

**Propuesta de documentación para el sistema de gestión de calidad
“S.G.C.”, bajo los requisitos estándar NTC ISO 9001:2015 para la
Comercializadora Servicentro S.A.S**



Jenny Paola Quijano Andrade

2021

Universidad Antonio Nariño
Bogotá D.C., Colombia.

**Propuesta de documentación para el sistema de gestión de calidad
“S.G.C.”, bajo los requisitos estándar NTC ISO 9001:2015 para la
Comercializadora Servicentro S.A.S**

Jeny Paola Quijano Andrade
2021.

Universidad Antonio Nariño
Bogotá D.C., Colombia.

Notas del autor

Jeny Paola Quijano Andrade, Facultad de Ingeniería Industrial,
Universidad Antonio Nariño, Bogotá D.C.

Con la colaboración de la Comercializadora Servicentro S.A.S.

Nota de Aceptación

Nombre y firma jurado 1

Nombre y firma jurado 2

Nombre y firma presidente

Nombre y firma secretario

Dedicatoria

Quiero agradecer a mis padres quienes de manera incondicional han estado apoyándome y brindándome palabras de aliento, me impulsaron hasta el final para que pudiera culminar esta hermosa etapa.

A todo el equipo de trabajo de la Universidad Antonio Nariño quienes con dedicación ayudaron a mi desarrollo profesional, brindando los recursos necesarios para alcanzar mi título profesional.

A los buenos amigos y compañeros que aportaron a mi desarrollo personal y profesional, guiándome y estudiando conmigo, dándome consejos para alcanzar la meta propuesta.

Agradecimientos

Son muchas las personas a las que me gustaría agradecer su ánimo, apoyo y compañía en diferentes circunstancias de mi vida, gracias por formar parte de mí, por sus bendiciones y por todo lo que me han brindado. A mi papá y a mi mamá, gracias por su esfuerzo y apoyo que siempre han depositado en mí.

Resumen

El presente proyecto tuvo como finalidad el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. Se dio inicio con la definición del instrumento que permitiera hacer una autoevaluación del estado actual de la empresa frente a los requisitos definidos en cada uno de los capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015, una vez recopilada la información en la lista de chequeo, se analizaron los resultados con el propósito de definir el tipo y cantidad de documentos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido por la norma, seguido a esta actividad y con base en el contexto de la organización, las partes interesadas, se identificaron y valoraron los riesgos y oportunidades para la empresa, como tercera actividad se diseñó la documentación requerida por la norma y la necesaria para el buen desempeño del SGC.

La información documentada para el SGC de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., se define siguiendo el ciclo PHVA, se clasifica como documentos que soportan la planificación del SGC, (Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad), documentos que muestran la interrelación de los procesos (mapa de procesos y caracterización de los mismos), procedimientos y registros varios que permiten cumplir con el desempeño tanto de lo establecido por la norma NTC ISO 9001:2015 como las propias de la empresa, así como los de seguimiento, control y mejora (auditorías internas, acciones de mejora, no conformidades y tablero de indicadores entre otros).

Palabras Clave: sistema, gestión, calidad, procesos, estándares, cliente, norma.

Abstract

The purpose of this project was to design the documentation of the Quality Management System for the company Comercializadora Servicentro S.A.S. It began with the definition of the instrument that would allow a self-assessment of the current state of the company against the requirements defined in each of the chapters of the NTC ISO 9001: 2015 standard, once the information in the checklist had been collected, The results were analyzed in order to define the type and quantity of documents necessary to comply with the provisions of the standard, followed by this activity and based on the context of the organization, the interested parties, the risks were identified and assessed and opportunities for the company, as a third activity, the documentation required by the standard and that necessary for the good performance of the QMS is designed.

The documented information for the QMS of the company Comercializadora Servicentro SAS, is defined following the PHVA cycle, it is classified as documents that support the planning of the QMS, (Mission, Vision, Policy and Quality Objectives), documents that show the interrelation of the processes (map of processes and their characterization), procedures and various records that allow compliance with the performance of both the provisions of the NTC ISO 9001: 2015 standard as well as those of the company, as well as those of monitoring, control and improvement (internal audits, improvement actions, non-conformities and scoreboard among others).

Keywords: System, Management, Quality, Processes, Standards, Customer, Norm.

Tabla de Contenidos

Introducción	1
Planteamiento del Problema	2
Descripción del Problema	2
Falta de documentación	3
Clientes insatisfechos	4
No capacitación personal	4
Seguimiento al cumplimiento de los procesos de acuerdo con lo establecido	4
Formulación del Problema	5
Justificación	6
Objetivos	8
General	8
Específicos	8
Marco Referencial	9
Antecedentes	9
Marco Teórico	26
“Primera generación Control de Calidad por Inspección:	26
Segunda generación: Aseguramiento de la calidad:	26
Tercera generación: El Proceso de Calidad Total:	28
Cuarta Generación: Mejora del Proceso de Calidad total:	29
Etapas del movimiento por la calidad - Criterios considerados	30
Reestructuración de la organización y mejora de procesos	31
Documentos exigidos por la NTC ISO 9001:2015	31
Marco Conceptual	34
Familia de las ISO 9000	38
¿Cómo está conformada la NTC ISO 9001:2015?	39
¿Cómo se diseña un sistema de gestión de calidad?	41
Diseño del SGC con base en la NTC 9001:2015	42
Beneficios de documentar el SGC	44
Marco Legal	46
Diseño Metodológico	48
Tipo y Enfoques de Investigación	49
Cualitativa:	49
Recolección y Análisis de Datos	50
Entrega de Resultados	52
Contexto de la organización	52
Presentación de la empresa.	52
Ubicación de la empresa.	53
Historia de la empresa.	53
Enfoque y plan estratégico.	54
Misión	54
Visión	54

	9
Organigrama de la empresa	55
DOFA Organizacional	55
Partes Interesadas	60
Diagnóstico y Análisis de Resultados	62
Resultados Capítulo 4. “Contexto de la Organización”.	63
Resultados Capítulo 5. “Liderazgo”.	64
Resultados Capítulo 6. “Planificación”.	65
Resultados Capítulo 7. “Apoyo”.	66
Resultados Capítulo 8. “Operación”.	67
Resultados Capítulo 9. “Evaluación de Desempeño”.	69
Resultados Capítulo 10. “Mejora”.	70
Identificación y Valoración del Riesgos y Oportunidades (Matriz de Riesgos)	71
Matriz de Riesgos.	71
Definición del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	71
Definición y Diseño de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	71
Fuente propia.	73
DOFA	73
Partes Interesadas	74
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	74
Tabla de Matriz de Riesgos y Oportunidades	74
Estado Actual de la Documentación	90
Costo Beneficio	91
Conclusiones	94
Recomendaciones	95
Lista de Referencias	96
Anexos	100
Flujograma	127

Lista de Tablas

Tabla 1. Antecedentes en español.	11
Tabla 2. Antecedentes en inglés.	21
Tabla 3. Diseño Metodológico	50
Tabla 18. Resultado diagnóstico empresa Comercializadora Servicentro S.A.S	120
Tabla 19. Matriz de Riesgos y Oportunidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S	121

Lista de Figuras

Figura 1: Evolución de la calidad.	24
Figura 2: Diseño del SGC.	37
Figura 3: Comercializadora Servicentro.	46
Figura 4. Ubicación Google Maps Empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	47
Figura 5. Organigrama por cargo.	49
Figura 6: Gráfica porcentual por cumplimiento.	50
Figura 7: Gráfica de contexto de la organización.	51
Figura 8: Gráfica de liderazgo.	52
Figura 9: Gráfica de planificación.	53
Figura 10: Gráfica Apoyo.	54
Figura 11: Gráfica de operación.	55
Figura 12: Gráfica de evaluación de desempeño.	56
Figura 13: Gráfica de mejora.	57
Figura 14: Información documentada Comercializadora Servicentro S.A.S.	59
Figura 15: Información documentada Comercializadora Servicentro S.A.S.	60
Figura 16: DOFA General empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. Factores.	62
Figura 17: DOFA Organizacional Comercializadora Servicentro S.A.S. Factores.	63
Figura 18: Estrategias DOFA General.	64
Figura 19: Estrategias DOFA General.	64
Figura 20: Partes interesadas Internas empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	65
Figura 21: Partes Interesadas Externas empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	66
Figura 22: Mapa de procesos empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	69
Figura 23: Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	70
Figura 24: Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	71
Figura 25: Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	72
Figura 26: Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	73
Figura 27: Tablero de indicadores empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	79
Figura 28: Documentación final.	81
Figura 29: Costos aproximados asesor externo proceso S.G.C. empresa Comercializadora Servicentro S.A.S	83
Figura 30. Resultados Costos directos	83
Figura 31. Costo Total Beneficio	83

Lista de Anexos

Anexo A. Matrices DOFA para cada proceso que integra el SGC de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	93
Anexo B. Autoevaluación S.G.C. Comercializadora Servicentro S.A.S.	100
Anexo C. Matriz de Riesgos y Oportunidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	115
Anexo D. Caracterizaciones Procesos Empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. .	125
Anexo E. Procedimiento y matriz de control de cambios empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	132
Anexo F. Procedimientos empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	134
Anexo G. Control de Documentos y Registros empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	174
Anexo H. Procedimiento Compras empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	186
Anexo I. Procedimiento Compras empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.	192
Anexo J. Procedimiento No Conformidades.	195
Anexo K. Procedimiento Auditoría Interna.	197
Anexo L. Formato Informe de Auditoría	201
Anexo M. Procedimiento de Quejas y Reclamos.	206
Anexo N. Procedimiento Acciones de Mejora.	208

Introducción

Actualmente las empresas enfrentan desafíos para que cada día puedan ser más competitivas, esto considerando que el mercado cada vez es más exigente, por ello toda organización se ve en la obligación de tener procesos estandarizados, en los cuales sus tareas deben estar debidamente documentadas y además de ellos estandarizadas con el fin de cumplir los objetivos estratégicos, para el desarrollo de estas actividades las compañías se apoyan con los sistemas de gestión de calidad ya que estos ayudan al mejoramiento de la productividad, reducción de costos, minimización del error.

La comercializadora Servicentro S.A.S. Se ve en la necesidad de documentar un sistema de gestión de calidad, por tal motivo acepta la propuesta de un diseño de la documentación como punto clave para iniciar la implementación del sistema que se requiere con el objetivo de estandarizar y mejorar sus procesos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el presente proyecto de investigación se desarrolla enfocado en el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para la organización Comercializadora Servicentro S.A.S, en el que se identifica cuáles son las ventajas y desventajas de documentarlo, asimismo, se conocen las falencias que está presentando actualmente la empresa por no contar con un SGC. Para llevar a cabo la investigación, se realizará una investigación de tipo cualitativa debido a que no se logra registrar determinadas características sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., como lo es lograr hacer análisis mediante números en un primer momento. Entonces se deben emplear una serie de técnicas

como son la mera observación, ya sea participante o no, las encuestas y las entrevistas, para luego analizar detenidamente el contenido y poder sacar las conclusiones.

Planteamiento del problema

En el planteamiento del problema se tuvieron en cuenta los antecedentes, descripción y formulación del problema, a continuación, estarán expuestos:

A través de los años el mercado ha ido evolucionando y a su vez se ha vuelto más competitivo, lo cual genera nuevos retos para las compañías, por lo tanto, estas deben realizar un control continuo a los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma porque las empresas no se deben enfocar únicamente en generar rentabilidad sino también en la mejora de los procesos internos y esto se puede lograr con lo establecido en los sistemas de gestión de calidad.

De este modo las empresas deben enfocarse en tener un control de los procesos internos y externos de acuerdo con los establecido en la norma NTC ISO 9001:2015 en la cual se explica que las organizaciones deben implementar un sistema de gestión de calidad que contenga un diseño documental del mismo. En estos diseños se puede tener control y acceso a todos los procesos que se desarrollan en la misma, identificando que todo funcione de manera correcta, de no ser implementado un sistema de gestión de calidad no se podrá asegurar los estándares de calidad esperados, es necesario que todas las empresas se interesen en certificarse en un SGC que les garantice un funcionamiento óptimo y adecuado de sus procesos para que así se pueda alcanzar los niveles de satisfacción esperados a nivel interno y externo.

El no tener documentado los procesos como define un SGC, hace que no se puedan asegurar los estándares de calidad que se esperan cumplir, es indispensable que todas las

organizaciones se interesen en certificarse e incentiven a que sus clientes y proveedores también lo hagan ya que si esto se hace se verán cambios y mejoras en los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, es de vital importancia que todas las empresas tengan documentado su sistema de gestión de calidad ya que de este modo se garantizará la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

Descripción del problema

En entrevista con el Gerente de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., se logró identificar que las principales falencias que enfrentaba en su momento la compañía están representadas en:

Ausencia de la planificación del SGC: La empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., no ha definido su Misión, Visión, Política y objetivos de calidad, así como tampoco ha definido los procesos y la interrelación entre los mismos (mapa de procesos y caracterizaciones)

Falta de documentación: no existen procedimientos documentados y registro que faciliten el desempeño de las diferentes actividades encargadas a cada uno de los funcionarios durante la prestación del servicio, así mismo, no se tiene definidos perfiles de cargo, procesos formalmente documentados para la contratación del personal.

Seguimiento y medición: La Comercializadora Servicentro S.A.S no cuenta con un sistema que le permita identificar o medir la satisfacción del cliente y hacer seguimiento a los PQR que se deriven de la prestación del servicio, como tampoco hacer seguimiento al desempeño de los procesos y a las acciones de mejora que se emprenden a partir de las quejas de los clientes.

Fallas en la prestación del servicio: dentro de las fallas más representativas se destacan la falta de experticia de algunos funcionarios, mala actitud para el trato con los clientes, falta de insumos o respuestas, instrucciones de trabajo debidamente documentadas, ausencia el uso de elementos de protección personal.

Formulación del Problema

La Comercializadora Servicentro S.A.S. no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo que surge la necesidad de documentar uno que cubra sus necesidades y atienda a cada una de las preguntas que tienen los altos directivos del por qué la empresa no funciona como esperaría y qué procesos internos y externos son necesarios modificar o cambiar para obtener resultados óptimos. ¿Qué se requiere para que la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S, estructure, organice y de un manejo adecuado a la información documentada del SGC?

Justificación

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad permite a las organizaciones planear, ejecutar y controlar las actividades que se desarrollan en la misma y trabajar constantemente en pro de la mejora de los procesos internos y externos que atañen a la empresa, así como mejorar o aumentar la satisfacción de las distintas partes interesadas (clientes, accionistas, empleados y proveedores), por lo tanto, desarrollar para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., la documentación para el SGC, le permitirá a la empresa como herramienta vital para garantizar el orden en el manejo de la información, facilita la comunicación al interior de la empresa, favorece el control y seguimiento en el desempeño de los procesos, permite a la alta dirección mantenerse informada y de manera oportuna sobre el desempeño del SGC. Por otra parte, favorece la comunicación con las partes interesadas, orienta la empresa hacia la consecución de objetivos y cumplimiento de metas, también facilita identificar los riesgos en los que puede incurrir la empresa e identificar las oportunidades para el mejor desempeño de esta.

con la implementación de este sistema, otra de las ventajas que son importantes tras esta implementación es tener una línea de mejora en nuestra eficacia, conseguir las actividades planificadas de manera organizada junto a los resultados esperados, de igual forma en la eficiencia podremos controlar mejorar la relación de los resultados obtenidos frente a los recursos utilizados, es también así posible conseguir el orden de nuestros procesos mediante la homogeneización de ellos, ya que será más tangible el ordenar y sistematizar cada uno de las acciones que se realizan dentro de la empresa.

requisitos definidos por la norma NTC ISO 9001:2015, permitirá a la empresa iniciar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con ello, la mitigación a las diferentes falencias que viene presentando en cuanto a falta de una planificación al sistema de gestión, ausencia en cuanto a instrucciones de trabajo, procedimientos para la contratación del personal, así como facilitar el seguimiento y control al desempeño de los procesos, por otra parte, le facilita llevar un control sobre las quejas y reclamos, acciones de mejora y las no conformidades que se deriven de los diferentes desempeños dentro de la empresa.

Una vez entregada la información documentada que se deriva de éste trabajo de grado, e implementado por la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., es muy posible que la empresa experimente mejoras sustanciales en cuanto a la satisfacción del cliente, un mejor desempeño de los funcionarios, así como de cada uno de los procesos que integran el SGC, ya que podrá identificar y tratar de manera organizada, las actividades que afectan la prestación de un buen servicio y los resultados de los procesos.

Ya, por último, pero no menos importante, el desarrollo del presente trabajo de grado permitió a la autora profundizar en cuanto a la forma en la que se debe abordar, estructurar y documentar un SGC

Objetivos

General

Diseñar la documentación requerida para el Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001 versión 2015 en la Comercializadora Servicentro S.A.S.

Específicos

- Realizar el diagnóstico mediante una lista de chequeo basada en la norma NTC ISO 9001:2015, analizando los resultados a través de herramientas estadísticas, con el fin de conocer el estado actual de la organización frente a los requisitos de esta.
- Identificar los riesgos y las oportunidades para la empresa Comercializadora Servicentro SAS., con el propósito de hacer la valoración de estos
- Diseñar la documentación del SGC basada en la norma técnica NTC ISO 9001:2015, que facilite a la empresa Comercializadora Servicentro SAS. el cumplir satisfactoriamente los requisitos definidos por la misma norma
- Determinar el costo beneficio de documentar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

Marco Referencial

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes en una investigación son la agrupación de trabajos anticipados realizados por otros autores o instituciones sobre relacionados con el tema en estudio. Se consideran referentes de los antecedentes los trabajos de grado, tesis de posgrado, resultados de investigaciones institucionales, conferencias, artículos o revistas especializadas.

En el siguiente rótulo se describe diez (10) antecedentes investigativos de los cuales siete (7) son en el idioma español y tres (3) son en el idioma inglés, teniendo en cuenta que los cuales fueron desarrollados en diferentes países con el fin de poder realizar un diseño de gestión de calidad para compañías como Servicentro S.A.S. que necesitaban el diseño con el fin de lograr el crecimiento de la compañía o la actualización de su sistema para poder seguir destacando en el mercado.

Antecedentes en español.

Tabla 1.

Antecedentes en español.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
1.	“Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios de mantenimiento”.	Minchán, L. S., & Hervías, R. F. (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 (Tesis de licenciatura).	“Analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento de este, permitirá a la empresa mejorar la satisfacción del cliente. Para realizar el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se utilizó como herramienta la Norma ISO 9001:2015, de la cual se revisó e interpretó los seis requisitos auditables, de los diez que la norma plantea, y se hizo uso de la herramienta de nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad que proporciona la Norma ISO 9004:2009, a partir de estas se establecieron las bases para el diseño del sistema. En primer lugar, se identificaron los procesos involucrados directamente con el servicio brindado. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos. Posterior a la identificación de los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron los procesos que lo requerían, para que cumplan con los requisitos de la norma. Finalmente se elaboró un Manual de Calidad y Manual de Procedimientos, en el que se resume todo el SGC, se exponen las actividades a realizar con sus responsables, el programa de implementación y de auditoría para el mantenimiento del sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente. Para un diseño adecuado de un sistema debe usarse la Norma ISO 9001:2015, en ella se establecen que todos los procesos presentes en una organización deben estar documentados y además de ello deben tener una persona a cargo.	Documentar todos los procesos presentes en la organización. Implementación del sistema de gestión, reconociendo los responsables de cada proceso. Asignación de tareas de acuerdo con el lugar de trabajo.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
2.	“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la planta Cefop - Cajamarca 2012”	Quito, S. M., & Marino, T. M. (2012). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la planta Cefop - Cajamarca 2012 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de http://hdl.handle.net/11537/134	“El presente trabajo surge de la situación problemática observada en la Planta CEFOP de la ciudad de Cajamarca. La problemática hace referencia a la falta de planeación y organización, la ausencia de sistemas, controles de calidad que afectan a la productividad y a la mejora continua de la empresa. Está investigación pretende Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008), para los procesos que se desarrollan en la empresa, que permitirá una forma de trabajar, mediante la cual la organización asegure la satisfacción del cliente, dónde se tendrá que planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que permita lograr ventajas competitivas. Planta CEFOP es consciente de la necesidad de la consecución de la calidad de su producto, siendo este trabajo una exposición del diagnóstico de la situación actual de la organización y de las actividades que se deben desarrollar para implementar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con cada capítulo donde figuran los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008.	Identifican las falencias que se presentan en la planta CEFOP de Cajamarca por falta de un sistema de gestión de calidad, refieren que es necesario tener una planeación y una organización de las actividades que se realizan en la empresa, lo que ayudará a que se trabaje de forma más eficiente y se asegure la satisfacción de los clientes y el rendimiento de los procesos. Para ello se debe realizar un diagnóstico en el que se evalúen cuáles son las falencias presentadas para así darles una solución oportuna.	Tener un sistema de gestión de calidad documentado es de vital importancia en las empresas, pero para poder implementarse debe hacerse una evaluación en la que se determinen qué procesos deben mejorarse. Es importante que todo esté documentado tal como lo exige la norma ISO 9001:2015.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
3.	Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos.	Maldonado, J. J. F. (2017, 18 julio). Cybertesis. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6190	“Propone el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 en droguerías de dispositivos médicos certificadas en ISO 9001:2008 y en aquellas que no cuenten con dicha certificación, hasta la etapa de preauditoria de certificación. Diseña el sistema de gestión de calidad basado en la elaboración de procedimientos para gestionar los recursos, información documentada, operaciones, planificación, control y provisión del servicio, y evaluación del desempeño con el seguimiento y medición del sistema dentro de un proceso de mejora continua. Como resultado del trabajo, se diseñaron diecinueve procedimientos operativos estándar, treinta y cuatro formatos de registro, cuatro programas y dos manuales. El modelo presentado cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales vigentes aplicables a una droguería de dispositivos médicos.”	Diseño de sistemas de gestión de calidad mediante la creación de procedimientos, los cuales deben estar debidamente documentados. Así mismo, debe hacerse un seguimiento y realizar evaluaciones de desempeño de los procedimientos creados.	Se documentan los procesos que deben estar presentes en una organización haciendo uso de todos los recursos que se encuentren disponibles en la organización teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2015.
4.	Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO-9001:2015 en la empresa TRANSDIARIO S.L.	Navarro Pascual, AM. (2019). http://hdl.handle.net/10251/134415	“El presente Trabajo de Fin de Grado (TFG) describe las fases para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 de la empresa TRANSDIARIO SL, ya que es de vital importancia su logro lograr ser una empresa competitiva Primero, ha definido la palabra calidad, su evolución a lo largo de la historia y su recepción en la Norma ISO 9001. A continuación, se ha descrito la empresa que diseñará e implementará el SGC, TRANSDIARIO SL, que se centra en el transporte de mercancías por tierra. En la ocasión en que forma parte de una cadena de suministro, está indirectamente obligada a aplicar una SGC, con el fin de garantizar la calidad a terceros. El siguiente trabajo recoge el manual de calidad y los procedimientos que forman el SGC y las fases que se han realizado para lograrlo Finalmente, ha establecido el coste	Navarro Pascual, Artemio Miguel buscaron Conseguir ser una empresa competitiva ante el mercado Con motivo de que la empresa forma parte de una cadena de suministro, se encuentra indirectamente obligada a implementar un SGC, a fin de poder garantizar la calidad a terceros. Primero, se ha definido la palabra calidad, su evolución a lo largo de la historia y su recapitulación en la Norma ISO 9001. A continuación, se ha descrito la empresa que diseñará e implementará el SGC, TRANSDIARIO SL, la cual está	La calidad es primordial para toda organización u por lo tanto debe garantizarse a nivel interno y externo, por lo tanto, todos los procedimientos que se encuentren presentes en una organización deben estar documentados.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			del proyecto y las conclusiones que se han obtenido tras el desarrollo de este”	enfocada en el transporte de mercancías por vía terrestre	
5.	Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y Distribuidora Compañía Limitada	Arias Nolivos, S. A. (2019). (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito.	“Dailywork Importadora y Distribuidora Cía. Ltda. es una empresa especializada en la comercialización de medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos, higiene dental y alimentos del Laboratorio Farmacéutico Lamosan Cía. Ltda. Actualmente la organización cuenta con un sistema de calidad con base al cumplimiento de los requisitos de la certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento Distribución y Transporte, que se enfoca en precautelar las propiedades fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas de los productos a comercializar. Los procesos y actividades en el área logística de la organización no cuentan con una caracterización adecuada de sus procesos, lo cual dificulta su medición y evaluación. Se presenta insatisfacción por parte de los clientes generados por deficiencias en la preparación de pedidos, empaqueo y transporte del producto. Se establece la propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO9001:2015 la cual permitirá gestionar de manera sistemática las interrelaciones de los procesos, con el fin de mejorar el desempeño global en la organización. El pensamiento basado en riesgos permite desarrollar acciones preventivas para eliminar y reducir no conformidades,	Arias Nolivos, Santiago Alexis Como se presenta insatisfacción por parte de los clientes generados por deficiencias en la preparación de pedidos, empaqueo y transporte del producto, se realizó la propuesta del diseño de calidad para poder tener un mejor nivel de satisfacción con sus clientes Los procesos y actividades en el área logística de la organización no cuentan con una caracterización adecuada de sus procesos, lo cual dificulta su medición y evaluación. Se establece la propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO9001:2015 la cual permitirá gestionar de manera sistemática las interrelaciones de los procesos, con el	Todos los procesos deben estar interrelacionados por lo que todos deben estar alineados para así efectuar una excelente entrega de productos al cliente final.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			además de generar oportunidades de mejora. La ejecución de mejores prácticas empresariales a través del sistema de gestión de calidad con base en ISO9001:2015 incrementará la productividad y disminuye la probabilidad de generar desperdicios. Además de generar compromiso y empoderamiento con todos los trabajadores involucrados para el diseño del sistema de gestión de calidad para el área logística de la organización.”	<p>fin de mejorar el desempeño global en la organización 2019 // Quito (ECUADOR)</p> <p>A través del sistema de gestión de calidad con base en ISO9001:2015 incrementará la productividad y disminuye la probabilidad de generar desperdicios. Además de generar compromiso y empoderamiento con todos los trabajadores involucrados para el diseño del sistema de gestión de calidad para el área logística de la organización.</p>	
6.	Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NB-ISO 9001:2015 en la planta de producción para mercado nacional de la Empresa de Alimentos IRUPANA ANDEAN ORGANIC FOOD S. A	Cuba Quispe, M. L. (2019). Repositorio Institucional Universidad Mayor de los Andes. Repositorio UMSA. https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23117?show=full	“El presente proyecto tiene como objetivo el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma NB-ISO 9001 versión 2015. El proyecto demuestra que dicho Sistema de Gestión incrementa los beneficios en la empresa y sus respectivas zonas de producción, construyendo una relación sostenible con sus proveedores y otorgando seguridad al cliente y demás partes interesadas. El estudio tiene un alcance que abarca la planta de producción destinada para el mercado nacional de la empresa Iguana Andean Organic Food S.A., que comprende desde el beneficiado de la prelimpieza de granos principalmente la quinua, la cañahua, amaranto y trigo; hasta sus productos derivados como ser hojuelas, cereales extruidos y barras. Se ha formulado el mapa de procesos de la organización tomando como inicio la solicitud que hace el cliente o partes interesadas, se identificaron los procesos estratégicos, de producción y de apoyo, lanzándolos hasta cumplir con la entrega al cliente. Se han elaborado los documentos que se tienen como requisito indispensable para la certificación del sistema de gestión de la calidad. En la evaluación económica	<p>Cuba Quispe Melissa Lizet busca que la compañía tenga la certificación del sistema de gestión de calidad y demostrar que los costos reducen en un futuro, con la implementación del proyecto</p> <p>Como la compañía no cuenta con un sistema de gestión de calidad no puede garantizar su calidad y la satisfacción de sus clientes, proveedores y empleados.</p> <p>Se ha formulado el mapa de procesos de la organización tomando como inicio la solicitud que hace el cliente o partes interesadas, se identificaron los procesos estratégicos, de producción y de apoyo, lanzándolos hasta cumplir con la entrega al cliente.</p>	Crear relaciones sostenibles con los proveedores lo que ayudará a entregar productos que satisfagan las necesidades del cliente.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			se utilizó el indicador CAE, para demostrar que los costos reducen en un futuro, con la implementación del proyecto.”	El proyecto demuestra que dicho Sistema de Gestión incrementa los beneficios en la empresa y sus respectivas zonas de producción, construyendo una relación sostenible con sus proveedores y otorgando seguridad al cliente y demás partes interesadas. 2019 // La paz (BOLIVIA)	
7.	Diseño de la planificación del sistema de gestión de calidad y de los procesos en la empresa Tirado Escobar Y Abogados.	Guerrero, U. L. C. (2019, 16 diciembre). Repositorio Institucional UAO http://red.uao.edu.co/handle/10614/11740	“En el presente trabajo de grado se presenta un diseño de la planificación del sistema de gestión de calidad, gestión por procesos y gestión del riesgo para Tirado Escobar y Abogados S.A.S., una firma de abogados especialista en derechos pensionales, el cual surge de la necesidad de establecer directrices en materia de calidad para la organización y de plantear una herramienta para administrar y controlar efectivamente las actividades de la organización, con el fin de controlar las dificultades que se presenta durante la ejecución de los procesos, controlar las situaciones que causan detrimento a la organización y generar valor agregado al cliente y las demás partes interesadas. El desarrollo de este proyecto se divide en tres grandes fases, la primera parte de la matriz DOFA realizada a partir del análisis del contexto interno y externo de la compañía, posteriormente se identifican las partes interesadas, a las cuales se les aplican diversos métodos para el levantamiento de información y establecimiento de sus necesidades y expectativas, para acto seguido, establecer el alcance del sistema de gestión de calidad, las directrices estratégicas de la compañía (misión, visión, política de calidad) y los objetivos e indicadores de calidad. La gestión por procesos (segunda fase), inicia con la identificación y clasificación de los procesos de la compañía y continúa con la propuesta del	Fernández Lozada Natalia busca controlar las dificultades que presenta la compañía en la ejecución de los procesos La propuesta del diseño surge de la necesidad de establecer directrices en materia de calidad para la organización y de plantear una herramienta para administrar y controlar efectivamente las actividades de la organización, con el fin de controlar las dificultades que se presenta durante la ejecución de los procesos, controlar las situaciones que causan detrimento a la organización y generar valor agregado al cliente y las demás partes interesadas. Se divide en tres grandes fases, la primera parte de la matriz DOFA realizada a partir del análisis del contexto interno y externo de la compañía, posteriormente se identifican las partes interesadas, a las cuales se les aplican diversos métodos para el levantamiento de información y	Desde la alta gerencia deben establecerse directrices de alta calidad que permitan que los procesos se desarrollen de manera oportuna, se puede hacer uso de matrices como la DOFA para identificar las falencias y posibles mejoras dentro de la organización.

Tabla 1. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			<p>mapa de procesos de la organización para finalmente elaborar la caracterización de los mismos. Por último, en la tercera fase se diseña y se diligencia una matriz para la gestión del riesgo, que incluye su identificación, valoración, el método de seguimiento y las acciones para controlarlos”</p>	<p>establecimiento de sus necesidades y expectativas, para acto seguido, establecer el alcance del sistema de gestión de calidad, las directrices estratégicas de la compañía (misión, visión, política de calidad) y los objetivos e indicadores de calidad. La gestión por procesos (segunda fase), inicia con la identificación y clasificación de los procesos de la compañía y continúa con la propuesta del mapa de procesos de la organización para finalmente elaborar la caracterización de estos. Por último, en la tercera fase se diseña y se diligencia una matriz para la gestión del riesgo, que incluye su identificación, valoración, el método de seguimiento y las acciones para controlarlos 2019 // Cali (Colombia)</p> <p>Se logró mostrar que la implementación del diseño de gestión de calidad logra mitigar todo tipo de inconvenientes que venía presentando la compañía con sus procesos y logrando darles un valor agregado a sus clientes.</p>	

Notas de Tabla: *Antecedentes acerca de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. (Elaboración propia)*

Antecedentes en inglés

Tabla 2.

Antecedentes en inglés.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
1.	Total Quality Management and Business Excellence (TOTAL QUAL MANAG BUS)	Ken Snyder & Rick Edgeman. (2018, 25 septiembre). Total Quality Management and Business Excellence (TOTAL QUAL MANAG BUS). Researchgate.net. https://www.researchgate.net/journal/Total-Quality-Management-and-Business-Excellence-1478-3363	Total Quality Management and Business Excellence is an international journal which sets out to stimulate thought and research in all aspects of total quality management and to provide a natural forum for discussion and dissemination of research results. The journal is designed to encourage interest in all matters relating to total quality management and is intended to appeal to both the academic and professional community working in this area. Total Quality Management and Business Excellence is the culture of an organization committed to customer satisfaction through continuous improvement. This culture varies both from one country to another and between different industries but has certain essential principles which can be implemented to secure greater market share, increased profits and reduced costs. The journal provides up-to-date research, consultancy work and case studies right across the whole field including quality culture, quality strategy, quality systems, tools and	La revista internacional "Total Quality Management and Business Excellence" estimula el interés y la investigación en todos los aspectos relacionados a la gestión de calidad por medio de foros, discusiones, trabajos de consultoría y publicación de resultados, manteniendo actualizada toda su información.	Estimula en todos los aspectos la gestión de calidad, abarcando aspectos tanto de la comunidad académica como profesional, lo cual enriquece la perspectiva tomada y los objetivos planteados para poder cumplirlos a cabalidad e implementarlos en el sector de servicio y manufactura.

Tabla 2. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			<p>techniques of total quality management and the implementation in both the manufacturing and service sectors. No topics relating to total quality management are excluded from consideration in order to develop business excellence.</p>		
2.	RELATIONSHIP BETWEEN ISO 9001 CERTIFICATION MATURITY AND EFQM BUSINESS EXCELLENCE MODEL RESULTS	<p>Fonseca, L. (2015, julio). RELATIONSHIP BETWEEN ISO 9001 CERTIFICATION MATURITY AND EFQM BUSINESS EXCELLENCE MODEL RESULTS. https://www.researchgate.net/. https://www.researchgate.net/publication/279526998_RELATIONSHIP_BETWEEN_ISO_9001_CERTIFICATION_MATURITY_AND_EFQM_BUSINESS_EXCELLENCE_MODEL_RESULTS</p>	<p>This exploratory research evaluates if there is a relationship between the number of years since an organization has achieved ISO 9001 certification and the highest level of recognition received by the same organization with the EFQM Business Excellence Model. Methodology/Approach: After state of the art review a detailed comparison between both models was made. Fifty-two Portuguese organizations were considered and Correlation Coefficient Spearman Rho was used to investigate the possible relationships. Findings: Conclusion is that there is indeed a moderate positive correlation between these two variables, the higher the number of years of ISO 9001 certification, the higher the results of the organization EFQM model evaluation and recognition. This supports the assumption that ISO 9001 International Standard by incorporating many of the principles present in the EFQM Business Excellence Model is consistent</p>	<p>Se pueden realizar modelos que hagan una relación medianamente positiva (dependiendo de múltiples factores) entre los años que una organización ha adquirido la certificación ISO 9001 con los resultados del modelo de evaluación y reconocimiento EFQM, lo que soporta el intento de la ISO 9001 por incorporar varios principios presentes en el modelo de excelencia de negocios EFQM, ya que son consistentes</p>	<p>Mediante revisiones detalladas del estado del arte se puede llegar a hacer relaciones entre las diferentes variables concernientes a la gestión de calidad y su evaluación, pudiendo de esta manera establecer modelos efectivos de mejora o predicción.</p>

Tabla 2. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
3.	Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System.	Ingason, H. (28 of July the 2015). Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System. https://www.researchgate.net/profile/Helgi_Ingason/publication/280312224_Best_Project_Management_Practices_in_the_Implementation_of_an_ISO_9001_Quality_Management_System/links/55b7649708ae092e965713c4.pdf	<p>with this model and can be considered as a step towards that direction. Research Limitation/implication: Due to the dynamic nature of these models that might change over time and the possible time delays between implementation and results, more in-depth studies like experimental design or a longitudinal quasi-experimental design could be used to confirm the results of this investigation. Originality/Value of paper: This research gives additional insights on conjunct studies of both models. The use of external evaluation results carried out by the 86 independent EFQM assessors minimizes the possible bias of previous studies accessing the value of ISO 9001 certification.</p> <p>The implementation of ISO 9001 quality management systems in 21 organizations was studied through semi-structured interviews with the respective quality managers. In general, the organizations seem to look at the implementation of a quality management system as a project and they employ standard project management tools, albeit to a different extent and in different ways. The commitment and direct participation of management was a key</p>	<p>y van en la misma dirección, siendo estos estudios respaldados por diseños experimentales o longitudinales semi-experimentales. Así mismo, el uso de los resultados llevados a cabo por asesores independientes de EFQM minimizó los posibles prejuicios para poder acceder a la certificación ISO 9001.</p>	<p>Por medio de los sistemas de gestión de calidad se pueden hacer listas de chequeo en las que se evalúe qué procesos se están llevando a cabo de manera satisfactoria y cuáles requieren de algún cambio. Para ello se deben planificar las tareas que se llevan a cabo dentro de la</p>

Tabla 2. Continuación.
Fuente propia.

