.2 Representante de la dirección

El Gerente General y Administrativo ha designado al Gerente de Operaciones y a su vez Gerente Comercial, como su representante directo para el Sistema de Gestión de Calidad, quien además de sus responsabilidades y autoridad definida en el Manual de cargos, tendrá la responsabilidad y autoridad requerida para:

1. Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios y suficientes para el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Asegurarse que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la organización sobre las necesidades y expectativas del cliente.
3. Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las necesidades de mejora del mismo
4. Ser el contacto y representante MULTISERVICIOS R.G. con todas las partes externas a la misma que traten asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para que esto sea luego tratado apropiadamente dentro de la Organización.

6.5.3.3 Comunicación Interna

MULTISERVICIOS R.G. ha dispuesto distintos espacios para la divulgación de su Sistema de Gestión de Calidad y su eficacia. La empresa, incentiva la participación del personal en la implementación del Sistema y la comunicación del mismo a todos los niveles de la empresa, permitiendo la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio y los procesos. En la divulgación del Sistema de Gestión de Calidad se han utilizado capacitaciones formales, charlas informales y cursos de Formación.

Los procesos de comunicación buscan mejorar la eficacia del sistema de gestión y como tal son responsabilidad del Gerente General y Administrativo con el apoyo del Coordinador de Calidad y el comité de Calidad.

6.5.3.4 Revisión Gerencial

El procedimiento GGA-PR-001 Revisión por la Dirección describe las actividades necesarias para realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y proveer de un mecanismo que le asegure a MULTISERVICIOS R.G. un adecuado desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad y su capacidad para alcanzar las metas de los Objetivos de Calidad, así como para efectuar modificaciones al sistema de calidad generadas por situaciones tanto internas como externas.

MULTISERVICIOS R.G. revisa su Sistema de Gestión de Calidad, integralmente o por separado semestralmente.

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

6.6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa evalúa las necesidades de recursos mediante el proceso de Gestión Gerencial y Administrativa (GCD-CA-001, 002, 003, 004, 005, 006, 007 Caracterización de Procesos) y conforme a los resultados de desempeño de todos sus procesos. La planeación, asignación, ejecución de los recursos, son liderados por el Gerente General y Administrativo con el propósito de asegurar los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, apoyar la operación y el seguimiento de los procesos y cumplir con los requisitos del cliente.

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

6.6.2 RECURSOS HUMANOS

El propósito del Proceso de Gestión de Personal es garantizar que el personal que realice actividades que afecten la calidad de los servicios, sean competentes en los cargos que ocupan en términos de educación, formación, habilidades y experiencia.

Este proceso es liderado por Gerente de Personal teniendo en cuenta el procedimiento GPE-PR-001 Gestión de Personal, que determina las actividades necesarias para la Selección y Formación de personal, para este proceso es claro que se selecciona el personal que cumpla con los requisitos establecidos en los perfiles de cargos (Determinados en el GPE-MA-001 Manual de descripción de cargos y funciones) y se garantiza la formación del mismo a través de la elaboración y cumplimiento del GPE-FO-002 Plan de Formación de empleados. De la misma manera se mantienen los registros de educación, experiencia, capacitación y todos aquellos que evidencien el desempeño del proceso.

6.6.3 INFRAESTRUCTURA

La empresa es consciente de que el desarrollo de mejores prácticas en aspectos de mantenimiento, el que todas sus instalaciones, tanto operativas como administrativas, se mantengan en las mejores condiciones posibles, eliminando riesgos y favoreciendo el desarrollo de una operación segura y un ambiente de trabajo adecuado, aportan significativamente a la satisfacción de cliente y a la calidad de sus productos.

MULTISERVICIOS R.G. es consciente de la importancia que tiene el mantenimiento de Equipos y el papel que juega este en la satisfacción del cliente, es por esta razón que se determinó la Gestión de Mantenimiento de Equipos (GCD-CA-001 Caracterización de Procesos) como un proceso dentro del SGC. Del mismo modo se establece y mantiene el procedimiento GME-PR-001 Mantenimiento de Equipos, en el cual se tiene definidas las actividades para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los equipos y asegurar el mejor desempeño posible. Se cuenta con una infraestructura acorde a las exigencias estipuladas en el decreto 1843 de 1991.

6.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La empresa cuida que el ambiente dentro de las instalaciones del Área tanto administrativa como operativa sea controlado de manera que no vaya en detrimento de la conformidad del servicio y lo establecido en el decreto 1843 de 1991.

6.7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.7.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Como apoyo se dispone de los instructivos de trabajo, procedimientos, Fichas Técnicas y tolerancias en sus productos, que aseguran el desarrollo de las actividades de acuerdo a los criterios y métodos establecidos. Semanalmente se realiza una planificación de las actividades a desarrollar, apoyándose en un software especialmente desarrollado para la empresa MULTISERVICIOS R.G. consignando las labores que le serán asignadas a cada uno de los técnicos, para de esta manera garantizar la prestación de un servicio oportuno.

6.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Este proceso permite la comunicación con el cliente para satisfacer sus necesidades, suministrarle información del servicio y resolver sus inquietudes de manera eficaz. Comprende todas las actividades asociadas a la determinación de los requisitos del cliente y de la medición del cumplimiento de los mismos, incluyendo quejas y reclamos y la medición de su satisfacción así como también el suministro de información del servicio prestado al cliente. Para esto se relaciona el procedimiento GCM-PR-001 Ventas.

6.7.3 COMPRAS

A través de este proceso, MULTISERVICIOS R.G. establece la metodología para llevar a cabo las compras de los productos que afectan la calidad del servicio que presta la empresa, garantizando que los productos suministrados cumplan con los requisitos y las especificaciones.

Los criterios para el desarrollo de las actividades de este proceso, están definidos en el GCO-PR-001 Procedimiento de Compras.

La empresa se asegura de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, a través del Formato GCO-FO-001 Solicitud de Compra y Verificación de Producto. Estableciendo criterios para la Selección, Evaluación y Reevaluación de los proveedores, que se encuentran especificados en el Procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

6.7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.7.4.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La empresa planea y lleva a cabo la prestación del servicio, mediante un software especialmente diseñado, donde la Asistente General registra cada servicio a prestar según las fechas y horas solicitadas por el cliente. Con una anterioridad de un (1) día se entrega los reportes de servicio a los técnicos, documentos obtenidos mediante dicho software, que indican la autorización para llevar a cabo el servicio. Las condiciones controladas del servicio incluyen:

- MULTISERVICIOS R.G. describe las características de cada servicio de acuerdo con las necesidades y requerimientos establecidos por el cliente, en el formato CPL-FO-002 Reporte de servicio se consigna y se dispone de dicha información.
- Se establecen los diferentes Instructivos de Trabajo, los cuales describen los diferentes métodos utilizados por MULTISERVICIOS R.G. en la ejecución de la prestación del servicio, realizado por parte de los técnicos.
- Se cuenta con la maquinaria necesaria para la prestación del servicio, en el GME-FO-001 Listado de Equipos se registran detalladamente. Cada técnico cuenta además con sus equipos de seguridad conforme con lo establecido en el decreto 1843 en lo referente a este tema.
- A todo tipo de maquinas utilizadas por MULTISERVICIOS R.G. se les realiza un mantenimiento preventivo y correctivo, toda la información relativa a esto se registra en GME-FO-002 Historial de Mantenimiento
- La prestación del servicio está contenida principalmente por el proceso de Control de Plagas, el cual cuenta con indicadores de gestión y con ellos se mide el rendimiento de dicho proceso de acuerdo a las metas y frecuencias establecidas, del mismo modo se establece y mantiene el procedimiento CPL-PR-001 Preparación y medición del producto, para asegurar que se utilizan plaguicidas bien dosificados al momento de prestar el servicio.

