



GESTIONES & OFICIOS

MANUAL DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD BAJO
LA NORMA ISO 9001 de
2015

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
2.1. SERVICIOS	6
2.2. MISIÓN	7
2.3. VISIÓN	7
2.4. ORGANIGRAMA DE GESTIONES Y OFICIOS LTDA	7
3. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
3.1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
3.2. EXCLUSIONES	8
3.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	9
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
5.1. REQUISITOS GENERALES	10
5.2. LIDERAZGO	11
5.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	11
5.3.1. Generalidades	11
5.3.3. Control de la información documentada	13
5.3.4. Control de Registros	13
6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	13
6.2. ENFOQUE AL CLIENTE	14
6.3. POLÍTICA DE CALIDAD	14
6.4. PLANIFICACIÓN	15
6.4.1. Objetivos de Calidad	15
6.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad	17
6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	19
6.5.1. Responsabilidad y Autoridad	19
6.5.2. Representante de la Dirección	19
6.5.3. Comunicación Interna	19

6.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	20
6.6.1.	Generalidades	20
7.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21
7.1.	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	21
7.2.	RECURSOS HUMANOS	21
7.3.	SERVICIOS BÁSICOS	23
7.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	23
8.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	24
8.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	24
8.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	25
8.3.	COMPRAS	26
8.4.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
9.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	28
9.1.	GENERALIDADES.....	28
9.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	29
9.3.	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	30
9.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	30
9.5.	MEJORA.....	32

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Naturaleza
001	2017-11-23	Creación del documento
002	2017-12-15	Ajustes a observaciones
003	2018-02-20	Ajustes a observaciones
004	2018-03-09	Aprobación del documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Iván Morales Vargas Fredy Andrés Trujillo Vargas		

1. INTRODUCCIÓN

Se entiende que la gestión de la calidad es un pilar fundamental en la operación de toda empresa. Si bien, la gestión de la calidad puede ser asociada en un principio con los procesos productivos, es también un concepto aplicable a la prestación de servicios. Es por eso que GESTIONES Y OFICIOS LTDA, una empresa que aún no cuenta con la certificación de la Normatividad internacional ISO 9001:2015, ha generado el presente manual de calidad mediante el cual se pretende el desarrollo implementación y formalización del sistema de gestión de calidad. La elaboración del sistema de gestión de calidad se lleva a cabo con la finalidad de:

- Cumplir con los requerimientos técnicos de la Norma Internacional ISO 9001:2015
- Llevar a cabo la documentación de las mejores prácticas de negocio de la empresa
- Reconocer y satisfacer de manera adecuada las exigencias y las necesidades de sus clientes
- Mejorar los procesos de la organización.

El sistema de Gestión de Calidad define las autoridades, establece la secuencia e interrelación de procesos y tiene determinada la información documentada necesaria para sustentar el sistema de Gestión de Calidad.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios. Su enfoque principal es el ciclo PHVA: Planificar (establecer objetivos del sistema y su proceso), Hacer (implementar lo planificado), Verificar (realizar el seguimiento y la medición de los procesos e informar los resultados) y Actuar (tomar decisiones para mejorar el desempeño) con un pensamiento basado en riesgos, con el objetivo de estar seguros de contar con recursos y una adecuada gestión, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro del desempeño eficaz del proceso
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El pensamiento basado en riesgos, permite determinar factores que podrían causar que sus procesos y sistema de gestión de calidad no tengan el resultado esperado, este con el fin de poder minimizar estos factores y potencializar las oportunidades que se tienen.

Así mismo se cuenta con una serie de principios de la gestión de la calidad, los cuales permiten que una mejora a la eficacia de un sistema de gestión de calidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y alcanzar los resultados previstos, los cuales son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque de procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. SERVICIOS

GESTIONES Y OFICIOS LTDA es una empresa dedicada a la prestación de servicios establecidos en objeto social de la empresa mediante la contratación directa de los mismos, como son: el aseo general de obras, el aseo permanente para conjuntos residenciales y zonas comunes, limpieza de fachadas, manejo integrado de residuos sólidos, segregación y retiro de materiales de desecho y escombros y su respectivo transporte a los sitios destinados para su disposición.

De igual manera GESTIONES Y OFICIOS LTDA al ser una empresa con autonomía propia, el vínculo contractual contraído con sus usuarios es de carácter mercantil, por ende, no se configura ningún tipo de relación laboral, toda vez que GESTIONES Y OFICIOS LTDA en virtud de lo establecido en el artículo 34 del CST es contratista independiente, con su propio personal y elementos. En consecuencia, la totalidad de los salarios, prestaciones sociales legales y extralegales e indemnizaciones que corresponda al personal que suministra para la ejecución de cualquier

contrato serán a su cargo. Lo anterior no obsta para excluir la responsabilidad solidaria que posee el beneficiario del trabajo o dueño de la obra cuando se ejecutan labores o actividades normales de la empresa o negocio del beneficiario.