No.	Título	Datos Bibliográficos	Resumen del Autor	Conclusiones del Lector	Aportes para el Desarrollo de la Investigación
			<p>factor for a successful implementation, as well as direct participation of the employees, and good preparation and goal setting. It can be concluded that organizations that planned for their internal cost of implementation, that is the cost of direct participation of the employees, were likely to implement their quality management systems in the time they expected—and their time of implementation was shorter than for organizations that didn't look at this internal cost.</p>		<p>organización y además de ello se deben estandarizar los mismos con el fin de que se minimicen los errores.</p>

Notas de tabla: *Antecedentes acerca de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. (Elaboración propia)*

Marco Teórico

Para Hernández la calidad ha evolucionado de la siguiente forma:

“Primera generación Control de Calidad por Inspección:

Al ver los problemas suscitados en la producción en serie, los empresarios deciden centrar la calidad en la detección de los productos defectuosos y establecer normas que debían cumplir los productos para salir a la venta. Por primera vez se introducen los departamentos de control de calidad que, a través de la inspección, examinan de cerca los productos terminados para detectar sus defectos y errores y, así, proceder a tomar las medidas necesarias para tratar de evitar que el consumidor reciba productos defectuosos. Aquí la calidad significa atacar los efectos más no la causa, a partir de un enfoque de acción correctiva, cuya responsabilidad recae en los inspectores, quienes además de auxiliarse de la inspección visual, llegan a utilizar instrumentos de medición para efectuar comparaciones con estándares preestablecidos.

Segunda generación: Aseguramiento de la calidad:

En 1931, Walter A. Shewhart de Bell Telephone Laboratories diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables de un producto, iniciando así la era del control estadístico de la calidad. Más adelante, en esa misma década, H. F. Dodge y H. G. Roming, de Bell Telephone Laboratories, crearon el área de muestreos de aceptación como sustituto de la inspección al 100% del producto obtenido. En 1942 (2°. Guerra mundial) se hizo evidente el reconocimiento al valor del control de calidad.

Al reconocer que todo proceso de producción de bienes y servicios presenta variaciones, se determina que, controlando el proceso, se puede controlar la producción.

En 1946 se fundó la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad (American Society of Quality Control, ASQC), la que, a través de publicaciones, conferencias y cursos de capacitación, promovió el uso de las técnicas estadísticas para el control de la calidad en todo tipo de productos ya fueran bienes o servicios.

George Edwards en 1946, define el control de calidad como cualquier procedimiento, estadístico o no, que ayude a que las características de un producto sean menos variables y estén más cercanas a las especificaciones de diseño. Edwards concibe también el término aseguramiento de la calidad, poniendo a la calidad como responsabilidad directa de la administración. La calidad no es accidental, sino que es resultado de la actividad de todas las partes que conforman a la empresa. Se aseguran las materias primas desde el proveedor y se pasa de controlar el producto final a controlar el proceso, determinando los puntos críticos de control, y los operadores se convierten en los responsables de la calidad de la producción.

El Dr. William Edwards Deming, quien aprendió los fundamentos de calidad de Shewhart, en 1942 es contratado para aplicar el Control Estadístico en la industria militar convirtiéndose cuatro años más tarde en socio y fundador de la ASQC. Más tarde en 1950, Deming contactó a la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), y a través de ellos empezó a impartir una serie de conferencias a ingenieros japoneses sobre métodos estadísticos y sobre la responsabilidad de la calidad de personal gerencial de alto nivel, es

así que aparecen las siete herramientas del control estadístico del proceso y el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar.

Tercera generación: El Proceso de Calidad Total:

El Dr. Joseph M. Juran visitó por primera vez Japón en 1954 y contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad que después se adoptaron en todo el mundo.

Los 80's se distinguen por un esfuerzo para alcanzar la calidad en todos los aspectos dentro de las organizaciones de negocios y servicios en los Estados Unidos, incluyendo las áreas de finanzas, ventas, personal, mantenimiento, administración, manufactura y servicios. La calidad se enfoca ya al sistema como un todo y no exclusivamente a la línea de manufactura.

En esta generación la calidad sufre un viraje al pasar de ser una herramienta de control manejada por expertos a ser la estrategia de la empresa dirigida por el grupo directivo y liderado por el Director General. En esta generación el proceso de calidad total se inicia y se termina con el cliente, donde se busca un pleno conocimiento del mismo, de sus necesidades, requisitos y deseos y del uso que le dará a los productos y servicios que le ofrece la empresa.

Se inicia el desarrollo del personal con enfoque de calidad y se instala el trabajo en equipo en sus diferentes variantes y formas, como un medio de hacer participar a los empleados en el proceso de calidad total. Se inicia el desarrollo de proveedores.

Cuarta Generación: Mejora del Proceso de Calidad total:

En esta Generación el factor humano juega un papel muy importante al iniciar un proceso continuo de reducción de costos al haber desarrollado habilidades para trabajar en equipo y para la resolución de problemas. La empresa se da cuenta que tiene que desarrollar cerebros y generar su propio conocimiento, pero de forma sistémica. Al madurar el liderazgo de los jefes el trabajo en equipo se transforma de grupos naturales de trabajo a equipos de mejora continua, dotando al personal de medios formales para implementar mejoras en su propio trabajo. Una parte del sueldo o salario de los empleados se otorga según los resultados obtenidos. La empresa trata de cambiarlos sueldos y los salarios, de significarle un costo fijo a ser un costo variable. Se inicia el desarrollo de proyectos interfuncionales que abarcan varias áreas de la empresa y se inicia el rompimiento de las barreras entre departamentos de la misma empresa. La estructura de la empresa reduce sus niveles y se invierte para dejar al cliente como el cenit de la pirámide y convertir a cada jefe en facilitador del trabajo del personal a su cargo. La brecha con el cliente se reduce cada vez más, al rediseñar los productos y servicios bajo sus especificaciones.

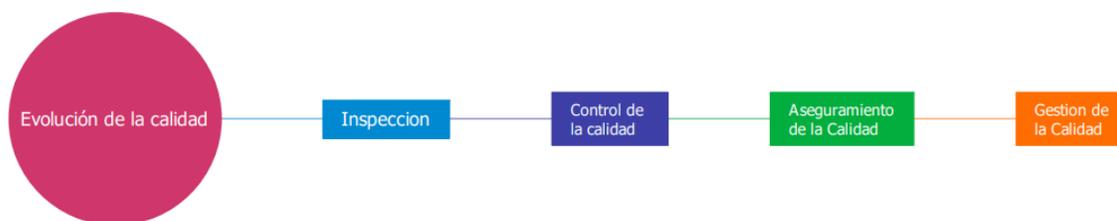
La suma de los esfuerzos del personal y la optimización del proceso reditúan en una reducción continua de costos que, junto con la reducción de la brecha traducida en ventas, reflejó en conjunto una mejora en las utilidades de la empresa.” (Hernández, 2020)

Etapas del movimiento por la calidad - Criterios considerados

- Inspección.
- Control estadístico de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Administración de la calidad.

Figura 1:

Evolución de la calidad.



Nota: Fuente propia.

Reestructuración de la organización y mejora de procesos

- (1800): Detección
- (1930): Control
- (1950): Coordinación
- (1980): Impacto estratégico
- (1955): Competir eficazmente en un mercado globalizado por los clientes, con calidad, precio y servicio.

Documentos exigidos por la NTC ISO 9001:2015

“La cláusula 7.5 detalla los requerimientos de la norma en cuanto a la “información documentada”. En esta cláusula, este tema se divide en tres partes

5.1 General: divide los documentos obligatorios requeridos por NTC ISO 9001:2015 en dos partes. Los requeridos por la norma, y los que necesita la organización.

5.2 Creación y actualización: establece que los documentos deben ser identificados, y atender un medio o formato específico, mismo que debe ser revisado y aprobado antes de su publicación.

5.3 Control de la información documentada: especifica que la información documentada debe estar disponible, de manera legible y clara.” (NTC ISO 9001:2015, Citada en Stojanovic 2017)

“Documentos requeridos por NTC ISO 9001:2015– Los grupos de documentos
La información documentada exigida en la nueva revisión de la norma NTC ISO 9001:2015, es la siguiente:

- Alcance de la Calidad: Numeral 3, determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Política de Calidad: Numeral 5.2.1, desarrollo de la política de calidad.
- Objetivos de Calidad: Numeral 6.2, objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos.

- Criterios para la evaluación y selección de proveedores: 8.4 procesos de control a los productos y servicios proporcionados externamente.

Y, aquí están los registros. (Tenga en cuenta que algunos de los documentos no serán obligatorios si la empresa no realiza los procesos pertinentes, marcados con *):

- Registros de calibración del equipo de vigilancia y medición * (cláusula 7.1.5.1)
- Registros de capacitación, habilidades, experiencia y cualificaciones (cláusula 7.2)
- Registros de revisión de los requisitos de producto / servicio (cláusula 8.2.3.2)
- Registro sobre la revisión de los productos de diseño y desarrollo * (cláusula 8.3.2)
- Registros sobre insumos de diseño y desarrollo * (cláusula 8.3.3)
- Registros de los controles de diseño y desarrollo * (cláusula 8.3.4)
- Registros de productos de diseño y desarrollo * (cláusula 8.3.5)
- Registros de cambios de diseño y desarrollo * (cláusula 8.3.6)
- Características del producto a producir y del servicio a prestar (cláusula 8.5.1)
- Registros sobre la propiedad del cliente (cláusula 8.5.3)
- Registros de control de cambios en la producción / prestación de servicios (cláusula 8.5.6)
- Registro de conformidad del producto / servicio con los criterios de aceptación (cláusula 8.6)

- Registro de productos no conformes (cláusula 8.7.2)
- Resultados de monitoreo y medición (cláusula 9.1.1)
- Programa de auditoría interna (cláusula 9.2)
- Resultados de las auditorías internas (cláusula 9.2)
- Resultados de la revisión de la gestión (cláusula 9.3)
- Resultados de las acciones correctivas (cláusula 10.1)

NTC ISO 9001:2015 define la información documentada como datos que deben ser controlados y documentados por la organización para asegurar la eficacia y eficiencia de sus procesos.” (NTC ISO 9001:2015, Citada en Stojanovic 2017)

Marco Conceptual

A continuación, se exponen los conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación sin importar su área. Se orientará la búsqueda que debe realizar el investigador, además de ello definir el lenguaje y los conceptos que se manejan en la misma.

La propuesta a la documentación de un sistema de gestión de calidad con base en la NTC ISO 9001:2015 para la Comercializadora Servicentro S.A.S ubicada en el municipio de Mosquera, Cundinamarca donde se realiza el diseño de documentación del sistema de gestión de calidad, de igual manera se realiza una descripción de los referentes teóricos frente al tema.

La gestión de calidad o SGC es una norma internacional, usada como herramienta para planificar, ejecutar y mantener a control cada una de las actividades necesarias para el cumplimiento de la misión en la prestación de los servicios en las empresas, manteniendo los altos estándares de calidad necesarios, los cuales son verificados por medio de las estadísticas de satisfacción de los usuarios, la calidad es importante ya que es el grado en el que un número de características inherentes cumple con denominados requisitos para llegar a la satisfacción total del cliente que es la persona que utiliza o contrata cada uno de los servicios ofrecidos por una entidad profesional, o adquiere algún producto de buena calidad a alguna empresa para sí mismo según su necesidad.

Cada empresa debe tener establecidos unos procesos vitales ya que son estos los que crean la razón y el ser de una organización, los que comprenden los pilares sociales, misionales y políticos de una empresa, garantizando la visión. Es su misión generar una óptima prestación del servicio, una calidad estandarizada y la satisfacción al cliente desde una forma estructural y funcional garantizando la mejora continua de la organización.

“La calidad es importante para generar la conformidad ya que su objetivo es cumplir con un denominado número de características establecidas para satisfacer al cliente, para lograr la satisfacción se toman diferentes medidas como son los procesos primarios que tienen directo contacto con el consumidor, ellos son la calidad de servicio de atención. Estos pueden ser de comercialización de productos o de una prestación de servicios, son los que generan las mayores expectativas al consumidor y la distinción sobre

las demás organizaciones, en este proceso se puede producir la ventaja competitiva.”

(Pérez, 2021)

De igual forma existen ciertas herramientas como lo son la acción correctiva, la cual es una actividad realizada para poder suprimir el origen de una inconformidad potencial o una situación gravemente indeseable y la acción preventiva que es el ejercicio para prevenir o suprimir el origen de una situación gravemente indeseable o una no conformidad potencial que es una falta a la norma y a los requisitos, siendo estos una necesidad obligatoria y directa para la gestión de calidad, la manera de eliminar una no conformidad es por medio de la corrección el cual es el método de eliminar las inconformidades detectadas corrigiendo el problema actual que se presente, mas no asegura que la no conformidad se pueda llegar a producir en el futuro.

De igual forma las empresas deben llevar una gestión de procesos que “es el conjunto de actividades relacionadas para elaborar diferentes tareas y realizar la planificación y los controles de cada uno de los procesos. Esta representa una efectiva táctica de mejora en la gestión de calidad, ya que sirve para aumentar la capacidad, rapidez y calidad a la hora de prestar el servicio de las empresas y obtener resultados eficaces, la gestión de procesos se compone por cada actividad que se realiza en la organización para la ejecución correcta del sistema de gestión de calidad, siendo el cuerpo del proceso, un conjunto de procedimientos que actúan entre sí de manera concreta y se ejecuta como sucede para transformar diferentes elementos y dar resultados efectivos a la hora de dirigir y controlar una organización.” (Gestión por procesos, 2018)

Así mismo las empresas deben permanecer en constante evolución, revisión y mejora de los procesos de gestión de calidad para garantizar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos y deben siempre tener en cuenta los resultados de cada una de las evaluaciones realizadas, además de la necesaria supervisión por parte de las directivas.

Se tiene que establecer de forma persistente la existencia de oportunidades y necesidades para la mejora continua e idónea de la misma, para cumplir con este objetivo y determinar las irregularidades, se deben realizar auditorías con el fin de inspeccionar, verificar y estudiar la contabilidad y cada proceso de la empresa, esta será realizada por parte de un auditor, quien dará el resultado de si está de acuerdo con las disposiciones establecidas y entregará el hallazgo de la auditoría que es la evidencia del resultado de la evaluación realizada a la entidad, en la cual se recopilarán todos los datos y se informarán las novedades según el criterio de la auditoría, donde se indica si está a conformidad o inconformidad con los procesos de calidad y demás procesos de la empresa. Siguiendo los hallazgos de la auditoría se generarán los requisitos solicitados por el auditor o los distintos entes de diferente naturaleza que exigen y dan indicaciones necesarias para el cumplimiento de la calidad, de los procesos analíticos y cada uno de los servicios, organizados en ellos por niveles operativos, estos requisitos serán dados en conocimiento por medio de un documento explícitamente escrito para su ejecución y entrega, no será un documento común que de igual forma recopila información de manera escrita, física, en planos, videos y de otras formas ya que no todos los documentos son registros. (Galán, 2020)

El hallazgo de auditoría será totalmente escrito y es un documento especial como lo son los registros, cada requisito adelantado se llevará a cabo dejando un registro donde se evidenciaron los resultados obtenidos en cada actividad realizada, los registros se deben mantener para suministrar las evidencias de los procedimientos realizados, ellos proporcionarán la información de las ejecuciones eficaces del sistema de gestión de calidad.

Se debe tener establecido un proceso organizado para mantener los controles en la protección, el acopio, la recuperación, identificación, el tiempo de retención y la disposición de cada uno de los registros, para lograr este cometido se llevará a cabo el proceso de gestión documental por medio del cual se puede almacenar información y mantenerla actualizada, a través de este se puede tener un control de los documentos y tener acceso fácil a los mismos, cada organización decide cuál debe ser la estructura de almacenamiento, los métodos de almacenamiento pueden ser físicos o digitales. (Corrales, 2016).

Beneficios de documentar el SGC

- Mayor transparencia en el desarrollo de las funciones de trabajo en la organización.
- Estandarización de procesos.
- Mayor confianza por parte de los clientes.
- Mayor reconocimiento en la industria.

- Reducción de errores en la producción o prestación de servicio de la organización.
- La empresa se vuelve más eficiente para proveer servicios y productos que satisfacen los requerimientos de los clientes.
- Capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Existe mayor claridad en las funciones que tiene que desarrollar cada empleado, de esta manera se establece una capacitación y se tiene claro cuál es el rol a desempeñar dentro de la organización.
- Ayuda a generar credibilidad frente al comercio internacional.
- Se crea una satisfacción del cliente con el menor costo posible, lo que traerá consigo el aumento de las ventas y reducción de costos.
- Generación de una imagen favorable de la organización hacia los consumidores, atrayendo así nuevo talento que acceda a los productos y servicios que se ofrecen.
- De este modo se puede identificar que es necesario un sistema de gestión de calidad ya que nos encontramos inmersos en un entorno en el que las empresas cada día son más competitivas y estos ayudan a la atracción de nuevos clientes y a la fidelización de estos lo que traerá consigo beneficios económicos.

¿Cómo está conformada la NTC ISO 9001:2015?

La norma NTC ISO 9001:2015 está conformada por diez capítulos, los tres primeros hacen referencia a generalidades:

- Objetivo y campo de aplicación: resultados
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones para interpretarla adecuadamente.

A partir del capítulo cuatro se encuentran los requisitos que se deben cumplir:

- Contexto de la organización, se centra en cuatro aspectos:
 - Comprender la organización y todo aquello que la fortalece a nivel interno y externo.
 - Identificar las partes interesadas con el fin de comprender cuáles son los requisitos de estas partes.
 - Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad, el alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos y los resultados a fin de lograr la satisfacción del cliente.
 - Determinar los procesos que sean necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Liderazgo: mencionan la necesidad de crear una política de calidad que sirva como base para los objetivos de calidad del sistema de gestión.

- Planificación: Establece que una organización debe planificar las acciones para abordar los riesgos y que éstos se conviertan en oportunidades, en este sentido, se trata de aumentar los efectos deseables y reducir los no deseados.
- Soporte: se especifican cinco aspectos en los cuales un sistema de gestión debe apoyarse:
 - Recursos: la organización debe determinar y planificar los recursos que usará en la operación de los procesos, por ejemplo, personal, infraestructura, ambiente laboral y conocimiento de la organización.
 - Personas: personal competente para el desarrollo de las actividades.
 - Toma de conciencia: es necesario que las personas que desempeñan cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, conozcan la política de calidad, objetivos, contribución e implicaciones que se tienen si algo no sale como se espera.
 - Comunicación: ¿a quién comunicar? ¿Cómo comunicar? ¿Qué comunicar? ¿quién comunica?
 - Información documentada: la información debe estar actualizada, controlada y preservada.
- Operación: habla de cómo se deben operar los procesos asegurándose que se cumplan los requisitos establecidos por los

clientes, para ello es necesario que exista una comunicación directa con ellos con el fin de conocer sus requisitos previos y si existe algún cambio en ellos para dejarlo reflejado. También se especifica cómo se planificará el diseño y el desarrollo de los productos y servicios teniendo en cuenta las entradas o ingredientes que se utilizarán para cada uno de los procesos, y además de ello se deben determinar las salidas para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, y documentar los posibles cambios en el diseño para asegurarse que no se afecten los requisitos de los clientes.

- Evaluación de desempeño: evaluar si los resultados de la operación coinciden con lo planificado, para ello la NTC ISO 9001:2015 requiere que la organización determine qué aspectos del sistema de gestión de calidad necesita seguimiento y medición clave es conocer la satisfacción del cliente y su percepción con los productos y servicios que se le están entregando. Otro aspecto clave es la auditoría interna la cual fomenta la validez y confianza a cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Mejora: la empresa debe identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad y planificarlas para alcanzarlas. A la

vez, cuando ocurra una no conformidad la organización debe reaccionar para solventarla. (Bur15)

¿Cómo se diseña un sistema de gestión de calidad?

Para diseñar un sistema de gestión de calidad es indispensable tener en cuenta que deben crearse:

- Políticas.
- Objetivos de calidad.
- Definir los procesos que se llevarán a cabo.
- Creación de un mapa de procesos.
- Elaborar fichas técnicas.
- Determinar los indicadores sobre los cuales se van a evaluar cada una de las actividades propuestas.
- Elaborar un paso a paso de los procedimientos que se efectúan dentro de la organización.
- Creación de instructivos y formatos, en los cuales se encontrará consignado quién es el responsable de cada actividad y cómo deberá llevarse a cabo.

Se crean procedimientos de control de registro, control de documentación, control de auditorías internas y externas en las cuales se evalúan cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben desarrollar al interior de la organización.

Diseño del SGC con base en la NTC ISO 9001:2015

Para diseñar un sistema de gestión de calidad con base en la NTC ISO 9001:2015 es necesario determinar cuáles son los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los definidos por la organización y también aquellos originados por investigaciones realizadas, estos serían los elementos básicos para el diseño.

Los requisitos están definidos usualmente en términos de características entre las cuales se tienen en cuenta:

- Físicas: relacionadas con aspectos mecánicos, eléctricos, tecnológicos, químicos o biológicos.
- Sensoriales: olfato, tacto, gusto, vista y oído.
- Comportamiento: cortesía, honestidad y veracidad.
- Tiempo: puntualidad, confiabilidad, disponibilidad.
- Ergonómicas: fisiológicas o relacionadas con la seguridad de las personas.
- Funcionales: velocidad máxima o desarrollo nutricional.

Este proceso de diseño inicia cuando se identifican las necesidades a satisfacer, determinando todos aquellos requisitos a considerar, los cuales se denominan elementos de entrada. Este proceso se lleva a cabo en cuatro etapas:

Planificación: pensar cómo se va a desarrollar el proyecto, en esta etapa deben determinarse los elementos de entrada.

Revisión: actividades que se realizan normalmente por parte de los responsables del diseño, evalúa la capacidad de cumplimiento con los requisitos planificados, permitiendo así identificar mejoras a los problemas que vayan surgiendo y proponer acciones necesarias.

Verificación: verificar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada, asegurando así que aquellas partes que se consideren críticas y relevantes para el uso del producto o prestación del servicio operan de manera óptima.

Validación: asegurar que el producto resultante satisface las necesidades y requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, es decir, probar que el producto o servicio diseñado funcione como se espera, siempre que sea factible la implementación del producto debe completarse antes de la entrega o implementación del producto o servicio. El sistema más común para la validación del producto o servicio es elaborando un prototipo en el que se ponga a prueba el producto o servicio que se realice, lo que permitirá hacer los ajustes que se requieran. La validación tiene mayor alcance que la verificación, porque no mide una variable sino prueba todo el producto o servicio.

Familia de las ISO 9000

Las normas ISO 9000 se crearon teniendo en cuenta la norma BS 5750 que fue lanzada por el Instituto de Normas de Gran Bretaña, con el fin de que la norma usará los criterios generales en los países donde se vaya a usar.

Se denomina familia ISO 9000 a la serie de normas compuestas por:

ISO 9000: en ella se encuentran descritos todos los sistemas de gestión de calidad, establece donde inician las normas y además de ello genera una serie de conceptos los cuales son usados en cada una de las normas.

ISO 9001: aquí se pueden visualizar cuáles son los requisitos que exige la norma, los pasos para cumplirlo y además de ello establece que el cliente es el pilar de la organización y por ello sus necesidades deben satisfacerse de manera óptima.

ISO 9004: se pueden encontrar las directrices para mejorar el desempeño de toda organización, indica cómo mediante las mejoras continuas se puede beneficiar al cliente externo e interno.

ISO 19011:2018: están definidas las directrices de auditoría ambiental y de calidad, proporciona información de las directrices que se deben cumplir para la consecución de los objetivos que se han definidos y estos pueden ser a nivel interno de la organización, además de ello esta norma es de gran utilidad ya que ayuda a auditar los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización.

Figura 2:

Diseño del SGC.



Nota: Fuente Propia.

Marco Legal

Resolución 2309 de 1986: “Reglamenta la denominación de residuos especiales, los objetos, elementos o sustancias que se abandonan, botan, desechan, descartan o rechazan que sean patógenos tóxicos, combustibles, inflamables, explosivos, radiactivos, volatilizables y los empaques y envases que tengan contenido, lodos, cenizas y similares”. (De Seguridad y Salud, 2020).

NTC ISO 9000: según Perry Johnson (2018) la NTC ISO 9000 es:

Una de las normas más ampliamente reconocidas en el mundo. ISO 9000 es una norma de Gestión de Calidad que contiene las directrices que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y la satisfacción del cliente. La ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del sistema de gestión de calidad.

NTC ISO 9001: 2015: o ISO 9001, dentro de esta norma se encuentran estipulados los detalles técnicos importantes con los que se debe contar para una correcta redacción de un sistema de gestión, ya que en ella están definidos cada uno de los conceptos de calidad. Esta norma está orientada a la alineación de las múltiples normas ISO de sistemas de gestión, aportando para su implementación y cumplimiento; su objetivo principal es cumplir con las necesidades de los clientes tanto comerciales como sociales.

“Según Toro (2018) esta norma tiene en cuenta diez principios de calidad, los cuales son:

- Alcance.

- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Soporte.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.” (Toro, 2021)

Esta norma ayuda a que cada organización tenga un sistema de gestión más íntegro, en el que cumpla lo establecido por las evaluaciones de desempeño, centrando su atención en la planificación y en el liderazgo.

NTC ISO 19011 según la Escuela Europea de Excelencia, 2020:

“El propósito de la norma ISO 19011:2018 es actualizar el estándar para asegurar que siga orientando de manera efectiva los cambios del mercado, la dirección de evolución de la tecnología, y que mantenga un enfoque coherente y armonizado para auditar sistemas de gestión de procesos.” (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

Diseño Metodológico

Tipo y Enfoques de Investigación

El diseño metodológico que se implementó para la comercializadora Servicentro SAS, permite identificar la manera más adecuada y eficiente de documentar un sistema de gestión de calidad esto con base en una investigación cualitativa, la cual es un estudio en donde no se logra medir resultados mediante números en su primer instante. Por el contrario, este tiene como finalidad registrar diversas características en su acercamiento hacia el objetivo de estudio. Por ejemplo, en nuestro caso, este tipo de análisis logra exponer el modelo que se pretende lograr identificar fortalezas y debilidades, organización, potencial de clientes, personal a contratar, seguridad en las tareas, tomar las decisiones correctas entre otras.

- Tipo y enfoque de investigación: mediante el método de investigación cualitativo que según Blasco y Pérez “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”.
- Variables de medición: Variable cualitativa.
- Metodología:

FASE I: en esta fase se realiza un diagnóstico a la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., para conocer el estado actual en el que se encuentra la documentación de acuerdo a lo requerido en la norma NTC ISO 9001:2015, esta evaluación permitirá determinar el plan de acción a desarrollar para el

mejoramiento de los procesos en el interior de la organización, lo que facilitará la documentación del sistema de gestión de calidad, esto con el fin de realizar una planificación que se ajuste a las actividades a desarrollar.

FASE II: en esta fase se pretende identificar los riesgos y las oportunidades para la Comercializadora Servicentro SAS, en ella se podrá identificar cómo afecta a la empresa el no tener un proceso de gestión de calidad documentado.

FASE III: en esta fase se pretende divulgar a toda la organización la importancia y necesidad de documentar el sistema de gestión de calidad, con el fin de lograr una participación activa en el desarrollo del proceso. Además de ello se elaborará la documentación del SGC basada en la norma técnica NTC ISO 9001 versión 2015.

FASE IV: finalmente se realizará un estudio del costo beneficio del proyecto, es decir, qué tan viable es documentar el sistema de gestión de calidad y cuáles serán los costos que deberán asumirse para poder hacerlo.

Tabla 3.*Fases y Actividades Metodológicas*

Etapas	Objetivo	¿Qué se debe hacer?	¿Cómo se debe hacer?	¿Cómo se puede lograr?
Etapa 1	Realizar un diagnóstico mediante una lista de chequeo basada en la ISO 9001:2015, analizando sus resultados a través de herramientas estadísticas, con el fin de conocer el estado actual de la organización frente a los requisitos de la norma.	Realizar un diagnóstico en el cual se pueda identificar cómo se encuentra la organización actualmente.	Debe verificarse si la Comercializadora Servicentro S.A.S cumple con los requerimientos que exige la norma.	Mediante un análisis de Información, Planificación y Ejecución de esta.
Etapa 2	Gestionar los riesgos y las oportunidades para la Comercializadora Servicentro SAS	Evaluación de desempeño.	Se debe identificar los riesgos más significativos a las actividades de la Comercializadora Servicentro S.A.S, Tanto en sus servicios como en sus Productos	Modelo de matriz de riesgos y oportunidades predeterminado, Matriz DOFA, Partes interesadas

Nota: Fuente propia.

Etapas	Objetivo	¿Qué se debe hacer?	¿Cómo se debe hacer?	¿Cómo se puede lograr?
Etapa 3	Elaborar la documentación del SGC basada en la norma técnica NTC ISO 9001 versión 2015.	Diseño de la documentación requerida para el SGC de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2015.	Realizar una lista de chequeo en la que se pueda identificar qué documentos tiene la Comercializadora Servicentro S.A.S. y cuáles deben desarrollarse de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. Identificar los documentos faltantes para que el sistema de gestión de calidad pueda estar completo, de este modo se debe estudiar cuál es la inversión que debe hacerse para poder conseguirlos.	Haciendo uso de la norma ISO 9001:2015
Etapa 4	Realizar un estudio costo beneficio del proyecto.	Identificación y evaluación del costo beneficio del proyecto.		Estudiando el costo beneficio.

Nota: Fuente propia

Entrega de Resultados

Presentación de la empresa

Presentación de la empresa: Comercializadora Servicentro S.A.S., identificado con No. NIT 900.364.993-5.

Figura 3:

Comercializadora Servicentro.



Nota: Fuente Propia.

Ubicación de la empresa.

Figura 4.

Ubicación Google Maps Empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.



Nota: Fuente Google Maps.

Historia de la empresa.

El 10 de junio de 2010 se fundó la comercializadora Servicentro S.A.S, En el municipio de Mosquera Cundinamarca, donde su capital inicial era \$5.000. 000.oo., Su propietario tenía todos los sueños puestos en ella, ya que estaba invirtiendo sus ahorros para la cuota inicial de su casa propia, y hoy en día él dice: que no se arrepiente de esa decisión, puesto que con la comercializadora ha podido crecer como persona, profesional y económicamente.

Inicio con solo 2 personas donde él mismo realizaba el servicio de cambio de aceite y una asistente quien llevaba la parte administrativa; hoy ya cuenta con 15 empleados distribuidos en las diferentes áreas de la comercializadora, donde su principal enfoque es el

buen servicio al cliente, ya que con este han podido obtener más clientes que los recomienden y con esto el crecimiento del comercializadora ha sido un éxito.

Por eso mismo el propietario quiere empezar a documentar adecuadamente sus procesos para poder obtener más clientes importantes, y cumplir la meta principal que es convertirse en una empresa prestigiosa a nivel nacional.

Enfoque y plan estratégico.

Misión

La Comercializadora Servicentro S.A.S. tiene como propósito fundamental, la prestación de servicios para el cambio de lubricantes, filtros y venta de artículos de lujos para todo tipo de vehículo, aplicando tecnologías modernas que permitan mejorar la productividad y la competitividad en el negocio, siempre comprometidos con altos estándares de calidad, cumplimiento y la asistencia técnica orientada a satisfacer ampliamente las necesidades de nuestros clientes.

Visión

La Comercializadora Servicentro S.A.S. se proyecta hacia el 2023 como una empresa con prestigio nacional, consolidada, posicionada y reconocida como una serviteca líder en mercado, prestadora de servicios con excelente calidad y cumplimiento.

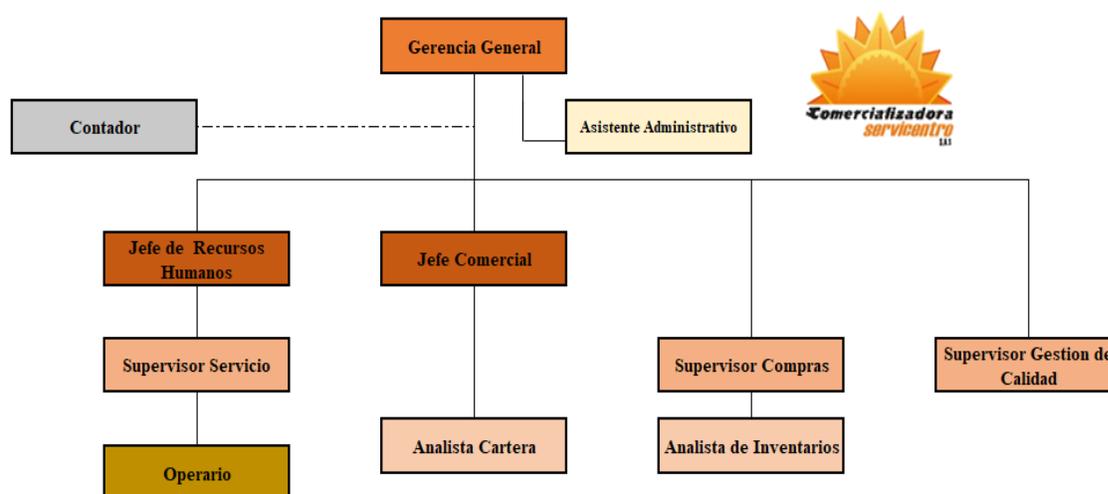
Organigrama de la empresa

A continuación, se muestra la estructura de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S, con base en la teoría de Mintzberg, la cual es una guía didáctica y práctica para

entender la correcta organización de una empresa. En nuestro caso esta es representada por la gerencia general, el cual tiene como objetivo velar por la correcta operación de la empresa. Seguido a esto, se ubican los respectivos jefes como lo son: Recursos humanos y Comercial, los cuales tienen como objetivos mover económicamente la empresa ya sea prestando el servicio y/o analizando las finanzas de la empresa. Esta se puede apreciar en la Figura 5.

Figura 5:

Organigrama por cargo.



Nota: Fuente Propia.

Diagnóstico y Análisis de Resultados

La comercializadora Servicentro S.A.S realizó la autoevaluación del sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta lo estipulado en cada capítulo y requerido en los mismos, esta evaluación se realizó haciendo uso de una lista de chequeo en la que se identificó el cumplimiento parcial, total y no cumplimiento de los requisitos de la norma.

[Ver Anexo B.](#)

Figura 6:

Gráfica porcentual por cumplimiento.

