

MAXISERVICIOS TECNICOS

MANUAL DE CALIDAD

PARA EMPRESA IMPORTADORA Y
COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS Y EQUIPOS

EDWAR BENIGNO GOMEZ VERGARA

20/06/2015

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERIA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	2
ABSTRACT	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	4
1.2 PRELIMINARES.....	4
2. MATERIALES Y MÉTODOS	5
2.1 MATERIALES.....	5
2.2 MÉTODO.....	5
2.2.1 Evaluación previa de los requisitos de la norma ISO 9001:2008	5
2.2.2 Marco estratégico propuesto	5
2.2.3 Planeación de procesos propuesto.	6
2.2.4 Diseño del manual de calidad.	6
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	7
3.1 EVALUACIÓN PREVIA DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	7
4. MARCO ESTRATÉGICO	11
4.1 MISIÓN.....	11
4.2 VISIÓN	11
4.3 VALORES CORPORATIVOS.....	11
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
4.5 PLANEACIÓN OPERACIONAL	14
4.6 MAPA DE PROCESOS.....	14
4.7 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	15
4.8 PERFILES DE CARGO	27
4.9 MANUAL DE CALIDAD	28
CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33

MANUAL DE CALIDAD PARA MAXISERVICIOS TECNICOS

QUALITY MANUAL FOR MAXISERVICIOS TECNICOS

Edwar Benigno Gómez Vergara
Administrador de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700636@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo dar a conocer el manual de calidad implementado en MAXISERVICIOS TECNICOS Equipos y Suministros para Refrigeración, teniendo en cuenta la globalización y la competencia del mercado, Maxiservicios Técnicos vio la necesidad de implementar el Sistema Gestión de Calidad basado en los lineamientos suministrados por norma ISO 9001:2008. En virtud de lo anterior, el presente artículo describe los lineamientos y parámetros utilizados en la estructuración e implementación del Sistema Gestión de Calidad es de aclarar que se identificaron los procesos necesarios para el desarrollo de la gestión y se definieron objetivos claros y específicos para cada fin de la misma manera, se tuvieron en cuenta los principios de calidad realizando una proyección a hacia la mejora continua.

Palabras claves: Manual, Calidad, Sistema, Gestión, Inclusión, Procesos, Estructuración, Implementación.

ABSTRACT

This article aims to publicize the quality manual implemented in “MAXISERVICIOS TECNICOS. Equipos y Suministros Para Refrigeración”, considering the globalization and market competition, the company saw a need to implement the Quality Management System based on the guidelines provided by ISO 9001: 2008.

Based on the above, this article describes the guidelines and parameters used in the structuring and implementation of the Quality Management System, it is clear that the processes needed for management development were identified and defined clear and specific objectives for each purpose, in the same way the quality principles were considered making a projection to continuous improvement.

Key words: Manual, Quality, System, Management, Inclusion, Processes, Structuring, Implementation.

1. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones de hoy, es muy constante escuchar de las crisis que viven por no tener una ventaja competitiva frente a sus competidores y que aunque se esfuercen no logran obtener unos resultados eficientes. Algunas empresas sin embargo a pesar de ser pequeñas obtienen buenos resultados debido a crear una organización enfocada a la calidad o enfocada al cliente [1].

En este artículo encontrará un manual de calidad enfocado a una empresa importadora y comercializadora de equipos y repuestos para el sector de la refrigeración industrial, así como las políticas, los procedimientos y aquellos requerimientos básicos para implementar un sistema de gestión de calidad. Este se convertirá en la primera imagen que los lectores tendrán de la organización.

Aunque un sistema de gestión de calidad no soluciona por si solo los problemas que puedan tener la organización, la falta de este puede incrementar las posibilidades de que la empresa llegue a tener problemas como pérdida de clientes, baja calidad de sus productos (servicios) y problemas que pueden llevar hasta el punto de tener que cerrar o una quiebra inminente. [2]

La propuesta de crear o desarrollar al interior de la organización un manual de calidad nace de la intención de ofrecer productos que cumplan con las expectativas de los clientes y en busca de optimizar todos los recursos de la empresa, así como, desarrollar una ventaja competitiva frente a nuestros principales competidores.

Al realizar este trabajo pudimos observar que la calidad es un costo que los productos deben tener y que en un futuro se verán reflejados en los estados de resultados de la empresa, pero el costo de la NO calidad es mucho mayor y es un costo que cada día estará en decrecimiento de acuerdo a la voluntad y al grado de concientización que logre la empresa de trabajar bajo estos lineamientos.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

MAXISERVICIOS TECNICOS, es una compañía dedicada a realizar importación y comercialización de equipos y repuestos para la refrigeración industrial, con treinta años de experiencia en el mercado está ubicada en la ciudad de Bogotá, ciudad desde la cual se realizan los despachos a las principales ciudades del país. Cuenta con una planta de personal de 18 personas, entre técnicos y administrativos, enfocando sus esfuerzos por atender a nuestros principales clientes como lo son La compañía Nacional de Chocolates (grupo Nutresa), la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Alpina productos alimenticios, entre otros clientes a nivel nacional.