2.2. MISIÓN

La firma GESTIONES Y OFICIOS LTDA tiene como misión brindar una eficaz y optima prestación de servicios de toda clase de oficios de aseo y afines, de acuerdo con las más altas normas de idoneidad, seriedad y cumplimiento, contando para ello con personal humano debidamente capacitado, que permite responder de manera oportuna y eficiente a satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios.

2.3. VISIÓN

La firma “GESTIONES Y OFICIOS LTDA Se proyecta como una empresa líder en las actividades de prestación de servicios y afines, con los más altos estándares de calidad y la utilización eficiente del recurso humano y tecnológico, dentro de los marcos legales establecidos y comprometida con el crecimiento personal y profesional de sus empleados y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

2.4. ORGANIGRAMA DE GESTIONES Y OFICIOS LTDA

GESTIONES Y OFICIOS LTDA posee una estructura organizacional de carácter formal en donde se especifican las áreas y unidades que conforman la empresa estableciendo las funciones y responsabilidades de los cargos presentes además de su interrelación y colaboración de estos dentro de la estructura de la empresa. El organigrama de GESTIONES Y OFICIOS LTDA se muestra en la figura 1 y puede ser consultado en el documento DC-GE-0001 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

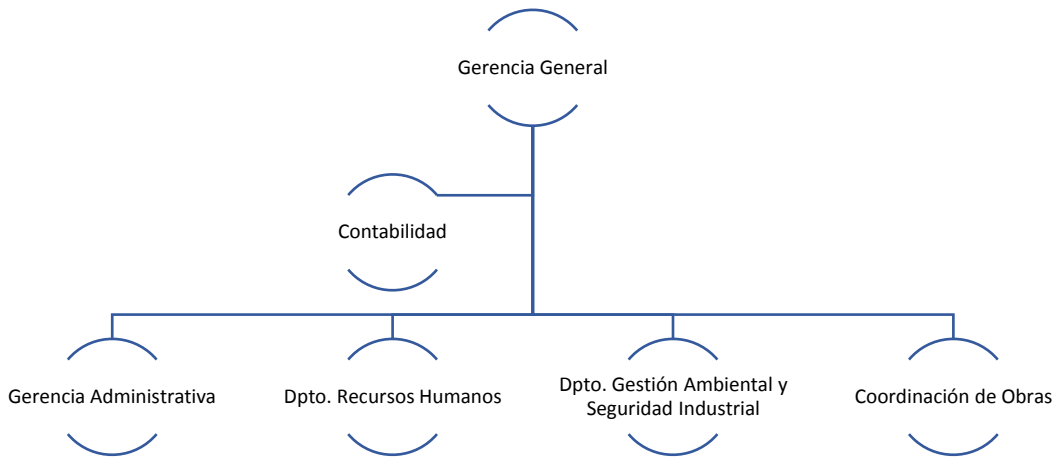


Figura 1: Organigrama de GESTIONES Y OFICIOS LTDA

3. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Establecer un Sistema de Gestión de la Calidad que posibilite el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de los clientes de GESTIONES Y OFICIOS LTDA, propiciando la mejora continua de la eficacia en la prestación de los servicios, Conforme a la Normatividad internacional NTC-ISO 9001:2015.

3.2. EXCLUSIONES

Se excluyen los numerales 8.2 y 8.6 por ser GESTIONES Y OFICIOS LTDA una empresa de prestación de servicios y no estar involucrada en procesos de producción o similares.

3.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad definido por la organización se extiende a todos los procesos que desarrolla la empresa: *“Aseo general de obras (grueso y fino), retiro de materiales de obra (escombros), limpieza de fachadas y aseo general a conjuntos residenciales y*

habitacionales, aseo de zonas comunes, transporte de materiales de desecho y escombros”.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad está basado en los lineamientos expresados en la norma ISO 9000:2015.
- ✓ El vocabulario que se emplea en el desarrollo del presente sistema de gestión de calidad y los procedimientos concernientes al SGC, esta referenciado en la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ✓ La ejecución de las Auditorías internas de calidad se emplean los requerimientos establecidos en el numeral 9.2.1 y 9.2.2 Auditorías Internas de la norma NTC- ISO 9001:2015.
- ✓ Las pautas establecidas por la norma NTC-ISO 19011 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiente.
- ✓ Los lineamientos operativos para GESTIONES Y OFICIOS LTDA que se desarrollan en las Políticas, Manuales, Procedimientos, e Instructivos de Trabajo.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1. REQUISITOS GENERALES

GESTIONES Y OFICIOS LTDA identificó los procesos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de calidad por medio del mapa de procesos que se muestra en la figura 2 y puede ser consultado en el documento DC-GE-0002 MAPA DE PROCESOS.