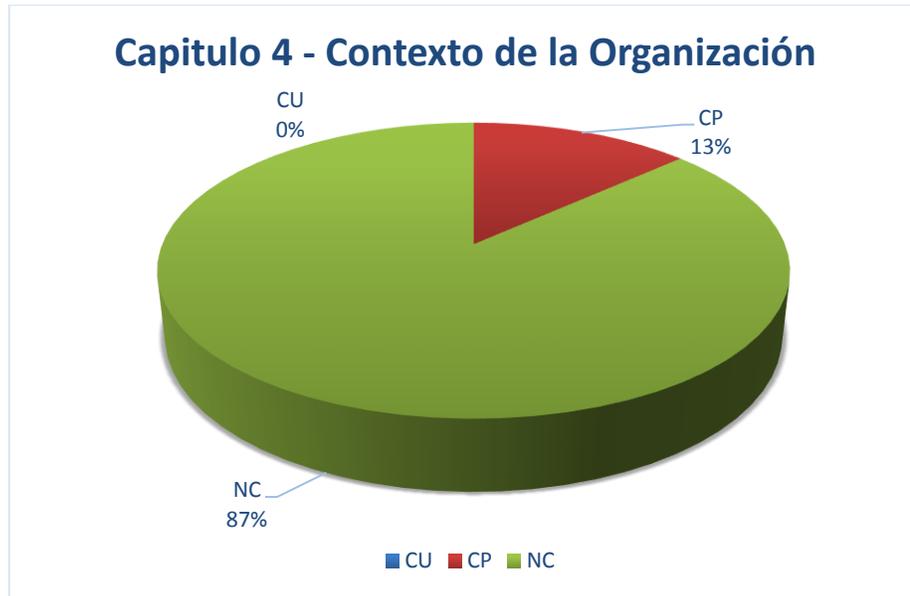


Nota: Fuente Propia.

A partir de la información presentada en la figura se evidencia que la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. no cumple en un 91% los requisitos establecidos por la norma, esto refleja la necesidad de la misma por cumplir con los requisitos de información documental de la misma. De este modo este incumplimiento se encuentra representada en la ausencia de los lineamientos establecidos en los siguientes capítulos: Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora, el 6% de cumplimiento parcial hace referencia a algunos documentos que existen en la empresa, pero estos deben ser revisados y actualizados para que puedan ser integrados en el control de información documentada.

Figura 7:

Gráfica de contexto de la organización.



Nota: Fuente Propia.

En este capítulo se encuentran aspectos referentes al conocimiento de la organización en los factores externos e internos que la dirección requiere. La empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. no cumple en un 100% con los requisitos establecidos en el numeral 4.1 de la norma NTC ISO 9001:2015 y esto se debe a que no cuenta con unas estrategias organizacionales ni un análisis del contexto apoyado en la herramienta DOFA que permita identificar con claridad las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a las que se enfrenta la empresa y cada uno de los procesos, así mismo la empresa no tiene claramente definidas las partes interesadas, necesidades y expectativas de las misma. Por otra parte, no se ha definido el alcance para el SGC como tampoco los elementos que muestran la interrelación de los procesos.

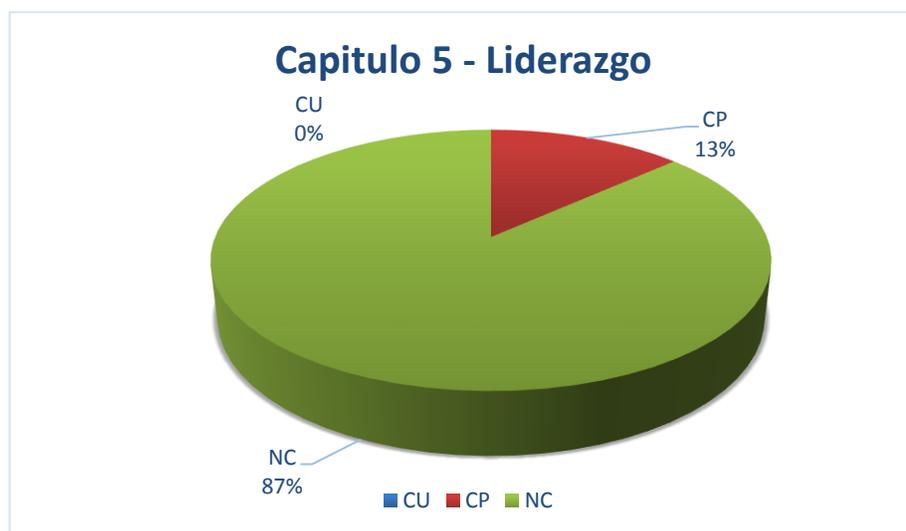
Por lo tanto, se debe trabajar en los siguientes aspectos:

- Definir el contexto (Interno y externo) – DOFA y estrategias
- Identificar las partes interesadas con sus respectivas necesidades y expectativas -Matriz de partes interesadas
- Definir el alcance del SGC
- Documentar los elementos que demuestran la interrelación de la de los procesos (Mapa de procesos- Caracterizaciones)

Resultados Capítulo 5. “Liderazgo”.

Figura 8:

Gráfica de liderazgo.



Nota: Fuente Propia.

En este capítulo se tienen en cuenta aspectos tales como deberes y compromisos que tiene la alta dirección de la empresa con el SGC, adicionalmente la definición y divulgación de la política de calidad. La Comercializadora Servicentro S.A.S. presenta un 85% de no

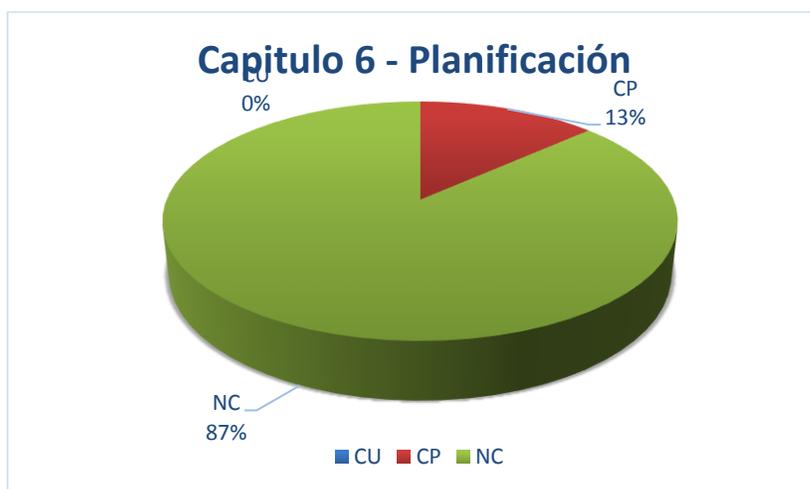
cumplimiento en lo que tiene que ver con los requisitos del capítulo 5, lo cual indica que la alta dirección, tiene un bajo porcentaje de liderazgo con el S.G.C.

Principalmente se incumple con la definición y divulgación de la política de calidad, la definición de roles, responsabilidades y autoridades en la organización las de cara al mismo sistema. El 15% restante está soportado en el cumplimiento parcial en cuanto al compromiso frente a que se se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, también porque se está pendiente de la mejora continua en las actividades que desempeñan los funcionarios, por otra parte, lo que indica una necesidad de mejora en aspectos relacionados con el servicio al cliente, diseño y divulgación de la política de calidad.

Resultados Capítulo 6. “Planificación”.

Figura 9:

Gráfica de planificación.



Nota: Fuente Propia.

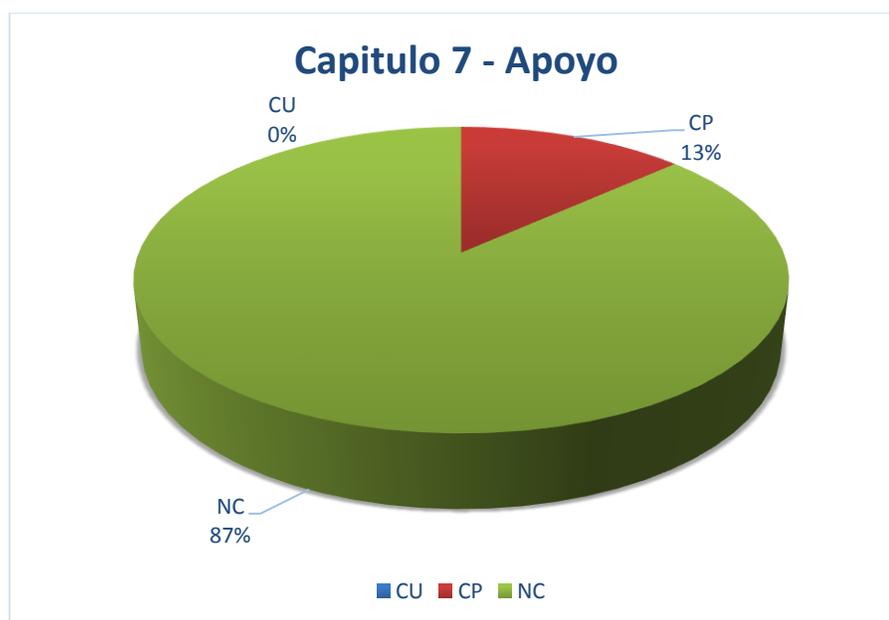
Este capítulo tiene en cuenta las acciones que se deben ejecutar para la implementación del sistema de gestión de calidad, tiene en cuenta cuáles son los requisitos que se deben cumplir, identifica los riesgos y oportunidades que tiene la organización. Aquí se definen los objetivos de calidad y se establece cómo se van a lograr.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente capítulo, se encuentra nuevamente ausencia de cumplimiento de un 87%, por lo cual se hace necesario que se planteen los objetivos que se quieren cumplir y cambios que requiere la Comercializadora Servicentro S.A.S.

Resultados Capítulo 7. "Apoyo".

Figura 10:

Gráfica Apoyo.



Nota: Fuente Propia.

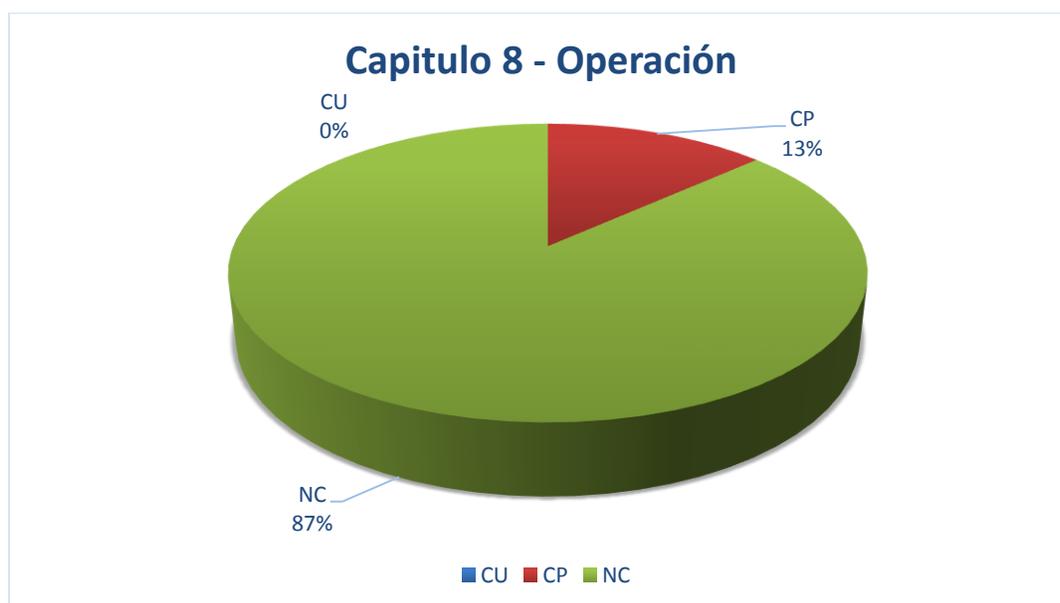
Este capítulo tiene en cuenta los recursos usados en una organización, como lo son: humano, infraestructura, ambiente, entre otros, competencias que debe cumplir la organización y el personal, comunicación interna y externa, toma de conciencia de la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en este capítulo, se identifica que la empresa tiene un nivel de no cumplimiento del 70% de los requisitos establecidos. Asimismo, tiene un cumplimiento parcial del 16% lo cual obedece a que la compañía cuenta con algunos documentos que la soportan, pero es necesario que se cumpla en un 100% el proceso de documentación.

Resultados Capítulo 8. “Operación”.

Figura 11:

Gráfica de operación.



Nota: Fuente Propia.

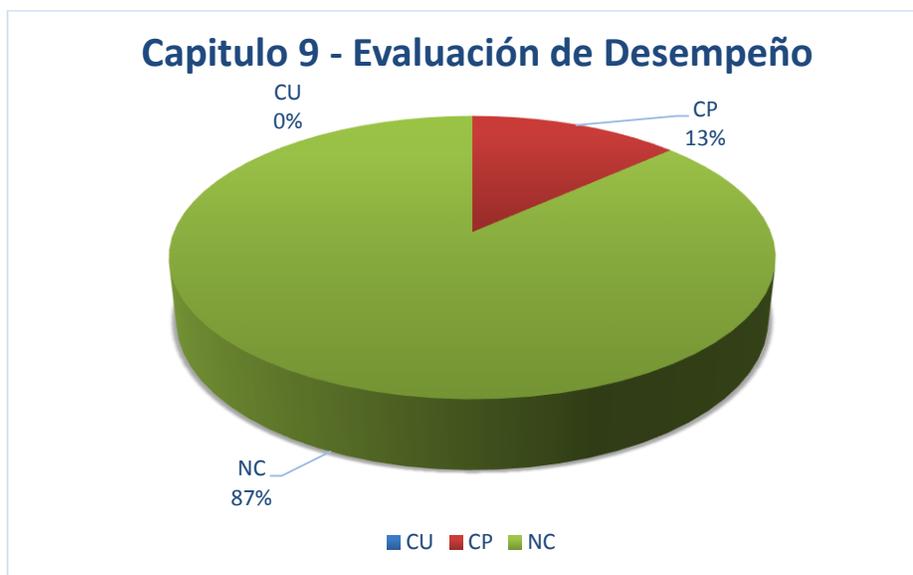
Este capítulo hace referencia a la planeación y control de las operaciones en los procesos que se realizan internamente en la empresa, tiene en cuenta la calidad de los productos entregados al cliente.

Se identifica que la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S tiene un 93% de no cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015. La organización no cuenta con un control de procesos y tiene un porcentaje muy bajo de planificación.

Resultados Capítulo 9. "Evaluación de Desempeño".

Figura 12:

Gráfica de evaluación de desempeño.



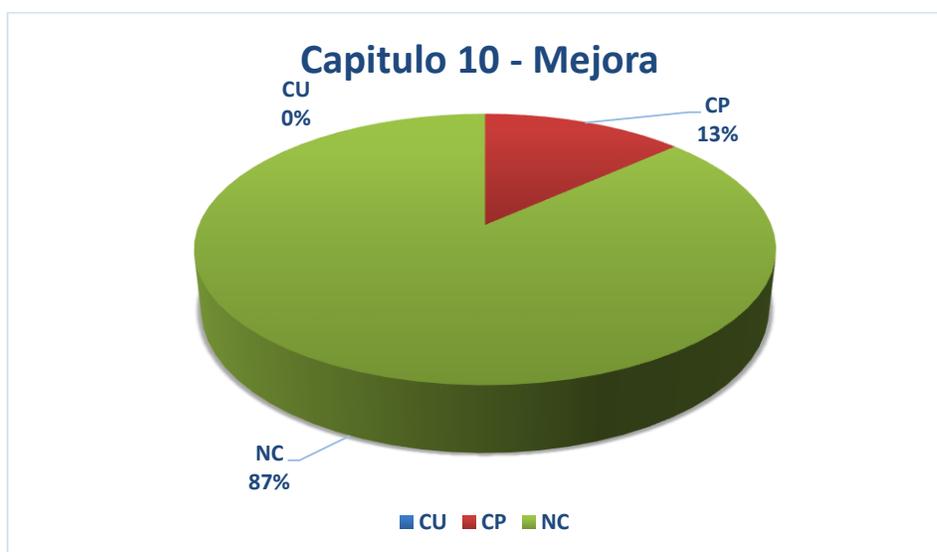
Nota: Fuente Propia.

Este capítulo está enfocado a la evaluación de desempeño del sistema de gestión de calidad, tienen en cuenta factores como: seguimiento, satisfacción de la percepción del cliente y análisis de resultados. La empresa Comercializadora Servicentro S.A.S presenta un nivel de no cumplimiento del 87% a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, y esto se ve reflejado en el seguimiento de procesos, no existe una herramienta que permita medir el nivel de satisfacción de los clientes. Por lo cual se hace necesario que la empresa cree un programa de auditorías en las cuales se evalúen estos aspectos y se establezcan planes de mejora.

Resultados Capítulo 10. “Mejora”.

Figura 13:

Gráfica de mejora.



Nota: Fuente Propia.

Este capítulo habla de la importancia de la mejora continua, aquí se busca analizar opciones de mejora para la empresa, con el fin de prevenir errores en cada uno de los

procesos. Además de ello, tiene en cuenta las no conformidades y establece acciones para corregirlas. La empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. tienen un nivel de no cumplimiento del 87% a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 ya que no cuenta con un proceso establecido que permita determinar cuáles son las no conformidades que se tiene, por lo cual no se crean acciones preventivas para las mismas.

Identificación y Valoración del Riesgos y Oportunidades (Matriz de Riesgos)

Matriz de Riesgos.

De acuerdo con lo estipulado en los numerales 4.1 Contexto de la Organización y 4.2 Análisis de las partes interesadas, de la norma NTC ISO 9001:2015, así como teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, se da inicio al desarrollo de la evaluación de los riesgos y oportunidades para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. Uno de los elementos claves para la definición de los riesgos, es la definición de Debilidades y amenazas, de igual manera para evaluar las oportunidades se tomó como base las oportunidades y fortalezas expresados en los diferentes DOFA trabajados con antelación para cada uno de los procesos. También sirvió como base para el trabajo de riesgos y oportunidades, la información obtenida a partir de la autoevaluación efectuada a la empresa para conocer el estado de cumplimiento de la empresa frente a cada uno de los requisitos expresados en la NTC ISO 9001:2015. Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades en el [Anexo C](#).

Definición del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad para la Comercializadora Servicentro S.A.S tiene como alcance la prestación de servicio en cambio de lubricantes, comercialización de repuestos y lujos para todo tipo de vehículos.

Definición y Diseño de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

El diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. se realizó teniendo en cuenta lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015, allí se identificó con claridad, los requerimientos en cuanto a la información documentada tanto de lo exigido por la norma como la de uso interno por la empresa para un adecuado funcionamiento del SGC de la empresa. La información documentada para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. se realizó, teniendo en cuenta lo estipulado en cada uno de los capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015 y se lista conforme a lo presentado en la tabla 20.

Figura 14:

Información documentada Comercializadora Servicentro S.A.S.

Documento	Código del Doc.	No. Requisito
DOFA (Ver en el contexto de la organización).	GC-MC-002	4,1
Matriz DOFA organizacional	GC-MC-003	4,1
Matriz DOFA por proceso	GC-MC-004	4,1
Partes interesadas.	GC-MC-005	4,2
Alcance del SGC	N.A	4,3
Mapa de procesos.	N.A	4,4
Caracterizaciones.	VARIOS	4,4
Política de calidad.	N.A	5,2
Procedimiento de ventas	SIG-CP-02	5,2
Matriz de responsabilidades.	GC-R-01	5,3
Procedimiento gestión de riesgos y oportunidades	SIG-CP-01	6,1
Matriz de riesgos y oportunidades	GR-F-01	6,1
Matriz de oportunidades	GR-F-02	6,1
Objetivos de calidad.	N.A	6,2
Procedimiento planificación y control al cambio	SIG-CP-03	6,3
Matriz gestión al cambio	GC-MC-001	6,3
Procedimiento recursos humanos	GRH-HP-14	7,1,2

Documento	Código del Doc.	No. Requisito
Formato entrevista de selección de personal	GH-EP-005	7,1,2
Formato de inducción y reinducción al personal	TH-F-06	7,1,2
Formato evaluación de inducción y reinducción al personal	TH-F-15	7,1,2
Formato Solicitud de permiso	TH-F-10	7,1,2
Formato de compilación doc. hojas de vida	GV-CFO-07	7,1,2
Formato entrega de puesta	GRH-RHFO-01	7,1,2
Formato de lista de asistencia	TH-F-07	7,1,4
Formato entrega de dotación y/o elementos de protección personal	TH-F-03	7,1,4
Formato de incapacidades	TH-F-11	7,1,4
Formato Registro de ausentismo	TH-F-12	7,1,4
Manuales de funciones (supervisor servicio, auxiliar administrativo, gerente, supervisor S.G.C)	VARIOS	7,2
Formato de perfiles de cargo	GRH-HFO-01	7,2
Procedimiento control de documentos y registros	DSG-P-02	7,5

Nota: Fuente Propia.

Figura 15:

Información documentada Comercializadora Servicentro S.A.S.

Documento	Código del Doc.	No. Requisito
Formato control de documentos	DSG-F-05	7,5
Formato listado de distribución de documentos	DSG-F-04	7,5
Formato de evaluación de desempeño personal	TH-F-20	7,5
Formato de autorización de devoluciones de clientes	PS-F-01	8,2
Formato de recepción de vehículo	PS-F-02	8,2
Formato orden de trabajo	PS-F-03	8,2
Procedimiento de compras	GC-AP-01	8,4
Formato orden de compra o servicio	GC-AFO-01	8,4
Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	GC-CP-13	8,4
Formato selección de proveedores de equipo y/o herramientas	RF-F-02	8,4
Formato evaluación y reevaluación de proveedores	RF-F-03	8,4
Formato registro de proveedor	RF-F-17	8,4
Procedimiento de cambio de aceite	SIG-AC-05	8,5
Formato de encuesta de satisfacción	PS-F-01	8,6

Documento	Código del Doc.	No. Requisito
Tableros indicadores	GC-TI-01	9,1
Formato de informe de auditoría	FO-AC-04	9,2
Formato listo de verificación criterios de auditoría	FO-AC-05	9,2
Programa de auditoría	FO-AC-01	9,2
Formato plan de auditoría	FO-CA-03	9,2
Formato acta de apertura y cierre de auditorías	FO-CA-02	9,2
Procedimiento no conformidades	SIG-CA-12	10,2
Procedimiento auditoría interna	SIG-CA-10	10,2
Procedimiento de quejas y reclamos	GPR-PRP-09	10,2
Formato de presentación peticiones, queja, reclamos y sugerencias	MC-F-03	10,2
Formato registro y seguimiento a la PQRS	MC-F-02	10,2
Procedimiento acciones de mejora	SIG-CP-05	10,3
Formato oportunidades de mejora	FO-CA-02	10,3
Formato plan de acción	FO-CA-04	10,3

Nota: Fuente Propia.

Contexto de la Organización

DOFA Organizacional

En la figura 4 se puede visualizar la matriz DOFA organizacional, fruto de trabajar de manera independiente el DOFA para cada uno de los siete procesos definidos para el SGC en la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

Figura 16:

DOFA General empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. Factores Internos.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-003	
	DOFA ORGANIZACIONAL		1/03/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
No cuenta con una estructura organizacional bien concreta No se maneja indicadores de seguimiento al desempeño No se cuenta con una adecuada planeacion estrategica Falta de documentacion en todos los procesos No se tiene auditorias internas No se hace seguimiento y control adecuado a los procesos No hay manejo adecuado de la escala salarial, según el perfil No existe manejo adecuado del organigrama No cuenta con politicas, ni objetivos de calidad Ausencia de pagina web- portafolio virtual Falta de informacion documentada Falta de seguimiento del control de seguridad Incumplimiento de los tiempos de entrega por los proveedores Falta de capacitaciones Falta de manual de funciones Ausencia en la evaluacion de desempeño Falta del reglamento interno Falta de manejo de personal Escasez de EPP Ausencia de pausas activas Ausencia de informacion documentada para el proceso Rotacion de personal Falta de personal Ausencia de indicadores de gestion No existe procedimiento para productos no conformes No se hace un seguimiento de acciones correctivas Ausencia de ingreso y recepcion del vehiculo Manejo inadecuado de PQR No se tiene un procedimiento para selección, evaluacion y calificacion de proveedores externos Ausencia de formato para realizar las compras a proveedores externos Ausencia de procedimiento de informacion documentada Ausencia de estandarizacion de los procesos No existe procedimientos definidos para auditoria a los procesos		Pericia para la toma de decisiones Bienestar laboral Personal competente Comunicación acertiva Facilidad en el manejo de software Crecimiento de sucursales Compromiso del personal encargado Manejo adecuado de desechos toxicos Facilidad al cambio Capacidad de aclimatizacion de los colaboradores Cumplimiento en la entrega a los clientes Comunicacion acertiva con el personal interno Crecimiento en el mercado municipal Habilidad de marketing Productos innovadores Comunicación acertiva con proveedores Puestos adecuados para el desempeño de la labor Compromiso del personal para el cambio Buena comunicacion interna Control de mantenimiento en las maquinas Manejo adecuado de inventario Equipos adecuados (Kit dosificador de aceite para barril, Kit neumático para engrase, Contenedor hermetico para recolección de aceite usado, Kit de succión de aceite) Personal con formacion academica y profesional necesaria e idonea para el cargo Cumplimiento en la entrega entrega oportuna de los servicios al cliente Comunicación acertiva con proveedores Excelente relaciones interpersonales		

Nota: Fuente propia.

Una vez construido el DOFA organizacional, se inició la definición de las estrategias organizacionales, ver figura 5, de tal manera que la Gerencia de la empresa cuente con una

herramienta que le permita tomar acciones de mejora y ejercer un mayor control sobre el desempeño de esta.

Figura 17:

DOFA Organizacional Comercializadora Servicentro S.A.S. Factores Externos. Debilidades y Fortalezas

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-003	
	DOFA ORGANIZACIONAL		01/03/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Crecimiento en las compañías catalogadas como competencias		Alianzas con diferentes proveedores		
Competencias certificadas con el sistema de gestion de calidad		Capacitacion del personal para las actualizaciones de la norma financieras		
Indices de contaminacion al medio ambiente		Alianzas con el estado		
Crisis situacion economica del pais		Mercados globalizados		
Ausencia del sistema de gestion de calidad		Cumplimiento total del SGC		
Exigencia del SGC por los clientes		Mejorar calidad el producto		
Cambios a la normatividad		Nuevos clientes		
Informalidad del mercado		Desarrollo de nuevos proveedores		
Reclamacion del productos por clientes insatisfechos		Diseñar escala salarial		
Competitividad en el mercado		Capacitacion de personal interno		
No satisfaccion de los clientes		Mejorar el proceso de compra a proveedores externos		
Desastres naturales (temblor, terremoto, inundacion)		Oferta laboral competente		
Problemática de orden publico (terrorismo, bandalismo, amenazas)		Facilidad de pago por parte del estado para el pago de impuestos		
Incremento en los precios por la situacion del mercado		Mejora en el desempeño de los procesos		
Cierres por problemática de salud (covid 19)		Mejora en la calidad del servicio		
Enfermedades laborales por la alta demanda de trabajo		Alta demanda por los servicios de lubricacion		
Escases de los productos				
Aumento de impuestos				
Alta rotacion del personal				
Variacion en los precios de los productos				
Endeudamiento no proyectado				
Incumplimiento en la meta de ventas mensuales				
Ausencia de analisis de investigacion del mercado competitivo				

Nota: Fuente propia.

Figura 18:
Estrategias DOFA General.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-002	
	MATRIZ DOFA		1/03/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
ESTRATEGIAS DO			ESTRATEGIAS FA	
DO1	Implementar normas internas laborales	FA1	Buscar, elegir y ordenar los canales de comunicación a los proveedores	
DO2	Mejorar el sistema de servicio al cliente	FA2	Establecer uniones con nuevos proveedores	
DO3	Contratar el personal necesario en cada area	FA3	Replantear los canales de comunicacion con los clientes	
DO4	Ordenar la informacion de cada area para la toma de decisiones	FA4	Sostener los precios a la clientela	
DO5	Ejecute el SGC para asi aumentar la competitividad en el mercado	FA5	Ofrecer soluciones rapidas y eficaces a la insatisfaccion de cliente	
DO6	Implementar acuerdos con los proveedores para disminuir las cuentas por pagar	FA6	Hacer seguimiento y control al mercado competitivo	
DO7	Crecimiento de la base de datos de los clientes	FA7	Conservar la comunicación acertiva	
DO8	Amplificacion de productos y servicios	FA8	Aprovechar el conocimiento de los colaboradores para potencializar el servicio de la compañía	
DO9	Realizar tabla de salarios para generar salarios justos	FA9	Mantener la pericia para la toma de decisiones	

Nota: Fuente propia.

Figura 19:
Estrategias DOFA General.

Debilidades (D)	DO	Supere las debilidades tomando ventaja de las oportunidades
Oportunidades (O)		
Fortalezas (F)	FA	Use fortalezas para evadir amenazas
Amenazas(A)		

Nota: Fuente propia.

Partes Interesadas

Dentro de lo esperado en el numeral 4.2 de la norma NTC ISO9001:2015, se deben identificar las partes interesadas, necesidades y expectativas y en conjunto con la alta gerencia de la organización se definieron como partes interesadas internas a los accionistas, empleados y como externos el estado, proveedores, clientes y la sociedad, tal como se muestra en las tablas 23 y 24

Figura 20:

Partes interesadas Internas empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-005	
		PARTES INTERESADAS INTERNAS		23/02/2021	Version 01
pag 01 de 01					
NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS		NECESIDADES	EXPECTATIVAS		
EMPLEADOS	Salarios justos y oportunidades	Cumplir con la escala salarial, según las condiciones de ley	Ofrecer salarios acordes a la experiencia, nivel académico y exigencias del cargo a desempeñar		
	Seguridad laboral	Cumplir con la seguridad social, dependiendo el nivel de riesgo que la labor requiera	Brindarle una estabilidad laboral de acuerdo con sus necesidad a los empleados con sus prestaciones de ley		
	Bienestar	Darle a cada empleado un nivel laboral estable y con condiciones dignas	Poder brindar oportunidades de crecimiento, realizar una acompañamiento cercano, dar una comunicación acertiva		
	Capacitaciones	Brindarle a cada empleado la capacitación necesaria según su labor dentro en la compañía	Realizar un cronograma de capacitaciones para que el personal nuevo tenga un contexto claro del contexto organizacional y que el personal antiguo siempre este actualizado		
	Puestos de trabajos ergonomicos	Cumplir con la norma de seguridad y salud en el trabajo para garantizar el bienestar del empleado	Garantizar puesto der trabajo según las necesidades físicas del colaborador y su funciones		
ACCIONISTA	Reconocimiento en el mercado	Buscar nuevos clientes y mejores proveedores para el buen servicio	Asegurar que la compañía obtenga ganancias y asegurando su crecimiento anual		
	Riesgos controlados	Brindarle a cada empleado la seguridad necesaria, para el bien de la compañía	Garantizar que los riesgos externos e internos esten controlados para sostener el buen manejo de la organización		
	Rentabilidad	Realizar la búsqueda de nuevos clientes para el crecimiento de la compañía	Asegurar que la compañía obtenga ganancias y asegurando su crecimiento anual		

Nota: Fuente propia.

Figura 21:

Partes Interesadas Externas empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-005	
		PARTES INTERESADAS EXTERNAS		23/02/2021	Version 01
pag 01 de 01					
NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS		NECESIDADES	EXPECTATIVAS		
CLIENTES	Precios justos	Dar precios justos y cumplir con el iva otorgado por la ley, en cada producto o servicio brindado por la compañía	Los precios seran justos y competitivos con el mercado, de igual modo garantizando rentabilidad a la compañía		
	Entregas oportunas	Cumplir con los tiempos de entrega y respuesta que la ley otorgue para cada situacion que la compañía presente	Realizar entregas rapidas y oportunas según las necesidades del cliente		
	Documentacion	Diligenciar, cumplir y otorgar toda la documentacion necesaria	Suministrar a tiempo las facturas y garantias a los clientes		
	Atencion al cliente	Dar el mejor servicio al cliente, cumpliendo los valores del respeto, amabilidad y buen servicio	Ofrecer un servicio al cliente cordial, respetuoso y oportuno según la necesidad del cliente		
	Productos de buena calidad	Cumplir con la calidad de los productos ofrecidos, garantizandole la excelencia a los clientes	La compañía debe garantizar que su producto sea de buena calidad y acorde la necesidad del cliente		
PROVEEDORES	Ordenes de compromiso	Enviar o entregar las ordenes de compra con las especificaciones necesarias del producto	Realizar las ordenes de compra en un formato claro y estandar para la compra de mercancia		
	Pagos oportunos	Cancelar las facturas a pagar en el tiempo establecido por el contrato	Realizar un cronograma de pagos para sus proveedores y creditos, respetando los pactos comerciales		
	Logistica de recepcion	Cumplir con las normas de recepcion establecidas en la orden de compra	Facilitar la recepcion de mercancia en sus instalaciones contando con un personal disponible		
SOCIEDAD	Generacion de empleo	Garantizar empleos dignos con las leyes laborales establecidas por el gobierno nacional	Ofrecer empleo municipal y nacional		
	Compromiso con el medio ambiente	Asegurar el buen uso de los productos y liquidos a desechar con las normas sanitarias requeridas por la ley	Garantizar el respeto por el medio ambiente para generar el menor impacto de contaminacion		
ESTADO	Trasparencia	Cumplir con las leyes y normas de estado	Obedecer todas leyes honestamente		
	Pago oportunos de impuestos	Pagar en las fechas establecidas los impuestos que la compañía deba cancelar según la ley	Realizar los pagos oportunos de los impuestos que la ley estipule		
	Cumplimiento con la normaltividad	Realizar el debido cumplimiento según la norma	cumplir con todos los procesos de la compañía bajo la norma		

Nota: Fuente propia.

Política del sistema de Gestión

La Comercializadora Servicentro S.A.S. es una empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con los diferentes sectores de la industria con todo tipo de vehículos para su cambio de aceite, cambio de repuestos y así asegurar que su mantenimiento predictivo no llegue a un preventivo y correctivo.

Mediante el desarrollo de actividades seguras; que no comprometan la integridad física y mental de los trabajadores y que contribuyan a la preservación del vehículo, garantizando a nuestros clientes un servicio de calidad.

La Comercializadora Servicentro S.A.S. como prioridad proveerá y promoverá un ambiente sano y seguro para sus funcionarios que trabajan para y por la empresa en los sitios de trabajo, buscando siempre el bienestar de sus trabajadores a través de implementación del sistema de gestión de calidad. De igual forma el bienestar de sus clientes; previniendo los accidentes y daños a la propiedad.

Para llegar el logro de esta política, la gerencia, se compromete a mejorar continuamente el desempeño de sus procesos mediante el suministro de todos los recursos, incluyendo los necesarios para cumplir con requisitos legales, de orden nacional, regional, local y contractual, aplicables y suscritos, así como los que pueden aportar al beneficio de los diferentes grupos de interés. Esta política será publicada y propagada a todo el personal.

Objetivos de Calidad

- Minimizar la ocurrencia de accidentes, incidentes y daños a la propiedad contribuyendo a la protección de los trabajadores, contratistas y/o visitantes dentro de las instalaciones de la empresa o sitios temporales mediante el control de los riesgos prioritarios.
- Garantizar un servicio eficiente y oportuno que permita aumentar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de requerimientos y/o necesidades.
- Mantener un talento humano competente y comprometido, así como los recursos financieros, físicos y tecnológicos para el óptimo desarrollo de nuestros procesos.
- Establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, para controlar y mitigar las posibles afectaciones que se puedan generar en Calidad y Seguridad, Salud en el Trabajo aportando al mejoramiento continuo de la operación de la empresa.