6.7.4.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Debido a la naturaleza de nuestro servicio donde las fallas por la prestación del servicio se hacen aparentes después de haber prestado el servicio se hace necesario validarlo. Para esto la organización ha definido las siguientes disposiciones:

- a. Prestar un refuerzo antes de los 30 días transcurridos el servicio de fumigación en caso de ser requerido, para evitar el ciclo evolutivo de los insectos.
- b. Estricto mantenimiento preventivo de equipos y permanente capacitación de los técnicos aplicadores y evaluaciones de desempeño anuales, para el personal de la empresa.
- c. Seguimiento de las instrucciones dadas en los Instructivos de Trabajo.
- d. La generación de los diferentes registros causados por la prestación del servicio, tales como Reporte de Servicio, Encuestas de Satisfacción, entre otros.
- e. Revalidación en caso de cambiarse las condiciones y métodos de prestación de servicio en MULTISERVICIOS R.G.

6.7.4.3 Identificación y Trazabilidad

MULTISERVICIOS R.G. identifica cada servicio prestado por medio del CPL-FO-002 Reporte de Servicio, con este registro se puede seguir la historia del servicio prestado a través de las fechas de dicha labor, producto aplicado, método utilizado, Técnico Responsable, entre otras. De igual manera a nivel industrial podemos manejar la trazabilidad por medio del CPL-FO-001 Programa de Control Integrado de Plagas a Industrias allí se consignan las actividades a realizar, las fechas para la prestación del servicio, para hacer seguimiento del estado y avance del servicio.

6.7.4.4 Propiedad del cliente

La empresa cuida de los bienes que son propiedad del cliente, una vez los técnicos aplicadores se encuentran en el lugar de la prestación deben asegurarse que la propiedad del cliente no sufra daño o deterioro alguno, siguiendo los pasos establecidos en cada uno de los Instructivos de Trabajo. En caso de que llegue a suceder algún tipo de daño a la propiedad del cliente, nuestra empresa es responsable de la reposición de dicho daño quedando registro en el CPL-FO-002 Reporte de Servicio

6.7.4.5 Preservación del Servicio

Para garantizar la preservación del Servicio MULTISERVICIOS R.G. cuenta con Técnicos capacitados, establece un plan de formación a su personal, establece y mantiene los diferentes procedimientos e Instructivos de Trabajo necesarios para llevar a cabo las actividades de una manera segura y Efectiva, realizando dichas actividades con productos aprobados conforme al Decreto 1843 de 1991.

MULTISERVICIOS R.G. maneja una política de refuerzo del servicio prestado, antes de 30 días de ejecutado el servicio de control de plagas, si así lo solicita el cliente.

6.7.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La empresa ha identificado el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio de acuerdo al Procedimiento de CPL-PR-001 Preparación y Medición del Producto.

Las actividades de control y medición de probetas que puedan afectar la calidad del servicio, se realizan con el propósito de garantizar la exactitud en la medición de tal manera, que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante el Instructivo CPL-IT-007 Control de Probetas.

6.8 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

6.8.1 GENERALIDADES

MULTISERVICIOS R.G. Planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del S.G.C. y
- Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.

6.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

MULTISERVICIOS R.G. ha determinado e implementado los canales de comunicación con sus clientes a través del Procedimiento de GCM-PR-001 Ventas para proveer de información, consultas generales, acuerdos de compromisos, quejas y reclamos. Adicionalmente, como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha establecido mediciones continuas de la satisfacción del cliente, con el fin de evaluar su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos pactados por medio de:

- GCM-FO-003 Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial
- GCM-FO-004 Encuesta de satisfacción residencial
-

La medición consiste en una encuesta estructurada que permite evaluar la satisfacción de los clientes e identificar otros atributos de calidad apreciados por ellos. Las encuestas de satisfacción se realizan cada dos meses (Bimestralmente) y los resultados son considerados dentro de la revisión por la dirección y en las reuniones de seguimiento a objetivos.

6.8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Se establece y mantiene al día el procedimiento GCD-PR-005 Auditorías Internas, para planear, preparar, desarrollar y documentar y hacer seguimiento a las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, así como para hacer seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas que se generen.

Dichas auditorías se practican a cada una de los procesos involucradas con el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

6.8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El seguimiento, medición y análisis de los procesos se hace a través de la definición de indicadores de desempeño del proceso (GCD-CA-001 Caracterizaciones). Los resultados obtenidos en la mediciones son consignadas en GCD-FO-006 Ficha de Seguimiento a Indicadores, de acuerdo a las frecuencias establecidas. El seguimiento a los indicadores de gestión se hace a través de las reuniones del comité de calidad, en donde se detectan las desviaciones, se analizan las causas y se definen acciones y compromisos de mejora encaminadas al cumplimiento de las metas a mediano y largo plazo.

6.8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

A través del Procedimiento de GCM-PR-001 Ventas, se ha establecido mediciones continuas de la satisfacción del cliente, con el fin de evaluar su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos pactados por medio de:

- GCM-FO-003 Encuesta de Satisfacción Industrial y Comercial
- GCM-FO-004 Encuesta de satisfacción residencial

Del mismo modo se han establecido actividades para medición del producto a través del procedimiento CPL-PR-001 Preparación y Medición del Producto.

6.8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Se establece EL GCD-PR-003 Procedimiento de Control de Servicio no Conforme en el cual se define la metodología para identificar y controlar las no conformidades en los servicios prestados y así disponer correctamente de las mismas.

6.8.4 ANALISIS DE DATOS

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

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

MULTISERVICIOS R.G. utiliza estos datos para proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos, el cumplimiento de objetivos, las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, el desempeño de proveedores y generar las recomendaciones.

Los resultados del análisis de datos, son considerados en la revisión de la dirección, como base para el mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Cada proceso ha establecido indicadores y mecanismos de seguimiento, de los cuales se presentan resultados de acuerdo a la periodicidad establecida, los resultados se registran en GCD-FO-006 Ficha de Seguimiento a Indicadores.

6.8.5 MEJORA

Permanentemente la organización detectara fuentes de mejora como la adquisición de nuevos equipos, mejora en su documentación, en los Objetivos de Calidad, en indicadores establecidos y en el aumento de la satisfacción del cliente entre otras.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Se establece y mantiene al día el GCD-FO-004 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas para definir una metodología que permita identificar, analizar, implementar, registrar y cerrar las acciones preventivas y/o correctivas dentro del sistema de gestión de calidad necesaria para evitar su recurrencia.