A pesar del tiempo que lleva funcionando, Maxiservicios Técnicos, es una empresa que no ha crecido frente a las empresas del sector, es por ello que inició un proceso de optimización de recurso y procesos para lograr estar a la altura de las empresas que comparten el mercado.

Así las cosas, nace la necesidad de estructurar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad y posteriormente alcanzar una certificación en el mismo, ya que esto garantizará el incremento de confianza y la preferencia de los clientes del sector.

1.2 PRELIMINARES

- **Comercializadora:** Es una empresa cuyo negocio principal es comprar y vender productos, no fabricarlos o elaborarlos [4].
- **Repuestos:** Un recambio, repuesto o refacción es una pieza que se utiliza para reemplazar las originales en máquinas que debido a su uso diario han sufrido deterioro o una avería [4].
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan [5].
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización [5].
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados [5].
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización [5].

2. MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación se describen las fuentes de elaboración y los parámetros utilizados para la elaboración al manual de calidad de MAXISERVICIOS TECNICOS:

2.1 MATERIALES

La normatividad aplicada para la elaboración del proyecto fue la siguiente:

- **ISO 9001:2008:** Sistemas de gestión de la calidad; sin embargo para el funcionamiento del manual de calidad

2.2 MÉTODO

Para la elaboración del presente trabajo se analizó la Norma ISO 9000:2005, con el fin de familiarizar los términos y fundamentos de un sistema Gestión de Calidad posteriormente se utilizó la metodología aplicada, documental y exploratoria; basada en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, con el objetivo estructurar e implementar el Sistema Gestión de Calidad

2.2.1 Evaluación previa de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

Se realizó un diagnóstico de la Compañía, identificando los diferentes procesos que se llevan a cabo y los documentos utilizados; lo anterior con el fin de conocer la situación actual de la compañía frente los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

2.2.2 Marco estratégico propuesto

Teniendo en cuenta el diagnóstico, se ve la necesidad de realizar la estructura organizacional junto con la misión, visión, valores corporativos e identificar los procesos que se desarrollan dentro de la compañía.

2.2.3 Planeación de procesos propuesto.

Después de identificar los procesos se realiza la correspondiente caracterización de los mismos iniciando por la estructuración del objetivo de cada uno de ellos.

2.2.4 Diseño del manual de calidad.

Teniendo en cuenta el numeral No. 4.2.1.de la norma ISO 9001:2008, se implementara un manual de calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico y los requisitos establecidos por la norma se realizó el correspondiente análisis:

3.1 EVALUACIÓN PREVIA DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Aunque la organización lleva aproximadamente 20 años en el mercado, el diagnóstico mostro que no hay una estructura organizacional sólida sin embargo se maneja poca documentación. En virtud de lo anterior se realizó un comparativo con los requisitos de la Norma y la documentación existente en el interior de la empresa:

En la tabla 1 se muestra la lista de chequeo en donde se evidencia el nivel de cumplimiento que tenía la organización en sus inicios, antes de realizar el trabajo de implementación de este manual de calidad, se detalla algunos numerales de la norma y se verifica dentro de la empresa si están funcionando, si aplican, en que procesos se están utilizando y como es el manejo que se le está dando, de ahí es el punto de partida para hacer un análisis más profundo del estado de la organización.

Tabla 1 Lista de chequeo Maxiservicios técnicos

				
LISTA DE CHEQUEO MAXISERVICIOS TECNICOS				
VERIFICACION SGC SEGÚN ISO 9001:2008				
N ^a	REQUISITO	EXISTE		observacion
		SI	NO	
4.	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
4.1	Requisitos generales			
	¿Existe un sistema de gestion de calidad en la compañía?		X	La empresa no cuenta con un sistema de gestion implementado
4.2	Requisitos de la documentacion			
	¿La organización tiene establecido un manual de calidad?		X	La empresa aunque maneja algunos documentos, no son uniformes y no tiene un manual de calidad
	¿La organización realiza control de documentos y registros?	X		De los pocos documentos que maneja la empresa, trata de llevar un consecutivo y mantener un control de estos
5.	Responsabilidad de la dirección			
5.1	Compromiso de la direccion			
	¿la organización tiene realiza reuniones para dar a conocer la politica de calidad?		X	Al no existir una politica de calidad, no se realizan reuniones
5.2	Enfoque al cliente			
	¿los requisitos del cliente se encuentran establecidos?	X		Dentro de las ordenes de compra el cliente plasma sus requerimientos
5.3	Politica de la calidad			
	¿la organización tiene politica de calidad?		X	No se tiene establecida una politica de calidad
5.4	Planificacion			
	¿Realiza la planificacion de los cambios		X	No se tiene

	del entorno?			establecida una planificación de metas o resultados
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
	¿Se especifican las responsabilidades de cada proceso?		X	Al no estar claros los procesos no se especifican responsabilidades
5.6	Revision por la direccion			
	¿La alta direccion realiza revisión para la mejora?		X	No se realizan revisiones unicamente se vive al instante y se toman decisiones sobre la marcha.
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	Provision de recursos			
	¿Se determinan los recursos de cada proceso?	X		Se destinan recursos necesarios para las actividades
6.2	Recursos humanos			
	¿Se encuentran establecidos los criterios de ingreso de personal?		X	No hay establecidos procedimientos de ingreso o selección de personal
6.3	Infraestructura			
	¿La organización determina infraestructura de acuerdo a los requisitos del producto?	X		La infraestructura esta de acuerdo a las necesidades
7.	REALIZACION DEL PRODUCTO			
7.1	Planificación de la realización del producto			
	¿Tiene definidos los requisitos del producto?		X	El mayor producto que se maneja es el servicio que se presta
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
	¿Realiza revisión de los requisitos del cliente?	X		Se cumple con los requisitos del cliente
	¿Socializa con el personal los cambios que se realizan?		X	Las decisiones son tomadas en la alta direccion y no son comunicadas, ni socializadas
7.3	Diseño y desarrollo			
	¿Realiza cronograma de actividades de producción?		X	A medida que llegan las ordenes de compra se proceden con el proceso de compras