Tabla de Matriz de Riesgos y Oportunidades

Se efectuó la evaluación de riesgos y oportunidades para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S., con el fin de conocer las actividades que afectan el desempeño de la organización. Para la construcción de la matriz de riesgos se tomó como base las debilidades y amenazas definidas en la matriz DOFA, así como para la definición de las oportunidades se tomó las fortalezas y oportunidades de la misma matriz, otro

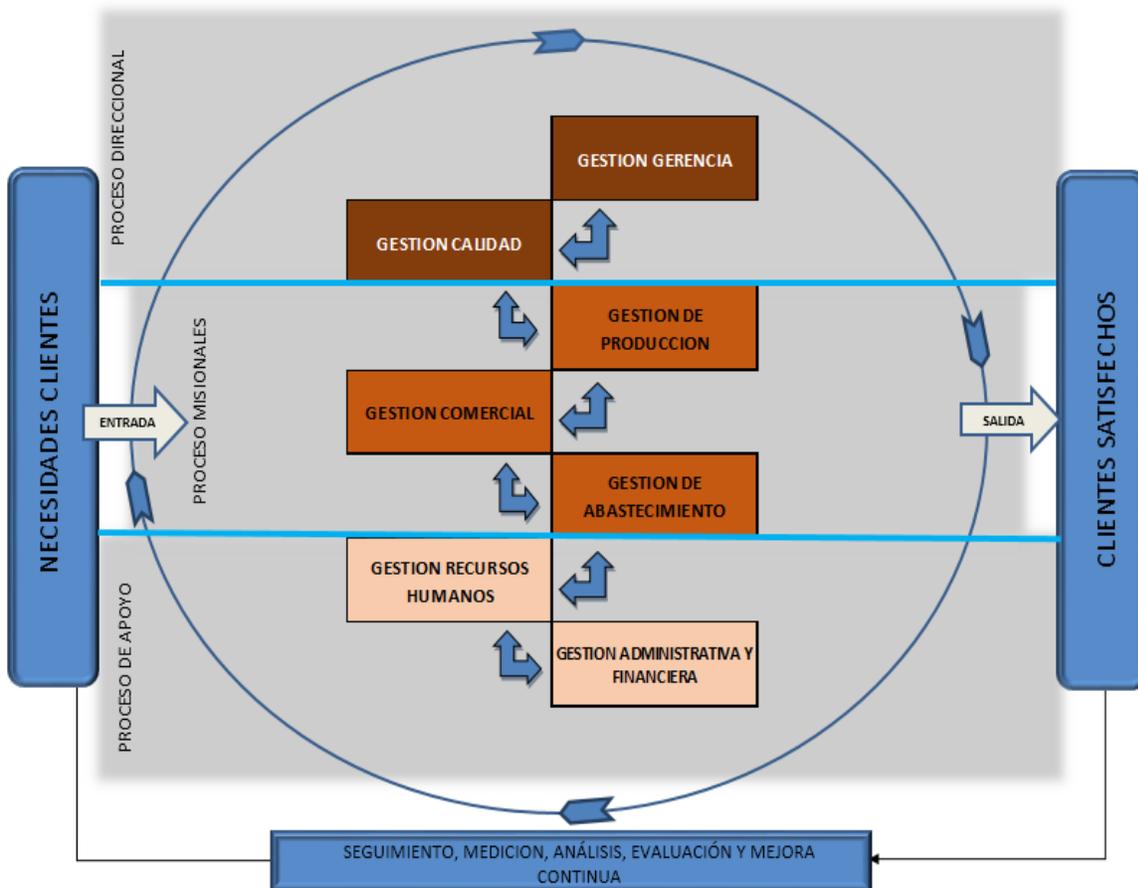
elemento tenido en cuenta fue las partes interesadas y las necesidades de estas. [\(Ver anexo](#)

[C\)](#)

Mapa de procesos

El mapa de procesos está pensado en tres principales niveles. Direccionamiento integrado por la Gestión Gerencial encargada de la planeación estratégica y la proyección de la empresa, la gestión de calidad responsable para documentar, implementar, mantener y mejorar el SGC. En el segundo nivel se encuentran los procesos misionales y estos son: Gestión de Producción y Prestación de Servicios, encargados de planificar y prestar los servicios a los diferentes clientes de la empresa conforme a las necesidades particulares de cada uno, la Gestión Comercial que se encarga de allegar y fidelizar los clientes, y el proceso de Abastecimiento responsable por el manejo de los inventarios y las compras al igual que las buenas relaciones con los proveedores. En el tercer nivel se ubican los procesos Administrativos y financieros, así como el de Recursos Humanos encargados en su orden de facilitar los recursos económicos, de infraestructura y el personal necesario para gestionar las necesidades de la empresa.

Figura 22:
 Mapa de procesos empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.



Nota: Fuente propia.

Caracterización de procesos

Las caracterizaciones de los procesos realizados en la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. se desarrollaron con el fin de identificar entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades enmarcadas en el ciclo PHVA, así como los indicadores, recursos y cargos

responsables por ciclo. Estas caracterizaciones se realizaron teniendo en cuenta las actividades ejecutadas en cada uno de los procesos, asimismo se identificaron los usuarios responsables en cada una, finalmente se tuvieron en cuenta los riesgos y oportunidades que presentan las mismas para la organización y cómo estas ayudan a mejorar su desempeño. Las caracterizaciones se podrán encontrar en el ([Anexo D](#)).

Matriz de responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

La matriz de responsabilidades se desarrolló de acuerdo con los roles y responsabilidades, siguiendo la estructura organizacional de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S, con el fin de determinar los procesos y deberes de los cargos en relación con la norma.

Figura 23:

Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-R-01				
				23/02/2021	versión:01			
			MATRIZ DE RESPONSABLES DE PROCESO					
			Pág. 1 de 1					
			CARGOS					
Actividades		Gestion Gencial	Jefe De Recursos Humanos	Jefe Comercial	Supervisor Gestion de Calidad	Supervisor Operaciones	Supervisor Compras	Asistente Administrativa
Capitulo 4. Contexto de la Organización								
4.1	Comprension de la organización y su contexto							
4.2	Comprension de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
4.3	Determinacion del alcance del Sistema de Gestion de Calidad							
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y su proceso							
Capitulo 5. Liderazgo								
5.1	Liderazgo y compromiso							
5.1.2	Enfoque al cliente							
5.2	Politica							
5.2.1	Establecimiento de la politica de calidad							
5.2.2	Comunicacion de la politica de calidad							
5.5	Roles, reponsabilidad y autoridades en la organización							

Nota: Fuente propia.

Figura 24:

Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-R-01	
			23/02/2021	versión:01
	MATRIZ DE RESPONSABLES DE PROCESO		Pág. 1 de 1	
Capitulo 6. Planificacion				
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.2	Objetivos de calidad y planificacion para lograrlos			
6.3	Planificacion de los cambios			
Capitulo 7. Apoyo				
7.1	Recursos			
7.1.2	Personas			
7.1.3	Infraestructura			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medicion			
7.1.6	Conocimientos de la organización			
7.2	Competencia			
7.3	Toma de conciencia			
7.4	Comunicación			
7.5	Informacion documentada			
7.5.2	Creacion y actualizacion			
7.5.3	Control de la informacion documentada			
Capitulo 8. Operación				
8.1	Planificacion y control operacional			
8.2	Requisitos para los productos y servicios			

Nota: Fuente propia.

Figura 25:

Matriz de Responsabilidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-R-01		
			23/02/2021	versión:01	
	MATRIZ DE RESPONSABLES DE PROCESO		Pág. 1 de 1		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
8.5	Produccion y provicion del servicio				
8.6	Liberacion de los productos y servicios				
8.7	Control de salidas no conformes				
Capitulo 9. Evaluación del desempeño					
9.1	Seguimiento, medicion, analisis y evaluacion				
9.1.2	Evaluacion del cumplimiento				
9.2	Auditoria Interna				
9.2.3	Programa de auditoria interna				
9.3	Revision por la direccion				
9.3.2	Entradas de la revision por la direccion				
9.3.3	Salidas de la revision por la direccion				
Capitulo 10. Mejora					
10.1	Mejora				
10.2	No conformidad y accion correctiva				
10.3	Mejora				

Nota: Fuente propia.

Planificación y Control de Cambios

Se desarrolló la planificación de las necesidades de cambio en SGC de la Comercializadora Servicentro S.A.S. para dar cumplimiento a los planteamientos fijados por la norma, con el fin de tener la documentación que se necesita.

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el control de cambios:

- Objeto.
- Alcance.
- Definiciones.
- Generalidades.
- Flujograma de las actividades que se deben desarrollar.

Se elaboró una matriz de control de cambios, donde se registrará la información de los cambios requeridos, con su correspondiente evaluación del riesgo y el seguimiento de las acciones. Ver Anexo E.

Diseño de Perfiles que inciden en el Sistema de Gestión de Calidad

En las actividades del capítulo 7 de la norma, la organización debe tener presente los recursos: personas, infraestructura y ambiente para el S.G.C., en relación a las personas se debe documentar las competencias necesarias del personal en las labores que afectan el desempeño y la eficacia de S.G.C.

Siguiendo lo anterior, se establecen los formatos, para la Comercializadora Servicentro S.A.S. que se encuentran en el [Anexo F](#):

- Perfil de cargos.
- Manual de funciones.
- Entrevista
- Cronograma de capacitación.

Procedimientos e instructivos de trabajo

Para dar cumplimiento a la norma, la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. debe desarrollar el proceso de definición de los procedimientos, también la documentación, con el fin de tener la evidencia que dé cumplimiento a lo requerido por los clientes en cuanto a servicio y calidad de los productos.

Teniendo en cuenta lo anterior, estos procedimientos se podrán visualizar en el Anexo G:

- Objeto.
- Alcance.
- Definiciones.
- Generalidades.
- Flujograma de las actividades.

Registros varios

De acuerdo con lo establecido en la norma se identificaron los requerimientos de información documentada, con el fin de dar cumplimiento al objeto del S.G.C. los cuales son: formatos y procedimientos y se podrán visualizar en el [Anexo H:](#)

Control de Información Documentada

Los requerimientos que la norma expresa sobre la documentación de información en el control, con el fin de garantizar la protección, la integridad o la confiabilidad de los documentos para evitar pérdida o manipulación inadecuada. (Nueva ISO 9001 2015, 2018).

En relación a lo anterior, se realizaron las actividades consideradas en norma NTC ISO 9001:2015, siendo relevantes para llevar un control adecuado de la información documentada, centrándose en los siguientes formatos:

- Listado maestro de documentos.
- Listado de distribución.

Se realizó el procedimiento del control de la información por medio de flujogramas. Estos documentos se pueden encontrar en el [Anexo I](#).

Procedimiento de Auditorías Internas

Este proceso es parte fundamental para el control y revisión de la información del sistema de gestión de calidad, para lograr lo propuesto se hace necesario que se cree un programa de auditorías internas en el cual se establezca el responsable quien estará a cargo y hará entrega de informes, así mismo, esta persona deberá analizarlos y establecer planes de mejora que ayuden a la organización. Dicho proceso se revisará periódicamente con la alta gerencia, para una ejecución exitosa de esta labor se creó el procedimiento de auditorías, el cual se encuentra en el [Anexo J](#).

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se crearon los siguientes formatos:

- Plan de auditorías.
- Programa de auditorías.
- Reporte de auditorías.
- Apertura y cierre de auditorías.
- Registro para la revisión por la dirección.

Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección debe ser programada por la Alta dirección y deben asistir a esta reunión todos los líderes de proceso, quienes son responsables de entregar toda la información requerida en el numeral 9.3.2 “Entradas para la revisión por la dirección” y la información derivada de esta revisión debe quedar consignada en el formato TH-F-08 “Acta de reunión”

Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas

Procedimiento no conformidades y acciones correctivas. Para la norma es importante dar la atención prioritaria a las no conformidades, con el objetivo de ejecutar las acciones correctivas necesarias que eviten afectar el Sistema de Gestión de Calidad de la compañía.

Por este motivo, la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. requiere que se establezcan los procedimientos necesarios para analizar e identificar las no conformidades y documentar las acciones de mejora para conseguir la eliminación de las causas de estas no conformidades.

Para cumplir este objetivo en la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. es importante implementar el formato y los procedimientos de acciones de mejora con el fin de garantizar la documentación, la información como soporte de su naturaleza y los resultados de las acciones correctivas implantadas. Los cuales se encuentran en el [Anexo K](#).

- Procedimiento de acciones mejora.
- Registros de acciones de mejora.

- Formato de acciones de mejora.

Tablero de Indicadores

Para el control y seguimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. La alta gerencia usó indicadores que medían el desempeño de este, que servirán para la administración y planificación estratégica y de esta manera se estableció el objeto del proceso, factores a evaluar, responsable de la actividad y meta deseada.

Figura 27:
Tablero de indicadores empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.						GC-TI-01															
		TABLERO DE INDICADORES						20/04/2021	versión:01														
								Pág. 1 de 1															
No.	PROCESO/ PROGRAMA DE GESTIÓN RELACIONADO	NOMBRE DEL INDICADOR DE GESTIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	2021															
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO			
1	Gerencia	Medir la rentabilidad de la empresa	Medir la rentabilidad de la compañía	(Utilidad del ejercicio en el periodo/Patrimonio)*100	Minimo 7%	Anual	Gerente																
2	Comercial	Satisfaccion de cliente	Medir la satisfaccion del cliente con el producto y servicio ofrecido por la empresa	Resultados de la calificacion	Min 80 pts	Mensual	Jefe comercial																
3		Cientes nuevos	Medir la cantidad de clientes nuevos	(No. De clientes nuevos / Clientes activos) *100	Min 70%	Mensual	Jefe comercial																
4	Administrativa	Razon corriente	Medir el nivel de liquidez de la empresa	(Total activo corriente / total pasivo)	Max 35%	Semestre	Auxiliar administrativo																
5		Nivel de endeudamiento	identificar la capacidad de endeudamiento	(Total pasivo / Total activos)*100	Min 3%	Semestre	Auxiliar administrativo																
6	Recursos Humanos	Absentismo del personal interno	Medir absentismo del personal	(Total horas ausentes por mes / Total horas laborales por mes)*100	Max 2%	Trimestral	Jefe Recursos Humanos																
7		Cumplimiento del cronograma de capacitaciones	Medir el cumplimiento del plan de capacitacion	No. de capacitaciones realizadas mes/ Total capacitaciones Programadas por mes)*100	Min 80%	Mensual	Jefe Recursos Humanos																
8		Evaluacion de desempeño	Medir los resultados de la evaluacion del desempeño	Resultados dela evaluacion del desempeño	Min 85%	Semestral	Jefe Recursos Humanos																
9	Abastecimiento	Servicio no conforme	Medir los Servicios no conformes	(Servicio no conforme del mes / Servicio adquiridas por mes)*100	Max 20%	Mensual	Analista de Inventario																
10		Evaluacion de proveedores	Evaluar los proveedores	(Puntaje evaluacion / Puntaje maximo evaluacion)*100	Min 80%	Mensual	Analista de Inventario																
11		Maquinaria en mantenimiento	Medir la eficacia del manteniemento preventivo	(Horas maquinaria suspendida/ horas trabajadas)*100	Max 1 %	Mensual	Supervisor de servicio																
12	Sistema Gestion Calidad	Eficacia del S.G.C	Mejorar el desempeño del S.G.C	(Indicadores cumplidos/ Todos los indicadores medidos)*100	Min 85%	Mensual	Supervisor Gestion Calidad																
		Eficacia de capacitaciones	Medir la eficacia de las Capacitaciones	(No. De personal que apueba la capacitacion/ Total capacitaciones realizadas)*100	Min 80%	Trimestral	Supervisor Gestion Calidad																
		Eficiencia acciones correctivas	Medir la eficiencia de las acciones correctivas	(No. Acciones correctivas realizadas/No de acciones correctivas presentadas)*100	Min 70%	Mensual	Supervisor Gestion Calidad																
13		Cumplimiento de auditorias	Medir la eficacia de las auditorias	(Auditorias no conformes / Total auditorias del periodo)*100	Max 17%	Anual	Supervisor Gestion Calidad																

Nota: Fuente Propia.

Estado Actual de la Documentación

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos al realizar el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

Figura 28:
Documentación final.



Nota: Fuente propia.

Finalmente se entregó a la empresa el 95% de la información documentada, conforme con lo establecido en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. El 5% faltante, corresponde a la documentación requerida para el numeral 8.3 que no aplica para la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. Por otra parte, deja documentado el 90% de los documentos internos de la empresa y que también son necesarios para el buen funcionamiento del SGC y de la organización.

Costo Beneficio

Para conseguir el objetivo del presente proyecto se ejecutó el análisis de un contraste del costo de beneficio en el que incurrió la Comercializadora Servicentro S.A.S al realizar la contratación de un asesor externo con el fin de implementar la documentación requerida de un Sistema de Gestión de Calidad para la misma, igualmente se analizó el costo real para efectuar el presente proyecto.

Los componentes que se tuvieron en cuenta para la ejecución de dicho análisis son los siguientes:

Objetivos detallados del proyecto.

Tiempo estimado requerido para el cumplimiento de los objetivos presentados.

Costo de la ejecución por hora.

Recursos necesarios tanto físicos como humanos.

Establecimiento de tiempo total para la finalización del proyecto: de ocho a nueve meses, incluyendo tiempos del anteproyecto.

Se procede a la evaluación de diferentes cotizaciones de distintos asesores externos, sumando los objetivos y las características anteriormente mencionadas, donde se concluye que el costo equivalente para la adecuación del proyecto se establece en la suma de \$5.800.000 M/cte., con un plazo máximo de entrega de 5 meses.

Figura 29:

Costos aproximados asesor externo proceso S.G.C. empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

ACTIVIDADES	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
Contratacion de personal externo para realizar el diagnostico y la documentacion del S.G.C para la Comercializadora Servicentro S.A.S	MESES	5	\$ 1.160.000	\$ 5.800.000

Nota: Fuente Propia.

Se relacionan a continuación los resultados de los costos directos para la ejecución del proyecto por parte de estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Antonio Nariño.

Figura 30:

Resultados Costos directos

ACTIVIDADES	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
Diagnostico	Horas	50	\$ 9.500	\$ 475.000
Gestion del Riesgo	Horas	65	\$ 9.500	\$ 617.500
Documentacion	Horas	95	\$ 9.500	\$ 902.500
Recursos humano adicional (personal de la empresa)	Horas	28	\$ 28.860	\$ 808.080
Costo fisico (Equipos de oficina, viaticos e insumos) para el desarrollo del proyecto			\$ 610.000	\$ 610.000
			TOTAL	\$ 3.413.080

Nota: Fuente Propia.

Figura 31:

Costo Total Beneficio

DESCRIPCION	TOTAL	COSTO BENEFICIO
Costo desarrollo propio	\$ 3.413.080	59%
-----	-----	
Costo contratacion externa	\$ 5.800.000	

= ----- x100

Nota: Fuente propia

Después de realizar la comparación de los costos del diseño general de la documentación del S.G.C. para la Comercializadora Servicentro S.A.S, se evidencia que se economiza un significativo 59% del valor, realizando la contratación de los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Antonio Nariño en comparación con el valor que generaría la contratación de un consultor externo.

Conclusiones

Se realizó la autoevaluación inicial al SGC de la Comercializadora Servicentro S.A.S., en términos generales, se encontró que en un 91% no se cumplen de los requisitos que establece la norma NTC ISO 9001:2015, lo que indica que la empresa debe trabajar en pro de dar inicio al mismo y para ellos se entrega la documentación derivada de éste trabajo de grado

Dando respuesta a los requerimientos citados dentro de los numerales 4.1 y 4.2 de la norma NTC ISO 9001:2015, se elaboró el estudio del contexto de la Organización (DOFA organizacional) y la identificación de las partes interesadas, necesidades y expectativas de

Se identificaron los riesgos que amenazan la empresa y las oportunidades que permitirán fortalecer el desempeño de la Comercializadora Servicentro S.A.S logrando calificar tanto los riesgos y oportunidades con el propósito particularmente de plantear mejoras para la compañía en aquellos riesgos que así lo ameritan.

Se hizo el estudio del costo beneficio para la Comercializadora Servicentro S.A.S., obteniendo como resultado un beneficio del 59% a favor de la empresa por el hecho de haber logrado documentar el SGC con una estudiante de último semestre del programa de ingeniería Industrial de la UAN y no incurrir en costos adicionales con un proveedor externo.

Recomendaciones

Se hace necesario recomendar a la Comercializadora Servicentro S.A.S. la importancia de implementar el SGC.

Es de vital importancia la transferencia de la información entregada a cada una de las áreas y el personal de la Comercializadora Servicentro S.A.S. para garantizar el compromiso y un excelente desempeño del SGC en cada uno de los miembros de esta.

La empresa Comercializadora Servicentro S.A.S. debe asumir el compromiso de darle continuidad y buen manejo al proceso de documentación realizado de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2015, ya que esto le ayudará a tener un mejor desempeño en sus procesos y será mucho más competitiva con respecto a otras organizaciones.

Lista de Referencias

- Arias, S. (2019). *Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y Distribuidora Compañía Limitada*. Obtenido de Red de repositorios latinoamericanos:
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2796240>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías y Modelos de Gestión de Calidad. *Revista Espeacios*, 9.
- Confederación Empresarial de Ourense. (2013). *¿Qué es? Conceptos relativos a la calidad*. Obtenido de CEO: <http://www.ceo.es/internacionalizacion/wp-content/uploads/sites/4/2013/08/que-es-calidad.pdf>
- Corrales, A. (Septiembre de 2016). *Implantación de un sistema de gestión de calidad según ISO 9001 en empresa de certificación de ensayos no destructivos*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid:
http://oa.upm.es/44096/1/PFC_ANDRES_CORRALES_OJEADO.pdf
- Cuba, M. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NB-ISO 9001:2015 en la planta de producción para mercado nacional de la Empresa de Alimentos IRUPANA ANDEAN ORGANIC FOOD S.A.* Obtenido de Repositorio Internacional Universidad Mayor de San Andrés:
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23117?show=full>
- Excelencia, E. E. (23 de Abril de 2020). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Publicada la nueva norma ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de

sistemas de gestión.:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/08/publicada-la-nueva-norma-iso-19011-2018-directrices-para-la-auditoria-de-sistemas-de-gestion/>

Fonseca, L. (Julio de 2015). *RELATIONSHIP BETWEEN ISO 9001 CERTIFICATION MATURITY AND EFQM BUSINESS EXCELLENCE MODEL RESULTS*. Obtenido de Research Gate: 2015

Guerrero, U. (16 de Diciembre de 2019). *Diseño de la planificación del sistema de gestión de calidad y de los procesos en la empresa Tirado Escobar Y Abogados*. Obtenido de Repositorio Institucional UAO.: <http://red.uao.edu.co/handle/10614/11740>

Hernández, J. (19 de Marzo de 2020). *Herramientas de Análisis para Mejorar la Calidad*. Obtenido de Powered by Weebly: <https://herramientas-paralamejoracalidad-ige.weebly.com/11-antecedentes-historicos-de-la-calidad.html>

Maldonado, J. (18 de Julio de 2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Obtenido de Cybertesis: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6190>

Michán, L., & Hervías, R. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios de mantenimiento. (Tesis de licenciatura)*. Obtenido del Repositorio de la Universidad Privada del Norte.: Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12364>

- Navarro, P. (2019). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO-9001 en la empresa TRANS DIARIO S.L.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/134415>
- Pérez, J. (29 de Septiembre de 2014). *ISO 19000*. Obtenido de <https://prezi.com/tpgjvch1o3al/iso-19000/>
- Perry Johnson Registrars. (2018). *PJR.MX*. Obtenido de <http://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>
- Pita, K. (2017). *Conceptos básicos de calidad - Sistema Gestión Calidad (ISO 9001), Enfoque por Procesos, Elaboración de Manuales (ISO 10013) y Directrices para Auditoría. Aula Fácil*. Obtenido de <https://www.aulafacil.com/cursos/administracion/sistema-gestion-calidad-iso-9001-enfoque-por-procesos-elaboracion-de-manuales-iso-10013-y-directrices-para-auditoria/conceptos-basicos-de-calidad-136563>
- Plasencia, F., Pompa, E. (2018). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basada en la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, para minimizar los riesgos en la institución educativa emblemática San Ramón Chontapaccha – Cajamarca*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <http://hdl.handle.net/11537/13>
- Snyder, K., & Rick, E. (25 de Septiembre de 2018). *Total Quality Management and Business Excellence*. Obtenido de Researchgate.net.: <https://www.researchgate.net/journal/Total-Quality-Management-and-Business-Excellence-1478-3363>

Stojanovic, S. (2017). *Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 9001:2015*.

Obtenido de ISO 9001 Online Consultation Academy:

<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/lista-de-documentos-obligatorios-requeridos-por-la-iso-90012015/>

Toro, R. (7 de Agosto de 2020). *¿Cómo se encuentra formada la familia ISO 9000? ISO 9001:2015?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/>

Wilson, J., & Campbell, L. (1 de Marzo de 2018). *ISO 9001:2015: the evolution and convergence of quality management and knowledge management for competitive advantage*. Obtenido de Taylor & Francis Online:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1445965>

Anexos

Anexo A.

Matrices DOFA para cada proceso que integra el SGC de la empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	MATRIZ DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA GERENCIAL				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
No cuenta con una estructura organizacional bien concreta No se maneja indicadores de seguimiento al desempeño Ausencia de seguimiento en los procesos internos No se cuenta con una adecuada planeacion estrategica Endeudamiento no proyectado Exigencia del SGC por los clientes No cuenta con politicas, ni objetivos de calidad No existe manejo adecuado del organigrama		Pericia para la toma de decisiones Bienestar laboral Personal competente Comunicación acertiva Facilidad en el manejo de software Crecimiento de sucursales		
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Competencias certificadas con el sistema de gestion de calidad Crisis situacion economica del pais Crecimiento en las compañías catalogadas como competencias Indices de contaminacion al medio ambiente Ausencia del sistema de gestion de calidad Desastres naturales (temblor, terremoto, inundacion)		Alianzas con diferentes proveedores Mercados globalizados Alianzas con el estado		

Nota: Fuente Propia.

2. Matriz DOFA

Recursos Humanos empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA RECURSOS HUMANOS				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES			FORTALEZAS	
Falta de capacitaciones No hay manejo adecuado de la escala salarial, según el perfil Falta de manual de funciones Ausencia de evaluación de desempeño Falta del reglamento interno Falta de manejo de personal Escasez de EPP Ausencias de pausas activas Ausencia de información documentada para el proceso Rotación de personal Falta de personal			Personal competente Excelente relaciones interpersonales Buena comunicación interna Puestos adecuados ergonómicamente Compromiso del personal para el cambio Excelente atención al cliente	
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS			OPORTUNIDADES	
Enfermedades laborales por la alta demanda de trabajo Alta rotación del personal			Diseñar escala salarial Capacitación de personal interno Oferta laboral competente	

Nota: Fuente propia.

3. Matriz DOFA

Administrativo Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA ADMINISTRATIVA				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES			FORTALEZAS	
Falta de personal Ausencia de indicadores de gestion Falta de informacion documentada			Bienestar laboral Personal competente Comunicación acertiva	
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS			OPORTUNIDADES	
Crisis covid 19 Crecimiento de deudas Aumento de impuestos			Facilidad de pago por parte del estado para el pago de impuestos Capacitacion del personal para las actualizaciones de la norma financieras	

Nota: Fuente propia.

4. Matriz DOFA

Sistema de Gestión de Calidad empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
Falta de documentacion en todos los procesos No se tiene auditorias internas No se hace seguimiento y control adecuado a los procesos No existe procedimientos definidos para auditoria a los procesos No se hace seguimiento de acciones correctivas No existe procedimiento para productos no conformes Ausencia de controles de calidad		Compromiso del personal encargado Manejo adecuado de desechos toxicos Personal competente Facilidad al cambio Personal con formacion academica y profesional necesaria e idonea para el cargo		
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Ausencia del sistema de gestion de calidad Problemática con el medio ambiente Cambios a la normatividad Desastres naturales (temblor, terremoto, inundacion)		Certificacion de Servicio Certificacion del SGC Mejora en el desempeño de los procesos		

Nota: Fuente propia.

5. Matriz DOFA Comercial empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
MATRIZ DOFA COMERCIAL				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
Incumplimiento en la meta de ventas mensuales Ausencia de pagina web- portafolio virtual Ausencia de analisis de investigacion del mercado competitivo Falta de informacion documentada Manejo inadecuado de PQR Ausencia de ingreso y recepcion del vehiculo		Cumplimiento en la entrega entrega oportuna de los servicios al cliente Personal competente Comunicacion acertiva con el personal interno Crecimiento en el mercado municipal Pericia para la toma de decisiones Habilidad de marketing		
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Informalidad del mercado Reclamacion del productos por clientes insatisfechos No satisfaccion de los clientes Competitividad en el mercado Desastres naturales (temblor, terremoto, inundacion)		Mejora en la calidad del servicio Nuevos clientes		

Nota: Fuente propia.

6. Matriz DOFA

Servicio empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA SERVICIO				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
Ausencia de procedimiento de informacion documentada Falta de capacitaciones al personal Falta de personal Ausencia de estandarizacion de los procesos		Control de mantenimiento en las maquinas Cumplimiento en la entrega a los clientes Compromiso del personal encargado Excelente atencion al cliente Equipos adecuados (Kit dosificador de aceite para barril, Kit neumático para engrase, Contenedor hermetico para		
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Insatisfaccion de los clientes Variacion en los precios de los productos Incremento de precios Escases de los productos Problemática de orden publico (terrorismo, bandalismo, amenaz		Capacitacion de personal interno Nuevos clientes Mejorar calidad el producto Alta demanda por los servicios de lubricacion		

Nota: Fuente propia.

7: Matriz DOFA

Abastecimiento empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-MC-004	
	DOFA POR PROCESO		23/02/2021	Version 01
			pag 01 de 01	
MATRIZ DOFA ABASTECIMIENTO				
FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
Falta de informacion documentada Falta de seguimiento del control de seguridad Incumplimiento de los tiempos de entrega por los proveedores externos No se tiene un procedimiento para selección, evaluacion y calificacion de proveedores externos Ausencia de formato para realizar las compras a proveedores externos		Pericia para la toma de decisiones Personal competente Productos innovadores Comunicación acertiva con proveedores		
FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		OPORTUNIDADES		
Cierres por problemática de salud (covid 19) Problemática de orden publico (terrorismo, bandalismo, amenazas) Incremento en los precios por la situacion del mercado		Desarrollo de nuevos proveedores Mejorar el proceso de compra a proveedores externos		

Nota: Fuente propia

Anexo B

Autoevaluación S.G.C. Comercializadora Servicentro S.A.S.

N° del Capítulo	Nombre del Capítulo	PH VA	Numeral del Detalle	Descripción	CU 100%	CP 50%	NC 0%
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	V	4,1	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,2	La Organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,2	La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	V	4,2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,3	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los productos y servicios de la organización.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,3	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables dentro del alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,3	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,4	c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos			X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	P	4,4	d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			X

Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,4	e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,4	f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	A	4,4	g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	A	4,4	h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,4	La organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	X
Capítulo 4	Contexto de la Organización	H	4,4	b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	h) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	i) promoviendo la mejora	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,1	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,2	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,2	a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5,2	b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	X

Capítulo 5	Liderazgo	H	5.2	c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.2	d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.2	La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.2	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.2	c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	c) Informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización	X
Capítulo 5	Liderazgo	H	5.3	e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	b) Aumentar los efectos deseables	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	c) prevenir o reducir efectos no deseados	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	d) lograr la mejora	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades b) la manera de:	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4)	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	2. Evaluar la eficacia de estas acciones	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.1	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	Los objetivos de la calidad deben: a) ser coherentes con la política de la calidad	X

Capítulo 6	Planificación	P	6.2	b) ser medibles	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	c) tener en cuenta los requisitos aplicables	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	e) ser objeto de seguimiento	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	f) comunicarse	X
Capítulo 6	Planificación	A	6.2	g) actualizarse, según corresponda	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: a) qué se va a hacer	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	b) qué recursos se requerirán	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	c) quién será responsable	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	d) cuándo se finalizará	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.2	e) cómo se evaluarán los resultados	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.3	La organización debe considerar: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.3	b) la integridad del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.3	c) la disponibilidad de recursos	X
Capítulo 6	Planificación	P	6.3	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	X
capitulo 7	Apoyo	H	7.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	X
capitulo 7	Apoyo	P	7.1	La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	X
capitulo 7	Apoyo	P	7.1	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos	X
capitulo 7	Apoyo	H	7.1.2	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	X

capítulo 7	Apoyo	H	7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.1.5	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.1.5	b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	b) identificarse para determinar su estado	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.5	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.1.6	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.6	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.1.6	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.2	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.2	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas	X
capítulo 7	Apoyo	A	7.2	c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.2	d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.3	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de: a) la política de la calidad	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.3	b) los objetivos de la calidad pertinentes	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.3	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.3	d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar	X

capítulo 7	Apoyo	H	7.4	b) cuándo comunicar	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.4	c) a quién comunicar	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.4	d) cómo comunicar	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.4	e) quién comunica	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.5	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.5	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional	X
capítulo 7	Apoyo	P	7.5	b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	a) distribución, acceso, recuperación y uso	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	d) conservación y disposición	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.	X
capítulo 7	Apoyo	H	7.5	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	b) el establecimiento de criterios para:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	1) los procesos;	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	2) la aceptación de los productos y servicios;	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;	X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	X

Capítulo 8	Operación	H	8.1	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización		X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		X
Capítulo 8	Operación	H	8.1	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4)		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	d) manipular o controlar la propiedad del cliente		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente		X
Capítulo 8	Operación	P	8.2	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización		X
Capítulo 8	Operación	P	8.2	b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:	X	
Capítulo 8	Operación	P	8.2	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido	X	
Capítulo 8	Operación	P	8.2	c) los requisitos especificados por la organización		X
Capítulo 8	Operación	P	8.2	d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	X	
Capítulo 8	Operación	P	8.2	e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X
Capítulo 8	Operación	V	8.2	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		X
Capítulo 8	Operación	H	8.2	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados		X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:		X

Capítulo 8	Operación	H	8.3	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	X
Capítulo 8	Operación	P	8.3	La organización debe considerar: a) los requisitos funcionales y de desempeño	X
Capítulo 8	Operación	P	8.3	b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	X
Capítulo 8	Operación	P	8.3	c) los requisitos legales y reglamentarios	X
Capítulo 8	Operación	P	8.3	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar	X
Capítulo 8	Operación	P	8.3	e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	X
Capítulo 8	Operación	A	8.3	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	X

Capítulo 8	Operación	H	8.3	f) se conserva la información documentada de estas actividades (revisión, verificación y validación)	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de las entradas	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea	X
Capítulo 8	Operación	V	8.3	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	La organización debe conservar la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	b) los resultados de las revisiones	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	c) la autorización de los cambios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.3	d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización	X
Capítulo 8	Operación	P	8.4	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización	X
Capítulo 8	Operación	P	8.4	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	X
Capítulo 8	Operación	P	8.4	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe conservar la información documentada de estas actividades (evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores) y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes	X
Capítulo 8	Operación	P	8.4	c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y	X

Capítulo 8	Operación	P	8.4	2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	b) la aprobación de:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	d) las interacciones del proveedor externo con la organización	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	X
Capítulo 8	Operación	H	8.4	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable:	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	a) la disponibilidad de información documentada que defina:	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	X
Capítulo 8	Operación	V	8.5	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	X
Capítulo 8	Operación	V	8.5	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas	X
Capítulo 8	Operación	A	8.5	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.	X

Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	a) los requisitos legales y reglamentarios	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	d) los requisitos del cliente	X
Capítulo 8	Operación	P	8.5	e) la retroalimentación del cliente	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los	X
Capítulo 8	Operación	H	8.5	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.6	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.6	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	X
Capítulo 8	Operación	P	8.6	La información documentada debe incluir:	X
				a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	
				b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	
Capítulo 8	Operación	V	8.7	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	X
Capítulo 8	Operación	H	8.7	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	X
Capítulo 8	Operación	A	8.7	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	X
				a) corrección	
				b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios	
				c) informar al cliente	
				d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	
Capítulo 8	Operación	V	8.7	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	X
Capítulo 8	Operación	H	8.7	La organización debe conservar la información documentada que:	X
Capítulo 8	Operación	H	8.7	a) describa la no conformidad;	X
Capítulo 8	Operación	H	8.7	b) describa las acciones tomadas	X
Capítulo 8	Operación	H	8.7	c) describa todas las concesiones obtenidas	X

Capítulo 8	Operación	H	8.7	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.1	La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.1	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.1	c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.1	d) cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.1	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	A	9.1	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.1	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.1	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	b) el grado de satisfacción del cliente;	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	f) el desempeño de los proveedores externos	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.1	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	2) los requisitos de esta Norma Internacional	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: b) se implementa y se mantiene eficazmente.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.2	b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;	X

Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.2	f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	V	9.3	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	4) las no conformidades y acciones correctivas	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	5) los resultados de seguimiento y medición	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	6) los resultados de las auditorías	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	7) el desempeño de los proveedores externos	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	d) la adecuación de los recursos	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	f) las oportunidades de mejora	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	P	9.3	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	A	9.3	a) las oportunidades de mejora	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	A	9.3	b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	A	9.3	c) las necesidades de recursos.	X
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	H	9.3	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	X