La necesidad de una acción correctiva o preventiva puede surgir, cuando se detecta una no conformidad en el servicio, en los procesos o en el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas no conformidades pueden ser detectadas en procesos de auditorías del SGC o en la operación normal de los procesos. El alcance y naturaleza de las acciones correctivas y preventivas será proporcional a la magnitud de los problemas detectados.

7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	19/06/07		Revisión inicial
2	10/12/07	7	Se agregaron los casos en que se debe realizar planificación al SGC. Numeral 6.1.5 Planificación del SGC.

REVISÓ: GERMAN SERRANO
CARGO: GERENTE DE OPERACIONES

APROBÓ: IVAN SERRANO
CARGO: GERENTE GENERAL Y
ADMINISTRATIVO

Anexo 16. Plan de acción de mejora auditoría interna 1.


PLÁN DE ACCIÓN						
No.	Hallazgo	Análisis de Causas	Acción a Realizar	Responsable	Apertura	Cierre
1	GESTIÓN DE PERSONAL No se evidencian los requisitos de formación en las hojas de vida para los cargos de Gerente General y Administrativo, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, conforme con los requisitos del GPE-MA-001 Manual de perfiles y descripción de cargos.	Falta sensibilización sobre el procedimiento de Gestión de personal, y el manual de descripción de cargos y funciones, para con el Gerente de personal y la Asistente General	Jornada de concientización para los cargos mencionados	Coordinador de Calidad	06/08/07	13/08/07
2	No se tienen registro de los requisitos de experiencia en las hojas de vida, de todo el personal según el GPE-MA-001 Manual de Perfiles y Descripción de cargos.	Falta sensibilización sobre el procedimiento de Gestión de personal, y el manual de descripción de cargos y funciones, para con el Gerente de personal y la Asistente General Delegar las funciones sobre el personal involucrado, para diligenciar dichos registros	Jornada de concientización para los cargos mencionados Se almacenaron en las hojas de vida, todos los registros necesarios para cumplir con el perfil de cada uno de los cargos.	Coordinador de Calidad	06/08/07	02/10/07

3	<p>GESTIÓN DE MANTEINIMIENTO DE EQUIPOS</p> <p>Para el documento de GME-FO-002 Historial de Mantenimiento de Equipos para el equipo con código GME-EQ-002 Bomba de Motor Solo, la letra es ilegible, que atenta con lo consignado en el numeral 4.2.3 Control de Registros de la norma NTC ISO 9001:2000.</p>	<p>Desconocimiento de la importancia de la claridad en la escritura conforme lo establecido en el numeral 4.2.3 de la norma.</p>	<p>Se hicieron charlas con los responsables del diligenciamiento del formato en mención.</p> <p>Se estableció un solo responsable para diligenciar el formato GME-FO-002.</p>	<p>Coordinador de Calidad/ Gerente General y administrativo</p>	<p>09/08/07</p>	<p>14/08/07</p>
4	<p>No se tiene evidencia de la calibración de: GME-EQ-016 Probeta plástica 250 ml. ni GME-EQ-017 Probeta plástica 50 ml. según el CPL-FO-001 Plan de mantenimiento de equipos, para dar cumplimiento a lo consignado en el CPL-IT-007 Instructivo para el control de Probetas.</p>	<p>No se siguió el instructivo de control de probetas por parte del Responsable de dicha tarea.</p>	<p>Programar capacitaciones de orientación sobre el instructivo de control de probetas para el</p>	<p>Gerente General y administrativo/Coordinador de Calidad</p>	<p>09/08/07</p>	<p>04/10/07</p>

5	<p>GESTIÓN DE COMPRAS</p> <p>No se tiene evidencia de la realización de la reevaluación de proveedores, lo que va en contra a lo establecido en el Procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p>	<p>Falta establecer fechas específicas para la realización de la reevaluación de proveedores.</p>	<p>Se programó la realización de la reevaluación de proveedores.</p>	<p>Asistente General</p>	<p>08/08/07</p>	<p>24/08/07</p>
6	<p>No se tiene evidencia de los registros de inscripción de proveedores para Soldogás y Disgrafic, según procedimiento GCO-PR-002 Selección Evaluación y Reevaluación de proveedores.</p>	<p>Fallas en el cumplimiento del procedimiento GCO-PR-002.</p>	<p>Se llevó a cabo una jornada de concientización del procedimiento GCO-PR-002 para la asistente General, responsable de su cumplimiento.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>08/08/07</p>	<p>23/08/07</p>
7	<p>GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA</p> <p>No se tiene evidencia del cumplimiento del procedimiento GGA-PR-001 Revisión Gerencial.</p>	<p>No se contaba con la información de entrada suficiente para realizar la región (resultados de auditorías internas)</p> <p>Falta de programación de fechas para su realización.</p>	<p>Se programó la Revisión por la dirección, se citó a todo el personal necesario según el procedimiento GGA-PR-001</p>	<p>Gerente General y administrativo/Gerente de Operaciones/Gerente de Personal/Gerente Comercial/Asistente General/Coordinador de Calidad.</p>	<p>10/08/07</p>	<p>29/10/07</p>

8	<p>TODOS LOS PROCESOS</p> <p>No se tiene evidencia del análisis de los indicadores para los diferentes procesos por parte del Responsable del mismo, según lo establecido en GCD-CA-001 Caracterización del proceso Gestión de Calidad.</p>	Falta de programación de fechas para realizar esta actividad	<p>Se estableció realizar el análisis de indicadores a los diez primeros días del mes siguiente según la frecuencia establecida para cada indicador.</p> <p>Se elaboró una carpeta física donde se lleva el análisis de los indicadores por parte del responsable.</p>	Coordinador de calidad	08/08/07	24/09/07
---	--	--	--	------------------------	----------	----------

Anexo 17. Hoja de vida de auditor Externo

	COLMANT LTDA		COL-FO-006
	HOJA DE VIDA		REV 1
			31/10/2006
INFORMACIÓN PERSONAL			
NOMBRE		IDENTIFICACIÓN: 63.508.737	
ASTRID ELIANA NAVARRO URON		CARGO: Consultor	ESPECIALIDAD: Sistemas de Gestión de Calidad
ESTUDIOS REALIZADOS			
EDUCACIÓN SUPERIOR:	Economía	UNIVERSIDAD: SANTO TOMAS DE AQUINO	CIUDAD: Bucaramanga
NOMBRE CURSO/SEMINARIO			
• INDICADORES DE GESTION			
• DIPLOMADO EN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD": bajo lineamientos de Norma ISO 9001 Versión 2000",			
• AUDITOR INTERNO DE CALIDAD": bajo lineamientos de Norma ISO 9001 Versión 2000			
• HACCP. Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control			
• DIRECCIONAMIENTO PROSPECTIVO			
• AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL HSEQ			
• FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			
• NEGOCIOS ELECTRONICOS: LA NUEVA ECONOMIA			
• MERCADEO Y VENTAS			
• FORMACION PEDAGOGICA BASICA			
• GESTION GERENCIAL			
• CRECIMIENTO REGIONAL PERSPECTIVAS DE MNEDIANO PLAZO			
• TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES			