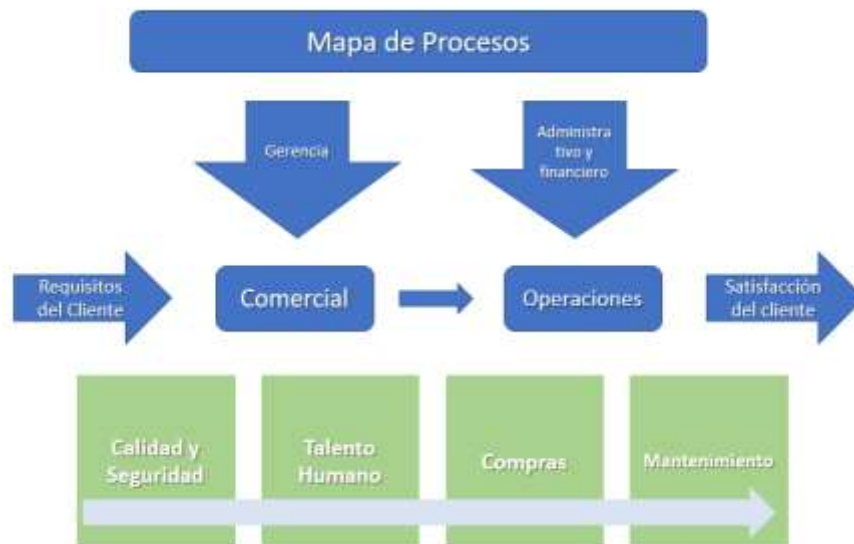


Figura 2: Mapa de procesos

De manera complementaria, GESTIONES Y OFICIOS LTDA estableció la secuencia e interacción de los procesos evidenciados en el mapa anterior mediante la caracterización de estos y a través de la identificación y clasificación de las entradas, salidas y actividades enmarcadas en el ciclo PHVA.

De igual manera Gestiones y Oficios se ha comprometido con:

- ✓ Establecer los criterios y metodologías pertinentes para garantizar el correcto funcionamiento y control de los procesos.
- ✓ Diseñar un sistema que posibilite el control y la medición de la calidad de los servicios, mediante el cual GESTIONES Y OFICIOS LTDA logre mejorar de manera continua dichos

servicios al: divisar las fallas en el servicio y en su ejecución, además de establecer las acciones para la mitigación de las causas que dan origen a los problemas y de esta manera impedir que se reincida en la generación de éstos.

5.2. LIDERAZGO

La alta dirección de GESTIONES Y OFICIOS LTDA tiene como compromiso el adecuado desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad desarrollado a partir de la NTC ISO 9001 de 2015 propugnando la eficacia en cada uno de los procesos. Para lo cual GESTIONES Y OFICIOS LTDA se compromete a:

- Verificar el cumplimiento y consecución de los objetivos de calidad
- Establecer la política de calidad de operación en los procesos
- Identificar oportunidades para el mejoramiento continuado de la organización
- Aportar los recursos para la adecuada implementación y desarrollo del Sistema de gestión
- Comunicar a los empleados y proveedores las necesidades y requerimientos de los clientes con el propósito de satisfacer de manera adecuada las expectativas en la prestación de los servicios contratados.

5.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

5.3.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de GESTIONES Y OFICIOS LTDA se encuentra reflejado en los siguientes aspectos que se ven esquematizados en la figura 3:

- La **política de calidad** y los **objetivos de calidad**
- El **Manual de la Calidad**.
- Las **Caracterizaciones de procesos**.
- Los **procedimientos** requeridos por la norma.
- Los **instructivos, plantillas y documentos de consulta**.
- los **registros** requeridos por la norma y todos los registros generados



Figura 3: Estructura Documental

5.3.2. Manual de la Calidad

GESTIONES Y OFICIOS LTDA establece y conserva este Manual de Gestión de la Calidad, el cual:

- a) Hace referencia a la información documentada que es solicitada para garantizar el cumplimiento de la Norma NTC-ISO 9001:2015.
- b) Refleja la interacción entre los procesos operativos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad (Ver Figura 2: Mapa de procesos).

}

5.3.3. Control de la información documentada

GESTIONES Y OFICIOS LTDA preserva los documentos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el PR-GC-0001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

5.3.4. Control de Registros

GESTIONES Y OFICIOS LTDA inspecciona los Registros de Calidad requeridos por el Sistema de Gestión, mediante el PR-GC-0001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección determinó la política (DC-GE-0003 POLÍTICA DE CALIDAD) y los objetivos de calidad (DC-GE-0004 OBJETIVOS DE CALIDAD) con el fin de orientar los esfuerzos al logro de las metas organizacionales y se compromete en asegurar la disponibilidad de recursos para garantizar el desempeño de los procesos de la organización.

Así mismo, demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de Calidad llevando a cabo la revisión por la dirección por lo menos una vez al año para garantizar la mejora continua de éste.

De la revisión se mantendrá un registro con las conclusiones de la reunión por medio del FR-GC-0001 ACTA DE COMITÉ DIRECTIVO.