7.4	Compras			
	¿Realiza evaluación de proveedores?		X	No se realiza medicion de estos
7.5	Producción y prestación del servicio			
	¿Tiene mecanismos de control de los procesos?		X	No se manejan proceso estipulado para control de procesos.
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición			
	¿Realiza control de los equipos existentes?		X	En caso de fallas se realiza mantenimientos correctivos, sin dejar trazabilidad de estos
8.	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
8.2	Seguimiento y medición			
	¿Realiza auditorias por procesos?		X	No se realizan auditorias a ningun proceso
8.3	Control del producto no conforme			
	¿Se toman acciones correctivas cuando no se cumple con los requisitos del cliente?		X	En caso de presentarse fallas en algun proceso se realizan correcciones.
8.4	Analisis de datos			
	¿Recolecta los datos necesarios para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad?		X	No hay implementado ningun sistema de gestion
8.5	Mejora			
	¿Tiene registros de acciones preventivas y acciones correctivas?		X	No existen registros de las acciones tomadas
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
	Edwar Benigno Gómez Vergara	Gilma Vivas Moreno	Gilma Vivas Moreno	

Al contestar esta lista de chequeo se pueden determinar muchas de las falencias que tiene la empresa inicialmente y es el punto de partida a la implementacion de un manual de calidad, tambien se puede notar que es una organización pequeña y que la comunicación es mas directa, puesto que en empresas que estan demaciado burocratizadas la comunicación es deficiente y la toma de decisiones es mucho mas directaes por eso que las emreas deben tener un punto de partida para la implementacion de todo tipo de sistema que se este deseando implementar.

4. MARCO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico de la organización los pasos a seguir cumplir con los objetivos establecidos en la misma.

4.1 MISIÓN

Atender de manera oportuna las necesidades de nuestros clientes en el campo de la refrigeración profesional, ofreciendo equipos de la más alta calidad y respaldo, garantizar repuestos originales y la mejor asesoría y asistencia técnica del mercado.

4.2 VISIÓN

Convertimos en los líderes del mercado de la refrigeración profesional a través de una solución integral e inmediata brindando atención personalizada a los requerimientos técnicos de los grandes conglomerados industriales del país.

4.3 VALORES CORPORATIVOS

- Liderazgo
- Actitud de Servicio
- Honestidad
- Integridad
- Lealtad
- Trabajo en Equipo
- Mejora Continua

En la siguiente imagen podemos observar los valores corporativos de Maxiservicios Técnicos y todo el personal que ingresa a la compañía debe conocerlos y estar directamente relacionados con ellos, pues, estos valores corporativos son los que

identifican a cada persona que trabaja para la organización, son un pilar muy importante para Maxiservicios Técnicos.

La figura que se encuentra a continuación nos dice cuáles son los pilares fundamentales de nuestra empresa, el por qué funcionamos y para que lo hacemos, por ello la organización ha decidido enfocar sus esfuerzos en la escogencia más acertada de todos los valores que debemos tener como organización y como es conocido todo depende de la cultura organizacional y estos valores son los que identifican a un empleado de Maxiservicios Técnicos

Figura 1: Valores corporativos



De aquí en adelante cada vez que se hable de un empleado de Maxiservicios Técnicos se estará hablando de una persona con muchos valores, una persona leal, personas que trabajan en equipo por el logro de sus metas y sus objetivos, personas que trabajan con la