EXPERIENCIA EN CONSULTORIA				
NOMBRE DE LA EMPRESA	CARGO	TELEFONO	PROYECTO	ESTADO
: SEASIN "servicio de Aseo institucional	Consultora	6577375	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
FRIGORIFICO METROPOLITANO.	Consultora	6799939	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
FERRETERIA ALDIA	Consultora	6305555	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Constructora Herad	Consultora	6436119	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Alianza Santandereana de Joyeros " AROCO"	Consultora	6302255	Programa de mejoramiento continuo	En Proceso
Fénix Construcciones	Consultora	6345953	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Impresos y Empaques de cartón	Consultora	6366697	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Comestibles Colombianos (CREMAS)	Consultora	6460030	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Ingeniería de Materiales Mantenimiento y Tratamientos Térmicos ITda. IMATT LTDA	Consultora	6469652	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
Constructora RST	Consultora	6555061	Sistemas de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000	Certificada.
EXPERIENCIA EN COLMANT LTDA				
NOMBRE DE LA EMPRESA	CARGO	TELEFONO	PROYECTO	ESTADO
Arquilab Ltda.	Consultor	6347504	Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001:2000	Certificada
Fumisan	Consultor	6761150	Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001:2001	Certificada

Fuente. COLMANT LTDA.

Anexo 18. Plan de acción de mejora segunda auditoría interna

PLÁN DE ACCIÓN						
No.	Hallazgo	Análisis de Causas	Acción a Realizar	Responsable	Apertura	cierre
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	Se encuentra el GCM PR 001 Y CPL FT 002 sin control de cambios en el listado maestro de documentos, incumpliendo el GCD PR 001	Incumplimiento del procedimiento de Elaboración y control de documentos.	Capacitación al personal administrativo, sobre el uso del procedimiento mencionado.	Coordinador de Calidad	03/12/07	21/12/07
2	A pesar de que las caracterizaciones es uno de los tipos de documento, no se han asignado códigos consecutivos a cada una de las caracterizaciones creadas, incumpliendo el GCD PR 001	Se codificó de igual manera todas las caracterizaciones. Mal empleo del procedimiento de Elaboración y Control de documentos	Capacitación al personal administrativo, sobre el uso del procedimiento mencionado. Realizar las codificaciones a las caracterizaciones de cada proceso individualmente. Actualizar el Listado Maestro de documentos, de acuerdo con los cambios realizados.	Coordinador de Calidad	03/12/07	21/12/07
3	La acción correctiva planteada por la no conformidad derivada de auditoría respecto a la revisión por la dirección no corresponde a la naturaleza de la no conformidad, incumpliendo el numeral 8.5.2 de la ISO 9001:2000	No se identificaron las causas principales que ocasionaron la no conformidad, como debió hacerse según el procedimiento GCD-PR-004 Acciones Correctivas y Preventivas.	Sensibilizar sobre el uso y contenido del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. Explicar el en detalle el concepto enunciado en el numeral 8.5.2 de la norma ISO 9001:2000.	Coordinador de Calidad	03/12/07	26/12/07

4	No se encuentra el registro control de asistencia a eventos en el lugar definido, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la ISO 9001:2000	Incumplimiento del procedimiento de Elaboración y control de documentos.	Capacitación al personal administrativo, sobre el uso del procedimiento mencionado.	Coordinador de Calidad	03/12/07	21/12/07
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA						
5	No se tienen definidos cuales serían los casos en que se debería realizar planificación de cambios al SGC. (Planificación de cambios al SGC)	Falta definir, bajo criterio de la dirección en que casos se debe realizar planificación de cambios al SGC.	Definir los casos en que se debe realizar planificación de cambios al SGC. Ajustar el manual de calidad GCD-MA-001 numeral 6.1.5 Planificación del SGC. Dar a conocer la nueva versión del Manual de calidad al Gerente General y Administrativo	Gerente General y Administrativo Coordinador de Calidad	03/12/07	26/12/07

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS						
6	No se tiene definido el margen de aceptación o desviación cuando se realiza la verificación de las probetas para medición del producto. (7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición)	No se documentó el margen de aceptación al realizar la verificación de las probetas.	<p>Definir el margen de aceptación para la verificación de probetas.</p> <p>Realizar la revisión del documento CPL-IT-007 instructivo para Control de probetas.</p> <p>Dar a conocer la nueva revisión del documento mencionado anteriormente al Gerente General y Administrativo.</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	03/12/07	17/12/07
7	Dentro del registro GME EQ 003 no se están diligenciando los siguientes campos para ningún equipo de Prestación del servicio de control de plagas: Modelo, función del equipo, dirección, proveedor, entre otros (4.2.4 Control de registros).	<p>Falta del cumplimiento del procedimiento GCD-PR-001 Elaboración y Control de documentos.</p> <p>Falta tener mas presente dicho procedimiento.</p>	<p>Capacitación al personal administrativo, sobre el uso del procedimiento mencionado.</p> <p>Diligenciar la información que hace falta en el formato mencionado.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Personal Administrativo</p>	03/12/07	21/12/07

CONTROL DE PLAGAS						
8	En la bodega se observa un gel cucarachicida sin fecha de vencimiento así mismo la fecha de vencimiento del sipertrin se encuentra borroso. (7.5.1 Control de la prestación del servicio)	No se verificó el producto mencionado al momento de recibir.	Jornada de capacitación, para la Asistente General, sobre el manejo del procedimiento de Compras GCO-PR-001, enfocándose en la verificación del producto comprado.	Coordinador de Calidad	03/12/07	17/12/07
9	El software utilizado por MULTISERVICIOS R.G., para la programación de servicios de control de plagas se encuentra expuesto a virus informáticos y demás riesgos que corre la información almacenada magnéticamente. (No conformidad Potencial) Acción preventiva	Virus y demás riesgos informáticos que pueden afectar todo software e información almacenada magnéticamente.	Crear un backup para almacenar dicho software junto con la información que contiene (base de datos de clientes, programaciones, etc.)	Gerente de Operaciones	03/12/07	05/12/07

Anexo 19. Registro de solicitud de acciones correctivas y preventivas (para una de las no conformidades)