6.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección de **GESTIONES Y OFICIOS LTDA** se asegurará que el proceso de Gestión Comercial identifica correctamente las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiéndolas en requisitos a cumplir.

6.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de la calidad de **GESTIONES Y OFICIOS LTDA** proporciona las directrices y el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad. A partir de esta revisión, **GESTIONES Y OFICIOS LTDA** establece, implementa y mantiene una política de calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos que se han de aplicar y un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad en concordancia con la disponibilidad de la información documentada.

La política de calidad expresada en el documento DC-GE-0003 se muestra a continuación:

“GESTIONES Y OFICIOS LTDA se compromete con la prestación de servicios de calidad, en las áreas de Aseo general de obras (grueso y fino), retiro de materiales de obra (escombros), limpieza de fachadas y aseo general a conjuntos residenciales y habitacionales, aseo de zonas comunes, transporte de materiales de desecho y escombros. Para lograrlo, se hace necesaria la identificación, análisis y evaluación de los procesos que se llevan a cabo, sus debilidades y fortalezas, así como la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación de los controles y mejoras necesarias, enmarcando su accionar en la normatividad vigente aplicable.

Se plantea un diseño de una propuesta de un manual de calidad que promueva el mejoramiento continuo, y con un equipo humano altamente calificado y orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mientras que la dirección de GESTIONES Y OFICIOS LTDA se compromete a destinar los recursos necesarios para el control y mejoramiento de cada uno de los procesos de la empresa.”

6.4. PLANIFICACIÓN

6.4.1. Acciones para abordar riesgos

Con el fin de identificar y abordar los riesgos que se derivan de los procesos se planteó la metodología de Análisis de Modo de Fallas y Efectos mediante la cual se pretende hacer un análisis de los riesgos que puedan generar impactos negativos en la calidad del servicio.

A continuación, se muestran los criterios de evaluación utilizados en la construcción de la matriz de riesgos.

Tabla 1: Puntaje de Severidad - Método AMEF

Efecto	Criterio: Severidad de Efecto Definido	Ranking
Peligroso: Sin Aviso	Puede poner en peligro al operador. Modo de fallas afecta la operación segura y/o involucra la no conformidad con regulaciones gubernamentales. La falla ocurrirá SIN AVISO.	10
Peligroso: Con Aviso	Puede poner en peligro al operador. Modo de fallas afecta la operación segura y/o involucra la no conformidad con regulaciones gubernamentales. La falla ocurrirá CON AVISO.	9
Muy Alto	Interrupción mayor a la línea de producción. 100% del producto probablemente sea desechado. Ítem inoperable, pérdida de su función primaria. Cliente muy insatisfecho.	8
Alto	Interrupción menor a la línea de producción. Producto probablemente deba ser clasificada y una porción (menor al 100%) desechada. Ítem operable, pero a un nivel reducido de rendimiento. Cliente insatisfecho.	7
Moderado	Interrupción menor a la línea de producción. Una porción (menor al 100%) probablemente deba ser desechada (no clasificada). Ítem operable, pero algunos ítems de confort/ conveniencia inoperables. Clientes experimentan incomodidad.	6
Bajo	Interrupción menor a la línea de producción. 100% del producto probablemente sea retrabajado. Ítem operable, pero algunos ítems de confort/ conveniencia operables a un nivel reducido de rendimiento. Cliente experimenta alguna insatisfacción.	5
Muy Bajo	Interrupción menor a la línea de producción. El producto probablemente deba ser clasificado y una porción (menor al 100%) retrabajada. Defecto percibido por la mayoría de los clientes.	4
Pequeño	Interrupción menor a la línea de producción. Una porción (menor al 100%) del producto probablemente deba ser retrabajada en línea pero fuera de la estación de trabajo. Defecto es percibido por el cliente promedio.	3

Muy Pequeño	Interrupción menor a la línea de producción. Una porción (menor al 100%) del producto probablemente deba ser retrabajada en la línea y en la estación de trabajo. Defecto es percibido solo por clientes expertos.	2
Ninguno	Ningún efecto.	1

Tabla 2: Puntaje de Ocurrencia - Método AMEF

Probabilidad de Falla	Ratas Posibles de Fallas	Cpk	Ranking
Muy Alta:	³ 1 en 2	< 0.33	10
Falla es casi inevitable	1 en 3	³ 0.33	9
Alta: Generalmente asociada con procesos similares a procesos previos que han	1 en 8	³ 0.51	8
fallado frecuentemente.	1 en 20	³ 0.67	7
Moderada: Generalmente asociados con procesos similares a procesos previos	1 en 80	³ 0.83	6
que han experimentado fallas	1 en 400	³ 1.00	5
ocasionales, pero no en proporciones significativas	1 en 2,000	³ 1.17	4
Baja: Fallas aisladas asociadas con procesos similares	1 en 15,000	³ 1.33	3
Muy Baja: Solo fallas aisladas asociadas con procesos casi idénticos	1 en 150,000	³ 1.5	2
Remota: Falla es improbable. Fallas nunca asociadas con procesos casi idénticos	£ 1 en 1,500,000	³ 1.67	1