Capítulo 10	Mejora	A	10.1	Estas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.1	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.1	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: c) implementar cualquier acción necesaria;	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.2	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X
Capítulo 10	Mejora	H	10.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	X
Capítulo 10	Mejora	H	10.2	b) los resultados de cualquier acción correctiva	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X
Capítulo 10	Mejora	A	10.3	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	X

Notas de tabla: Autoevaluación S.G.C. empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.
(Elaboración propia)

Tabla 18:

Resultado diagnóstico empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

**Nota:** Fuente propia.

Anexo C

Matriz de Riesgos y Oportunidades empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.					
		MATRIZ DE RIESGOS (Nivel de clasificación: Para uso interno)					
MATRIZ DE IDENTIFICACION, EVALUACION Y CALIFICACION DE RIESGOS							
PROCESO	CONTEXTO E IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						
	(1) CÓDIGO	(2) RIESGO Y/O OPORTUNIDAD	(3) CAUSAS	(4) CONSECUENCIA	(5) CLASIFICACIÓN	(6) CONTEXTO	(7) FUENTE
GERENCIA	R1	Cierre de la empresa	Crisis situación economica	Cierre de la compañía	Social	Externo	Proceso Gerencia
			Endeudamiento no proyectado	Incapacidad para el pago	Otro	Interno	Proceso Administrativa
			Poca competitividad	Bajo desempeño de la empresa en el mercado	Otro	Externo	Proceso Servicio
			Ingresos insuficientes	Falta de recursos físicos y financieros	Otro	Interno	Proceso Administrativa
RECURSOS HUMANOS	R2	Clima laboral inadecuado	Falta de claridad en la definición de roles y responsabilidades Acoso laboral	Desempeño deficiente Conflictos a nivel organizacional	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Servicio
	R3	Alta rotacion de personal	Ausencia de estandarizacion de lo sueldos deacuerdo a las responsabilidades y perfiles profesionales	No contar con el personal suficiente	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Servicio
	R4	Ausencia de capacionaciones	Falta de personal idoneo para la realizacion de las capacitaciones y cronograma de capacitaciones	Personal con poco conocimiento de la norma para la realizacion del proceso adecuado en su gestion laboral	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Servicio
ADMINISTRATIVA	R5	Ausencia de indicadores de seguimiento	Falta de plan estrategico	Incumplimieno con las necesidades productivas generando clientes insatisfechos	Otro	Interno	Proceso Servicio
	R6	No presentacion de estados financieros oportunamente	Falta de experiencia y conocimiento en contabilidad	Falta de información	Interacción entre procesos	Externo	Proceso Administrativa
	R7	Ausencia de personal	Alto volumen de tareas laborales	Nivel excesivo de estrés laboral	Otro	Interno	Proceso R.H
CALIDAD	R8	Ausencia de la documentacion e implementacion del S.G.C	Falta de auditorias	No se tiene un cronograma de capacitaciones para el personal	Social	Interno	Proceso Calidad
			Falta de documentacion del S.G.C en todos los procesos	Falta de socializacion al personal en el proceso de implementacion del S.C.G	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Calidad
	R9	Ausencia de controles de calidad	Fallas en el sistema contable	No se realiza seguimiento y control de los procesos internos	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Calidad
			No existe procedimiento para productos no conformes	Generacion de servicio no conforme y clientes insatisfechos	Social	Interno	Proceso Servicio
COMERCIAL	R10	Quejas y reclamos de los clientes insatisfechos	Falta de documentacion (ingreso y recepcion del vehiculo)	Reprocesos internos para entregar los documentos necesarios	Social	Externo	Proceso Servicio
	R11	Pérdida de clientes	Ausencia de stock de seguridad	Retraso en el proceso de servicio por falta de producto	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Servicio
			Incumplimiento en las entregas por parte de los proveedores	Pérdida de clientes nuevos	Interacción entre procesos	Interno	Proceso Servicio
			Ausencia de pagina web- portafolio virtual		Tecnologico	Externo	Proceso Comercial
			Ausencia de analisis de investigacion del mercado competitivo		Otro	Externo	Proceso Comercial
SERVICIO	R12	Productos inconformes	Ausencia del control de calidad durante el proceso de servicio	Cientes insatisfechos	Social	Externo	Proceso Calidad
	R13	Ausencia de personal	Alto volumen de tareas laborales	Enfermedades laborales	Interacción entre procesos	Interno	Proceso R.H

COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.								23/02/2021		versión:01		
MATRIZ DE RIESGOS (Nivel de clasificación: Para uso interno)								Pág. 1 de 1				
MATRIZ DE IDENTIFICACION, EVALUACION Y CALIFICACION DE RIESGOS												
ANÁLISIS INCIDENCIA DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEL RIESGO				TRATAMIENTO DEL RIESGO				
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO										
(8) VALOR	(9) INCIDENCIA	(10) VALOR	(11) INCIDENCIA	(12) VALOR IMPACTO	(13) INCIDENCIA	(14) VALOR PONDERACIÓN	(15) PRODUCTO	(16) EL RIESGO REQUIERE CONTROL?	(17) TIPO DE CONTROL	(18) DOCUMENTADO ?	(19) UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	(21) RESPONSABLE
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Gerencia
10	MEDIA	2	MODERADO	20	RIESGO MEDIO	15	300	Si	Preventivo	NO	N/A	Gerencia
5	BAJA	1	LEVE	5	RIESGO BAJO	5	25	No	Preventivo	NO	N/A	Gerencia
5	BAJA	2	MODERADO	10	RIESGO BAJO MEDIO	10	100	Si	Preventivo	NO	N/A	Gerencia
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				14	RIESGO BAJO MEDIO	30	425					
5	BAJA	1	LEVE	5	RIESGO BAJO	5	25	No	Preventivo	NO	N/A	Jefe de Recursos Humanos
10	MEDIA	1	LEVE	10	RIESGO BAJO MEDIO	10	100	Si	Correctivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
10	MEDIA	2	MODERADO	20	RIESGO MEDIO	15	300	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				14	RIESGO BAJO MEDIO	30	425					
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
10	MEDIA	2	MODERADO	20	RIESGO MEDIO	15	300	Si	Preventivo	NO	N/A	Contador
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Jefe de Recursos Humanos
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				28	RIESGO MEDIO ALTO	75	2100					
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Correctivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
5	BAJA	2	MODERADO	10	RIESGO BAJO MEDIO	10	100	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Correctivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	RIESGO ALTO	40	2400	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Servicio
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				39	RIESGO ALTO	110	4300					
10	MEDIA	2	MODERADO	20	RIESGO MEDIO	15	300	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Servicio
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Servicio
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Servicio
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Correctivo	NO	N/A	Jefe Comercial
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Correctivo	NO	N/A	Jefe Comercial
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				29	RIESGO MEDIO ALTO	135	3900	Si				
10	MEDIA	2	MODERADO	20	RIESGO MEDIO	15	300	Si	Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	RIESGO MEDIO ALTO	30	900	Si	Preventivo	NO	N/A	Jefe de Recursos Humanos
VALOR PONDERADO PARA EL RIESGO				27	RIESGO MEDIO ALTO	45	1200	Si				

 COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.						
MATRIZ DE OPORTUNIDADES						
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE OPORTUNIDADES						
PROCESO	CONTEXTO E IDENTIFICACIÓN DEL OPORTUNIDAD					
	(1) CÓDIGO	(2) OPORTUNIDAD Y/O OPORTUNIDAD	(3) CAUSAS	(4) CLASIFICACIÓN	(5) CONTEXTO	(6) FUENTE
GERENCIA	OP1	Alianzas con diferentes proveedores	Nuevos proveedores	Social	Interno	Proceso Comercial
	OP2	Mercados globalizados	Crecimiento del mercado	Otro	Externo	Todos los procesos
RECURSOS HUMANOS	OP3	Diseñar escala salarial	Mejoramiento del clima laboral	Del Personal	Interno	Todos los procesos
	OP4	Capacitacion de personal interno	Personal competente	Del Personal	Interno	Todos los procesos
ADMINISTRATIVO	OP5	Facilidad de pago por parte del estado para el pago de impuestos	Seguimiento de los procesos	Del Personal	Interno	Todos los procesos
	OP6	Capacitacion del personal para las actualizaciones de la norma financieras	Crecimiento de mercado tecnologico	Del Personal	Interno	Todos los procesos
GESTION CALIDAD	OP7	Certificacion del SGC	Seguimiento de los procesos	Comunicación Interna	Interno	Todos los procesos
	OP8	Mejora en el desempeño de los procesos	Clientes satisfechos	Comunicación Interna	Interno	Todos los procesos
COMERCIAL	OP9	Mejora en la calidad del servicio	Clientes satisfechos	Comunicación Interna	Interno	Todos los procesos
	OP10	Nuevos clientes	Crecimiento de la compañía	Comunicación Interna	Externo	Proceso Comercial
SERVICIO	OP11	Alta demanda por los servicios de lubricacion	Crecimiento de la competencia	Otro	Interno	Proceso Comercial
	OP12	Mejorar calidad el servicio	Calidad de los servicio	Otro	Interno	Proceso Comercial
ABASTECIMIENTO	OP13	Desarrollo de nuevos proveedores	Alta calidad ofertada por proveedores	Social	Externo	Proceso Comercial
	OP14	Mejorar el proceso de compra a proveedores externos	Organizar el proceso de compra	Social	Externo	Proceso Comercial

COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.								24/03/2021		versión:01			
MATRIZ DE OPORTUNIDADES								Pág. 1 de 1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE OPORTUNIDADES													
ANÁLISIS INCIDENCIA DEL OPORTUNIDAD				CALIFICACIÓN DEL OPORTUNIDAD				TRATAMIENTO DEL OPORTUNIDAD					
PROBABILIDAD DE		IMPACTO		(11) VALOR IMPACTO	(12) INCIDENCIA	(13) VALOR PONDERACIÓN	(14) PRODUCTO	(15) EL OPORTUNIDAD REQUIERE CONTROL?	(16) MEDIDA DE CONTROL	(17) TIPO DE CONTROL	(18) DOCUMENTADO?	(19) UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	(21) RESPONSABLE
(7) VALOR	(8) INCIDENCIA	(9) VALOR	(10) INCIDENCIA										
10	MEDIA	3	ALTAMENTE POSITIVO	30	OPORTUNIDAD MEDIA ALTA	30	900	Si		Preventivo	NO	N/A	Supervisor Compras
20	ALTA	3	ALTAMENTE POSITIVO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Correctivo	NO	N/A	Jefe Comercial
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				47	OPORTUNIDAD ALTA	70	3300	Si					
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Correctivo	NO	N/A	Jefe de Recursos Humanos
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	OPORTUNIDAD MEDIA ALTA	30	900	Si		Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				47	OPORTUNIDAD ALTA	70	3300	Si					
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Preventivo	NO	N/A	Contador
10	MEDIA	2	MODERADO	20	OPORTUNIDAD MEDIA	15	300	Si		Preventivo	NO	N/A	Gerencia
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				49	OPORTUNIDAD ALTA	55	2700	Si					
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Correctivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Preventivo	NO	N/A	Gerencia General
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				60	OPORTUNIDAD ALTA	80	4800	Si					
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		Preventivo	NO	N/A	Supervisor Gestion de Calidad
20	ALTA	3	CRÍTICO	60	OPORTUNIDAD ALTA	40	2400	Si		N.A	NO	N/A	Supervisor Compras
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				60	OPORTUNIDAD ALTA	80	4800	Si					
10	MEDIA	2	MODERADO	20	OPORTUNIDAD MEDIA	15	300	Si		Preventivo	NO	N/A	Jefe Contabilidad
10	MEDIA	3	CRÍTICO	30	OPORTUNIDAD MEDIA ALTA	30	900	Si		Preventivo	NO	N/A	Jefe Contabilidad
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				27	OPORTUNIDAD MEDIA ALTA	45	1200	Si					
10	MEDIA	2	MODERADO	20	OPORTUNIDAD MEDIA	15	300	Si		N.A	NO	N/A	Jefe Contabilidad
10	MEDIA	2	MODERADO	20	OPORTUNIDAD MEDIA	15	300	Si		N.A	NO	N/A	Jefe Contabilidad
VALOR PONDERADO PARA EL OPORTUNIDAD				20	OPORTUNIDAD MEDIA	30	600						

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S	Código: SIG-CP- 01
	MANEJO DEL RIESGO	Vigencia Desde: 01-04-2021
		Versión: 01

1. OBJETO

Establecer y definir los parámetros que se requieren para detectar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades que afectan el sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la identificación del contexto de la organización y termina con la evaluación de los riesgos y oportunidades.

3. DEFINICIONES

- **Riesgo crítico:** Es la probabilidad de una amenaza inminente, que puede convertirse en un desastre para al que se encuentre afectado.
- **Perfil de Riesgo:** Es el comportamiento de una persona cuando tiene una buena capacidad de asumir los riesgos y superarlos, puede ser financiera o personalmente.
- **Gestión de Riesgo:** Es el manejo que se da para controlar una posible amenaza que se pueda presentar, es el análisis de cada hecho y el proceso que tenga cada uno, para evitar alguna consecuencia.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S	Código: SIG-CP- 01
	MANEJO DEL RIESGO	Vigencia Desde: 01-04-2021
		Versión: 01

- **Impacto:** Es el resultado de algún hecho en donde se pueden ver reflejadas las consecuencias.
- **Causa del riesgo:** elementos o actividades que pueden producir daños tangibles e intangibles en el desarrollo de un proceso.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1 Criterios para la definición del riesgo

Los riesgos y oportunidades se definen de acuerdo a:

- ✓ Objetivos de calidad.
- ✓ Política de calidad.
- ✓ Contexto interno y externo de la organización.
- ✓ Partes interesadas en el proceso.
- ✓ Norma ISO 9001:2015

4.2 Criterios para la valoración del riesgo

Para realizar una adecuada evaluación del riesgo se debe tener en cuenta:

- ✓ Causa del riesgo.
- ✓ Establecer cuál es la fuente.
- ✓ Definir la calificación para evaluar el riesgo.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S	Código: SIG-CP-01
	MANEJO DEL RIESGO	Vigencia Desde: 01-04-2021
		Versión: 01

✓ Establecer la valoración sobre la cual se va a calificar la probabilidad de ocurrencia.

✓ Establecer la puntuación que evaluará el impacto.

4.3 Criterios para para la valoración de las oportunidades

Para evaluar correctamente las oportunidades se deberá tener en cuenta:

✓ Rentabilidad.

✓ Viabilidad.

✓ Impacto en cada proceso.

5. Grado de Exposición Inherente

Se definen criterios para calificar el riesgo como el control, en la tabla 1 se muestra la matriz de correlación probabilidad- impacto y la definición de la escala conforme a los resultados.

Tabla 1 Correlación probabilidad – Impacto

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	20	ALTA	20	40	60	5 RIESGO BAJO 10 RIESGO BAJO MEDIO 20 RIESGO MEDIO 30 RIESGO MEDIO ALTO >=30 RIESGO ALTO
	10	MEDIA	10	20	30	
	5	BAJA	2	10	15	
			LEVE	MODERADO	CRITICO	
			1	2	3	
			IMPACTO			

En la tabla 2 se encuentran establecidos los criterios para la definición de la calificación del riesgo y control al riesgo.

Tabla 2 Criterios para definición de la calificación

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S	Código: SIG-CP-01
	MANEJO DEL RIESGO	Vigencia Desde: 01-04-2021
		Versión: 01

PARA EL RIESGO	PROBABILIDAD	Incidencia	Criterio de valoración	Valoración
		BAJA	Es muy poco factible que el riesgo se presente, los factores que afectan estan controlados	5
		MEDIA	Los factores estan controlados, sin embargo se presenta la probabilidad de ocurrencia	10
	ALTA	Los factores no estan controlados o la probabilidad de ocurrencia es mayor	20	
	IMPACTO	Incidencia	Criterio de valoración	Valoración
		LEVE	Afecta levemente el desempeño del proceso o baja incidencia para la organización, es de facil manejo	1
MODERADO		Hay consecuencias importantes para el proceso o para la organización, las acciones de mejora no son complejas de implementar y logran ser eficientes rapidamente	2	
CRITICO	Genera consecuencias significativas para el proceso y para la organización, las acciones de mejora demandan grandes compromisos y recursos	3		
PARA EL CONTROL DEL RIESGO	PROBABILIDAD	Incidencia	Criterio de valoración	Valoración
		BAJA	La probabilidad que se repita el riesgo es minima	5
		MEDIA	Las acciones de control no fueron suficientemente eficientes y es posible que se repita el riesgo	10
	ALTA	Las acciones de control no fueron suficientemente eficientes y existe alta probabilidad que se repita el riesgo	20	
	IMPACTO	Incidencia	Criterio de valoración	Valoración
		LEVE	Se repite el riesgo, sin embargo el proceso no se ve afectado	1
MODERADO		se repite el riesgo y genera alertas para el proceso	2	
CRITICO	Se repite el riesgo y el proceso incurre en faltas graves	3		

6. PONDERACIÓN PARA LA CALIFICACIÓN DEL RIESGO

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S	Código: SIG-CP- 01
	MANEJO DEL RIESGO	Vigencia Desde: 01-04-2021
		Versión: 01

La ponderación es una metodología matemática que permite asignar un valor a una variable para determinar el peso o la relevancia que tiene esta variable en una situación determinada.

Teniendo en cuenta que no todas las consecuencias derivadas de un riesgo tienen el mismo impacto en el desarrollo de un proceso, se debe asignar un valor ponderado de acuerdo con la criticidad del este impacto, y para ello se establece la siguiente escala:

Tabla 3 Valores ponderación

VALOR DEL IMPACTO	CRITICIDAD	VALOR PONDERADO
5	RIESGO BAJO	5 PTOS
10	RIESGO BAJO MEDIO	10 PTOS
20	RIESGO MEDIO	15 PTOS
30	RIESGO MEDIO ALTO	30 PTOS
>=30	RIESGO ALTO	40 PTOS

Fórmula matemática para calcular el valor del riesgo

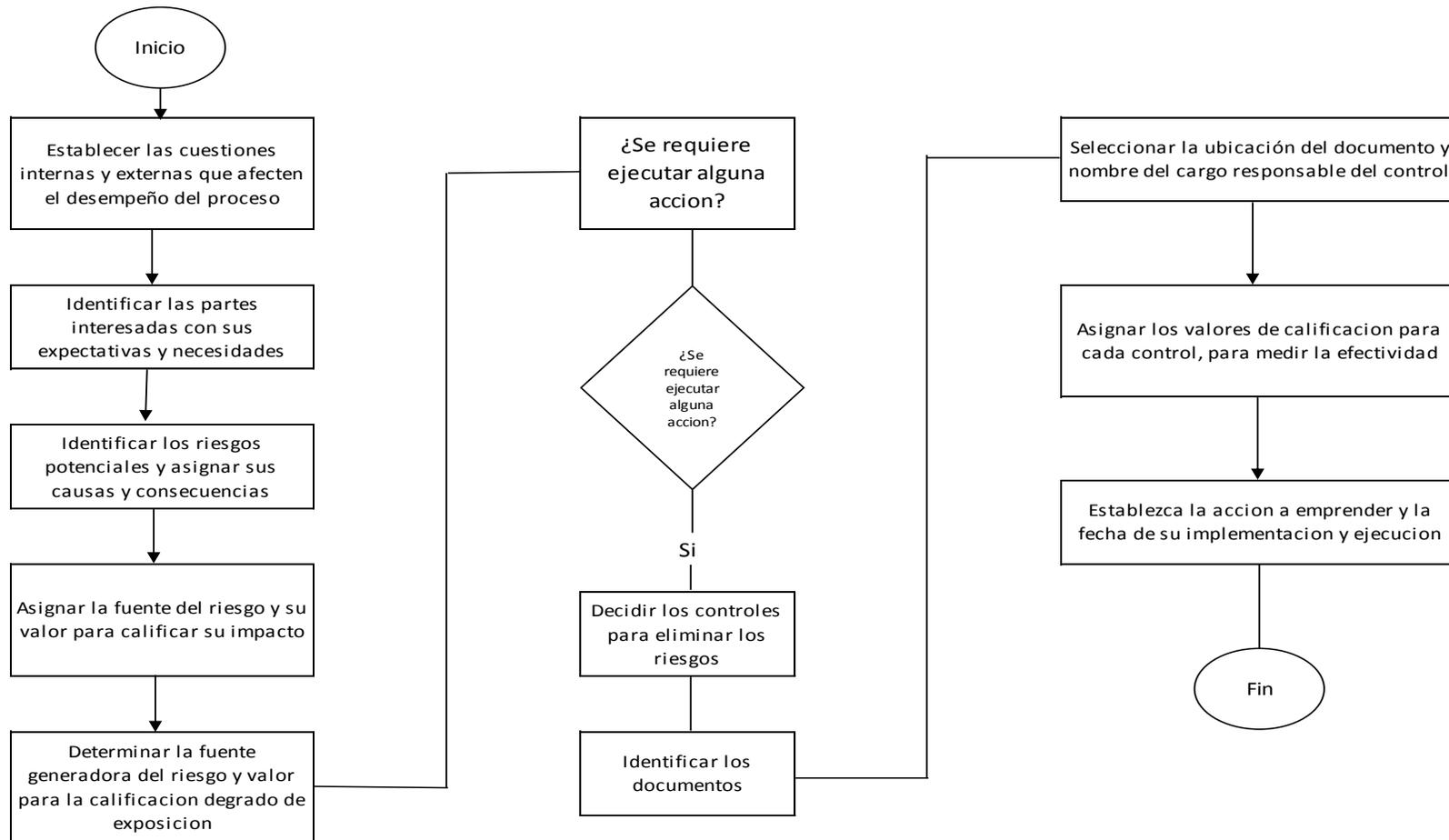
Teniendo en cuenta que de un solo riesgo se pueden derivar diversas consecuencias y a su vez cada impacto calificar diferente de acuerdo con la criticidad de mismo, se debe calcular un único valor ponderado para el riesgo definido y la fórmula matemática para calcularlo es la siguiente.

$$\sum(\text{Valor impacto} \times \text{Valor ponderado})$$

VALOR PONDERADO DEL RIESGO=

$$\sum \text{Valor ponderado}$$

Flujograma



Anexo D

Caracterizaciones Procesos Empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC07	
		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Gestión del Talento Humano	RESPONSABLE	Recursos Humanos		DIRECCION	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planear y controlar todas las actividades que se requieren para seleccionar al personal, evaluar el desempeño del mismo, para conseguir tener en la empresa el personal idóneo.			TIPO	OPERATIVO	
ALCANCE	Desde la necesidad de contratar nuevo personal hasta la capacitación y evaluación del desempeño del recurso humano				APOYO	X
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Procesos de Talento Humano	Currículum (Hoja de vida)	Clasificación y contratación de personal idóneo	H	Análisis de currículum del personal interesado en el cargo ofertado	Todos los procesos	
Todos los procesos	Requisiciones de personal idóneo al cargo requerido. Capacitación de personal	Contrato laboral, inducción y acompañamiento al personal, Realizar encuestas sobre el ambiente de trabajo. Realizar diagnóstico del Clima organizacional. Elaborar nómina, liquidación de aportes en Seguridad social y parafiscales	H	Personal capacitado	Todos los procesos	
Proceso Gerencial	Análisis salarial del entorno por cargos	Definición de la tabla salarial	H	Tabla salarial	Todos los cargos	
Procesos de Talento Humano	Necesidades de Capacitaciones	Planificar el cronograma de capacitaciones	P	Plan de capacitaciones	Proceso de talento humano	
Todos los procesos	Plan de trabajo anual Procedimientos documentado y la herramienta para realizar evaluación de desempeño	Programar la ejecución de evaluación de desempeño Aplicar evaluación de desempeño, y análisis de los resultados Establecer acciones resultantes de la evaluación de desempeño	P	Evaluación de Desempeño Acciones Resultantes de la Evaluación de Desempeño	Todos los procesos	
Todos los procesos	Resultados de la evaluación de desempeño	Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas	V	Acciones de mejora	Proceso de talento humano	
Procesos de Talento Humano	Necesidad de la elaboración del manual de funciones por cargo	Revisión y documentación de las funciones por cargo	H	Manuales de funciones de todos los cargos de la compañía	Todos los procesos	
Indicador		Indice	Meta	Frecuencia		
Absentismo del personal interno		(Total horas ausentes por mes / Total horas laborales por mes)*100	Max 2%	Trimestral		
Cumplimiento del cronograma de capacitaciones		No. de capacitaciones realizadas mes/ Total capacitaciones Programadas por mes)*100	Mn 80%	Mensual		
Evaluación de desempeño		Resultados de la evaluación del desempeño	Mn 85%	Semestral		
Riesgos / Oportunidades						
Accidentes laborales						
Desempeño inadecuado de los procesos						
Baja productividad						
Personal motivado						
Contratación de personal idóneo						
Codigo	Documentacion		Codigo	Documentacion		
GRH-HP-14	Procedimiento de contratación		GRH-RHFO-01	Acta de entrega de cargo		
GH-EP-005	Formato de contratación personal		TH-F-20	Evaluación de desempeño del personal		
TH-F-10	Solicitud de permiso		GRH-HFO-01	Perfil de cargo		
TH-F-07	Asistencia de formación		TH-F-11	Formato de incapacidades		
GV-CFO-07	Compilación de HV		TH-F-03	Entrega de dotación		
TH-F-12	Registro de ausentismo		TH-F-06	Formato de inducción y entrenamiento		
Numerales NTC ISO 9001:2015						
4,1 ; 4,2 ; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,6 ; 8,7 ; 9 ; 10						

Nota: Fuente propia.

1. Caracterización Proceso Administrativo Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S				PGC06	
	CARACTERIZACIÓN GESTION ADMINISTRATIVO				23/02/2021	VERSION: 1
	PAG 1					
PROCESO	Administrativo	RESPONSABLE	Dirección Administrativa	TIPO	DIRECCION	X
OBJETIVO DEL PROCESO	Administrar, planear y vigilar los recursos financieros de la compañía			OPERATIVO		
ALCANCE	Percibir desde la administración de recursos e informes financieros y Cartera			APOYO		
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Todos los procesos	Presupuesto y recursos financieros	Elaboración y ejecución de presupuesto	P	Control de los costos y gastos de las operaciones	Proceso administrativo	
Todos los procesos	Norma y políticas NIIF	Revisión del régimen tributario e impuestos aplicables	P	Pago de impuestos	Proceso administrativo	
Proceso abastecimiento	Cuentas por pagar	Planeación de pagos a terceros	P	Cronograma de pagos	Proceso administrativo	
Proceso S.G.C	Control de documentos	Creación y modificación de documentos contables	H	Ajuste al documento con fecha, versión y código correspondiente	Proceso administrativo	
Proceso gerencial	Plan de mejoramiento presupuestal	Implementación de plan de mejoramiento	A	Cambios en el presupuesto para los siguientes periodos	Proceso administrativo	
Proceso gerencial	Informes de inversión	Analizar los resultados esperados y los reales	A	Acciones de mejora	Todos los procesos	
Indicador	Indice			Frecuencia		
Razon corriente	(Total activo corriente / total pasivo)			Max 35%	Semestral	
Nivel de endeudamiento	(Total pasivo / Total activos)*100			Min 3%	Semestral	
Riesgos / Oportunidades						
Facilidad de pago por parte del estado para el pago de impuestos						
Ausencia de liquidez de la compañía						
Cierre de la compañía						
Codigo	Documentacion	Codigo	Documentacion			
N/A	Estados financieros	N/A	Informe de cartera			
Numerales NTC ISO 9001:2015						

4,1 ; 4,2 ; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,6 ; 8,7 ; 9 ; 10

Nota: Fuente propia.

2. Caracterización Gestión Comercial Comercializadora Servicentro S.A.S

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC04	
		CARACTERIZACIÓN GESTION COMERCIAL			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Prestación de servicio	RESPONSABLE	Jefe Comercial		DIRECCION	
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar el servicio de transporte de carga liquida y seca alquiler de maquinaria pesada y equipos de forma segura, minimizando el impacto al medio ambiente y con un alto estándar de calidad que satisfaga las necesidades de las partes interesadas.			TIPO	OPERATIVO	X
ALCANCE	Inicia desde el la firma del contrato y finaliza en la entrega del trabajo.				APOYO	
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Proceso Comercial	Base de datos clientes	Análisis de información de los clientes	H	Base de datos de los clientes	Clientes	
Proceso Comercial	Informes previos de estudio de mercado	Estudio de oferta y demanda de los productos de Comercializadora Servicentro S.A.S	V	Clientes potenciales e identificación de nuevas necesidades	Proceso comercial	
Proceso Comercial	Resultado de estudio de la percepción de la satisfacción del cliente	Análisis de información de quejas y reclamos de los clientes para la toma de decisiones	A	Acciones de mejora	Proceso comercial	
Proceso de producción	Costos de producción	Establecer listas de precios	H	Acciones de mejora	Proceso producción	
Proceso Gerencial	Plan estratégico	Definir las estrategias comerciales	P	Presupuestos. Plan de mercado	Proceso gerencial	
Cliente externo	Pedidos de clientes	Análisis del inventario y generar pedidos internos de producción	H	Ordenes de pedido para producción	Proceso producción	
Indicador		Indice		Frecuencia		
Satisfacción de cliente		Resultados de la calificación		Min 80 pts		Mensual
Clientes nuevos		(No. De clientes nuevos / Clientes activos) *100		Min 70%		Mensual
Riesgos / Oportunidades						
Perdidas de clientes						
Bajo rendimiento de ventas						
Mejora en la calidad del servicio						
Codigo	Documentacion		Codigo	Documentacion		
MC-F-03	Planilla de quejas y reclamos		GPR-PRP-09	Documentacion proceso de quejas y reclamos		
GC-VF-06	Encuesta de satisfacción		SIG-CP-02	Procedimiento de ventas		
Numerales NTC ISO 9001:2015						

4,1 ; 4,2; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,,6 ; 8,7 ; 9 ; 10

Nota: Fuente propia.

3. Caracterización Gestión Gerencial Comercializadora Servicentro S.A.S

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC05	
		CARACTERIZACIÓN GESTION DE GERENCIA			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Dirección Estratégica	RESPONSABLE	Gerente	DIRECCION	X	
OBJETIVO DEL PROCESO	Definir y sensibilizar al personal de la compañía en el direccionamiento estratégico, brindando los recursos necesarios para garantizar la implementación, mantenimiento, y mejoramiento del sistema SGC, haciendo seguimiento para garantizar que el sistema sea eficaz, adecuado y conveniente, garantizando el cumplimiento de la reglamentación legal vigente. Identificar nuevos clientes, mediante el ofrecimiento de los servicios. Participar de las socializaciones para identificar necesidades del cliente. Participar en procesos de contratación.			TIPO	OPERATIVO	
ALCANCE	Inicia desde la definición de la planeación estratégica hasta la revisión por la dirección.			APOYO		
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Proceso gerencial	Informes financieros de la empresa	Toma de decisiones según el informe financiero	P	Plan de asignación de recursos y plan estratégico	Todos los procesos	
Proceso gerencial	Indicadores Macroeconomicos	Elaborar planes de acción que requiere para la mejora del analisis	A	Acciones de mejora	Proceso gerencial	
Proceso gerencial	Necesidades de seguimiento y control a los procesos	Analisis de resultados. Definir acciones de mejora. Nuevas tareas y personas responsables	H	Indicadores de gestion de los procesos	Todos los procesos	
Proceso gerencial	Lineamientos actuales de direccionamiento estrategico	Evaluar la necesidad y actualizar los lineamientos estrategicos	P	Mision, Vision, Valores, Objetivos estrategicos y Politicas	Todos los procesos	
Proceso de S.G.I	Informe de desempeño de los procesos	Establecer acciones de mejora a los procesos del S.G.C	H	Acciones de mejora	Todos los procesos	
Gobierno Nacional	Estados de resultados	Realizar un analisis sobre las tendencias de crecimiento economico en el pais, los cambios en la distribucion geografica	H	Informes de estudio de factores externos	Todos los procesos	
Indicador		Indice	Meta	Frecuencia		
Medir la rentabilidad de la empresa		(Utilidad del ejercicio en el periodo/Patrimonio)*100	Minimo 7%	Anual		
Riesgos / Oportunidades						
Crecimiento de la empresa						
Cierre de la compañía						
Codigo	Documentacion	Codigo	Documentacion			
N/A	Informes de estados financieros	N/A	Informes de planeacion de acciones de mejores de direccionamiento			
Numerales NTC ISO 9001:2015						
4,1 ; 4,2 ; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,6 ; 8,7 ; 9 ; 10						

Nota: Fuente propia.

4. Caracterización Gestión de Abastecimiento Comercializadora Servicentro S.A.S

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC03	
		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE BASTECIMIENTO			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Gestión de Abastecimiento	RESPONSABLE	Analista Inventario		DIRECCION	
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar el mantenimiento, suministro y control de los materiales y equipos necesarios para la eficiente prestación de los servicios de la empresa.				OPERATIVO	
ALCANCE	Inicio desde la determinación de la necesidad de los recursos físicos, hasta la adquisición y mantenimiento de los mismos.				APOYO	X
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Proceso abastecimiento	Base de datos de proveedores	Metodologías para la elección y evaluación de nuevos proveedores	p	Proceso de instructivos de compra	Proceso abastecimiento	
Proveedores	Condiciones y garantías para los proveedores	Acordar formas de pago, tiempos de entrega y calidad del producto	H	Propuestas comerciales por parte de los proveedores, para lograr realizar lazos comerciales	Proveedor	
Proceso de producción	Informes de consumos	Control de consumos y servicios no conformes	H	Informe de gestión del proceso	Proceso producción	
Proceso comercial	Factura de venta y remisión	Plan y ruta de distribución	V	Entrega de pedidos	Clientes	
Proceso de servicio	Metas de indicadores	Control de desempeño de los indicadores	A	Acciones correctivas	Proceso producción	
Proceso abastecimiento	Informe de stock, Materiales	Realizar inventario de productos	H	Programa de compra de productos	Supervisor compra	
Proceso abastecimiento	Estado de inventario	Definir pedidos a producción	H	Presupuesto de ventas	Proceso comercial	
Indicador		Indice		Meta	Frecuencia	
Servicio no conforme		Servicio no conforme del mes / Servicio adquiridas por mes		Max 20%	Mensual	
Evaluación de proveedores		(Puntaje evaluación / Puntaje máximo evaluación)*100		Min 80%	Mensual	
Riesgos / Oportunidades						
Entrega inoportuna de los clientes						
Desarrollo de los nuevos proveedores						
Codigo	Documentacion	Codigo	Documentacion			
GC-AP-01	Procedimiento de compra	RF-F-02	Matriz de calificación a proveedores			
GC-CP-13	Procedimiento de selección de proveedores					
GC-AFO-01	Formato de orden de compra					
Numerales NTC ISO 9001:2015						

4,1 ; 4,2 ; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,6 ; 8,7 ; 9 ; 10

Nota: Fuente propia.