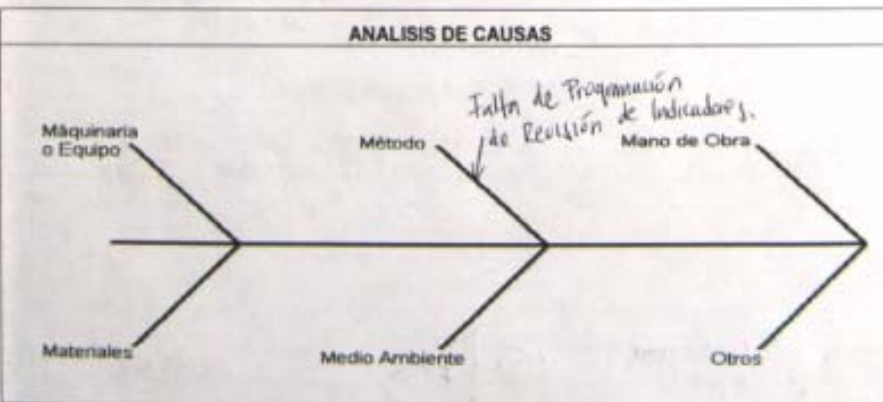
	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-005	Rev. 2
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS		01/06/07

CLIENTE: GESTION DE PERSONAL INFORMO: AUDITORIA INTERNA

FECHA: 06/08/07

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	
No se tiene evidencia del análisis de los indicadores del proceso por parte del dueño del proceso (Gerente de Personal) según el documento GCD-CA-001 Caracterización del Proceso de Gestión de Personal.	
Responsable: <u>LEONEL SERRANO</u> Cargo: <u>GERENTE DE PERSONAL</u>	Solicitante: <u>DIEGO LIZARAZO</u> Cargo: <u>AUDITOR</u>

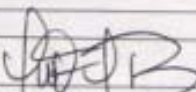
TRATAMIENTO INMEDIATO
<i>Programar la revisión de los indicadores por parte del Responsable del proceso.</i>

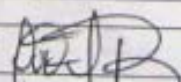





MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-005	Rev. 2
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	01/06/07	

PLAN DE ACCIÓN		
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Revisión de Indicadores del Proceso	17/09/07	Gerente de Personal
Elaborar listado con fechas aproximadas para tener presente la importancia de actividades como la Revisión de Indicadores. Este listado se adjuntó a la lista de los Responsables.	20/09/07	Gerente de Calidad

SEGUIMIENTO	
Se realizó la reunión de los indicadores por parte del Gerente de Personal quien firmó dichos Resultados con su respectivo análisis.	
Se determinó la importancia de realizar este análisis de acuerdo a las frecuencias establecidas, se coordinaron actividades para que los diez primeros días del tercer mes se realice el respectivo análisis.	
Firma del Responsable:	
Fecha:	24/09/07

EFICACIA Y CIERRE DE LA ACCIÓN TOMADA	
Se ubicó una carpeta específicamente para que contenga los resultados de los indicadores con su respectivo análisis.	
Responsable: Coordinador Calidad	Firma: 
Cargo: Diego F. Lizama	Fecha: 24/09/07

Anexo 20. Caracterización procesos

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-007	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	07/12/2007	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar y coordinar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para obtener la conformidad del servicio y del Sistema de Gestión de Calidad		
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Inicia con la identificación de necesidades de mejora hasta la generación de Acciones Correctivas y Preventivas.		
RESPONSABLE	Coordinador de Calidad		
RECURSOS	Talento humano: Todo el personal de la organización Financiero: Presupuesto Elementos y equipos de Oficina: papelería		
MEDICION	Cronograma de Planeación % de Avance y aplicación del SGC %Acciones correctivas y Preventivas = Acciones correctivas y Preventivas / No. de Acciones correctivas y preventivas planteadas		
SEGUIMIENTO	Auditorías Internas. Seguimiento a la eficacia de las respectivas acciones correctivas, preventivas.		
REQUISITOS ISO 9001: 2000	4.1 Requisitos Legales 4.2. Requisitos de la documentación 4.2.2. Manual de calidad 4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los registros 8.2.2. Auditoría Interna 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.4. Análisis de datos 8.5.1. Mejora continua		
REQUISITOS LEGALES	N.A.		
DOCUMENTOS	Procedimientos de control de documentos y Procedimientos de control de Registros, junto con sus respectivos formatos e instructivos. * Procedimiento de Auditorías Internas, junto con sus respectivos formatos e instructivos. * Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas, junto con sus respectivos formatos e instructivos.		


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> *Misión *Visión *Política de Calidad *Objetivos de calidad *Caracterizaciones *Mapa de Procesos *Organigrama * Objetivos, metas y tareas * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Programación del plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. * Programación de Auditorias internas. <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Implementar y socializar direccionamiento estratégico. * Analizar la necesidad de documentos. * Identificar documentos del Sistema de Gestión de Calidad. * Elaborar documentos junto con el responsable de cada proceso. * Controlar y Distribuir documentos. * Realizar seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama y Objetivos, Metas y Tareas. * Necesidades del proceso y Mejoras * Resultados de indicadores del gestión del proceso. 	GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA
GESTION DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Calificado * Capacitación * Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar cumplimiento del plan de acción y evaluar eficacia de las acciones tomadas. * Revisar periódicamente los documentos del Sistema de gestión de Calidad. * Coordinar y/o realizar las auditorias internas de calidad. * Coordinar auditorias externas. * Presentar informe de resultados de auditorias. <p>VERIFICAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud del personal * Solicitud de capacitación del personal 	GESTION DE PERSONAL
TODOS LOS PROCESOS DEL SGC	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de creación o modificación de documentos * Registro de Acciones Correctivas y Preventivas. * Participación activa en auditorias internas y/o externas. * Mejora de resultados de Auditoria. 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de los mecanismos de seguimiento y medición establecidos en el proceso. * Seguimiento a los registros. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Generación de acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los resultados obtenidos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. * Registro del Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas generadas. * Programación y Plan de Auditorias 	TODOS LOS PROCESOS DEL SGC.

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-001	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVO	15/01/2007	
OBJETIVO DEL PROCESO	Diseñar el direccionamiento estratégico de la organización y dirigirla en áreas de mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción del cliente y de los empleados y proveer los recursos necesarios para su mantenimiento.		
ALCANCE DEL PROCESO	Abarca el Direccionamiento estratégico de la organización hasta la revisión, mejoramiento, planteamiento de estrategias y toma de decisiones en base a las políticas organizacionales.		
RESPONSABLE	Gerente General y Administrativo		
RECURSOS	Talento Humano Elementos y equipos de oficina; papelería. Informes		
MEDICION	Mantener un porcentaje de utilidad del 30%		
SEGUIMIENTO	Revisión por la dirección		

<p>REQUISITOS ISO 9001: 2000</p>	<p>4.1 Requisitos Generales 4.2. Requisitos de la documentación 4.2.2. Manual de calidad 4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los registros 5. Responsabilidad de la dirección 5,1 Compromiso de la dirección 5,2 Enfoque al cliente 5,3 política de la calidad 5,4 Planificación 5,5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5,6 Revisión por la dirección 6.1. Provisión de recursos 8.2.2. Auditoria Interna 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.2.3. Seguimiento y revisión de los procesos 8.4. Análisis de Datos 8.5. Mejora Continua 8.5.2. Acción Correctiva 8.5.3. Acción Preventiva</p>
<p>REQUISITOS LEGALES</p>	<p>C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL, CAMARA DE COMERCIO VIGENTE, CONCEPTO TECNICO FAVORABLE, REGISTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO.</p>
<p>DOCUMENTOS</p>	<p>* Direccionamiento estratégico : (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos y metas). * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. * Informe de revisión por la dirección * Objetivos, metas</p>