Tabla 3: Puntaje de Detección - Método AMEF

Detección	Criterio: Probabilidad que la existencia de un defecto será detectada por la prueba conducida antes de que el producto avance al siguiente paso o proceso subsecuente.	Ranking
Casi Imposible	Prueba detecta < 80 % de fallas	10

Muy Remota	Prueba debe detectar 80 % de fallas	9
Remota	Prueba debe detectar 82.5 % de fallas	8
Muy Baja	Prueba debe detectar 85 % de fallas	7
Baja	Prueba debe detectar 87.5 % de fallas	6
Moderada	Prueba debe detectar 90 % de fallas	5
Altamente Moderada	Prueba debe detectar 92.5 % de fallas	4
Moderada	Prueba debe detectar 95 % de fallas	3
Muy Alta	Prueba debe detectar 97.5 % de fallas	2
Casi Seguro	Prueba debe detectar 99.5 % de fallas	1

La matriz AMFE se presenta como Anexo I. del manual de Calidad.

6.4.2. Objetivos de Calidad

La Alta Dirección garantiza la coherencia de los objetivos de calidad y la política. Los objetivos son medibles y representan los logros en términos de calidad. Los objetivos se verifican en la revisión periódica del sistema de gestión y son divulgados a las partes interesadas mediante documento DC-GE-0004.

6.4.3. Planificación del sistema de gestión de calidad

GESTIONES Y OFICIOS LTDA planea las actividades que afectan el cumplimiento de los requisitos y objetivos de calidad, a través de los procedimientos documentados. La alta dirección mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios. En el cuadro 1 se muestran las diferentes acciones por realizar una vez se ejecutan los tipos de cambios referenciados, la información se documenta en el procedimiento PR-GC-0005 PROCEDIMIENTO DEL CAMBIO.

CAMBIO	ACCIONES POR SEGUIR
Eliminación de un proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y actualizar el mapa de procesos ✓ Eliminar la caracterización del proceso ✓ Actualización del Manual de calidad

CAMBIO	ACCIONES POR SEGUIR
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y adecuación de procedimientos y formatos (en caso de ser necesario)
<p>Creación de un proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y actualizar el mapa de procesos ✓ Creación de la caracterización del proceso y modificación de la documentación que impacta la creación del nuevo proceso. ✓ Actualización del Manual de calidad ✓ Creación o adecuación de procedimientos y formatos (en caso de ser necesario). ✓ Verificar y actualizar el documento de roles (DC-RH-0001 ROLES DE ADMINISTRACIÓN y DC-RH-0002 ROLES OPERATIVOS)
<p>Modificación de un proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y actualizar el procedimiento respectivo ✓ Revisar y actualizar las caracterizaciones correspondientes. ✓ Revisar y actualizar los formatos, plantillas, instructivos y documentos de consulta asociados ✓ Revisar y actualizar los roles involucrados ✓ Revisar el Manual de Calidad ✓ Revisar y actualizar si es el caso los procedimientos requeridos por la norma <ul style="list-style-type: none"> a. Procedimiento Control De Documentos Y Registros (PR-GC-0001) b. Procedimiento Auditoría Interna De Calidad (PR-GC-0002) c. Procedimiento Acciones Correctivas Y Preventivas (PR-GC-0003) d. Procedimiento Producto O Servicio No Conforme. (PR-GC-0004)
<p>Eliminación de un nuevo rol</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eliminación en la descripción de roles ✓ Revisar y actualizar los procedimientos del proceso en el cuál fue eliminado el rol ✓ Actualización del Manual de calidad ✓ Actualización del organigrama (DC-GE-0001)

CAMBIO	ACCIONES POR SEGUIR
<p>Creación de un nuevo rol</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar el perfil del rol e incluirlo en la descripción de roles ✓ Revisar y actualizar los procedimientos del proceso en los cuales participará el rol ✓ Actualización del Manual de calidad ✓ Actualización del organigrama (DC-GE-0001)

CUADRO 1. Matriz Control de Cambios al SGC

6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección ha definido y comunicado las responsabilidades y autoridades del personal por medio de: la creación de la descripción de roles y el organigrama de la organización, respectivamente.

6.5.2. Representante de la Dirección

GESTIONES Y OFICIOS LTDA designa al Representante de la Dirección por medio de una carta de nombramiento, para todos los temas relacionados con el sistema de gestión de calidad y le confiere la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea implementado y mantenido de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015,
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.