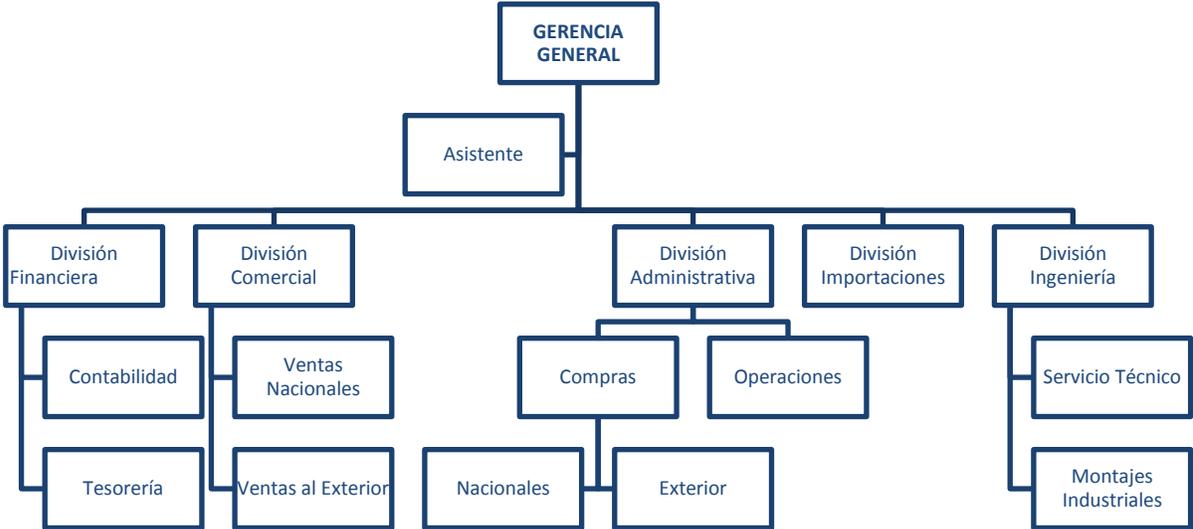
frente en alto y buscando siempre la satisfacción del cliente, Para Maxiservicios Técnicos las personas siempre serán lo más importante.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la figura 2 encontrará la representación gráfica de la organización y muestra la interacción y las dependencias de cada persona de la organización. Para este caso la organización presenta un organigrama vertical donde el titular se encuentra en la parte superior y bajan las jerarquías de manera escalonada. Mostrando dependencias y niveles de mando.

En Maxiservicios Técnicos por ser una empresa que enfoca sus esfuerzos en las personas, siempre está motivando a sus colaboradores y para cambiar de posición en este organigrama solo debe proponérselo y con ayuda de capacitación y esfuerzo se lograra escalar dentro de él.

Figura 2. Organigrama



Al ser una pequeña empresa los niveles de jerarquía no son demasiado extensos y todo el personal se apoya, para cumplir con los objetivos. Cada persona tiene su nivel de responsabilidad en él, pero sin importar el nivel de jerarquía el nivel de trabajo en equipo hace que esta empresa sea muy competitiva en el mercado.

4.5 PLANEACIÓN OPERACIONAL

Teniendo en cuenta el tamaño y estructura de la compañía se definieron los siguientes procesos:

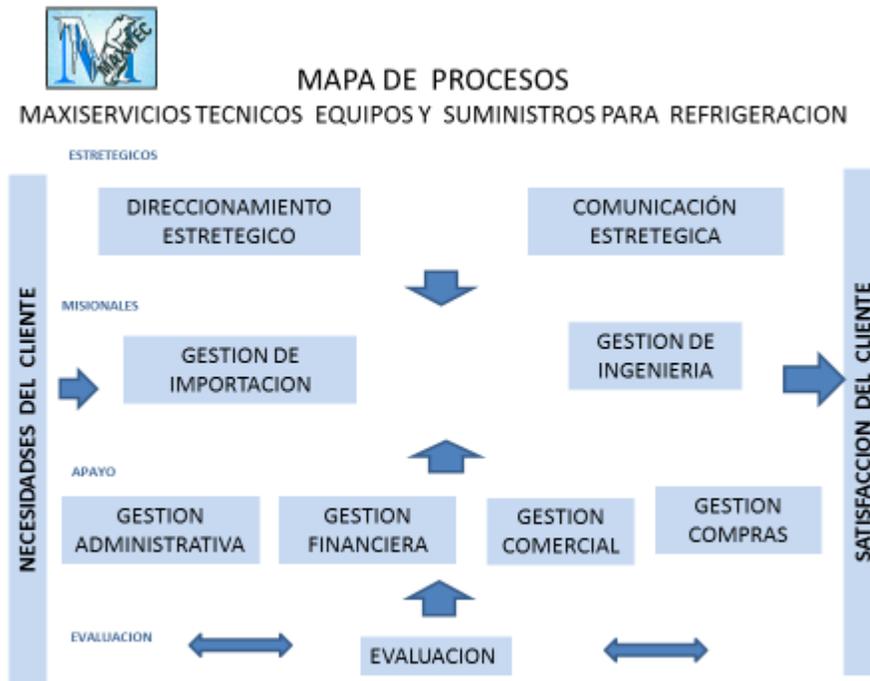
- **Procesos Estratégicos**
 - Direccionamiento Estratégicos
 - Comunicación estratégica
- **Procesos Misionales**
 - Gestión de Importación
 - Gestión de Ingeniería
- **Procesos De Apoyo**
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Financiera
 - Gestión Comercial
 - Gestión de Compras
- **Proceso de Evaluación**
 - Evaluación

4.6 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos plantea una visión general del sistema organizacional de la empresa. La figura número 3 presenta todos los procesos de la organización, quien depende de quién y cómo interactúan con las demás áreas o procesos así como las relaciones mutuamente beneficiosas.

Teniendo en cuenta la estructura de la compañía y las actividades realizadas en el interior de la misma se plantea el siguiente mapa de procesos:

Figura 3. Mapa de procesos



En el cual podemos destacar que tenemos dos procesos de tipo estratégico o gerencial, dos procesos misionales los cuales nos muestran el principio fundamental de la empresa, tenemos cuatro procesos de apoyo que son los que colaboran con que todo se dé, y centran su actividad en la colaboración a todos los procesos de la organización para que se cumplan los planes. Dentro de estos procesos tenemos un proceso de evaluación, la cual es una característica particular de la organización puesto que todos los procesos deben ser valorados por sus resultados.