5. Caracterización Gestión del Servicio Comercializadora Servicentro S.A.S

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC02	
		CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Servicio	Responsable	Supervisor Operativo		DIRECCION	
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar que las actividades del proceso de servicio logren satisfacer las necesidades del cliente y que cumplan con los estándares mínimos de calidad			TIPO	OPERATIVO	X
ALCANCE	Inicia desde orden de entrada hasta la orden de salida de servicio				APOYO	
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Proceso comercial	Ordenes de clientes	Planear los procesos de compra	P	Ordenes de servicio	Proceso Servicio	
Gestión Comercial	Necesidades de las partes interesadas Características del contrato con el cliente. Solicitudes de servicios y ordenes de compras.	Seguimiento de la realización de las actividades cumpliendo las normas de calidad, seguridad, industrial e impacto ambiental	H	Seguimiento de la prestación de servicios. Control de servicios no conforme y toma de acciones correctivas.	Gestión comercial	
Prestación de servicios	Cumplimiento de los requisitos de entrega del cliente	Identificar oportunamente los posibles contratiempos o novedades presentadas durante el proceso.	H	Oportunidades de mejora y planes de acción	Direccionamiento SGI	
Gestión de Servicio	Herramientas en optimo estado Insumos y elementos necesarios para la prestación del servicio Infraestructura y planes de mantenimiento.	Diligenciamiento de formatos Uso correcto de herramientas y equipos	H	Reporte de daños de equipos Solicitud de insumos	Gestión de Recursos Físicos	
Proceso de calidad	Resultado de analisis de riesgo del procesos	Analizar riesgos que puede presentarse en el proceso	V	Matriz de riesgo y oportunidades	Proceso de calidad	
Proceso de calidad	Estado de funcionamiento de maquinas y herramientas	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria	P	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y herramienta	Supervisor operaciones	
		Actividades de la produccion	P	Programa de servicio	Supervisor operaciones	
Indicador		Indice		Frecuencia		
Maquinaria en mantenimiento		Horas maquinaria suspendida/ horas trabajadas)*100		Max 1 %		Mensual
Riesgos / Oportunidades						
Mejora calidad de producto						
Alta demanda por los servicios de lubricacion						
Codigo	Documentacion	Codigo	Documentacion			
GC-AFO-01	Formato orden de servicio	GPR-GS-01	Metodos de control de calidad			
GPR-LNC-01	Registro producto no conforme					
Numerales NTC ISO 9001:2015						
4,1 ,4,2; 5 ; 6 ; 7,1 ; 7,5 ; 8,2 ; 8,3 ; 8,4 ; 8,6 ; 8,7 ; 9 ; 10						

Note: Fuente propia.

6. Caracterización Gestión Calidad Comercializadora Servicentro S.A.S.

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S			PGC01	
		CARACTERIZACIÓN SISTEMA DE GESTION CALIDAD			23/02/2021	VERSION: 1
					PAG 1	
PROCESO	Direccionamiento del SGC	RESPONSABLE	Supervisor Gestion de Calidad		DIRECCION	X
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la adecuada gestión y funcionamiento del Sistema de gestión integral para garantizar que el sistema sea eficaz, adecuado y conveniente, garantizando el cumplimiento de la reglamentación legal vigente.			TIPO	OPERATIVO	
ALCANCE	Inicia desde la definición de la planeación estratégica hasta la revisión por la dirección.				APOYO	
DESARROLLO DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDA	USUARIO	
Todos los procesos del S.G.C	Necesidad de modificación y creación de la documentación del S.G.C	Control y seguimiento de la documentación y modificaciones AL S.G.C	P	Procedimiento y registros de calidad	Responsables de los procesos	
Todos los procesos del S.G.C	Resultados auditorías previas plan de auditorías	Cronograma de auditorías	P	Programa de auditorías	Responsables de los procesos	
Todos los procesos del S.G.C	Resultados del desempeño del S.G.C en los procesos	Ejecutar el cronograma de auditorías	H	Informe de acciones de mejora y no conformidades	Responsables de los procesos	
Proceso de calidad	Informe de no conformidades en el desempeño de los procesos	Seguimiento de indicadores	H	Tablero de control de los indicadores	Responsables de los procesos	
Proceso de calidad	Política de calidad y objetivos de calidad	Seguimiento en las acciones de mejora	V	Resultado de las acciones tomadas	Proceso de calidad	
		Divulgación de S.G.C	V	Planes de capacitaciones	Todos los procesos	
Indicador	Indice		Frecuencia			
Eficacia del S.G.C	(Indicadores cumplidos/ Todos los indicadores medidos)*100		Min 85%		Mensual	
Cumplimiento de auditorías	(Auditorías no conformes / Total auditorías del periodo)*100		Max 17%		Anual	
Eficiencia acciones correctivas	(No. Acciones correctivas realizadas/No de acciones correctivas presentadas)*100		Min 70%		Mensual	
Eficacia de capacitaciones	(No. De personal que apueba la capacitación/ Total capacitaciones realizadas)*100		Min 80%		Trimestral	
Riesgos / Oportunidades						
Desempeño ineficiente del S.G.C						
Certificación del S.G.C						
Falta de seguimiento y control en los procesos del S.G.C						
Codigo	Documentacion	Codigo	Documentacion			
SIG-CA-10	Procedimiento de auditorías	FO-AC-01	Cronograma de auditoría			
SIG-CA-12	Procedimiento de no conformidades	FO-CA-03	Plan de auditorías			
SIG-CP-02	Procedimiento de planificación y control	FO-CA-02	Registro de acciones de mejora			
SIG-CP-01	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades					
SIG-CP-05	Procedimiento de acciones de mejora					
FO-CA-02	Formato de apertura o cierre de auditoría					
Numerales NTC ISO 9001:2015						
4,1,4,2; 5; 6; 7,1; 7,5; 8,2; 8,3; 8,4; 8,6; 8,7; 9; 10						

Nota: Fuente propia.

Anexo E

Procedimiento y matriz de control de cambios empresa Comercializadora Servicentro S.A.S

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CP-03
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

1. OBJETIVO

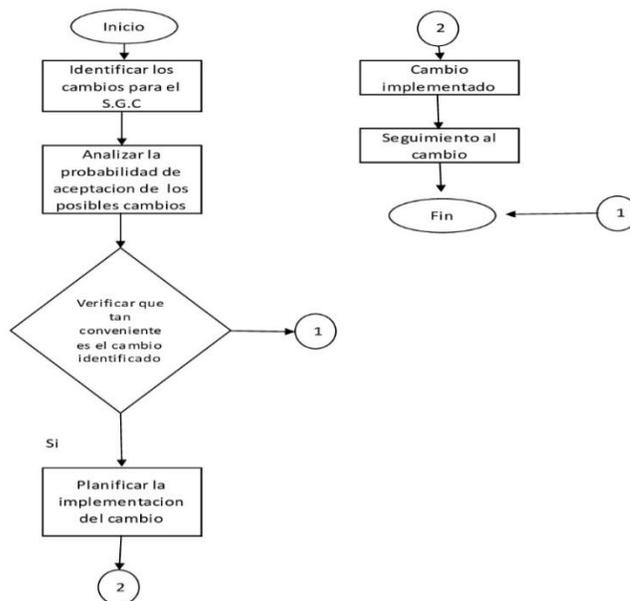
Analizar e identificar las necesidades que la implementación de cambios de procesos o actividades requiera para el Sistema Integrado de Gestión

2. ALCANCE

Inicia identificando las necesidades de implementar el cambio, continua con diligenciamiento del registro y finaliza con el seguimiento al cambio implementado

3. DEFINICIONES

- **Control de Cambios:** Controlas las salidas, procede a la planificación e implementa la configuración realizada
- **Gestión de Cambio:** Es la estrategia que se hace para corregir la actividad que se requiere mejorar
- **Análisis de Cambio:** Es el análisis realizado para la identificación, las causas y consecuencias que se presentan a la hora de implementar el cambio.
- **Cambio:** Describe los efectos o resultados después de la transición de una función o método.



Anexo F

Procedimientos empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
			19/04/2021	Versión 1
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		PÁGINA 1 DE 10	

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como finalidad, establecer parámetros para la selección, la contratación, y retiro de personal. Describe a la vez los lineamientos para la evaluación del desempeño del personal que trabaja en o para la organización, el análisis de los resultados y el seguimiento al plan de mejoramiento personal.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos de Contratación, Comercial y Laboral de la organización de **COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.**

3. Responsables

- **Supervisor SGC:** la elaboración, modificación, actualización y difusión de este procedimiento; deber hacer seguimiento para verificar el cumplimiento por parte del responsable directo.
- **Gerencia:** Establecer al responsable directo de la inducción para cargos específicos en un proyecto determinado. La determinación de desarrollar programas de formación o de enviar a personal a cursos de capacitación de cualquier índole.

4. Definiciones

- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Proceso de calificación:** Procesos para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- **Requisito:** Necesidad a expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Educación:** Grado de escolaridad alcanzado.
- **Formación:** Obtener conocimientos específicos en un tema determinado.
- **Experiencia:** Tiempo durante el cual se ha desempeñado satisfactoriamente una labor.
- **Habilidades:** Destrezas que permiten estructurar y formalizar la experiencia acumulada en una serie de pasos.
- **Evaluación:** Medición dentro de términos previstos del desarrollo o resultado de una gestión.
- **Desempeño:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.
- **Personal Administrativo:** Es toda persona que tiene vínculo con la empresa y que presta servicios a toda la organización mediante contrato a término fijo o indefinido.
- **Personal Temporal:** Es toda persona que tiene vínculo con la empresa y presta sus servicios a un contrato determinado, por *duración de obra o labor contratada* ya sea personal calificado y no calificado.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
			PÁGINA 2 DE 10	

5. Procedimiento:

5.1. Definición de la estructura organizacional de la empresa

Para darle cumplimiento a este procedimiento el gerente por medio de un **organigrama** se establecerá la estructura organizacional, donde se pueda observar las diferentes dependencias y autoridad, desde la alta dirección hasta los operarios de cada una de las áreas.

5.1.1. Reclutamiento y selección:

La hoja de vida de los aspirantes debe contener los siguientes documentos solicitados en el formato:

- Hoja de vida
- Certificado de estudio
- Certificados laborales (2 años de experiencia en conducción para el vehículo específico)
- Cedula de ciudadanía al 150%
- Antecedentes judiciales (**actualizados**)
- Antecedentes contraloría (**actualizados**)
- Licencia de conducción (**vigente**)
- Paz y salvo comparendo e infracciones simit (**actualizado a la fecha**)
- RUNT

Nota: Si el aspirante renovó la licencia de conducción un mes antes, debe anexar la copia del resultado del examen psicosenométrico realizado por el CRC correspondiente a la hoja de vida, en caso de que no, la empresa solicitará al empleado la realización del examen en el IPC de su interés.

5.1.1.1 Examen laboral de ingreso:

Debido a la actividad de riesgo que significa conducir un vehículo, es indispensable que al momento de ejecutar la actividad el conductor se encuentre en un estado que le permita reaccionar de manera adecuada ante imprevistos. Los exámenes laborales de ingreso que establece la ley y la empresa son:

- Examen médico ocupacional de ingreso con énfasis en alturas (si aplica)
- Audiometría
- Optometría
- Hemograma III
- Colesterol Total
- Colesterol de alta densidad HDL

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
	PÁGINA 3 DE 10			

- Colesterol de baja densidad LDL
- Glicemia
- Prueba psicotécnica
- Triglicéridos
- Tamizaje multidroga

5.2. Estructuración del Manual de funciones

La Gerencia liderará la estructuración de los perfiles de cargo de acuerdo a lo establecido en el **organigrama**. Estos perfiles serán definidos de manera sistemática desde los cargos de mayor línea en el organigrama hacia sus dependencias.

Por efectos de la fecha de vigencia de este procedimiento, podrán presentarse casos de personal contratado de manera previa, que no dé total cumplimiento a lo establecido en el perfil correspondiente o que su competencia se haya adquirido en la organización. Para estos casos específicos la empresa procurará el logro del cumplimiento de las competencias por medio de capacitaciones o la experiencia dentro de **COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.**

Nota 2: Para el caso de proyectos y contratos, los perfiles se estructuran de acuerdo a los requisitos del cliente y las necesidades de la organización, buscando siempre que el perfil sea acorde al cargo.

5.3. Contratistas y proveedores

Cuando se genera la necesidad de contratos para prestación de servicios (tanto de apoyo como de actividades esenciales de la compañía o personas), se debe comunicar al área de Talento Humano, para definir junto con el área relacionada con el servicio o producto, las competencias para el personal que participará en los contratos, y esta información se comunicará y será tenida en cuenta en los requisitos previos de contratación y en el contrato.

5.4. Definición de las funciones, responsabilidades y autoridad

Con dos meses después de la vigencia de este procedimiento se deben definir las funciones, responsabilidades y autoridades para cada uno de los cargos de la compañía. Deben considerarse los aspectos técnicos del cargo, como las consideraciones del sistema de gestión integrado. Para efectos de celebrar contrato, el Auxiliar administrativa elabora la remisión de exámenes médicos de ingreso, según lo establecido en el procedimiento.

Si los resultados son favorables puede continuarse con el proceso de contratación.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
			PÁGINA 4 DE 10	

5.5. Contratación e Inducción.

El personal designado para trabajar en los almacenes de la empresa es seleccionado teniendo en cuenta, en primer lugar, los requerimientos específicos del cliente por el tipo de proyecto en el que va a trabajar y su perfil ocupacional.

Se verifica la Hoja de vida del aspirante y la organización en términos de Experiencia, Educación y Formación. Se seleccionan las personas que cumplen 95% de los requisitos. Posteriormente, una vez el nuevo colaborador ingresa a la empresa pasa por las etapas de formación tanto de inducción como de entrenamiento permanente, por parte de personal encargado de su área, así garantizando que el nuevo personal este al día de toda la información de la compañía y el manejo adecuado de los procesos, según el cargo a desempeñar.

5.5.1 Contratación e Ingreso de Personal

Antes De Contratación:

1. Recepción de Hoja de vida del aspirante.
2. Verificar de todos los documentos exigidos en la Lista de chequeo de ingreso de personal, con lo que no se cuente en el momento de la verificación se deben adjuntar si el documento aplica para el cargo. El futuro empleado debe tener todos los documentos completos.
3. Autorizar los exámenes médicos de ingreso (físicos, evaluación de habilidades requeridas dentro de los perfiles de cargo) por medio correo electrónico con todos los datos del trabajador al proveedor y remitir verbalmente a la persona al médico laboral o entidad competente.
4. Se debe solicitar al trabajador un certificado emitido por la entidad donde tenga su cuenta bancaria donde se relacione el número de dicha cuenta, si este no tiene cuenta la gerencia tomará la decisión de la forma de pago o de hacer la solicitud al trabajador de abrir cuenta de banco.

Informar a la persona:

1. Cuáles son los documentos pendientes por entregar para terminar su proceso de contratación e ingreso.
2. Fecha, lugar y hora de los exámenes ocupacionales, y las condiciones en las que debe asistir (en ayunas si lo requiere)

Durante La Contratación:

1. Tomar de gerencia los datos requeridos para la información del contrato.

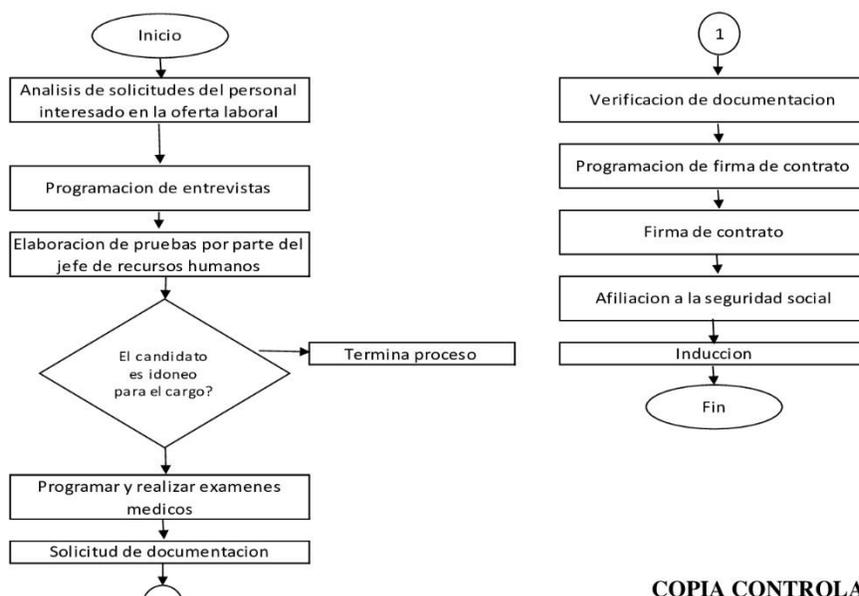
COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
			19/04/2021	Versión 1
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		PÁGINA 5 DE 10	

2. Recibir los exámenes médicos de ingreso para continuar con el proceso, si el personal resulta apto para el trabajo.
3. Se efectúa las respectivas afiliaciones a seguridad social de EPS, ARL, Pensión y Parafiscales.
4. Se procede a celebrar el contrato de trabajo, teniendo en cuenta el proyecto o actividades específicas a realizar, según el requerimiento.
5. Se hace entrega de los elementos de protección personal que apliquen para el cargo, la cual se debe actualizar cada seis meses, con el fin de identificar las necesidades de cara cargo. En dicho formato debe quedar registrado en el formato **Entrega de EPP**.
6. Una vez efectuados estos trámites, el empleado es sometido al proceso de inducción donde se les dará a conocer las directrices definidas por la organización y los procesos del SISTEMA DE GESTION CALIDAD según la temática establecida que apliquen para el cargo a ocupar de acuerdo a su nivel académico con el fin de que se lleve a cabo un correcto desempeño en las funciones asignadas, esta inducción se realiza en el idioma base español. Se deja registro en el **Formato Inducción al Personal**.

Informar a la persona:

- Fecha de ingreso
- Fecha a partir de la cual pueden reclamar copia del contrato y de las afiliaciones, carnet y días de atención
- Según la labor a realizar y si el personal se contrata para obra, se le notifica, que al terminar sus actividades debe reportarse en la oficina administrativa donde se ejecuta el proyecto.
- Que debe dirigirse al lugar de trabajo una hora antes de la hora de empezar labores para que el Supervisor gestión de calidad le haga la inducción.



COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS	19/04/2021	Versión 1
		PÁGINA 6 DE 10	

5.5.2 Inducción

Al nuevo colaborador, con respecto a su cargo, se le dan a conocer los conductos regulares y sus jefes inmediatos, explicación directa del trabajo que va a desempeñar y los riesgos a los que se esta expuesto con sus respectivos controles, y dentro de esto el reconocimiento de los documentos, procedimientos de seguridad y emergencias, reporte de incidentes y accidentes que se lleguen a presentar. Esta inducción la realiza el jefe inmediato del nuevo colaborador o la persona designada.

De ser necesario y según el cargo a desempeñar, la inducción al nuevo colaborador será realizada por el supervisor SGC o a quien asigne de acorde a la competencia. La información contenida en la inducción es acerca de los sistemas de gestión, enfatizando en los documentos específicos del área o proyecto en que va a trabajar, dado el caso según su nivel de alfabetismo. Los aspectos más importantes a tratar en esta inducción son:

- La estructura organizacional de la empresa
- Presentación y explicación del SIG: Políticas, Objetivos, Misión y Visión
- Importancia del control de documentos y datos: manejo de información obsoleta y de registros vigentes
- Instrucciones sobre el contenido y la elaboración de los planes de calidad
- Generalidades de la empresa
- Historia de la empresa, actividad económica
- Reglamento de higiene y seguridad: Lectura y explicación de su contenido.
- Panorama de riesgos de la compañía: Clasificación de los factores de riesgo, visualización de los riesgos existentes en cada puesto de trabajo.
- Manual del Sistema: Descripción de sus componentes, responsabilidades y participación del trabajador.
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo: Conformación, funcionamiento del mismo.
- Plan de emergencias de la empresa: Descripción de su funcionamiento y pautas que debe seguir el trabajador en casos de emergencia.
- Los temas de la inducción se verifican con el **formato Inducción al Personal** el cual es firmado por el trabajador que recibió la inducción.
- Se entrega al trabajador el formato de **Evaluación de Inducción** para que sea diligenciado.
- El colaborador que no presente soporte del certificado de estudio básica primaria en su hoja de vida debe realizar la prueba práctica de lectura y escritura. Que se entregara como anexo a la inducción del personal.
- El trabajador junto con el supervisor del sistema revisa el resultado de la inducción.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
			PÁGINA 7 DE 10	

- Se discute el resultado obtenido y de ser necesario se realiza una nueva explicación o aclaración del tema o los temas que no estén totalmente claros.
- Se archiva la evaluación en cada carpeta.

5.6. Entrenamiento Permanente

En obra, se realizan reuniones periódicas, con todo el personal y los supervisores y/o con el personal administrativo del proyecto, con el fin de hacer seguimiento a las actividades desarrolladas durante el día, al avance de obra y efectuar una retroalimentación que permita a todos analizar diferentes aspectos en el desarrollo de las labores, coordinar mejor los trabajos y tomar acciones correctivas y preventivas frente a situaciones que merezcan especial atención. De igual forma, esta actividad se realiza en la oficina, de acuerdo con las necesidades identificadas.

5.7. Capacitación

- La capacitación se hace con respecto a los trabajos relacionados que se desarrollan dentro de la empresa y temática, según el cargo, el nivel académico y el lenguaje base. La realiza el jefe inmediato o un designado por la gerencia.
- La capacitación puede ser interna, realizada por el personal de la organización o externa, contratada a entidades o personas naturales especializadas en temas particulares. El colaborador que asiste a cualquier tipo de curso de capacitación, posteriormente realiza una retroalimentación a sus compañeros de trabajo, según las necesidades determinadas por el jefe inmediato.
- Otras necesidades de capacitación y/o entrenamiento se determinan por proyecciones hacia el futuro de la empresa, sugerencias de los colaboradores o por determinación de Gerencia luego de evaluar los resultados de las *Evaluaciones de Desempeño*. Las posibilidades de cubrir estas necesidades son estudiadas y aprobadas por la Gerencia.

5.8. Evaluación de Desempeño

La organización tiene la facultad de evaluar el desempeño de su personal periódicamente según lo estime conveniente.

5.8.1 Personal Administrativo: La primera evaluación de desempeño se programará al mes de haber ingresado el trabajador y posteriormente en el mes de enero de cada año se realizará dicha evaluación al personal que se encuentre activo al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
			PÁGINA 8 DE 10	

La evaluación es liderada por la gerencia junto con el Supervisor de SGC, los cuales dispondrán los recursos económicos, humanos y técnicos requeridos para la implementación.

5.8.2 Personal vinculado al contrato: La evaluación de desempeño se realizará a los dos (2) meses de haber ingresado el trabajador a la empresa y posteriormente cada cuatro (4) meses después de haber realizado la primera evaluación de desempeño. Luego de esta evaluación se realizará cada seis (6) meses al personal que se encuentre activo.

La evaluación es liderada por la gerencia junto con el supervisor SGC, los cuales dispondrán los recursos económicos, humanos y técnicos requeridos para la implementación.

Nota 3: En caso de generarse (2) memorandos por llamados de atención deben verse reflejado en la evaluación de desempeño, el cual implicaría una nueva evaluación de desempeño.

5.8.3 Metodología de la evaluación de desempeño

- **Personal Administrativo:** Al personal de la empresa se le debe evaluar su gestión a través del registro:
Evaluación Desempeño Personal Administrativo.
- **Personal vinculado al contrato:** Al personal de la empresa se le debe evaluar su gestión a través:
Evaluación Desempeño Personal Técnico e Ingeniero
Evaluación Desempeño Personal No Calificado
Evaluación Desempeño Personal Calificado

El supervisor en conjunto con el auxiliar administrativo aclarará cualquier duda al responsable de dirigir la evaluación del desempeño y entregará la documentación necesaria para que planee e implemente la evaluación.

Es responsabilidad de quien desempeñe las funciones de administrador o auxiliar administrativo, velar por la correcta y oportuna evaluación de todo el personal que ha finalizado su vínculo laboral con la empresa.

5.8.4 Análisis de Datos de la evaluación de desempeño

Para el análisis de datos se tiene en cuenta dos aspectos: Si aplican todos los ítems del formato con que es medido cada cargo o trabajador, o Si no aplican todos los ítems, se colocará en el ítem No Aplica - NA. Para los dos aspectos se debe marcar una "x" sobre el aspecto que se evaluó.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
	PÁGINA 9 DE 10			

Para cualquiera de los dos casos, se evalúan 3 criterios: Desempeño en calidad, desempeño HSE y aspectos intrínsecos de la persona y los pasos para el cálculo de la evaluación de desempeño será:

- a. Los aspectos de calidad equivalen al 50% de la calificación;
- b. los aspectos HSE, equivalen al 40% y
- c. el 10% restante equivale a los aspectos intrínsecos de la persona.

Se toma el valor de cada criterio y se multiplica por la Ponderación establecida para cada uno de los criterios. La sumatoria de cada parcial ofrece el resultado general sobre un 100% de cumplimiento.

Si alguno del ítem no aplicara, se le dará la mayor calificación y se marcará el recuadro N/A. Los valores a tener en cuenta en los aspectos intrínsecos varían con respecto a los otros dos.

Los resultados se clasifican así:

PORCENTAJE TOTAL	CALIFICACIÓN
91% - 100%	Excelente
70% - 90%	Bueno
50% - 69%	Regular
0% - 49%	Malo

Se considera apropiado para la Empresa calificaciones iguales o superiores al 70% que sería un nivel bueno. De acuerdo al seguimiento efectuado a los resultados de evaluación de desempeño, periódicamente se definirán las medidas consideradas apropiadas para ello por parte de la alta Gerencia.

5.9. Incapacidades:

Cuando se presenten incapacidades, el supervisor SGC, o en su defecto el supervisor, diligencia el formato **Registro de incapacidades** y lo archiva en la hoja de vida del empleado. En caso de que esta se prorrogue, se debe hacer seguimiento a estas incapacidades, tal como se indica en el formato.

5.10. Control de Ausentismo:

Con el fin de determinar las causas que originan el ausentismo del personal a las labores programadas, el Jefe de recursos humanos debe llevar un control en el formato **Control de Ausentismo**, que permita, de ser necesario, tomar acciones para beneficio mutuo.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de aprobación	Descripción

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HP-14	
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS		19/04/2021	Versión 1
			PÁGINA 10 DE 10	

01	01-02-2021	Emisión inicial.
----	------------	------------------

02	15-02-2021	Cambio de logo
----	------------	----------------

04	10-04-2021	Se modifica la evaluación de desempeños por cargo.
----	------------	--

05	05-04-2021	Se modifica el tiempo de evaluación del personal vinculado al contrato.
----	------------	---

06	18/04/2021	Se realiza actualización del procedimiento se deja aclaración de las capacitaciones a realizar sean con temática que apliquen para el cargo, su nivel académico y evaluación de desempeño según aplique.
----	------------	--

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GH-EP-005					
				23/02/2021	versión:01				
ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL				Pág. 1 de 1					
Fecha de la entrevista:		Cargo al que aplica:		Aspiracion salarial:					
Medio de reclutamiento:		Pagina Web	<input type="checkbox"/>	Recomendado	<input type="checkbox"/>				
		Directo	<input type="checkbox"/>	Nombre de quien lo recomienda:					
DATOS PERSONALES									
Apellidos :		Nombres :		Edad:					
Nº. de Documento de Identidad		Fecha y Lugar de Nacimiento:		Fecha y Lugar de expedicion:					
Estado Civil:		Nº. De Hijos	Nº de personas a cargo	Disponibilidad para viajar	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Disponibilidad para cambiar de lugar de residencia	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Posee Medio de Transporte:	SI <input type="checkbox"/>	Tipo:	Moto:	<input type="checkbox"/>	Bicicleta:	<input type="checkbox"/>	Direccion de residencia:		
	NO <input type="checkbox"/>		Carro:	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>			
Nº Tel Fijo:	Nº. Celular 1:	Nº. Celular 2:	Correo electronico						
Con quien vive actualmente?		Tipo de vivienda:		Discapacidad?		Lugar de Residencia Actual :			
		Propia:	<input type="checkbox"/>	Familia:	<input type="checkbox"/>			SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
		Arrendada:	<input type="checkbox"/>	Cual?					
INFORMACION ACADEMICA									
Ultimo año de escolaridad:		Estudios Universitarios:		Titulo Obtenido:					
Años de experiencia:		Disponibilidad de Tiempo:		Otros estudios:					
INFORMACION LABORAL									
Nombre de la empresa									
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro							
Direccion		Trabaja Actualmente		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Motivo del Retiro			
Telefono		Personal a Cargo		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Cuántas?			
Cargo que desempeñaba		Ciudad		Pais					
Nombre de la persona de contacto									
Funciones:									

Nombre de la empresa							
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro					
Direccion		Trabaja Actualmente	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Motivo del Retiro
Telefono		Personal a Cargo	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Cuantas?
Cargo que desempeñaba		Ciudad			Pais		
Nombre de la persona de contacto							
Funciones:							
Nombre de la empresa							
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro					
Direccion		Trabaja Actualmente	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Motivo del Retiro
Telefono		Personal a Cargo	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Cuantas?
Cargo que desempeñaba		Ciudad			Pais		
Nombre de la persona de contacto							
Funciones:							
INFORMACION COMPLEMENTARIA							
Cuales son sus fortalezas?							
Que hace en su tiempo libre?							
Porque quiere trabajar en esta compañía?							
Porque debería ser contratado?							
Como se proyecta en 5 años?							

ANOTACIONES DE JEFE INMEDIATO			
Entrevistador:		Cargo:	
Observaciones:			
Continúa Proceso?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Firma del entrevistador:
ANOTACIONES DE RECURSOS HUMANOS			
Entrevistador:		Cargo:	
Observaciones:			
Continúa Proceso?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Firma del entrevistador:

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.				TH-F-06		
	INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN AL PERSONAL				20/04/2021	versión:01	
				Pág. 1 de 1			
FECHA:	dd	mm	aaaa	INDUCCIÓN:	<input type="radio"/>	REINDUCCIÓN:	<input type="radio"/>
NOMBRES Y APELLIDOS:				CEDULA:			
CARGO A DESEMPEÑAR:				DURACIÓN:			
AREA:	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		PASANTE		
No.	TEMAS A TRATAR EN LA INDUCCIÓN			SI	NO	N/A	
	INDUCCIÓN GENERAL						
1	Presentación de la empresa y sus actividades						
2	Misión, visión, reseña histórica						
3	Presentación del personal administrativo de la empresa						
4	Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial						
5	Reglamento Interno de Trabajo						
6	Manual de convivencia						
7	Organigrama y conducto regular						
8	Mecanismos de la comunicación interna y externa						
9	Horario de trabajo, punto de encuentro y alimentación						
10	Manejo de los documentos obsoletos y registros vigentes						
11	Importancia del cumplimiento de los requisitos legales y del cliente						
12	Despliegue de objetivos y metas						
13	Presentación de manual del Sistema de gestión integrado						
14	Prohibiciones de la empresa						
15	Salarios y formas de pago						
16	Turnos de trabajo de la empresa y horas de descanso						
17	solicitud de permisos, licencias, vacaciones, incapacidades y calamidad						
18	Carnet de identificación de la empresa						
19	Afilación seguridad social						
INDUCCIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							
20	Divulgación de Políticas, (seguridad vial, alcohol y drogas, política integral) objetivos y metas integrales						
21	Derechos y deberes del trabajador afiliado al sistema general de riesgos laborales						
22	Entrega y divulgación manual de funciones y responsabilidades						
23	Definición (accidente de trabajo, incidente, enfermedad laboral, enfermedad común)						
24	Que hacer en caso de un accidente laboral (colaborador, brigadas, empresa)						
25	Entrega dotación (cada 4 meses)						
26	Entrega, uso, mantenimiento y reposición de los elementos de protección personal						
27	Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)						
28	Comité de convivencia laboral						
29	Reporte de actos y condiciones inseguras						
30	Programas de Gestión (Ambientales y SST)						
31	Divulgación matriz de identificación de riesgos y peligros asociados a la actividad que va a realizar						
32	Peligros y Riesgos de seguridad en alturas						
33	Aspectos e impactos ambientales significativos en el trabajo, medidas preventivas y de control						
34	Procedimientos e instructivos para el desarrollo de las actividades						
35	Plan de emergencias, conformación brigadas						
36	Divulgación plan estratégico de seguridad vial						
37	Capacitaciones						
38	Exámenes de Ingreso, periodicos y de egreso						
39	Comunicación al trabajador sobre recomendaciones dadas en el certificado medico laboral						
40	Gestión ambiental: Clasificación de los residuos sólidos						
41	Comunicación Gestión del cambio (internos y externos) que se hayan aprobado en el periodo						
42	Divulgación de Matriz de riesgos y oportunidades						
OBSERVACIONES:							
Hago constar que se me han explicado y he entendido los temas contenidos en esta Inducción y reinducción							
						FIRMA TRABAJADOR	
RESPONSABLE DE REALIZAR LA INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN							
Nombre:			cargo:			Firma:	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		TH-F-15	
	EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL		20/04/2021	versión:01
Pág. 1 de 1				

PROCESO: INDUCCIÓN REINDUCCIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

N° CEDULA : _____ **CARGO:** _____

AREA: ADMINISTRATIVA OPERATIVA **FECHA:** _____

Marque con una **X** la respuesta correcta.

1. La empresa es nativa del municipio de Cundinamarca

VERDADERO
 FALSO

2. La idea principal de la política de gestión integrada es:

Promover un ambiente sano y seguro a sus trabajadores para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales , daños a la propiedad y evitar impactos
 Promover un ambiente que permite el aumento de los accidentes de trabajos y enfermedades laborales y la generación de impactos negativos al medio ambiente .

3. La idea principal de la política de prohibición de alcohol y drogas es: Prohibir el consumo, uso, posesión , distribución o venta de alcohol y drogas dentro de las instalaciones o proyectos que esta ejecutando la empresa, adicional realizar pruebas de alcoholemia anunciadas o no anunciadas a sus trabajadores.

VERDADERO
 FALSO

4. Los representantes del COPASST se eligen a traves de votación .

VERDADERO
 FALSO

5. Una de las funciones del COPASST es formar parte del equipo de investigador cuando se presenten incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales

VERDADERO
 FALSO

DEFINICIONES :

6. Suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o muerte. La siguiente definición hace referencia a:

- Incidente
 Enfermedad común
 Accidente de trabajo
 Enfermedad laboral

7. Fuente o situación o acto potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro a la salud, o una combinación de estos. La siguiente definición hace referencia a:

- Peligro
 Riesgo
 Incidente
 Amenaza

8. De las siguientes imágenes selecciona cual representa un peligro



9. Seleccione la imagen correcta de un impacto negativo para el medio ambiente:



10. Une con una línea los residuos solidos que se deben depositar en los contenedores de acuerdo a al código de colores establecido en la resolución 2184 de 2019

- Contenedor Verde
 Contenedor Negro
 Contenedor blanco

Residuos aprovechables: (plástico, cartón, vidrio)
 Residuos organicos aprovechables(cascara de frutas)
 Residuos no aprovechables: (Servilletas)

11. El plan de emergencia es un documento en el que se prevé como será la respuesta ante situaciones de emergencia, así como las medida de protección a tomar en esos casos.

VERDADERO

FALSO

12. Uso y mantenimiento de los elementos de protección personal

El elemento de protección personal proporciona una barrera entre un determinado riesgo y la persona

Los elementos de protección personal deben ser suministrados por el trabajador

13. El lapso de tiempo que tiene un trabajador que sufrió un accidente de trabajo para dar aviso al jefe inmediato o empleador es:

Inmediato

2 días hábiles

15 días

TOTAL

Nota: el participante aprueba la evaluación de conocimientos de la inducción o reinducción con un porcentaje del 80%

No aprobo

Aprobo

Firma del Participante: _____

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		TH-F-10	
			20/04/2021	versión:01
SOLICITUD DE PERMISO			Pág. 1 de 1	
FECHA: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
Nombre del Trabajador: _____				
Cargo: _____				
Motivo de Ausencia: _____				
Este permiso será tomado a partir del día _____ del mes _____ del año _____, hasta el TOTAL DIAS DE AUSENTISMO: _____				
Este permiso será tomado a partir de las _____ horas, hasta las _____ horas del día TOTAL HORAS DE AUSENTISMO: _____				
_____ Firma del solicitante			_____ Vo.Bo. GERENTE	
En este formato se diligencia la solicitud de permisos, detallando: fecha de la solicitud, nombre y apellido del funcionario, cargo, motivo (descripción breve de la ausencia, por factores no ocupacionales y ocupacionales), fecha u hora de inicio y terminación del permiso. El solicitante firma la solicitud y la presenta al jefe inmediato para el aval.				