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTION DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Calificado* Capacitación* Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitaciones. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identificar problemas, oportunidades y demás que requieran análisis y toma de decisiones * Solicitar y Recibir toda la información requerida para la toma de decisiones * Organizar la información para su posterior análisis * Programación de visitas a clientes * Realizar la planificación correspondiente a la información recibida y a los problemas u oportunidades identificadas. * Evalúa y analiza las necesidades organizacionales y establece direccionamiento estratégico: (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama,) 	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud del personal * Mejoramiento del desempeño de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño* Mejoramiento del desempeño de acuerdo a los resultados de la evaluación de capacitación. 	GESTION DE PERSONAL
TODOS LOS PROCESOS DEL SGC	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Funcionamiento de área * Registro de Acciones Correctivas y Preventivas. * Indicadores de Gestión del SGC 	<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Realizar visitas a clientes de acuerdo a la programación establecida * Aprobar la utilización de los recursos financieros de la empresa según las necesidades de la misma <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisar los informes de las diferentes áreas de la empresa y analizar el funcionamiento de las mismas. * Revisión del Sistema de Gestión de 	<p>Direccionamiento estratégico: (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos, metas y tareas).</p> <ul style="list-style-type: none"> * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. * Revisión de Informes para la toma de decisiones * Registro del Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y 	TODOS LOS PROCESOS DEL SGC.

		<p>Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisar los indicadores de Gestión e identificar causas de un posible mal desempeño. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * correctivas y preventivas tomadas Toma de decisiones * Acciones correctivas y preventivas tomadas Toma de decisiones * Acciones correctivas y preventivas tomadas Toma de decisiones * Acciones correctivas y preventivas tomadas 	<p>preventivas generadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entrega de programación de Auditorías * Entrega de resultados de auditorías. 	
--	--	---	---	--

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-002	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS	07/12/2007	
OBJETIVO DEL PROCESO	Suministrar los diferentes insumos, suministros, repuestos o servicios que cumplan con los requisitos de compra solicitados por la organización de una manera eficiente garantizando el correcto almacenamiento y preservación de los mismos.		
ALCANCE DEL PROCESO	Desde la requisición de compra hasta la entrega de la misma y la evaluación y reevaluación del proveedor		
RESPONSABLE	Asistente General		
RECURSOS	Talento humano Financiero Elementos y equipos de oficina		
MEDICION	% De Proveedores Evaluados		
SEGUIMIENTO	Reevaluación de Proveedores		
REQUISITOS ISO 9001: 2000	4.1 Requisitos Legales 7.4.1. Proceso de Compras 7.4.2. Información de las compras 7.4.3. Verificación de los productos comprados 7.5.5. Preservación del producto 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.4. Análisis de datos 8.5. Mejora		
REQUISITOS LEGALES	N.A.		

DOCUMENTOS		<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de compras. * Procedimiento de evaluación selección y reevaluación de proveedores * Solicitud de compra y verificación de producto * Formato de inscripción de proveedores * Evaluación y reevaluación de proveedores * Reevaluación de Proveedores. * Listado de Proveedores. * Registro Cardex 		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	Direccionamiento estratégico : (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos y metas). * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia.	PLANEAR * Relación de requisiciones de insumos, dotaciones, suministros, repuestos o servicios. * Selección de posible Proveedores potenciales y reales * Presupuesto de compras de insumos HACER * Realizar requisición de compras. * Revisión del inventario. * Realización de cotización * Selección del proveedor * Evaluación del proveedor * Solicitud de compra y verificación de prod. * Reevaluación del proveedor VERIFICAR * Revisión de los mecanismos de seguimiento y medición establecidos en el proceso. * Seguimiento a los proveedores. ACTUAR * Generación de acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los resultados obtenidos del proceso.	* Necesidades del proceso y mejoras del mismo. * Resultados de indicadores de gestión del proceso. * Solicitud de creación o modificación de documentos.*Acciones correctivas y preventivas * Participación activa en auditorias internas y/o externas* Mejora de resultados de auditoria.	GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA
GESTION DE CALIDAD	* Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.* Seguimiento y cierre a las acciones correctivas y preventivas generadas* Entrega de programación de auditorias.* Entrega de resultados de auditorias.			GESTION DE CALIDAD
GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	* Presupuesto disponible * Información Financiera		* Solicitud de aprobación de	GESTION GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA

			compras requeridas de acuerdo al presupuesto establecido.	
CONTROL DE PLAGAS	Solicitud de compras de productos y equipos de acuerdo a las necesidades identificadas		Suministro de productos, equipos, repuestos de acuerdo a la solicitud de materiales.	CONTROL DE PLAGAS
TODOS LOS PROCESOS	Solicitud de compras de diferentes materiales e insumos previa identificación de la necesidad en cada proceso		Suministro de materiales, equipos, herramientas, y demás, de acuerdo a las solicitudes establecidas	TODOS LOS PROCESOS

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-003	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	07/12/2007	
OBJETIVO DEL PROCESO	Aumentar el volumen de ventas en base a un servicio efectivo conforme a las necesidades y requerimientos del cliente		
ALCANCE DEL PROCESO	Identificación de clientes, captación de clientes, diseño de planes de mercadeo, ejecución de estrategias de mercadeo y evaluación de las mismas.		
RESPONSABLE	Gerente Comercial		
RECURSOS	Equipos de oficina y software especializado Personal Capacitado		
MEDICION	<ul style="list-style-type: none"> * Indicador de % de aumento en ventas \geq 25 % de aumento anual * Índice de quejas % = No. de quejas recibidas/ No. De quejas solucionadas Satisfactoriamente * Encuesta de satisfacción del cliente \geq 90% de clientes satisfechos 		
SEGUIMIENTO	Encuesta de Satisfacción del cliente		
REQUISITOS ISO 9001: 2000	<ul style="list-style-type: none"> * 5.2 Enfoque al cliente * 6.1 Provisión de recursos * 7.2 Procesos relacionados con el cliente * 8.5 Mejora Continua 		
REQUISITOS LEGALES	NA,		

DOCUMENTOS		<ul style="list-style-type: none"> * Encuesta de Satisfacción * Encuesta de satisfacción industrial y Comercial * Registro de quejas y soluciones * Programa de visitas a clientes * Procedimiento de ventas 		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> * Direccionamiento estratégico : (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos, metas y tareas). * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> PLANEAR* Establecer estrategias de mercadeo* Programar visitas a clientes HACER* Ejecución del plan de mercadeo a través de estrategias de mercadeo.* Llevar a cabo las visitas programadas a clientes * Realizar actividades de servicio y atención al cliente * Registrar las quejas y reclamos de los clientes VERIFICAR * Establecer el grado de satisfacción del cliente a través de encuestas bien estructuradas * Establecer las causas de quejas y reclamos de los clientes ACTUAR * Acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del direccionamiento estratégico (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Planificación del S.G.C.).* Necesidades del proceso y mejoras del mismo.* Resultados de indicadores 	GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA
GESTION DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. * Seguimiento y cierre a las acciones correctivas y preventivas generadas * Entrega de programación de auditorias. * Entrega de resultados de auditorias. 		<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de creación o modificación de documentos. *Acciones correctivas y preventivas * Participación activa en auditorias internas y/o externas * Mejora de resultados de auditoria. 	GESTION DE CALIDAD