4.7 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

A continuación se describe la caracterización de los procesos, donde claramente se identifica el objetivo, el alcance y las actividades que al interior del proceso de realizan.

En la tabla número 2 del direccionamiento estratégico está enfocada a mostrar como la organización fija sus metas a corto, mediano y largo plazo a determinar cuáles serán los lineamientos a seguir por uno o varios periodos de tiempo y a tomar las decisiones más acertadas para llevar a su organización a rendimientos y satisfacción en general.

Tabla 2: Proceso Direccionamiento Estratégico

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PR 001
		Versión 01
		Fecha: ABRIL 2015

Objetivo del proceso: Determinar el horizonte de la compañía mediante los lineamientos y metodologías que contribuyan al logro de los propósitos de la organización		Dueño del proceso: Director General			
Alcance: Inicia con el diagnostico institucional y metodologías para el desarrollo de los procesos culmina con la implantación de acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso					
Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Proceso Direccionamiento Estratégico	Informe de Cierre de año. Informe de PQRS Informe de Encuestas satisfacción de Cliente	P	1. Realizar Diagnostico Institucional.	Diagnostico Institucional	Todos los Procesos.
Proceso de Evaluación	Informe de Auditorias		2. Establecer lineamientos y metodologías de operaciones	Lineamientos y Metodologías establecidas	Todos los Procesos
Proceso Gestión Financiera	Resultados financiero de la Vigencia		3. Elaborar el Plan de necesidades del proceso.	Plan de Necesidades	Proceso Direccionamiento Estratégico

Normatividad	Normatividad y Lineamientos de importaciones		4. Establecer la metodología y lineamientos que permitan el logro de los propósitos de la organización.	Metodologías y lineamientos establecidos.	Todos los procesos
Proceso de Comunicación Estratégica.	Políticas y directrices de comunicación	H	5. Elaborar estrategias de Comunicación.	Plan de Comunicaciones	Proceso Comunicación Estratégica
Proceso de Direccionamiento Estratégicos Y comunicación Estratégica	Metodologías y lineamientos institucionales		6. Socializar metodología y lineamientos	Registros de socialización y divulgación de metodología	Todos los Procesos
Proceso Direccionamiento Estratégico	Política de calidad. Indicadores de Gestión. Resultado de Auditorias		7. Coordinar con los dueños de procesos la revisión y mejora del Sistema gestión de Calidad	Actas y documentos de la revisión del SGC	Todos los Procesos
Proceso Direccionamiento Estratégico	Documentos del Proceso. Resultado de Indicadores	V	8. Auto evaluar y analizar el desempeño del proceso	Informe de desempeño del Procesos	Proceso de Evaluación y Direccionamiento Estratégico
Proceso Direccionamiento Estratégico	Informe de desempeño del Proceso. Resultado Auditorias	A	9. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso	Acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Proceso de Evaluación y Direccionamiento Estratégico

Lista de versiones			
	Fecha de emisión:	Motivo de la modificación:	Modificaciones
Elaboró: Edwar Gómez Vergara		Revisó: Marlly Caipa	Aprobó: Gilma vivas Moreno.

En la tabla numero 3 comunicación estratégica se encuentra un proceso liderado por la alta gerencia en el cual podemos ver claramente el ciclo PHVA en donde todo es consecuencia de un paso anterior, donde la planeación y la comunicación de esta planeación es importante, pues, será el punto de partida y será la que fije los lineamientos de la organización.

La comunicación asertiva y efectiva brinda a las organizaciones a optimizar sus tiempos y sus recursos, pues se dan a conocer las ideas de una manera más clara y simple mejorando así también el ambiente laboral.

Tabla 3: Proceso Comunicación Estrategica

	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	Código: PR002
		Versión 002
		Fecha: ABRIL 2015

Objetivo del proceso: Gestionar la comunicación interna y externa de la organización.		Dueño del proceso: Director General			
Alcance El proceso inicia al establecer los lineamientos de operación del proceso para la comunicación interna y externa y termina con las acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso.					
Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Proceso Comunicación Estratégica y Direccionamiento Estratégico	Informe de PQRS Informe de Encuestas satisfacción de Clientes internos y	P	1. Establecer lineamientos de operación del proceso para la comunicación interna y externa.	Políticas y directrices de comunicación	Todos los Procesos.

	externos				
Proceso de Evaluación	Informe de Auditorias				
Proceso Gestión Financiera	Resultados financiero de la Vigencia		2. Elaborar el Plan de necesidades del proceso.	Plan de Necesidades.	Proceso Comunicación Estratégica.
Todos los procesos	Normatividad, Lineamientos de importaciones , políticas y directrices de comunicación		3. Diseñar los formatos y codificaciones de los documentos internos y externos de la organización	Formatos y codificación aprobada	Todos los procesos
Proceso de Comunicación Estratégica.	Políticas y directrices de comunicación	H	4. Elaborar estrategias de Comunicación.	Plan de Comunicaciones	Proceso Comunicación Estratégica
Proceso de Direcccionamiento Estratégicos Y comunicación Estratégica	Plan de comunicaciones		5. Socializar el plan de comunicaciones y los formatos de comunicación interna y externa aprobados.	Registros de socialización y divulgación de metodología	Todos los Procesos
Proceso de comunicación Estratégica	Documentos del Proceso. Resultados de auditorias	V	6. .Auto evaluar y analizar el desempeño del proceso	Informe de desempeño del Proceso	Proceso de Evaluación y