6.5.3. Comunicación Interna

La Alta Dirección de la organización dispone de diferentes medios de comunicación para difundir al personal la información pertinente al logro de objetivos y la derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se encuentran relacionados en el documento DC-GE-0005 Matriz de Comunicaciones, la cual se verifica para determinar su efectividad en la revisión por

la dirección:

MEDIO	DESCRIPCIÓN
Carteleras	Ubicadas en puntos estratégicos de la organización para informar al personal de directrices corporativas, acontecimientos, actividades a ejecutar, etc.
Vía e-mail	Cada uno de los líderes de área posee una cuenta de correo con el fin de establecer comunicaciones internas entre los diferentes procesos que conforman la organización.
Comunicación Verbal	Incluye las conversaciones que se sostienen entre los diferentes procesos en la ejecución de las actividades diarias del trabajo.
Comunicación Escrita	Abarca todas las comunicaciones internas o externas como: memorandos, cartas, comunicados, etc.

CUADRO 2. Matriz de Comunicaciones

6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.6.1. Generalidades

El proceso de revisión por la Dirección se lleva a cabo mínimo una vez al año y tiene como propósito la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la eficacia de este y su capacidad para alcanzar los objetivos de calidad de GESTIONES Y OFICIOS LTDA, establecer los cambios necesarios y determinar las oportunidades para su mejora.

6.6.2. Información para la Revisión por la Dirección

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema, se destacan:

- Resultados de auditorías,
- Retroalimentación del cliente,
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- Situación de las acciones correctivas y preventivas,

- Acciones de seguimiento de revisiones de la dirección previas,
- Cambios planificados que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- Recomendaciones para la mejora.

6.6.3. Resultados de la Revisión

El análisis y el estudio de las entradas para la revisión generan:

- La Mejora de la eficacia del Sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- La Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión son registrados en el formato FO-GC-0008 Informe de Revisión por la Dirección.

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

GESTIONES Y OFICIOS LTDA dispone del personal y de los medios necesarios para implementar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y para aumentar la Satisfacción del Cliente, mediante el cumplimiento de los requisitos en la prestación de los servicios y realización del producto contratado. Al definir cada proceso, se determinan los recursos, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, que se consideran necesarios para cumplir con los requisitos establecidos.

7.2. RECURSOS HUMANOS

7.2.1. Generalidades

GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha definido para cada rol, los requisitos necesarios de educación, formación, habilidad y experiencia para garantizar la competencia del personal que pueda afectar el desempeño de los procesos y la calidad del producto. El Documento que contiene los roles definidos se encuentra en la carpeta de Documentos de consulta del proceso de Recursos Humanos



Sistema de gestión de la calidad

Fecha: 2018-03-09

Página 22 de 32

DC-RH-0001 Roles Administrativos, DC-RH-0002 Roles Operación DC-GE-00006 en el
Repositorio del Sistema de Gestión de Calidad.

7.3. SERVICIOS BÁSICOS

La organización asegura que se proporciona y se mantienen los servicios básicos y requerimientos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del cliente, incluyendo la dotación de equipo de protección personal, equipos y maquinaria, así como las herramientas tecnológicas adecuadas para prestar los servicios y garantizar el buen desempeño en todos los procesos de la cadena de valor.

GESTIONES Y OFICIOS LTDA garantiza la disponibilidad de los equipos y prestación del servicio, estableciendo un programa de mantenimiento preventivo que se realizará anualmente.

7.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La organización determina y gestiona un ambiente propicio para la operación de los procesos, necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto mediante el suministro oportuno de las herramientas para la prestación del servicio, permitiendo un ambiente de óptimo en aspectos sociales, psicológicos y físicos.

7.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización determina y proporciona los recursos que son necesarios con el objetivo de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento permitiendo verificación de la conformidad de los productos y los servicios.

7.6 COMPETENCIA

La organización asegura que el personal que allí labora es competente y efectivo respecto a él buen desempeño del trabajo; con educación, formación y experiencia apropiada, siendo capaz de tomar decisiones evaluando la eficacia de las acciones tomadas.

7.4.1. Competencia, toma de conciencia y formación

De acuerdo con la política de la calidad, la Alta Dirección de la organización proporciona permanentemente la formación adecuada, mediante cursos, seminarios o charlas específicas sobre temas relacionados con el rol que desempeñe.

La capacitación es otra de las metodologías utilizadas para que el personal adquiera las habilidades

necesarias para desempeñar con éxito sus responsabilidades. La eficacia de estas actividades las evalúa el capacitador, el cual envía una copia de estos registros al proceso de Recursos Humanos.

Para el personal nuevo se realizan charlas introductorias, con el objetivo de dar a conocer la organización, los elementos claves del sistema de gestión de Calidad y la importancia de su puesto de trabajo para el logro de los objetivos de calidad.

7.6 COMUNICACIÓN

La organización organiza y promueve las comunicaciones internas y externas dentro del sistema, bajo los lineamientos de que comunicar, cuando, a quien, como comunicar y a quien comunican respectivamente. Esto por medio de relaciones personales y grupales que fomenten la mejora de las relaciones comunicativas para la organización. Dentro del plan de comunicaciones interna se establece la generación de repositorios definida en el documento DC-GE-0006 donde se administra toda la información de proyectos, de procesos y del sistema de gestión de calidad

8. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

GESTIONES Y OFICIOS LTDA planifica y desarrolla los procesos necesarios para el proceso de Aseo fino y grueso. Esta planificación es coherente con los requisitos de los procesos del sistema de Gestión de Calidad garantizando la satisfacción al cliente, evidenciado con la documentación (Procedimientos, instructivos, plantillas, documento de consulta y formatos) de los Procesos definidos en el mapa de procesos.