<p style="text-align: center;">GESTION DE PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Calificado * Capacitación * Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> *Solicitud del personal. * Solicitud de capacitación de personal 	<p style="text-align: center;">GESTION DE PERSONAL</p>
<p style="text-align: center;">CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidades y requerimientos en el Servicio de Control de Plagas 		<ul style="list-style-type: none"> * Especificaciones del Servicio de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente * Base de datos de cliente (software) 	<p style="text-align: center;">CONTROL DE PLAGAS</p>

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-004 REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE PLAGAS	07/12/2007
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar el servicio de control integral de plagas de acuerdo a las necesidades, requerimientos del cliente y los requisitos legales para garantizar un servicio oportuno, efectivo y seguro.	
ALCANCE DEL PROCESO	planificación, prestación del servicio y seguimiento del mismo.	
RESPONSABLE	Gerente de Operaciones	
RECURSOS	Materiales e insumos. Equipos para la aplicación Equipos de oficina y software especializado	
MEDICION	$\% \text{ de Cumplimiento} = \# \text{ de Respuestas afirmativas de Cumplimiento de Servicio} / \# \text{ Total de Encuestas} * 100\%$	
SEGUIMIENTO	Encuesta de Satisfacción del Cliente	
REQUISITOS ISO 9001: 2000	4.1 Requisitos Generales 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 planificación de la prestación del servicio 7.5.1 Control de la prestación del servicio 7.5.2 validación de la prestación del servicio. 7.5.3 identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente. 7.5.5 Preservación del producto 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 seguimiento y medición del servicio 8.3 control del servicio no conforme. 8.4 análisis de datos. 8.5 Mejoramiento	


REQUISITOS LEGALES		DECRETO 1843 DE 1991		
DOCUMENTOS		<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de Servicio No Conforme * Reporte de Servicio * Tolerancias en la aplicación. * Instructivos de Trabajo * Fichas Técnicas 		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> * Direccionamiento estratégico : (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos, metas y tareas). * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del decreto 1843/91 . * Programación de las actividades a realizar * Realización de las ordenes de servicio <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contar con la infraestructura exigida por el POT. y por el Decreto 1843 del 91 para servicios de fumigación * Validación permanente para la prestación del servicio * Demarcación y señalización adecuada de las respectivas áreas y productos. (Decreto 1843/91). * Garantizar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad de los requisitos del producto y servicio según Decreto 1843/91, * Llevar a cabo la prestación de servicio. * velar por por la preservación de la propiedad del cliente. * Control de los equipos de medición de volúmenes críticos de los productos. * Seguimiento de las tolerancias en las formulaciones aplicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del direccionamiento estratégico (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Planificación del S.G.C.). * Necesidades del proceso y mejoras del mismo. * Resultados de indicadores de gestión del proceso. 	GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA

GESTION DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. * Seguimiento y cierre a las acciones correctivas y preventivas generadas * Entrega de programación de auditorias. * Entrega de resultados de auditorias. 	<ul style="list-style-type: none"> *Control del servicio no conforme. *Seguimiento permanente a la prestación del servicio. * Realización de los informes de Servicio VERIFICAR * Seguimiento continuo a cada uno de las encuestas de satisfacción del cliente y análisis de resultados. ACTUAR *Generación de acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de creación o modificación de documentos. *Acciones correctivas y preventivas * Participación activa en auditorias internas y/o externas * Mejora de resultados de auditoria. 	GESTION DE CALIDAD
GESTIÓN DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Calificado * Capacitación * Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitaciones. * Requisito de Compras 		<ul style="list-style-type: none"> *Solicitud del personal. * Solicitud de capacitación de personal 	GESTION DE PERSONAL
GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> * Equipos con las condiciones necesarias para llevar a cabo la prestación del servicio. 		<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de mantenimientos correctivos 	GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
GESTION DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Suministro de producto, equipos, repuestos de acuerdo a la solicitud 		<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de compras de productos y 	GESTION DE COMPRAS

	de materiales.		equipos de acuerdo a las necesidades.	
GESTIÓN COMERCIAL	*Requisitos pactados con el cliente		*Servicio prestado de acuerdo a los requisitos	GESTIÓN COMERCIAL

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-005	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	07/12/2007	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar y coordinar las actividades necesarias en cuanto al mantenimiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio.		
ALCANCE DEL PROCESO	Planificación, coordinación, ejecución y control de las actividades de mantenimiento de equipos.		
RESPONSABLE	Gerente de operaciones; Técnicos		
RECURSOS	Talento humano: Todo el personal de la organización Financiero Equipos para control de Plagas y de Transporte		
MEDICION	Cumplimiento del plan de mantenimiento de equipos 100% semestral		
SEGUIMIENTO	Cumplir con el programa de mantenimiento		
REQUISITOS ISO 9001: 2000	4.1 Requisitos Legales 4.2. Requisitos de la documentación 4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los registros 6.3 Infraestructura 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos		
REQUISITOS LEGALES	N.A.		
DOCUMENTOS	*Plan de mantenimiento de equipos * Historial de mantenimiento * Fichas técnicas *Procedimiento de Mantenimiento de equipos		

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> * Misión * Visión * Política de Calidad * Objetivos de calidad * Caracterizaciones * Mapa de Procesos * Organigrama * Objetivos, metas y tareas * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Programación del plan de mantenimiento de maquinaria y equipos <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ejecución del mantenimiento de los equipos y maquinas (incluyendo vehículos de transporte) de acuerdo al plan establecido. * Realizar las reparaciones de maquinaria y/o equipos que hayan fallado por falta de mantenimiento previo. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identificar las causas de las fallas en los equipos. * Seguimiento a indicadores <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama y Objetivos, Metas y Tareas. * Necesidades del proceso y Mejoras * Resultados de indicadores del sistema de gestión de calidad 	GESTIÓN GERENCIAL Y ADINISTRATIVA
GESTION DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Calificado * Capacitación * Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud del personal 	GESTION DE PERSONAL
GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidad de mantenimiento preventivo de maquinaria y equipo para el cumplimiento de las labores. 		<ul style="list-style-type: none"> * Maquinaria y equipos disponibles y en óptimo estado para la prestación del servicio. 	CONTROL DE PLAGAS

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-CA-006	REV. 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PERSONAL		07/12/07
OBJETIVO DEL PROCESO	Proveer personal idóneo y capacitado a la organización, manteniendo el nivel de competencias de los mismos.		
ALCANCE DEL PROCESO	Selección, Formación y desarrollo del personal de Multiservicios R.G.		
RESPONSABLE	Gerente de personal		
RECURSOS	Talento Humano Financiero Elementos y equipos de oficina; papelería.		
MEDICION	Evaluación de Desempeño del personal >= 80% Encuesta de empleados (a clientes) >= 80% de satisfacción		
SEGUIMIENTO	Mantener actualizadas las hojas de vida de acuerdo a la competencia de cada funcionario.		
REQUISITOS ISO 9001: 2000	4.1 Requisitos Generales 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 6.1. Provisión de Recursos 6.2.1. Generalidades 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.4. Análisis de Datos 8.5. Mejora		
REQUISITOS LEGALES	CARNET DE MANIPULADOR DE PLAGUICIDAS, EXAMEN DE COLINESTERASA NO MAYOR A UN AÑO, ARP - EPS.		

DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none">* Manual de descripción de cargos y funciones* Procedimiento de Gestión de Personal.* Control de asistencia a eventos* Entrevista de Selección* Plan de capacitación* Formato de Inducción* Evaluación de las acciones de formación* Evaluación de desempeño
-------------------	---

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> * Direccionamiento estratégico: (Misión, visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama, Objetivos y metas). * Plan de acción de acuerdo a la Revisión de Gerencia. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identificar necesidad del personal * Seleccionar hojas de vida que cumplan con el Perfil definido para el cargo. * Programar cronograma de capacitaciones. * Programar entrevistas e inducciones. * Planear fechas de evaluación de desempeño. * Programar reuniones, charlas, talleres. <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> * Evaluar solicitud del personal. * Seleccionar al personal de acuerdo al perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de Calidad, Caracterizaciones, Mapa de Procesos, Organigrama y Objetivos y Metas. * Necesidades del proceso y Mejoras * Resultados de indicadores del gestión 	GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA
GESTIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Documentación del Sistema de Gestión de Calidad * Entrega de programación de auditorías * Entrega de resultados de evaluación de auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las entrevistas. * Llevar a cabo la contratación del personal * Verificar referencias * Realizar inducción al personal * Realizar capacitación al personal. * Realizar evaluación de desempeño * Realizar evaluación de la eficacia de las acciones de formación realizadas. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisión de los mecanismos de seguimiento y medición * Seguimiento a los registros. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Generación de acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de creación o modificación de documentos. * Acciones correctivas y preventivas * Participación activa en auditorías internas y/o externas * Mejora de resultados de auditoría. 	GESTION DE CALIDAD
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Requisición * Solicitud de talento humano * Mejoramiento del desempeño de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño * Mejoramiento del desempeño de acuerdo a los resultados de la formación. 		<ul style="list-style-type: none"> * Personal calificado * Capacitación * Resultados de la evaluación de desempeño. * Resultados de la evaluación de capacitación. 	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Anexo 21. Diplomas de auditores internos





Anexo 22. Informe de segunda auditoría interna

	MULTISERVICIOS R.G.	GCD-FO-010	Rev. 1
	INFORME DE AUDITORÍA	16/02/2007	
FECHA:			
OBJETIVO: Verificar la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Multiservicios RG.			
ALCANCE: Todos Los Procesos del SGC.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Procedimientos documentados, Manual de calidad y demás documentación del SGC.			
PROCESO AUDITADO			
PROCESO	FECHA	LUGAR	
Gestión de Calidad	09/11/2007	Área Administrativa	
Gestión Comercial	09/11/07	Área Administrativa	
Gestión de Compras	09/11/07	Área Administrativa	
Gestión de Personal	10/11/07	Área Administrativa Área Operativa (Bodega Girón)	
Gestión de Mantenimiento de Equipos	17/11/07	Área Administrativa Área Operativa (Bodega Girón)	
Gestión Gerencial y Administrativa	17/11/07	Área Administrativa	
Control de Plagas	17/11/07	Área Administrativa	
EQUIPO AUDITOR			
Astrid Navarro		COLMAT LTDA. Auditor	
Luis Miguel Vergara		COLMAT LTDA. Auditor	

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD
NO CONFORMIDADES**

- * Se encuentra el GCM PR 001 Y CPL FT 002 sin control de cambios en el listado maestro de documentos, incumpliendo el GCD PR 001
- * A pesar de que las caracterizaciones es uno de los tipos de documento, no se han asignado códigos consecutivos a cada una de las caracterizaciones creadas, incumpliendo el GCD PR 001
- * La acción correctiva planteada por la no conformidad derivada de auditoría respecto a la revisión por la dirección no corresponde a la naturaleza de la no conformidad, incumpliendo el numeral 8.5.2 de la ISO 9001:2000
- * No se encuentra el registro CONTROL DE ASISTENCIA A EVENTOS en el lugar definido, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la ISO 9001:2000

OBSERVACIONES

- * Se encuentran registros con uso de corrector
- * Se dificulta la búsqueda de los documentos de origen externo

**PROCESO: GESTION GERENCIAL Y ADMINSTRATIVA
NO CONFORMIDADES**

- * No se tienen definidos cuales serían los casos en que se debería realizar planificación de cambios al SGC. (Planificación de cambios al SGC)

**PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPÓS
NO CONFORMIDADES**

- * No se tiene definido el margen de aceptación o desviación cuando se realiza la verificación de las probetas para medición del producto. (7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición).
- * Dentro del registro GME EQ 003 no se están diligenciando los siguientes campos para ningún equipo de Prestación del servicio de control de plagas: Modelo, función del equipo, dirección, proveedor, entre otros (4.2.4 Control de registros).

**PROCESO: CONTROL DE PLAGAS
NO CONFORMIDADES**

- * En la bodega se observa un gel cucarachicida sin fecha de vencimiento así mismo la fecha de vencimiento del sipertrín se encuentra borroso. (7.5.1 Control de la prestación del servicio).
- * El software utilizado por MULTISERVICIOS R.G., para la programación de servicios de control de plagas se encuentra expuesto a virus informáticos y demás riesgos que corre la información almacenada magnéticamente. (No conformidad Potencial).

ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal para la realización de la auditoría interna. • Programación de labores a través de software • Interés de la alta dirección por la implementación del sistema. • Las reuniones sistemáticas que se realizan de acuerdo con el tiempo establecido para el análisis de los indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de generación de acciones preventivas • Conocimiento detallado de la documentación aplicable a los cargos.
RECOMENDACIONES PARA MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar solución a cada una de las no conformidades halladas eliminando las causas que las generaron. • Incluir las copias de seguridad de la información del software como acción preventiva • Promover el reporte y seguimiento de acciones preventivas. 	
CONCLUSIONES	
<p>Se evidencia un SGC. Mantenido, con algunos hallazgos que deben ser solucionados, por los responsables de cada proceso, con acciones correctivas/ preventivas que eliminen las causas de no conformidad. Con esta auditoría se ha verificado la conformidad, eficacia e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Multiservicios RG.</p>	
<p>Elaboró</p> <p>Astrid Eliana Navarro Urón Luís Miguel Vergara González</p>	