					Comunicación Estratégica.
Proceso Direccionamiento Estratégico	Informe de desempeño del Proceso.	A	7. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso	Acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Proceso de Evaluación y Comunicación Estratégica.
Lista de versiones					
	Fecha de emisión:	Motivo de la modificación:		Modificaciones	
Elaboró: Edwar Gómez Vergara		Revisó: Gilma Vivas Moreno		Aprobó: Gilma vivas Moreno.	

Dentro del proceso de Gestión de Ingeniería Tabla número 4, se encuentra una de las principales fuentes de ingreso de la organización es por eso que las demás dependencias, con su trabajo en equipo colaboran para que este proceso sea más eficiente, desde la alta gerencia realizando una buena planeación y comunicación, desde los procesos de apoyo brindando celeridad en las funciones realizadas, para hacer más eficiente este tipo de procesos misionales.

Tabla 4: Proceso Misional Gestión de Ingeniería

	GESTION DE INGENIERIA	Código:
		Versión
		Fecha:

Objetivo del proceso: Planear y realizar mantenimientos preventivos y correctivos solicitados por los clientes	Dueño del proceso: Coordinador de Ingeniería
Alcance: Este proceso inicia cuando el cliente usuario solicita la realización de un mantenimiento preventivo o correctivo de alguno de los equipos ya sea suministrados por la empresa o suministrado por terceros y culmina con la entrega de los equipos en funcionamiento perfecto.	

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Gestión comercial	Orden de mantenimiento del cliente	P	1. El área comercial entrega una solicitud de mantenimiento al área de ingeniería.	Programación de equipo técnico.	Gestión de Ingeniería
Gestión de ingeniería	lista de chequeo		2. Se realiza una pre inspección a los equipos que presentan falla dentro de las instalaciones del cliente.	Informe técnico	Gestión de Ingeniería
Gestión de Ingeniería	Lista de chequeo		3. Elaborar el Plan de mantenimiento preventivo / correctivo.	Plan de Mantenimiento	Gestión de Ingeniería
Gestión de Ingeniería	Plan de mantenimiento	H	4. Se realiza mantenimiento programado, ya sea en instalaciones del cliente o en bodega maxi servicios Técnicos.	Informe de resultados.	- Gestión de Ingeniería - Gestión Comercial - Gestión Financiera - comunicación estratégica
- Gestión de Ingeniería - Gestión Comercial - Gestión Financiera	Comunicación con cliente.		5. Se realiza una comunicación con el cliente informando novedades.	Plan de Comunicaciones	Gestión de Ingeniería

- comunicación Estratégica.					
Gestión de Ingeniería	Entrega de equipos		6. Se realiza la entrega de los equipos funcionando correctamente.	Acta de entrega	Gestión Comercial y Gestión Financiera
Gestión Comercial y Gestión Financiera	Entrega de Factura		7. Se realiza factura y se entrega al cliente	Actas y documentos de la revisión del SGC	Todos los Procesos
Gestión de Ingeniería	Inspección de garantía	V	8. Revisión de funcionamiento de equipos (servicio post venta)	Informe técnico post venta	Gestión Comercial
Gestión de ingeniería	Actas, informes de no conformidades	A	9. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso	Acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Proceso de Evaluación y Direccionamiento Estratégico

Lista de versiones

Versión: Consecutivo de la versión	Fecha de emisión: de la versión actual del documento	Motivo de la modificación: Razones por las que se surte la modificación del documento. Los documentos realizados a partir de Dic. de 2012 inician con: Creación del Documento	Modificaciones Descripción de los cambios realizados al documento.
Elaboró: Edwar Gómez Vergara		Revisó: Gilma Vivas Moreno	Aprobó: Gilma vivas Moreno.

Ahora encontramos los procesos de apoyo, pues como su nombre lo indica están enfocados en brindar posibilidades para que el trabajo se realice con más celeridad y más eficacia. Estos procesos no son menos importantes que los misionales o los de nivel estratégico, pues ellos brindan la posibilidad de crear una sinergia con la cual la organización se podrá consolidar y mejorar cada día.

Los procesos de apoyo hacen el engranaje que faltaba para complementar las organizaciones, todos los procesos dependen de los demás, las salidas de un proceso pueden ser los elementos de entrada para el siguiente proceso.

Tabla 5: proceso de apoyo gestión comercial

	GESTION COMERCIAL	Código:
---	--------------------------	---------

Objetivo del proceso: Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con clientes	Dueño del proceso: Gerente comercial
---	---

Alcance: Inicia con la búsqueda de clientes potenciales, ofrecer nuestro portafolio y fidelizarlos para que se conviertan en aliados estratégicos de la compañía.