Durante esta planificación de la prestación del servicio, la Organización determina lo siguiente:

- Asegura que los servicios cumplan con los objetivos de calidad preestablecidos.
- Genera y establece procesos, documentos y proporciona los recursos específicos y adecuados para el servicio, según los procedimientos e instructivos establecidos para tal fin.
- Realiza las actividades requeridas de verificación, seguimiento de la prestación del servicio, así como, los criterios para la aceptación de este.

- Se mantienen registros con la información necesaria para evidenciar que los procesos y servicios entregados cumplen con los requisitos.

8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La organización evalúa los requerimientos del cliente establecidos en el contrato con el fin de prever y proveer servicios que cumplan con lo planificado para la entrega y que el resultado final cumple con lo establecido por él.

8.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

GESTIONES Y OFICIOS LTDA realiza la revisión de los requisitos definidos por el cliente para asegurarse que cuenta con los recursos necesarios para cumplirlos y entregarlos oportunamente.

8.2.3. Comunicación con el cliente

La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes por medio de:

- Contacto permanente con los clientes ya sea por comunicación formal escrita o por medio del correo electrónico.
- Realización de encuestas de percepción del servicio a los clientes con el fin de mejorar los procesos existentes en la organización y de esta manera ofrecerles un producto que satisfaga sus necesidades y expectativas, de acuerdo con procedimiento PR-GC-0006 “Procedimiento de Percepción del Servicio”.
- Disposición para la solución de las quejas o reclamos de nuestros clientes sobre el producto o servicio, de acuerdo con procedimiento PR-GC-0006 “Procedimiento de Percepción del Servicio”.

8.3. COMPRAS

8.3.1. Proceso de Compras

GESTIONES Y OFICIOS LTDA conforme a lo estipulado en el procedimiento PR-GC-0007 “PROCEDIMIENTO DE COMPRAS” se asegura que los Productos y servicios adquiridos que afecten la calidad del servicio ofrecido cumplen con los requisitos especificados de acuerdo a sus necesidades, a través de la revisión de los productos y servicios, así mismo establece los criterios necesarios para realizar la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores externos y conserva los registros de estas y de las acciones tomadas en caso de ser necesarias.

8.3.2. Información de las Compras

GESTIONES Y OFICIOS LTDA se asegura de describir las características de la maquinaria, equipos y elementos a comprar en el formato FO-GC-0004 “Orden de Pedido” y de esta manera se establecen los criterios de aceptación del producto.

8.3.3. Verificación de los Productos y servicios adquiridos

El control de cumplimiento de los requerimientos de los Productos y servicios adquiridos se realiza mediante el uso del formato FO-GC-0005 Evaluación de Proveedores Externos

8.4. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.4.1. Control de la prestación del servicio

El procedimiento de control de la prestación del servicio establece la secuencia de acciones necesarias para satisfacer los requisitos entre la solicitud del servicio y la finalización de este, así como para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Estas condiciones contratadas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.
- El uso de los equipos apropiados.
- La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

Con el fin de llevar a cabo este procedimiento se cuenta con el formato FO-GC-0009RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, en el cual se describen en forma detallada las operaciones necesarias para el registro, seguimiento y medición de los servicios prestados. De manera complementaria se incluye información sobre el registro de los requisitos del cliente, las actividades de verificación y la prevención de errores humanos.

El servicio es validado luego de su inicio, a través de las supervisiones de servicios que efectúa la dirección.

8.4.2. Validación de Procesos

La validación de procesos se establece por medio de la aplicación de los parámetros dados en los diferentes procedimientos operativos a los diferentes clientes de acuerdo con sus necesidades y los acuerdos establecidos.

8.4.3. Identificación y Trazabilidad.

Debido a la naturaleza del negocio, GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha implementado el uso de herramientas de gestión que garantizan el control y seguimiento y conservación de la información documentada de las salidas, durante la prestación del servicio, asignando un código a las solicitudes de servicio, el cual permite la identificación y trazabilidad de cada una de estas.