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GV-CFO-07	
			20/04/2021	versión:01
COMPILACION DOCUMENTOS HOJA DE VIDA			Pág. 1 de 1	
NOMBRE _____				
CARGO _____				
No.	DOCUMENTOS	CANTIDAD	VERIFICACION	
1	Hoja de vida actualizada	1	<input type="text"/>	
2	fotocopia de la cedula de ciudadanía	1	<input type="text"/>	
3	Certificacion de exámenes medicos	1	<input type="text"/>	
4	Certificaciones laborales	3	<input type="text"/>	
5	Fotocopia de tarjeta profesional	1	<input type="text"/>	
6	Referencias personales	2	<input type="text"/>	
7	Fotos para carnet (fondo blanco)	2	<input type="text"/>	
8	Fotocopia de certificaciones de estudio	1	<input type="text"/>	
9	Certificado EPS	1	<input type="text"/>	
10	Certificado de fondo de pensiones y cesantias	1	<input type="text"/>	
11	Antecedentes judiciales	1	<input type="text"/>	
12	Evaluacion de periodo de prueba	1	<input type="text"/>	
13	Evaluacion de desempeño	1	<input type="text"/>	
14			<input type="text"/>	
Elaboro _____				
Aprobo _____				

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.			GRH-RHFO-01	
				20/04/2021	<i>versión:01</i>
ENTREGA DE PUESTO				Pág. 1 de 1	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO _____					
PUESTO DE TRAJAJO _____			FECHA _____		
RECIBIDO		<input type="text"/>	ENTREGA		<input type="text"/>
LISTA DE CHEQUE					
No.	DESCRIPCION DE EQUIPO O ELEMENTO	ESTADO			OBSERVACIONES
		BU	RE	MA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
BU:BUENO RE:REGULAR MA:MALO					
Firma _____		FIRMA _____			
ENTREGADO POR		RECIBIDO POR			
Elaboro _____		Aprobo _____			

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.					TH-F-07	
	LISTA DE ASISTENCIA					20/04/2021	versión:01
Pág. 1 de 1							
<input type="checkbox"/> INDUCCION DE SEGURIDAD		<input type="checkbox"/> CHARLA DIARIA EN LA MAÑANA		<input type="checkbox"/> OTRO _____			
<input type="checkbox"/> CAPACITACION		<input type="checkbox"/> SIMULACRO		<input type="checkbox"/> REUNION			
NOMBRE DEL EXPOSITOR O DIRIGIDO POR:			FIRMA:		EMPRESA:		
TEMA:							
FECHA		LUGAR	HORA DE INICIO	HORA TÉRMINO:	TIEMPO	N° DE PARTICIPANTES	
D	M	A					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS		CEDULA	CARGO	FIRMA	NOTA	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
COMENTARIOS:							
COPIA CONTROLADA							

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.						TH-F-03		
	ENTREGA DE DOTACION Y/O ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL						20/04/2021	versión:01	
Pág. 1 de 1									
FECHA ENTREGA	D	M	A	PROYECTO:					
NOMBRE DE QUIEN RECIBE:				CARGO:					
N° CEDULA:				AREA:	Servicio	Administrativo	Servicio y administrativo		
ITEM	ELEMENTO ENTREGADO				TALLA	CANTIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Camisa manga larga en Jean								
2	Camisa manga larga en tela								
3	Pantalon en Jean								
4	Botas de seguridad caña alta								
5	Bota de seguridad caña corta								
6	Botas de caucho caña alta								
7	Dotación de invierno (capa y pantalon)								
8	Portacarnet								
9	Casco de seguridad								
10	Gafas de seguridad								
11	Respirador media cara doble cartucho								
12	Mascarilla para polvo desechable								
13	Guantes								
14	Protectores auditivos								
15	Basculante con visor de malla								
16	Barbuquejo								
Nota		<i>En la casilla de observaciones especificar el tipo de EPP que se le esta entregando al colaborador</i>							
DECLARO HABER RECIBIDO LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL AQUI SEÑALADOS, ASI COMO LAS INSTRUCCIONES PARA SU CORRECTO USO Y ACEPTO EL COMPROMISO QUE SE SOLICITA DE:									
A. Utilizar el elemento durante la jornada de trabajo en las áreas cuya obligatoriedad de uso se encuentra señalado.									
B. Consultar cualquier duda sobre su correcta utilización, cuidando de su perfecto estado y conservación.									
C. Solicitar un nuevo equipo en caso de pérdida o deterioro del mismo.									
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>					
FIRMA DE QUIEN RECIBE				FIRMA DE QUIEN ENTREGA					
CARGO				CARGO					

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		TH-F-11	
			20/04/2021	versión:01
FORMATO DE INCAPACIDADES			Pág. 1 de 1	
Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
Nombres y apellidos del Funcionario: _____				
Cargo: _____				
Dependencia: _____				
Motivo Incapacidad: _____				
Incapacidad desde <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> hasta <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
Prórroga Si _____ No _____ Total de días acumulados _				
Se anexa incapacidad de EPS: _____				
_____ Firma Gerente				
<i>La incapacidad por enfermedad general se debe reportar en este formato con la siguiente información : nombre y apellido, fecha, dependencia, fecha de inicio de la incapacidad y fecha de la terminación, prórroga de la incapacidad, total de días de incapacidad, nombre de la EPS que autoriza la incapacidad y firma del supervisor encargado del area</i>				
<i>Este formato se diligencia con el certificado original de incapacidad refrendado por la EPS a la que se encuentre afiliado el trabajador. Copia de dicho certificado debe entregarse al jefe inmediato.</i>				

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES	01-04-2021	Versión 11
		PÁGINA 1 DE 4	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: SUPERVISOR SERVICIO

Nombre del Cargo:

Supervisor Operativo

Cargo del jefe inmediato:

Gerente, Jefe recursos humanos

Cargos subordinados:

Operarios

2. RESPONSABILIDADES:

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio de la maquinaria
- Presentar al cliente los vehículos, maquinaria y equipos con su respectivo operario.
- Realizar seguimiento a los mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos y maquinaria de la empresa.
- Trabajar con el apoyo del personal de la empresa para la correcta elaboración de su trabajo.
- Indicar cualquier novedad en su sitio de trabajo.
- Registrar hora de entrada y salida del personal operativo, esto se hace antes de las 07:00 am y 07:00 pm
- Asignar al inicio de cada jornada las actividades a ejecutar y recoger las actividades realizadas del turno en salida.
- Supervisar el cumplimiento de cronograma de mantenimiento preventivo de equipos, debe coordinar con el gerente la fecha en que debe realizarse.
- Coordinar y verificar la entrega de materiales y repuestos para los trabajos de mantenimiento, su utilización y reingreso de piezas cambiadas.
- Entregar al personal los desprendible de pago de seguridad social y nómina.
- Supervisión continua del servicio
- Reportar al supervisor de SGC cualquier novedad, como lo pueden ser; fallas en los EPP, accidentes laborales, entre otros.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021	Versión 11
			PÁGINA 2 DE 4	

- Coordinar la actividad de transporte de fluidos tóxicos para evitar que los fluidos almacenados en los frac-tanks superen el tope de almacenamiento y produzca un derrame, lo que repercute en la contaminación del área de trabajo y así representando pérdidas económicas a nuestro proveedor.
- Diseñar los cuadros de turno de operadores.

3. FUNCIONES:

- Es el encargado en de planear las actividades, reconocer e identificar los riesgos a los cuales el personal estará expuesto para así seleccionar las herramientas y equipos adecuados a utilizar determinando:
- Aprobando y socializando la aplicación del procedimiento.
- Responsables del cumplimiento del cronograma de mantenimiento de los equipos y herramientas.
- Aprobando el uso de la herramienta de acuerdo al análisis de riesgos para el área de servicio
- Gestionando la asistencia y aprobación de los operarios en los procesos de manual control de trabajo y análisis de riesgos.
- Informar los trabajos realizados y los que queden pendientes a su jefe inmediato, llevando informe de estas actividades, para obtener un control de servicio.
- Ejecutar las demás funciones que se le confieran y que sean inherentes a su cargo.
- Elaboración de órdenes de servicio

4. AUTORIDAD:

- Este cargo tiene autoridad sobre, Operadores. velar por el cumplimiento del uso de los epp y de la prestación del servicio

5. FUNCIONES EN SGC:

- Ejecutar las acciones con los recursos asignados para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.
- Mantener al día los registros asignados que permitan preparar informes de revisión periódica al Sistema de Gestión Calidad.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES	01-04-2021	Versión 11
		PÁGINA 3 DE 4	

6. RESPONSABILIDADES EN sgc:

- Responder por el desarrollo de políticas, planes, programas y la mejora continua del sistema integrado de calidad.
- Cumplir con las normas y políticas de la empresa.
- Participar en las capacitaciones del sistema de gestión.
- Participar en los simulacros de atención de emergencias y contingencias
- Colaborar en controlar contingencias y emergencias que se presenten en obra y oficina.
- Mantener aseado y ordenado su lugar de trabajo.
- Hacer buen uso de dotación y equipos suministrados para ejecutar su labor.
- Participación en COPASST, Comité de convivencia Laboral.
- Reportar fallas de control por actos y condiciones inseguras
- Participar en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y sus métodos de control.
- Reportar incidentes, accidentes de trabajo y participar en la investigación de los mismos.

7. AUTORIDAD EN HSEQ

- Detectar y parar actividades que generen peligros con riesgo y afectación de la integridad física de sus compañeros o el propio.

8. REQUISITOS DEL CARGO

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN	EQUIVALENCIA
Educación	Profesional o técnico profesional.	Un (1) Año de experiencia
Formación	Conocimiento del SGc (inducción y re inducción)	
	Conocimiento para abordar los riesgos y oportunidades (inducción y re inducción)	
	Conocer sus procedimientos acorde al área de desempeño (inducción y re inducción)	
	Curso de las 50 horas del SG-SST (vigente)	
Experiencia	Un (1) año en funciones a fines.	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES	01-04-2021	Versión 1
		PÁGINA 1 DE 5	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: GERENTE

Nombre del Cargo:	Gerente
Cargo del jefe inmediato:	No aplica
Cargos subordinados:	Todos

2. RESPONSABILIDADES

- Brindar los lineamientos y estrategias que aseguren el crecimiento de la empresa de acuerdo a la normatividad legal vigente, manteniendo el control y uso eficiente de todos los recursos disponibles de la organización que generen rentabilidad para la organización.
- Dirigir las actividades de la empresa para el cumplimiento de los objetivos y metas de acuerdo a la política Integral de la empresa.
- Aprobar los manuales y procedimientos operativos y administrativos y velar por su cumplimiento.
- Dirigir y aprobar el Sistema de Gestión Calidad.
- Afirmar la planeación de todas las actividades operativas y administrativas de la empresa.
- Aprobar y asegurar la disponibilidad de asignación los de recursos para el adecuado funcionamiento de la compañía y los proyectos en ejecución.
- Realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Ordenar los gastos, pagos, firmar cheques y cuentas de ahorro de la empresa.

3. FUNCIONES

- Representar a la sociedad ante cualquier autoridad y celebrar los actos y contratos necesarios para el cumplimiento del objeto social.
- Asistir a reuniones o eventos que ameriten su presencia.
- Aprobar propuestas de prestación del servicio.
- Revisar y aprobar la evaluación financiera de proyectos.
- Aprobar las compras requeridas en la empresa.
- Aprobar los contratos celebrados por la organización.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021	Versión 1
			PÁGINA 2 DE 5	

- Aprobar los egresos de la empresa (pagos de nómina, pagos tributarios, financieras, caja menor etc.)
- Aprobar el presupuesto anual de gastos de la organización y controlar flujos de caja.
- Dirigir y aprobar la planeación de recursos financieros.
- Cumplir con las normas y políticas de la empresa del Sistema de Gestión Integrada.
- Asegurándose de que se establezcan las políticas del sistema de gestión integral y los objetivos para el sistema de gestión, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización
- Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocios de la organización.
- Asegurar el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles
- Promover la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión integral
- Asegurar que el SGC logre los resultados previstos
- Comprometido, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promover la mejora del SGC.
- Apoyar otros roles pertinentes a la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad
- Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de estas normas internacionales
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionado las salidas previstas
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización
- Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión integral
- Garantizar la política SGC, los objetivos y que sean compatibles con la dirección estratégica
- Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental durante los procesos de negocios.
- Se deben asegurar de que cuentan con los recursos necesarios para el SGC
- Se tiene que comunicarla la importancia de gestionar el medio ambiente de forma eficaz según los requisitos los requisitos que establece el sistema de gestión ambiental
- Dirige y apoya a las personas que favorecen la eficacia del SGC
- Firma de memorandos, comunicados y actas
- Realizar visitas a campo cuando se estén ejecutando proyectos.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021	Versión 1
			PÁGINA 3 DE 5	

4. AUTORIDAD

- Sobre todo el personal de la empresa.
- Adquirir bienes y o servicios.
- Aprobar y celebrar contratos para la organización.
- Contratar al personal requerido para la operación.
- Despido de personal teniendo en cuenta las causas y los motivos contemplados en el Reglamento Interno del Trabajo y Código Sustantivo del Trabajo.
- Aprobar y delegar las funciones y responsabilidades de cada cargo.
- Toda la que le confiere ser el representante legal de la empresa ante las partes interesadas.

5. AUTORIDAD EN SGC

- Aprobar los procedimientos, manuales, planes y programas para el Sistema de Gestión Integral.
- Detectar y parar actividades que generen peligros con riesgo y afectación de la integridad física de sus compañeros o el propio.

6. FUNCIONES EN SGC

- Definir y aprobar las políticas, objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión.
- Desarrollar Reuniones SGC.
- Participación en Charlas y Programa de Capacitación.
- Participar en la investigación de incidentes.
- Revisar el cumplimiento de objetivos en SGC.
- Participar en auditorías internas y externas.
- Asumir la dirección del programa de SGC.
- Destinar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión Calidad.
- Participar activamente en la planeación, desarrollo, ejecución, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión Calidad.
- Mantener ordenado y aseado el lugar de trabajo.
- Cumplir con los lineamientos de los procedimientos de control operacional de la organización.
- Aprobar las responsabilidades, autoridades y medios de comunicación dentro de la organización.
- Solicitar y dirigir las acciones correspondientes para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Calidad.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES	01-04-2021	Versión 1
		PÁGINA 4 DE 5	

- Realizar inspecciones gerenciales y verificar que el plan de acción se realice de manera oportuna, de ser necesario.

7. RESPONSABILIDAD EN SGC

- Evidenciar el compromiso de todo el personal con la implementación, desarrollo y mejora continua del Sistema de Gestión Calidad.
- Participar en las capacitaciones del Sistema de Gestión Calidad.
- Hacer buen uso de las dotaciones y los EPP suministrados.
- Reportar incidentes y participar en la investigación de los mismos.
- Participar en los simulacros de atención de emergencias.
- Colaborar en controlar contingencias y emergencias que se presenten en la planta u oficina.
- Participar en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y sus métodos de control, así como en la definición de la política, los objetivos del sistema de gestión, la elección de sus representantes y demás temas de interés por parte de los trabajadores.
- Aprobar la adquisición de equipos y elementos necesarios para atender emergencias.
- Dar buen uso a los equipos dispuestos para ejecutar su labor.
- Las demás responsabilidades descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión Calidad.

8. REQUISITOS DEL CARGO

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN	EQUIVALENCIA
Educación	No especifica	No especifica
Formación	Conocimiento del SGC (inducción y re inducción)	
	Conocimiento para abordar los riesgos y oportunidades (inducción y re inducción)	
	Conocer sus procedimientos acorde al área de desempeño (inducción y re inducción)	
	Administrativo para jefes de área trabajo	
Experiencia	No especifica	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2020 Versión 1
	PÁGINA 1 DE 4		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: AUX. ADMINISTRATIVA

Nombre del Cargo:	Auxiliar Administrativa I
Cargo del jefe inmediato:	Gerente, Jefe Recursos Humanos, Coordinador SGC
Cargos subordinados:	No Aplica.

2. RESPONSABILIDADES:

- Informar al Gerente, al Administrador sobre cualquier desviación en la aplicación de políticas, planes, programas y procedimientos establecidos.
- Apoyar al Administrador y Gerente de la compañía.
- Responsable de la adquisición de productos y servicios necesarios para el normal desarrollo de las actividades propias de la empresa de manera oportuna y con características de calidad acordes al proceso que solicita la compra.
- Verificar la selección, evaluación y registro de los proveedores de bienes y servicios de la organización.

3. FUNCIONES:

- Llamar a los trabajadores para completar la documentación necesaria para la contratación
- Diligenciamiento de las afiliaciones a las EPS, AFP, cajas de compensación, ARL y pólizas de vida
- Archivo de los memorandos, llamados de atención para el personal de los diferentes proyectos en su respectiva hoja de vida
- Mantener actualizado la base de datos para elaboración de nómina y pago de seguridad social y parafiscales
- Elaboración de cartas para entrega de documentación a la gestoría
- Elaboración de cartas a las asociaciones solicitando personal
- Archivo por fechas de los reportes diarios para la elaboración de nómina operativa y administrativa

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
			01-04-2020	Versión 1
	MANUAL DE FUNCIONES		PÁGINA 2 DE 4	

- Impresión de desprendibles, para entrega a los diferentes supervisores para la toma de firmas por parte de los trabajadores
- Realizar las cartas de exclusión a las EPS, ARL, caja de compensación familiar, para las diferentes novedades para el pago de la seguridad social y parafiscal: ingresos, retiros, modificaciones.
- Sacar copias de las hojas de vida para entrega a la gestoría para aprobación
- Sacar copias para entrega a la gestoría de las hojas de vida con toda la documentación
- Elaboración de cartas para la apertura de la cuenta de nomina
- Archivo adecuado de las hojas de vida del personal activo y desvinculado
- Archivo de facturas, liquidaciones de prestaciones sociales, nomina, por fechas
- Contestar el teléfono y celular de la oficina
- Atención al publico
- Atención telefónica y personalizada al cliente.
- Recepción PQR'S.
- Tratar de manera cordial al personal interno y externo de la empresa que requiera sus servicios.
- Recepción, registro y archivo de documentos de las hojas de vida.
- Elaboración de cartas, solicitudes y envío de remisiones.
- Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago.
- Ejecutar las demás funciones que se le confieran y que sean inherentes a su cargo.
- Mantener y responsabilizarse del archivo de la empresa
- Velar por el cuidado y buen uso de los equipos asignados para ejecutar su labor.
- Las demás funciones que su jefe le indique inherentes al cargo.
- Manejo de plataforma para descargar documentos comerciales (cámara comercio, DIAN)
- Pagos de facturas a proveedores.
- Pago porcentajes a conductores directos y contratistas

4. FUNCIONES EN SGC:

- Ejecutar las acciones con los recursos asignados para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.
- Mantener al día los registros asignados que permitan preparar informes de revisión periódica al Gerente y Contador.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2020	Versión 1
			PÁGINA 3 DE 4	

5. RESPONSABILIDADES EN SGC:

- Responder por el desarrollo de políticas, planes, programas y la mejora continua del sistema integrado de gestión.
- Cumplir con las normas y políticas de la empresa.
- Participar en las capacitaciones del sistema de gestión.
- Participar en los simulacros de atención de emergencias y contingencias
- Colaborar en controlar contingencias y emergencias que se presenten en obra y oficina.
- Participar en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y sus métodos de control.
- Mantener aseado y ordenado su lugar de trabajo.
- Hacer buen uso de dotación y equipos suministrados para ejecutar su labor
- Participación en COPASST, Comité de convivencia Laboral.
- Reportar fallas de control por actos y condiciones inseguras
- Participar en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y sus métodos de control.
- Reportar incidentes, accidentes de trabajo y participar en la investigación de los mismos.
- .

6. AUTORIDAD EN SGC:

- El cargo tiene la autoridad para parar o detener su trabajo o el de los demás siempre y cuando identifique un acto o condición insegura que pueda traer consecuencias negativas para su integridad, seguridad, su salud y/o la de los demás y/o impacto al medio ambiente.

7. REQUISITOS DEL CARGO

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN	EQUIVALENCIA
Educación	Bachiller, Técnico o Tecnólogo	Seis (6) meses de experiencia
Formación	Conocimiento del SGC (inducción y re inducción)	
	Conocimiento para abordar los riesgos y oportunidades (inducción y re inducción)	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021 Versión 1
	PÁGINA 1 DE 4		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: SUPERVISOR GESTION DE CALIDAD

Nombre del Cargo:

Supervisor de gestión calidad

Cargo del jefe inmediato:

Gerente

Cargos subordinados:

Personal operativo y Auxiliar administrativa

1. RESPONSABILIDADES

- Planea, asigna instruye y supervisa el trabajo de personas que realizan tareas en el área SGC de la empresa.
- Dirige y verifica las actividades de acuerdo a las responsabilidades en SGC al personal operativo y administrativo de la organización.
- Responde por la actualización del personal referente a SGC.
- Rinde cuentas a Gerencia respecto a sus funciones, novedades en las mismas, en el área de trabajo o del personal a cargo
- Rinde informes a la ARL, al cliente o a las autoridades judiciales que lo requieran en caso de la ocurrencia de un incidente o una emergencia.
- Establecer mecanismos de evaluación para verificar el cumplimiento de las actividades de SGC.
- Interpretar e implementar las leyes, directivas y ordenanzas de las entidades relacionadas con SGC.
- Mantener el plan de capacitación del personal actualizado y verificar su cumplimiento.
- Es responsable de implementar, controlar y dar cumplimiento al programa de salud ocupacional, seguridad, higiene y medio ambiente en la organización.
- Apoyar al área de compras en las evaluaciones para selección de contratistas.
- Divulgación de lineamientos de SGC para los contratos.
- Revisión de los contratos para inclusión de requisitos de SGC.
- Asegurar el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integral y sobre las oportunidades de mejora
- Tener la responsabilidad por la eficacia del sistema de gestión ambiental
- Registrar y controlar las acciones correctivas y preventivas del área

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021	Versión 1
			PÁGINA 2 DE 4	

- Realizar campañas informativas al interior de la organización sobre las acciones y resultados de la gestión integral de tal modo que se convierta en un proceso participativo.

2. FUNCIONES

- Implementar, controlar, revisar y actualizar el Sistema de Gestión y cumplimiento de los documentos definidos para el SGC en lo referente a las normas ISO 9001:2015, para los procesos de la organización.
- Proponer actividades y participar en el planeamiento estratégico anual del SGC.
- Coordinar las actividades del SGC considerando la interacción de los diferentes procesos de la organización, objetivos estratégicos y los lineamientos de la gerencia general.
- Realizar el seguimiento a los indicadores de gestión y a la toma de acciones por parte de los responsables de procesos.
- Gestionar el proceso de Auditorías internas y Auditorías Corporativas, acciones correctivas, acciones preventivas y revisiones por la dirección al SGC.
- Apoyar y participar en los procesos de capacitación en temas relacionados al SGC en coordinación con RRHH según programa anual establecido.
- Realizar toda actividad adicional o eventual que la gerencia le asigne.

4. FUNCIONES EN SGC

- Ejecutar las acciones con los recursos asignados para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.
- Mantener al día los registros asignados que permitan preparar informes de revisión periódica al Gerente General.
- Coordinar las actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos y políticas de la organización.
- Capacitar al personal en materia de SGC.

5. RESPONSABILIDADES EN SGC

- Responder por el desarrollo de políticas, planes, programas y la mejora continua del sistema integrado de gestión.
- Cumplir con las normas y políticas de la empresa.
- Realizar y Participar en las capacitaciones del sistema de gestión.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		DE-M-01	
	MANUAL DE FUNCIONES		01-04-2021	Versión 1
			PÁGINA 3 DE 4	

- Planear y Participar en los simulacros de atención de emergencias y contingencias.
- Interiorizar el decálogo de los compromisos con la vida de Ecopetrol
- Colaborar en controlar contingencias y emergencias que se presenten en obra y oficina.
- Reportar incidentes, accidentes de trabajo y participar en la investigación de los mismos.
- Identificar y evaluar riesgos y sus métodos de control.
- Mantener aseado y ordenado su lugar de trabajo.
- Realizar reportes de observación.
- Hacer buen uso de dotación y equipos suministrados para ejecutar su labor.
- Participación en COPASST, Comité de convivencia Laboral.
- Reportar fallas de control por actos y condiciones inseguras

6. AUTORIDAD

- El cargo tiene la autoridad para suspender o detener su trabajo o el de los demás siempre y cuando identifique un acto o condición insegura que pueda traer consecuencias negativas para su integridad, seguridad, su salud y las de los demás y/o impacto al medio ambiente.
- Sobre todos los cargos de la empresa tiene autoridad de área en el mantenimiento del SGC

7. REQUISITOS DEL CARGO

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN	EQUIVALENCIA
Educación	Profesional o ingeniero	Graduado
Formación	Conocimiento del SGC (inducción y re inducción)	
	Conocimiento para abordar los riesgos y oportunidades (inducción y re inducción)	
	Conocer sus procedimientos acorde al área de desempeño (inducción y re inducción)	
	Curso de las 50 horas del SG-SST (Vigente)	
	Manejo de Office (Word, Excel, power point)	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GRH-HFO-01		
			23/02/2021	versión:01	
	PERFILES DE CARGO		Pág. 1 de 1		
INFORMACION DEL CARGO					
FECHA DE INGRESO		FECHA DE RETIRO		EDAD	
TIPO DE CONTRATO				EXPERIENCIA	
JORNADA LABORAL (HORAS)				EDUCACION	
MISION DEL CARGO					
OBJETIVO DEL CARGO					
RESPONSABILIDADES					
PERSONAL A CARGO					
INSTRUMENTOS DE TRABAJO					
AREA DE TRABAJO			ELABORADO POR:		
			APROBADO POR:		

Anexo G

Control de Documentos y Registros empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DSG-P-02	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021	Versión: 01
		PÁGINA 1 DE 6	

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la elaboración y control de los documentos SGI de **COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.**, así como los registros soporte de la aplicación del SIG.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la administración de todos los documentos y registros que conforman el SGI de **COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.**

3. DEFINICIONES

- **Documento:** Información escrita que indica parámetros que rigen el SIG de la empresa
Documento externo: Son los documentos generados por entes externos a la empresa, que son aplicables al SIG, pueden ser emitidos por un cliente, entidades del estado, entes que generen normas técnicas entre otros.
- **Documento Obsoleto:** Documento que contiene información desactualizada por lo cual se debe evitar su uso no intencionado. Pueden ser conservados para propósitos de referencia y serán controlados por el Supervisor del SIG.
- **Fecha de emisión:** Indica la fecha en que el documento empieza a regir, después de su revisión y aprobación. La fecha se cambia cada vez que se modifica o se actualiza el documento.
- **Formato:** Documento que obedece a un patrón determinado y es útil para registrar datos e información en general.
- **Instructivo:** Documento que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Esta información o datos pueden ser recopilados a través de los formatos, no siendo estos los únicos registros posibles.
- **Versión:** estado de revisión actual de un documento; número que identifica la cantidad de cambios que ha sufrido un documento.

4. RESPONSABLES

Elaboración: La documentación puede ser elaborada y modificada por el supervisor SGI, también puede ser elaborado por los líderes de proceso.

Revisión: La documentación puede ser revisada por el líder de proceso o el supervisor SGI.

Aprobación: La documentación debe ser aprobada por el gerente.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DSG-P-02	
		VIGENCIA DESDE 01-04- 2021	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PÁGINA 2 DE 6	

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Estructura de la documentación del sistema de calidad

El SGI está compuesto por la siguiente documentación:

1. Procedimientos.
2. Instructivos.
3. Formatos.
4. Registros.
5. Caracterizaciones.
6. Planes

5.2 Estructura de la Documentación

Los documentos estarán compuestos por un encabezado y un pie de página.

5.2.1 Encabezado

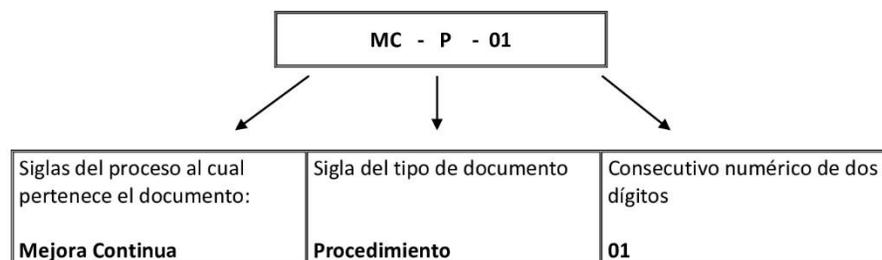
El encabezado debe ir en todas las páginas que componen el documento

LOGO EMPRESA	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	CODIGO:	
		FECHA:	VERSION:
	Nombre del documento	PÁGINA 1 de n	

5.3 Codificación

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	DSG-P-02	
		VIGENCIA DESDE 01-04- 2021	Versión: 01
	PÁGINA 3 DE 6		

La codificación del SGI está compuesta por tres campos como se designa a continuación:



Los códigos asignados para cada proceso y tipo de documento son:

PROCESO		TIPO DE DOCUMENTO	
PS	Prestación del servicio.	M	Manual.
RF	Recursos físicos	P	Procedimiento.
MC	Mejora Continua.	I	Instructivos.
TH	Gestión de Talento Humano	F	Formatos.
DSG	Direccionamiento de SGI	C	Caracterización
		PR	Programa
		PL	Planes

5.4 Contenido del manual SGI

El manual SGI debe contener como mínimo:

- Información general (nombre, dirección, números de teléfonos, etc., y estatus legal).
- Política, objetivos.
- Alcance del sistema SGI
- Mapa de procesos.

5.5 Contenido de los procedimientos

5.5.1. Objetivo: es la finalidad ó propósito del documento.

5.5.2. Alcance: indica la extensión y los límites del documento.

5.5.3. Definiciones: significado de los términos relevantes del documento.

5.5.4. Responsables: encargados de la elaboración, revisión y aprobación del documento y de las actividades descritas en el procedimiento.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DSG-P-02	
		VIGENCIA DESDE 01-04- 2021	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PÁGINA 4 DE 6	

5.5.5. Procedimiento: Se describen las actividades desarrolladas para cumplir el objetivo del documento.

5.5.6 Control de cambios: Se identifica los cambios que se realicen en la documentación.

Los documentos de referencia se encuentran identificados dentro de cada procedimiento con nombre, código y en negrilla.

5.6 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La elaboración y actualización de los documentos está a cargo únicamente del supervisor SGI, quien recibe la solicitud de modificación de algún documento del Sistema de Gestión Integral, la evalúa junto con el líder del proceso correspondiente, en caso de cumplir y no contravenir con los requisitos normativos, legales y de las partes interesadas, se realiza la modificación, de lo contrario dicha solicitud no se lleva a cabo.

5.7 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La revisión documental la realiza el líder de proceso quien verifica si el documento después de estructurado bajo los lineamientos de este procedimiento cumple con lo acordado inicialmente.

5.8 APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación es aprobada únicamente por el Gerente, quien verifica que el documento cumple con las directrices organizacionales y el objeto de la compañía.

5.9 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos originales se encuentran en digital en las carpetas de cada proceso en el computador del Supervisor SGI. La distribución de los documentos está a cargo del supervisor SGI y se realiza por medio del Formato [DSG-F-04 Lista de Distribución de Documentos](#), paralelamente el líder de proceso capacita a los interesados sobre el cambio efectuado al documento correspondiente.

Las distribuciones de documentos a partes externas no son de carácter controlado, es decir no llevaran la marca de agua, lo cual indica que cualquier actualización de los documentos no deben ser notificados a dichas partes.

5.9.1 Documentos vigentes; Todos los documentos vigentes se encuentran bajo el control del Supervisor SGI y son controlados por medio del formato [DSG-F-05 listado maestro de documentos](#).

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DSG-P-02	
		VIGENCIA DESDE 01-04- 2021	<i>Versión: 01</i>
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PÁGINA 5 DE 6	

5.9.2 Documentos obsoletos; Para evitar el uso de documentos obsoletos, el Supervisor SGI al momento de realizar un cambio de versión a un documento, comunicará al dueño de proceso y junto con él recogen y eliminan todas las copias físicas y digitales existentes, se deja tan solo una copia digital del documento obsoleto identificado con una marca de agua con la leyenda “DOCUMENTO OBSOLETO” y en formato pdf (En la carpeta de Registro de cada Proceso).

5.10 Control de Cambios

Los cambios que se realicen en la documentación interna se identifican al final de los documentos donde se indica el cambio de versión, la fecha de modificación y la descripción del cambio realizados a los documentos internos del Sistema de Gestión Integral. Debe estar en manuales, programas, planes, instructivo y procedimientos. Los formatos se controlan en una pestaña adicional en la hoja de Excel y al igual que los demás esta hoja debe contener la siguiente información.

Versión	Fecha de aprobación	Descripción
01	Día/mes/año de aprobación	Emisión inicial.
Versión actualizada	Día/mes/año de aprobación	Se realiza una descripción breve del cambio realizado al documento.

5.11 Control de Registros

Todos los registros son controlados y deben cumplir con las siguientes etapas:

5.11.1 Identificables; Todos los registros que sean formatos del sistema de gestión SGI deben poseer un encabezado como se mencionó en el numeral **5.2.1**. Los registros que no son formatos son identificados por el nombre del documento o el compendio de documentos; por ejemplo, Registros de competencias del personal (compendio de documentos como diplomas, certificaciones del personal).