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Gestión Comercial	Información para presupuesto de ventas	P	1. Se realiza presupuesto de ventas para el periodo	Programación de ventas	Gestión comercial
Gestión Comercial.	Planificación de visita a clientes potenciales		2. Se organizan rutas para vendedores y visitas con portafolio	Nuevas negociaciones	Gestión comercial Gestión de Importación y Compras.
Gestión Comercial	Órdenes de pedido de clientes	H	3. Se reciben requerimientos	Cotizaciones	Gestión comercial

			solicitudes de mantenimiento o por parte de los clientes.		
Gestión Comercial	Información de disponibilidad de mercancía		4. Se confirman tiempos de entrega repuestos y tiempo de entrega de equipos al cliente usuario	Orden de compra o mantenimiento	Gestión de Importación y Compras.
Gestión Comercial	Lista de verificación	V	5. Verificar que la mercancía solicitada por el cliente este en proceso de compra o esté disponible en bodegas de maxi servicios.	Remisión de productos disponibles Orden de mantenimiento	Gestión financiera Gestión financiera
Gestión Comercial	Estado de entrega	A	6. Se realiza verificación del estado de las entregas a los clientes	Acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Gestión Administrativa

Lista de versiones			
Versión: Consecutivo de la versión	Fecha de emisión: de la versión actual del documento	Motivo de la modificación: Razones por las que se surte la modificación del documento. Los documentos realizados a partir de Dic. de 2012 inician con: Creación del Documento	Modificaciones Descripción de los cambios realizados al documento.
Elaboró: Edwar Gómez Vergara	Revisó: Gilma Vivas Moreno	Aprobó: Gilma vivas Moreno.	

La función principal de el proceso de evaluacion es medir constantemente los resultados obtenidos, mantener en constante vigilancia todos los procesos y aportar cada día a la mejora continua.

Un proceso de evaluacion lo que hace es evaluar constantemente, identificar las necesidades de la organización y ayudar a la alta dirección a la toma de decisiones que conllevarán a la mejora continua.

Tabla 6: Proceso de Evaluacion.

	EVALUCACION	Código: PR 01
		Versión 001
		Fecha: ABRIL 2015

Objetivo del proceso: Evaluar permanentemente el desempeño de todos los procesos de la organización, para la mejora continua del sistema gestión de calidad.	Dueño del proceso: Coordinador procesos de Evaluación
---	--

Alcance El proceso inicia con la identificación de las necesidades de recursos y formulación de actividades estratégicas para la elaboración de la implementación de acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso.

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Proceso Comunicación Estratégica y Direccionamiento Estratégico	Lineamientos de la Dirección. Informe de gestión del proceso	P	1. Identificar las necesidades del proceso.	Necesidades identificadas	Proceso de Evolución
Proceso de Evaluación	Informe de Auditorias				
Todos los procesos	Documentos de los procesos de la	H	2. Realizar seguimiento a los objetivos y a la	Programa de auditorías.	Proceso de evaluación

	organización		documentación utilizada den cada uno de los procesos.		
Proceso de Evaluación.	Programa de Auditoria		3. Establecer fechas para realizar las auditorías a los diferentes procesos.	Cronograma de auditoria	Todos los Procesos
Proceso de Evaluación	Cronograma de Auditorias		4. Socialización y ejecución del programa de auditoria.	Registros de socialización y resultado de auditorías.	Todos los Procesos
Proceso de Evolución	Documentos del Proceso. Resultados de auditorias	V	5. .Auto evaluar y analizar el desempeño del proceso	Informe de desempeño del Proceso	Proceso de Evaluación y
Proceso Direccional o Estratégico	Informe de desempeño del Proceso.	A	6. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso	Acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Proceso de Evaluación

Lista de versiones

	Fecha de emisión:	Motivo de la modificación:	Modificaciones
Elaboró: Edwar Gómez Vergara	Revisó: Gilma Vivas Moreno	Aprobó: Gilma vivas Moreno.	

Con estas caracterizaciones lo que se pretendió fue dar a conocer las interacciones entre los procesos, como trabajan en equipo cuales son los elementos de entrada de un proceso y qué de un proceso puede ser elementos de otro. Como comparten actividades y como manejan el proceso de comunicación al interior de la empresa.

Lo principal de la caracterización de procesos es conocer las características particulares de cada proceso, identificar las condiciones y los elementos de cada proceso.

4.8 PERFILES DE CARGO

En Maxiservicios Técnicos se crearon cuatro perfiles de cargo, pues aún no cuenta con los recursos financieros ni con la infraestructura adecuada para la implementación de cargos adicionales. Los cuales se presentan a continuación:

La siguiente tabla muestra cuales son las principales competencias que debe tener un empleado de la empresa, cuales son los requerimientos básicos para poder ocupar un cargo dentro de la organización, el nivel y tipo de mando que tendrá dentro de la organización y aquello que puede y no puede hacer dentro de sus funciones.

Tabla 7: Perfil de cargo

	MANUAL PERFIL DE CARGO	Código: MNL FUNCIONES 001
		Fecha de aprobación:

NOMBRE	Jefe de la División Financiera
JEFE DIRECTO	Gerente General
PROCESO	Apoyo
PERSONAS A CARGO	Tesorero y Auxiliar contable

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Orientar y ejecutar las propuestas presupuestales de acuerdo con la normatividad vigente.

PERFIL DEL CARGO	
Educación	Profesional en administración de empresas, contaduría, administrador financiero.

Experiencia	Mínimo un años dos años en cargos relacionados,
Habilidades	Compromiso Presentación personal Responsabilidad Objetividad
Cualidades	Amable Convincente Hábil

FUNCIONES
Liderar la realización de proyectos presupuestales
Desarrollar estrategias para los cobros y pagos oportunos
Asesorar a los diferentes procesos de la compañía en materia presupuestal
Evaluar el cumplimiento de las propuestas presupuestales de acuerdo a la normatividad vigente

ELABORÓ	REVISÒ	APROBÓ
Edwar Benigno Gómez Vergara	Nohora Patricia Sandoval	Gilma Vivas Moreno

4.9 MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MNL-GC-001 Fecha: Mayo 2015
---	--------------------------	--

El presente manual de calidad da cumplimiento los requerimientos establecidos en la norma 9001:2008, y se aplica a las necesidades de Maxiservicios Técnicos.

ALCANCE

El sistema Gestión Calidad de Maxiservicios Técnicos, tiene como alcance la prestación de servicios de mantenimiento y suministro de equipos de refrigeración

MISIÓN:

Atender de manera oportuna las necesidades de nuestros clientes en el campo de la refrigeración profesional, ofreciendo equipos de la más alta calidad y respaldo, garantizar repuestos originales y la mejor asesoría y asistencia técnica del mercado.

La fundación Amigos Sin Fronteras, da la oportunidad a las personas en condición de discapacidad del municipio de Tocancipá de tener un sustento económico; por medio de la producción de productos de aseo para el hogar, realizados con la mejor calidad posible, ayudando así a mejorar la calidad de vida de los empleados.

VISIÓN

Convertimos en los líderes del mercado de la refrigeración profesional a través de una solución integral e inmediata brindando atención personalizada a los requerimientos técnicos de los grandes conglomerados industriales del país.

POLÍTICA DE CALIDAD

MAXISERVICIOS TECNICOS como comercializadora de equipos y suministros de refrigeración, cuenta con un talento humano capacitado y competitivo el cual está orientado cumplir con los requisitos de los clientes, suministrando equipos y repuestos originales y garantizados, la satisfacción de sus necesidades a través de un servicio oportuno, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Definir el marco estratégico de la compañía.
- Diseñar el mapa de procesos de la empresa.
- Caracterizar los procesos y procedimientos para este tipo de empresas.
- Proponer plan de sensibilización ajustado a las necesidades de la empresa.

MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos está conformado por:

- **Procesos misionales:**
Son los más importantes de la compañía buscan satisfacer a los clientes en diferentes aspectos.
- **Procesos estratégicos:**
Los cuales dan los lineamientos y directrices para dar cumplimiento al sistema gestión de calidad.
- **Procesos de apoyo:**
Dan soporte y colaboran con los procesos fundamentales de la compañía es decir con los procesos misionales.
- **Procesos de Evolución:**
Es un único proceso encargado de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la organización además orienta para el mejoramiento continuo.

PROCESOS DOCUMENTADOS

En el sistema de gestión de calidad de Maxiservicios Técnicos, contiene tres tipos documentos, los cuales deben ser controlados de acuerdo a la sigla establecida:

Tabla 8: Control de documentos

DOCUMENTOS	SIGLA
PROCESOS	PR
PROCEDIMIENTOS	PO
MANUALES	MNL

.Dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, se documentaron los siguientes procedimientos:

- **Control de documentos:** Se ejecutara por medio del procedimiento llamado Control de documentos mediante la codificación (PRO-GC-004),

- **Control de registros:** Se ejecutara por medio del procedimiento llamado Control de registros el cual fue codificado : (PR-GC-001),
- **Acciones correctivas y preventivas:** Las acciones correctivas y preventivas se implementaran de acuerdo al proceso de evaluación , por medio del procedimiento de acciones correctivas y preventivas codificadas: (PR-GC-002),
- **Producto no conforme:** El control del producto no conforme se ejecutara por medio del procedimiento de producto no conforme codificado (PRO-GC-003),
- **Auditorías internas:** Se lleva a cabo intervalos planificados de auditorías internas de acuerdo con el procedimiento de auditorías internas mediante la codificación (PRO-GC-004).

CONCLUSIONES

- Por medio del sistema de gestión de calidad implementado la compañía pudo clarificar sus objetivos y encontró métodos para el cumplimiento de los mismos.
- Maxiservicios Técnicos, es una empresa mucho más organizada y tiene trabaja para dar cumplimiento a los requisitos de los diferentes clientes.
- As responsabilidades de los funcionarios se encuentran documentadas y organizadas, en este sentido el talento humano de la compañía trabaja cada día de acuerdo a sus funciones y teniendo en cuenta la mejora continua.

REFERENCIAS

- [1] ISO 9001 PARA PEQUEÑAS ORGANIZACIONES, Orientación para su implementación.
- ICONTEC, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. requisitos, tercera actualización, 2009.
- REGIMEN ADUANERO EN COLOMBIA
- LEY 788 DE 2002: Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.
- Herramientas para sistema de calidad, beneficios de la norma ISO 9001, encontrado en: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>, consulta realizada el día 20 de marzo de 2014.SARDUY, Yanetsys.