5.11.2 Legibles; Todos los registros del sistema de gestión SGI deben ser legibles y deben ser claros en su escritura, además deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Letra clara.
- Deben ser diligenciados en lapicero o no ser diligenciados en lápiz.
- Se debe evitar usar corrector en registros y evitar así alteración de la información.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	DSG-P-02	
		VIGENCIA DESDE 01-04- 2021	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PÁGINA 6 DE 6	

5.11.4 Protección y Almacenamiento; Los registros del sistema de gestión SGI deben ser almacenados y protegidos teniendo en cuenta lo siguientes aspectos:

Registros en medio físicos:

- Deben ser almacenados en lugares secos y libres de humedad.
- No deben ser retirados de la empresa.
- Deben ser almacenados en una carpeta o AZ debidamente marcada.
- El acceso a los registros es de acceso para los usuarios que se encuentran relacionados con el registro.
- Para los registros que se encuentran en medio magnético, estos serán almacenados en los diferentes computadores de la compañía buscando siempre protegerlos contra la alteración, la reescritura no intencionada o el borrado de los mismos.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Pasos	Descripción
01	Emisión inicial.
02	Se define cual es la estructura de los documentos, como se realiza el control de documentos y registros, el control de cambios y de documentos externos, el procedimiento para la actualización, modificación y aprobación de documentos.
03	Cambio de proceso de mejoramiento continuo a direccionamiento SGI y Se reestructura cual es la organización de los documentos, adicionando control de documentos.
04	Cambio en el encabezado de los documentos.
05	Cambio de la periodicidad de protección y almacenamiento de la información de semestral a mensual.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		TH-F-20	
			20/04/2021	versión:01
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL			Pág. 1 de 1	
<p>En el presente registro ud. encontrara cinco opciones con las cuales podra calificar la labor del evaluado, cada opción corresponde a la siguiente convención, Marque con una "x" la sobre la calificación dada PARA ASPECTOS CALIDAD Y HSEQ: M: Malo = 0 ptos ; R: Regular = 6,25 ptos ; B: bueno = 12,5 ptos ; NA: No Aplica = 12,5 ptos PARA ASPECTOS INTRINSECOS: M: Malo = 0 ptos ; R: Regular = 10 ptos ; B: Bueno = 20 ptos ; NA: No Aplica = 20 ptos</p>				
TIPO DE EVALUACION	INICIAL	<input type="checkbox"/>	PERIODICA	<input type="checkbox"/>
FECHA:				
DATOS DEL EVALUADO				
NOMBRE: _____				
CARGO: _____				
JEFE INMEDIATO: _____				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
	M	R	B	NA
CALIDAD. (50%)				
1) Ejecuta correctamente las actividades para las que fue contratado?	0	6.25	12.5	12.5
2) El trabajo realizado cumple con las exigencias del cliente e internas de la organización? (Bien hecho).				
3) Diligencia correctamente los registros a cargo segun sus funciones garantizando la conformidad del producto o servicio?				
4) Planea su trabajo antes de iniciarlo?				
5) Su trabajo es entregado en los terminos acordados o				
6) Presenta alternativas de solución en momentos de dificultad? (proactividad).				
7) Identifica oportunamente posibles aspectos que afecten su trabajo evitando retrasos en la entrega?				
8) Asigna adecuadamente responsabilidades al equipo de trabajo y respalda su decisión? (Responda solo si el evaluado tiene personal a cargo)				
Total del criterio Calidad	0	0		0
SUBTOTAL	0			
GESTIÓN CALIDAD (40%)				
9) Usa los Elementos de protección y/o equipo de seguridad acorde a las actividades que desempeño?.				
10) Atiende e informa observaciones por actos o condiciones inseguras del trabajo?.				
11) Asiste a las charlas de la mañana y demas actividades programadas en HSE?.				
12) Realiza o es consiente de la importancia de efectuar las inspecciones preoperacionales a equipos o maquinaria a				
13) Da uso adecuado de las instalaciones sanitarias				
14) Atiende las medidas de salubridad por agua, hielo, alimentos, etc, dispuestas por la empresa?.				
15) Dispone en los lugares apropiados los residuos generados por su labor (liquidos, solidos).				
16) Contribuye a la divulgación y generación de lecciones				
Total del criterio HSE	0.0	0.0	0.0	0.0
SUBTOTAL	0			

ASPECTOS INTRINSECOS A LA PERSONA (10%)		M	R	B	NA
		0	10	20	20
17) Acepta sugerencias de sus compañeros y superiores en la ejecución de su trabajo?					
18) Cumple el horario establecido por la empresa?.					
19) Contribuye al mantenimiento de un buen ambiente de trabajo tanto con personal de la empresa como ajeno a ella?					
20) Utiliza adecuadamente los equipos y/o maquinas y/o herramienta y/o materiales a su cargo. (Si es personal administrativo se hace referencia a computadores, muebles,					
21) Su comportamiento y actitud demuestra sentido de pertenencia con la empresa?					
Total del criterio		0.0	0.0	0.0	0.0
SUBTOTAL		0			
MALO	TOTAL%	0			
22) En que aspecto considera ud. Que el trabajador evaluado, requiere reforzar sus conocimientos o practica?.					
R/					
23) Compromiso del trabajador:					
24). Observaciones:					
EVALUADO			EVALUADOR		
NOTA: En los procesos de selección se dara prioridad al personal con calificacion superios a 70%					

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	PS-F-02	
		20/04/2021	versión:01
INFORME DE RECEPCION DE TALLER		Pág. 1 de 1	

FECHA _____

Nombre de propietario _____

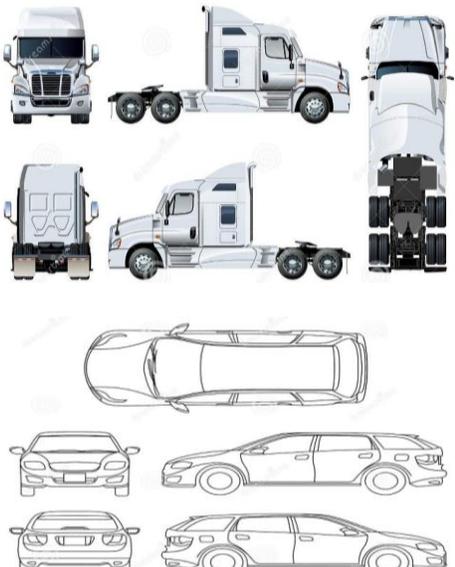
Marca _____	Telefono _____
Modelo _____	Direccion _____
Placa _____	Mail _____
Kilometraje _____	Color _____

Niveles	
Combustible	
Aceite Motor	
Refrigerante	
Liq. Frenos	

Elementos de Seguridad	
Radio	
Antena	
Extintor	
Triangulo	
Botiquin	
Herramienta	
Pisos	
Plumillas Del	
Plumillas Tras	
Cinturon	
Parasoles	
Linterna	
Chaleco reflectivo	



Luces	
Alta del Der.	
Alta del Izq.	
Baja del Der.	
Baja del Izq.	



Otros	
Tapa de combustible	
Tipo de combustible	
Cantidad de asientos	
Material asientos	
Material tapiz puertas	
Encendedor de cigarrillos	
Ceniceros	
Enganche carro	
Manuales	
Elementos varios guantera	
Espejos	
Vidrios electricos	
Repuesto	
Copa de repuesto	
Copa de seguridad	



Marque los rayones del vehiculo

Aseo del vehiculo		
Bueno	Regular	Malo

Observaciones

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.				GC-AFO-01					
						23/02/2021		versión:01			
		ORDEN DE COMPRA Y/O SERVICIO				Pág. 1 de 1					
Nombre Comprador						No. De Orden					
No. Identificación						Fecha de pedido					
Dirección						Fecha de Entrega					
No. de contacto											
Placa de Vehículo		Tipo de Vehículo				Condiciones de compra				Tipo de Entrega	
		Carga Pesada	Camioneta	Automovil	Moto	Instalado	Si <input type="checkbox"/>	Venta libre	Si <input type="checkbox"/>	Personal	Envío
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No.	Artículo	Descripción			Cantidad	Precio Unitario		Precio Total			
								0			
								0			
								0			
								0			
								0			
								0			
								0			
								0			
								0			
Observaciones y/o Comentarios						Subtotal		0			
						Abono					
						% Iva					
						Envío					
						Total		0			
Requerido por:		Revisado por:			Autorizado por:		Sello				
_____		_____			_____						

Anexo H

Procedimiento Compras empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		GC-AP-01	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		22-04-2021	Versión: 1
			PÁGINA 1 DE 2	

1. OBJETIVO

Suplir los requerimientos de productos de los diferentes procesos teniendo en cuenta criterios de calidad, seguridad y cuidado ambiental en los servicios prestados por **COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.**, mediante la búsqueda de proveedores calificados e implementando técnicas encaminadas y adecuadas que nos permitan encontrar al proveedor más idóneo.

2. ALCANCE

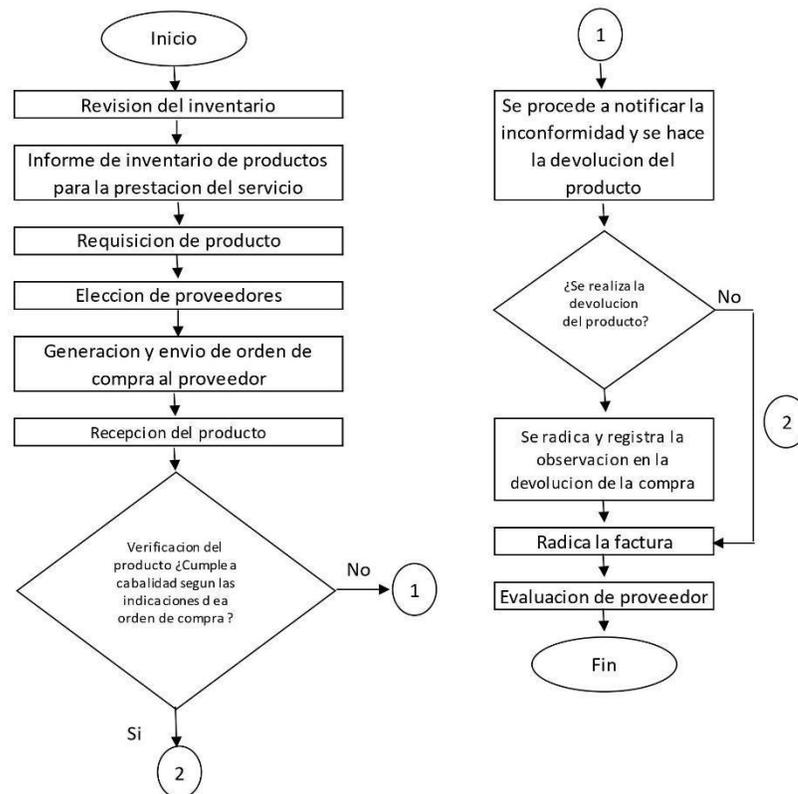
Inicia con la revisión de inventario y termina con la recepción del producto

3. DEFINICIONES

- **Compra:** Adquisición de un producto o servicio con dinero solido o electrónico.
- **Factura:** Documento legal que detalla cada uno de los objetos o artículos comprendidos en una compra, además incluye las unidades compradas, valor y moneda.
- **Orden de compra:** Documento mediante el cual se solicita un pedido hecho a un fabricante o vendedor de productos ó servicios.

COPIA CONTROLADA

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	GC-AP-01	
		22-04-2021	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	PÁGINA 2 DE 2	



COPIA CONTROLADA

		COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.				GC-AFO-01					
						23/02/2021		versión:01			
ORDEN DE COMPRA Y/O SERVICIO						Pág. 1 de 1					
Nombre Comprador						No. De Orden					
No. Identificación						Fecha de pedido					
Dirección						Fecha de Entrega					
No. de contacto											
Placa de Vehículo		Tipo de Vehículo				Condiciones de compra				Tipo de Entrega	
		Carga Pesada	Camioneta	Automovil	Moto	Instalado	Si <input type="checkbox"/>	Venta libre	Si <input type="checkbox"/>	Personal	Envío
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No.	Artículo	Descripción			Cantidad	Precio Unitario	Precio Total				
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
Observaciones y/o Comentarios						Subtotal		0			
						Abono					
						% Iva					
						Envío					
						Total		0			
Requerido por:		Revisado por:			Autorizado por:		Sello				
_____		_____			_____						

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		RF-F-17		
	REGISTRO DE PROVEEDOR		20/04/2021	versión:01	
		Pág. 1 de 1			
		Fecha	DIA	MES	AÑO
DATOS GENERALES					
Nombre proveedor o razón social de la empresa:					
NIT o CC:		Tipo de Sociedad:			
Dirección:		Ciudad de domicilio principal:			
Sucursales o agencias:					
Teléfonos:		Fax:	Celular:		
Página Web:		Correo electrónico:			
DATOS DE LA SOCIEDAD					
No escritura de constitución		Fecha de constitución:	Vigencia de la sociedad:		
Notaría:		Ciudad:	Matricula Mercantil:		
Nombre Representante Legal:					
No. Identificación:		Ciudad de Expedición:			
INFORMACION DE CONTACTO					
Nombre:		Cargos:			
Teléfono:		Celular:	Email:		
INFORMACIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA					
Actividad Económica:		% de Retención ICA:			
		Si su actividad no es informada, se le aplicara el porcentaje maximo de retención de ICA.			
% Retención en la fuente:		Codigo de Actividad ICA:			
<input type="checkbox"/> Régimen Común	<input type="checkbox"/> Gran contribuyente	<input type="checkbox"/> S.A.S:	<input type="checkbox"/> Otro		
<input type="checkbox"/> Régimen Simplificado	<input type="checkbox"/> Auto-retenedor	Cual? _____			
Declara Renta <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No					
INFORMACIÓN PARA PAGOS					
Nombre de la entidad donde tiene la cuenta:			Ciudad:		
Nombre del beneficiario:					
Tipo Cuenta: <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente		Número: _____			
El número de identificación tributaria (Nit o Cédula) que aparece en la factura o cuenta de cobro como beneficiaria del pago					
INFORMACION DE LA EMPRESA					
El proveedor cuenta con certificaciones en:					
ISO 9001 G. Calidad		<input type="checkbox"/>			
Cual: _____					
ANEXOS REQUERIDOS (los anexos incluidos)					
Todos los proveedores:					
Listado de productos o servicios que presta.				<input type="checkbox"/>	
Fotocopia del RUT				<input type="checkbox"/>	
Fotocopia ampliada de la cédula de ciudadanía del Representante Legal				<input type="checkbox"/>	
Personas Naturales:					
Fotocopia cedula de ciudadanía:				<input type="checkbox"/>	
Hoja de vida con soportes:				<input type="checkbox"/>	
Personas Jurídicas:					
Certificado de Existencia y Representación Legal				<input type="checkbox"/>	
Fotocopia de la cedula				<input type="checkbox"/>	
RUT				<input type="checkbox"/>	
AUTORIZACIÓN					
Yo _____, identificado con la cédula de ciudadanía Número _____, actuando nombre propio, <input type="checkbox"/> como Representante legal, autorizo a COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S. HERNAN ANDRADE para que a través de la utilización de sistemas de transferencia electrónica de fondos, abone a la cuenta que se indicó, el pago de las acreencias.					
Firma y Sello del Representante legal: _____					

Anexo I

Procedimiento Cambio de Aceite empresa Comercializadora Servicentro S.A.S.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-AC-05
	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento seguro y práctico para realizar el cambio de aceite y filtro de aire

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene un alcance para todo el personal de servicio operativo que realiza labores de mantenimientos

3. DEFINICIONES

- **Cambio de aceite:** Es el proceso de retirar el aceite usado y de colocar aceite nuevo en un vehículo de cualquier tipo
- **Cambio de filtro:** Es el proceso de retirar el filtro de aceite usado y de colocar un filtro nuevo en un vehículo de cualquier tipo

4. EQUIPO DE PROTECCION

- Casco de seguridad y barbiquejo elástico
- Protección auditiva tipo orejera.
- Botas de seguridad punta de acero.
- Guantes de seguridad de cuero.
- Protección ocular.
- Traje de seguridad, tipo overol industrial

5. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- 2 Rampas portátiles o fijas
- Cuñas
- Kit de Derrames Aceite para motor
- Un filtro de aceite
- Llave inglesa para el filtro del aceite
- Llave combinada
- Embudo, en el caso de que la botella de aceite no lo tenga
- Caja de Herramientas
- Compresor
- Extintor
- Conos y Malla de Seguridad

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-AC-05
	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Preparacion del tecnico	El supervisor de servicio, asigna un tecnico competente para realizar el cambio y dicho tecnico debe colocarse todo el equipo de proteccion por su seguridad
2	Busca la temperatura adecuada del motor	El tecnico encargado enciende el motor durante unos minutos para que el aceite se caliente un poco, asi facilitara la extraccion del aceite
3	Prepara el coche para el cambio	El tecnico encargado debera asegurarse que el vehiculo se encuentre asegurado sobre las rampas y tener todas las maquinas y herramientas necesarias
4	Localiza el tapón de vaciado	El tecnico debe deslizarse debajo del vehiculo para poder localizar el tapon y colocar debajo el recogedor de aceite
5	Vacia el depósito del aceite	El tecnico debe aflojar el tapón del depósito del aceite con una llave inglesa hasta que pueda quitarlo con la mano. Una vez que lo desenrosque del todo el aceite contenido en el depósito caerá hacia el recogedor.
6	Cambia el filtro del aceite	La persona encargada localiza el filtro del aceite y utiliza una llave especial para poder desenroscarlo. Coge el filtro nuevo y lubrica con una capa fina de aceite el sello de goma que tienes. Una vez insertado atornilla el filtro en su lugar y lo ajusta con la misma llave.
7	Rellena el depósito con el aceite nuevo	Una vez el tecnico alla cambiado el filtro se dispone a introducir el aceite nuevo en el deposito del vehiculo con la cantidad necesaria del vehiculo, una vez realizado esto, pone el tapon
8	Comprobaciones	Se dispone a realizar las pruebas necesarias para comprobar que no se presente ninguna fuga
9	El aceite viejo	Con el aceite viejo el tecnico lo invierte en las canecas de almacenamiento.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		PS-F-01		
	ENCUESTA DE SATISFACCION		20/04/2021	versión:01	
			Pág. 1 de 1		
NOMBRE COMPLETO _____		FECHA _____			
DIRECCION DE CORRESPONDENCIA _____					
CEL _____	PLACA DEL VEHICULO _____				
<p>Estimado cliente, esta encuesta pretende conocer tu opinion en el servicio prestado por la Comercializadora Servicentro S.A.S, con esta nos podras ayudar a que nuestro servicio mejora cada dia mas y hacer tu visita mucho mas agradable</p>					
Marque con una X, SEGÚN CORRESPONDA SU CRITERIO PERSONAL					
Preguntas	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
El trato por parte de los miembros del servicio fue					
La facilidad de comunicación con el personal prestadora de servicio, fue:					
El respeto brindado por el personal de servicio fue:					
Preguntas	Si	No	Porque?		
Recomendaría el servicio de la Comercializadora Servicentro:					
Regresaría a realizar el cambio de aceite de su vehículo					
Los productos suministrados por la Comercializadora Servicentro a su vehículo, han cumplido con sus expectativas					
SUGERENCIA DE MEJORA					

Anexo J

Procedimiento No Conformidades.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-12
		VIGENCIA DESDE 01-04-2021
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES	VERSION 1

1. OBJETIVO

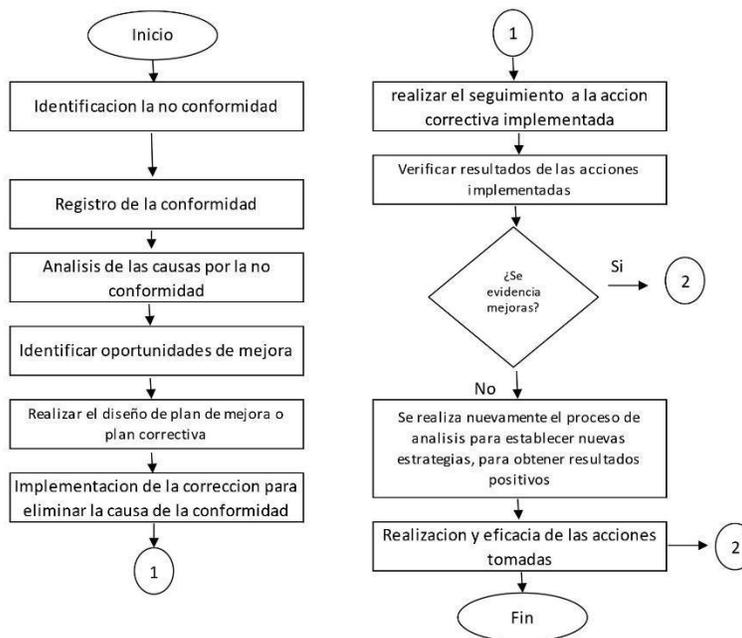
Identificar las no conformidades y establecer los parámetros para el manejo de la reducción de los impactos negativos

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica la identificación de las no conformidades y termina con la implementación de acciones preventivas y correctivas

3. DEFINICIONES

- **No conformidades:** Es el incumplimiento de un proceso según su área
- **Acción preventiva:** Es la acción y estrategia que evita el incumplimiento de un proceso
- **Acción correctiva:** Es la acción y estrategia que elimina la causa de la conformidad



	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-12
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN

Anexo K

Procedimiento Auditoría Interna.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-10
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

1. OBJETIVO

Desarrollar auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad: es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con los requisitos del Sistema de Gestión Integral establecidos en la organización, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz la documentación propuesta. Estableciendo un procedimiento para determinar el proceso de realización de las auditorías internas, con el propósito de evaluar la necesidad de mejoramiento y/o de toma de acciones correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión Integral de la COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S., con el fin de verificar la eficacia del mismo.

3. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorías y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de la auditoría.

- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Auditor Interno:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Hallazgo:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad Mayor:** Incumplimiento a un requisito total legal, de la norma y/o de alguno de los establecidos internamente del sistema.
- **No Conformidad Menor:** Incumplimiento a un requisito parcial, de las normas y/o establecidos internamente en el sistema
- **Observación:** Declaración hecha durante la auditoría, que no pudo ser sustentada mediante evidencia objetiva para llegar a ser una no conformidad.

4. ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	PREPARACION Y SELECCIÓN DE AUDITORES:	Las auditorías internas del sistema las realizan los auditores internos o una firma que tenga la idoneidad de realizar auditorías internas, siempre y cuando cumpla la competencia establecida en el perfil de cargo. Los auditores internos no pueden auditar su propio proceso.	Supervisor gestión calidad	
2.	COMPETENCIAS PARA SER AUDITOR INTERNO:	Educación: Mínimo haber cursado y terminado el bachillerato. Experiencia: Mínimo haber realizado dos auditorías internas al SGI. Formación: Curso de auditor interno con mínimo de 16 horas de duración y presentación de examen escrito, el cual se aprueba obteniendo el 70% de la calificación máxima. Habilidades y destrezas: Interpersonales, de interés de aprendizaje, de comunicación, organización de información, técnicas de coordinación y planeación y solución de problemas Con base en el resultado de la medición de competencias se definirán los auditores líderes al interior de la compañía y serán tenidos en cuenta para conducir las auditorías internas.	Supervisor gestión calidad	

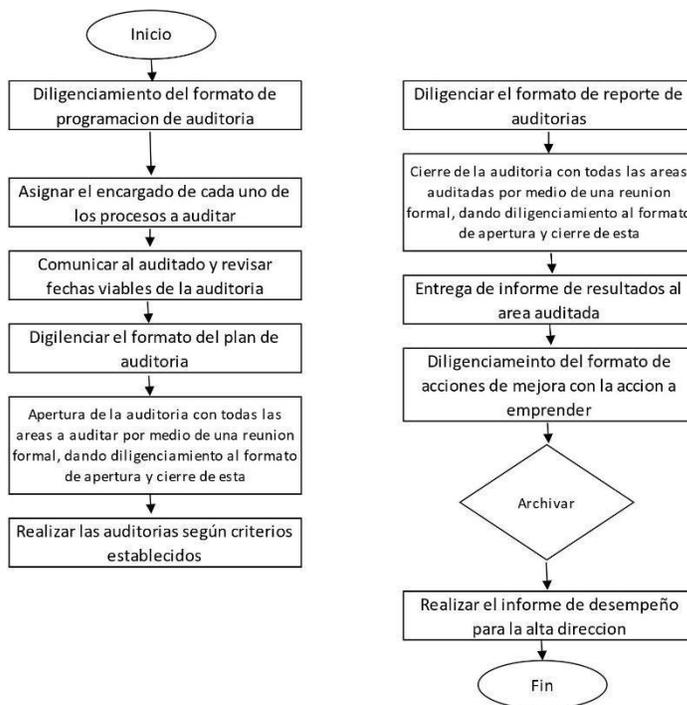
	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-10
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

		El gerente general mantendrá la medición de las competencias del Supervisor gestión calidad que serán evaluados por los auditados.		
3.	Planificación de las Auditorias	<p>El Supervisor gestión calidad y el gerente al inicio de cada año, elabora el Programa de Auditorías. El cual se establece teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El tipo de auditoria a desarrollar si es de Calidad. ➤ La importancia del proceso y el desempeño que éste haya tenido en las anteriores auditorias y los resultados originados por la revisión gerencial ➤ La importancia y desempeño ambiental de los procesos ➤ Los resultados de las valoraciones de riesgo de las actividades de la organización, <p>La planificación contempla como mínimo un ciclo de auditorías a cada proceso cada año por cada sistema</p> <p>Para la asignación de los auditores internas se tiene en cuenta que estos sean independientes del proceso por auditar y que estén capacitados de acuerdo a lo establecido en este procedimiento</p> <p>Una semana antes de cada auditoria, el auditor hará un plan de auditoria donde se designe el alcance de la auditoria, los criterios a auditar, el tiempo de ejecución de la auditoria, los requisitos establecidos por la normas y se lo comunicará al auditado</p>	Supervisor gestión calidad y gerente general	
4.	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El auditor debe conocer con anterioridad el proceso a auditar, además debe elaborar una lista de chequeo basada en la planificación del proceso auditar, el contenido de los documentos del sistema y resultados de auditorías anteriores ➤ El día de la auditoria se realiza inicialmente la Reunión de Apertura con los demás auditores y auditados realizando la presentación, comentando el objetivo de la auditoria, lo que se va auditar y la metodología de trabajo. ➤ Si encuentra una No Conformidad la registra en el formato "Acciones correctiva y/o preventivas", el cual debe ir firmado por el auditado y por el auditor en los espacios así establecidos ➤ Realiza la Reunión de Cierre informando el resultado de la auditoria y los hallazgos más importantes 	Supervisor gestión calidad y gerente general	
5.	Jefe de área o de Proceso	Diligencia máximo en una (1) semana el formato "Acciones Correctivas y Preventivas" que se diligencia de acuerdo con el "Procedimiento de acción Correctiva y Preventiva", en el cual se analiza la causa que originó la no conformidad y la fecha para implementar la acción que el mismo auditado propone	DUEÑOS DE LOS PROCESOS	Documentos del sistema o del proceso a auditar.
6.	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prepara el "Informe de Auditoría" el cual debe ir anexo los informes de acciones correctivas, y lo entrega al Supervisor gestión calidad máximo una (1) semana después de realizada la auditoria. Una copia de este informe deberá hacerla llegar al auditado ➤ De acuerdo a las fechas fijadas por el auditado para la implementación de las acciones de mejoramiento, el auditor le hará seguimiento a dichas acciones para verificar su implementación y posteriormente su eficacia 	Equipo auditor	
7.	Supervisor gestión calidad	El Supervisor gestión calidad debe velar porque las no conformidades detectadas, se les hagan seguimiento por parte de los auditados, para verificar que se cierren y que estas a su vez hayan sido eficaces	Supervisor gestión calidad	
8.	Criterios de Calificación Auditores Internos	<p>El auditor interno de la Comercializadora Servisidra S.A.S, debe cumplir con el siguiente perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser Bachilleres. 		

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-10
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber realizado y aprobado un curso de Auditores Internos de Calidad en ISO 9001-2015. ➤ Haber recibido entrenamiento en 1 Auditoría Interna de Gestión Integral ➤ El auditor debe ser diplomático, claro, comprensivo, comunicativo, ingenioso, interrogativo, analítico y objetivo <p>Esta información será considerada como complementaria para evaluar la Competencia del Auditor. Según lo establecido en el Manual de Funciones del supervisor gestión calidad.</p>		
9.	Criterios para Calificación de Auditores Contratados:	<p>El auditor contratado por la Comercializadora Servicentro S.A.S, para realizar auditorías internas de calidad, debe utilizar los registros y metodologías anteriormente nombradas y cumplir con el siguiente perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener título Auditor Interno y/o líder ➤ Haber realizado como mínimo una auditoria en cualquier organización, bajo la norma. ➤ Presentar una certificación de la empresa donde labora, demostrando el punto anterior 		
10	FORMATOS	<p>Acciones Correctivas y preventivas Lista de Chequeo informe de auditoria Manual de Funciones de supervisor calidad Programa de Auditorias Plan de Auditoria</p>	Supervisor Gestión Calidad	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CA-10
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1



5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN

Anexo L

Formato Informe de Auditoría

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	VIGENCIA DESDE 01/04/2021
	AUDITORIA INTERNA	VERSION 1

AUDITORIA No.1	
1. PROCESOS AUDITADOS:	TODOS LOS PROCESOS
2. LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	
3. AUDITOR:	
4. JEFES DE PROCESOS:	
5. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
7. CRITERIOS ANALIZADOS:	
8. PERSONAL ENTREVISTADO:	
9. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:	
9.1 FORTALEZAS:	
1.	
2.	
9.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	VIGENCIA DESDE 01/04/2021
	AUDITORIA INTERNA	VERSION 1

7.	
----	--

9.3 NO CONFORMIDADES

N ^o	NUMERAL	REQUISITO	EVIDENCIA	PROCESO
1				
2				
3				
4				

10. CONCLUSIÓN Y OBSERVACION GENERAL:

--

AUDITOR

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.				FO-AC-01
	CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS				VIGENCIA DESDE
					01/04/2021
	AUDITORIAS	OBSERVACIONES	AUDITORIAS	OBSERVACIONES	VERSION 1
ENERO			FEBRERO		
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2 3			1 2 3 4 5 6 7		
4 5 6 7 8 9 10			8 9 10 11 12 13 14		
11 12 13 14 15 16 17			15 16 17 18 19 20 21		
18 19 20 21 22 23 24			22 23 24 25 26 27 28		
25 26 27 28 29 30 31					
MARZO			ABRIL		
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2 3 4 5 6 7			1 2 3 4		
8 9 10 11 12 13 14			5 6 7 8 9 10 11		
15 16 17 18 19 20 21			12 13 14 15 16 17 18		
22 23 24 25 26 27 28			19 20 21 22 23 24 25		
29 30 31			26 27 28 29 30		
MAYO			JUNIO	INTERNA	SE PROGRAMA AUDITORIA INTERNA PARA REVISION DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION.
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2			1 2 3 4 5 6		
3 4 5 6 7 8 9			7 8 9 10 11 12 13		
10 11 12 13 14 15 16			14 15 16 17 18 19 20		
17 18 19 20 21 22 23			21 22 23 24 25 26 27		
24 25 26 27 28 29 30			28 29 30		
31					
JULIO			AGOSTO		
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2 3 4			1		
5 6 7 8 9 10 11			2 3 4 5 6 7 8		
12 13 14 15 16 17 18			9 10 11 12 13 14 15		
19 20 21 22 23 24 25			16 17 18 19 20 21 22		
26 27 28 29 30 31			23 24 25 26 27 28 29		
			30 31		
SEPTIEMBRE			OCTUBRE		
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2 3 4 5			1 2 3		
6 7 8 9 10 11 12			4 5 6 7 8 9 10		
13 14 15 16 17 18 19			11 12 13 14 15 16 17		
20 21 22 23 24 25 26			18 19 20 21 22 23 24		
27 28 29 30			25 26 27 28 29 30 31		
NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
L M M J V S D			L M M J V S D		
1 2 3 4 5 6 7			1 2 3 4 5		
8 9 10 11 12 13 14			6 7 8 9 10 11 12		
15 16 17 18 19 20 21			13 14 15 16 17 18 19		
22 23 24 25 26 27 28			20 21 22 23 24 25 26		
29 30			27 28 29 30 31		

Fecha de auditoria Externa	<input type="checkbox"/>
Fecha de auditoria interna	<input checked="" type="checkbox"/>

ALCANCE: TODA DOCUMENTACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "S.G.C."
 OBJETIVO: IDENTIFICAR FORTALEZAS Y DEBILIDADES RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS
 CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: VERSION 2015, DOCUMENTACION DE LA COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.

CLASE DE AUDITORIA:

primera parte	<input checked="" type="checkbox"/>
segunda parte	<input type="checkbox"/>
tercera parte	<input type="checkbox"/>

TIPO DE AUDITORIA

al sistema	<input checked="" type="checkbox"/>
al procesos	<input checked="" type="checkbox"/>
al servicio	<input checked="" type="checkbox"/>

ELABORÓ: _____ FECHA: _____
 Supervisor SGC

Anexo M

Procedimiento de Quejas y Reclamos.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
	DOCUMENTACION DE PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 1

1. OBJETIVO

Identificar todas las actividades para la realización del proceso de quejas y reclamos

2. ALCANCE

Comienza con la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y termina con el cierre de la reclamación y respuesta al cliente

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Recepcion de la queja o reclamo	Se recibe las quejas o reclamos por medio telefonico o en el buzón de sugerencias	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio
Registro de las quejas o reclamos	Quien recibe la queja o reclamo debe solicitar al cliente el diligenciamiento del formato (MC-F-03 PRESENTACION PETICION, QUEJA, RECLAMOS Y SUGERENCIAS), sea via virtual o presencial y este mismo debe registrarla en el formato (MC-F-02 REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LA PQRS)	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio
Direccionamiento de la queja o reclamo	Quien recibe la queja o reclamo debe direccionar la queja o reclamo a la persona encargada del area que corresponda	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio
Atencion de la queja o reclamo	La persona responsable debe dar respuesta inmediata por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la compañía	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio-Contador-Analista Cartera- Analista Inventario- Supervisor gestion calidad
Seguimiento	Se realiza las acciones necesarias para darle solucion a la reclamacion	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio-Contador-Analista Cartera- Analista Inventario- Supervisor gestion calidad
Tramite de queja o reclamo	La persona responsable de tramitar la queja o reclamo debe dar una respuesta formal en un lapso de 15 dias habiles, una vez se alla radico dicha reclamacion	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio-Contador-Analista Cartera- Analista Inventario- Supervisor gestion calidad
Cierre de la reclamacion o queja	Una vez notificada la persona afectada y dando solucion positiva al cliente, se debe dar el cierre de la reclamacion	Auxiliar Administrativo-Gerente general-Supervisor de servicio-Contador-Analista Cartera- Analista Inventario- Supervisor gestion calidad

Anexo N

Procedimiento Acciones de Mejora.

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CP-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

1. OBJETIVO

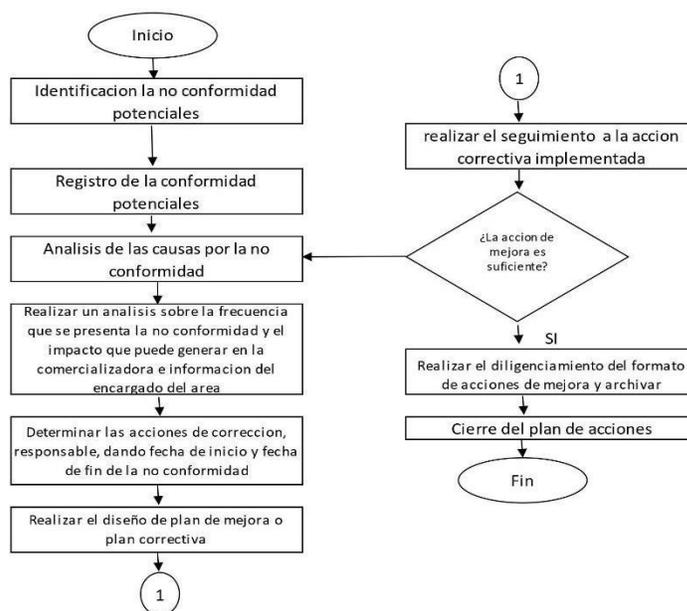
Establecer responsabilidades y políticas para controlar la elaboración, desarrollo y seguimiento de las acciones de mejora (correctiva y preventiva) y así eliminar las no conformidades.

2. ALCANCE

Aplica todas las direcciones y procesos del SGC. Dando inicio desde el reporte de no conformidad hasta la aplicación de acciones de mejora

3. DEFINICIONES

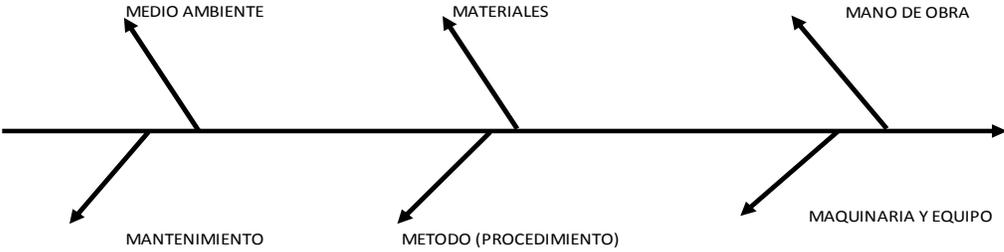
- **Mejora continua:** Es la acción y estrategia que elimina la causa de la conformidad
- **No conformidades:** Es el incumplimiento de un proceso según su área



	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.	SIG-CP-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	VIGENCIA DESDE 01-04-2021
		VERSION 1

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN

	COMERCIALIZADORA SERVICENTRO S.A.S.		FO-CA-02	
	OPORTUNIDADES DE MEJORA		20/04/2021	versión:01
Pág. 1 de 1				
<p>CONSECUTIVO <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>FECHA: _____</p> <p>QUIEN REPOR: _____ CARGO: _____</p> <p>FUENTE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</p> <p>AUDITORIA INTERNA <input type="radio"/> REUNION COPASST <input type="radio"/></p> <p>AUDITORIA EXTENA <input type="radio"/> INSPECCION PLANEADA <input type="radio"/></p> <p>OTRA _____</p> <p>RIESGOS GENERADOS POR LA ACCION: BAJO: <input style="width: 50px;" type="text"/> MEDIO: <input style="width: 50px;" type="text"/> ALTO: <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>SE HACE NECESARIO ACTUALIZAR RIESGOS: SI: <input style="width: 50px;" type="text"/> NO: <input style="width: 50px;" type="text"/> CUAL: _____</p> <p>SE HACE NECESARIO ACTUALIZAR OPORTUNIDADES: SI: <input style="width: 50px;" type="text"/> NO: <input style="width: 50px;" type="text"/> CUAL: _____</p>				
OPORTUNIDAD DE MEJORA DETECTADA Y/ O NO CONFORMIDAD				
CORRECCION				
REQUIRE ACCCIONE CORRECTIVA				
SI		NO		
NOMBRE:			CARGO:	
ANALISIS DE CAUSAS				
				
PERSONAS QUE PARTICIPARON EN EL ANÁLISIS DE CAUSAS				
NOMBRE			CARGO	