8.4.4. Propiedad del cliente

GESTIONES Y OFICIOS LTDA vela por el buen manejo de los bienes que son propiedad del cliente, garantizando así la protección y salvaguarda de la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para la utilización de GESTIONES Y OFICIOS LTDA., así

mismo asegura la integridad y confidencialidad de la información de los clientes. Si en algún momento se genera una pérdida, la organización informará al cliente por medio de una comunicación oficial y conservará la información documentada sobre lo ocurrido.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1. GENERALIDADES

GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha determinado en el documento DC-GE-0007 INDICADORES DE GESTIÓN para los procesos, los cuales son necesarios para demostrar la conformidad del producto y se encuentran enunciados en las respectivas caracterizaciones. Se han determinado herramientas estadísticas y métodos aplicables para el análisis de las tendencias de los indicadores para mejorar continuamente el sistema de gestión, los cuáles son:

- ✓ **Metodología Análisis de Causas “Teoría de los 3 Porqué”:** Se basa en la identificación de las posibles causas que originaron el hallazgo. En primer lugar, debe analizar si la razón obedeció a deficiencias de materiales, máquinas o mano de obra. Luego se determina si la falla se origina en el proveedor externo o en la falta de especificación del producto requerido, o falta de conocimiento o voluntad y por último se define si falta información, entrenamiento o si obedece a seguridad o reconocimiento de factores externos.

- ✓ **Gráficas de Tendencia:** Permite observar las tendencias de los indicadores a través de los diferentes periodos de medición y seguimiento, de esta manera analizar su comportamiento y determinar las acciones a ejecutar para el cumplimiento de las metas propuestas.

9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

9.2.1. Satisfacción del Cliente

Como medida de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos de la organización, GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha implementado una metodología basada en encuestas de percepción y expectativa del cliente, además de una estrategia de asistencia a reuniones con el cliente, lo cual permite tener un acercamiento y seguimiento más frecuente con el cliente reforzando las relaciones. A su vez, durante las reuniones se identifican los requisitos del cliente y los aspectos o falencias en las cuales GESTIONES Y OFICIOS LTDA se encuentra débil, para que, de esta manera, GESTIONES Y OFICIOS LTDA pueda garantizar la satisfacción del cliente.

9.2.2. Auditoría Interna

Como mecanismo de seguimiento de los procesos, y con el fin de garantizar la conformidad de estos con los requisitos del cliente y del Sistema de Gestión de Calidad con la norma NTC- ISO 9001:2015, GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha establecido auditorías internas a intervalos planificados de un año en los diferentes procesos definidos por la organización.

Estas auditorías se realizan de acuerdo con lo establecido en el documento PR-GC-0002 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD de conformidad con los requerimientos de la organización para su sistema de gestión de la calidad y los requerimientos de la norma internacional.

9.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha implementado como mecanismo de medición y control, la aplicación de indicadores de gestión (DC-GE-0007) en todos los procesos del mapa y se relacionan en la caracterización de proceso.

Los resultados de los indicadores de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, se envían a más tardar en los cinco primeros días hábiles de cada mes, para que el proceso de gestión de calidad consolide la información de los indicadores en el Formato FO-GC-0006 Control de

Indicadores.

Otras herramientas utilizadas para el seguimiento de los procesos son: revisión por la dirección y la realización de auditorías internas.

9.2.4. Seguimiento y Medición del Producto o Servicio

Para la medición de los servicios que presta la empresa GESTIONES Y OFICIOS LTDA se han desarrollado indicadores (DC-GE-0007) que permiten medir y controlar los resultados de los procesos de la organización, los cuáles se relacionan en la caracterización de estos procesos, lo anterior con el propósito de verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

Se realiza mediante los comités del proyecto, control al cumplimiento del servicio y el control al cronograma.

9.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.

El servicio no conforme, es aquel que no cumple con los requisitos del cliente, y por lo tanto no satisface las necesidades de este. Para el control de estos servicios, se verifica y asegura que el producto entregado al cliente cumple y satisface sus expectativas.

Este control se efectúa de acuerdo con lo establecido en el documento PR-GC-0004 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME. Tratando las salidas no conformes de las siguientes maneras: mediante Corrección; suspensión de servicios, información al cliente, aceptación bajo concesión.

9.4. ANÁLISIS DE DATOS

GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha definido y establecido para cada uno de los procesos del Sistema de gestión en las caracterizaciones de proceso, los indicadores que aseguran la medición de los siguientes aspectos:

√ La satisfacción del cliente

- ✓ La conformidad con los requisitos del producto
- ✓ Las características y tendencias de los procesos y de los Productos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- ✓ Los proveedores externos

Para mantener el registro de la medición de los indicadores, la organización ha creado el formato FO-GC- 0007 Ficha de indicadores, el cual contiene los siguientes campos:

- ✓ Nombre del indicador.
- ✓ Proceso: Nombre del proceso que realiza la medición del indicador
- ✓ Descripción del Indicador: establece el objetivo del indicador.
- ✓ Formula: fórmula matemática del indicador.
- ✓ Frecuencia de reporte: periodicidad de la medición del indicador
- ✓ Meta: Es el resultado planeado que se quiere alcanzar
- ✓ Estándar: es el promedio de los datos del indicador.
- ✓ Periodo Analizado: Se relacionan las fechas de cuando se realizó la medición del indicador
- ✓ Gráfica: Permite observar la tendencia del indicador en los diferentes periodos.
- ✓ Datos: en este cuadro se relacionan el periodo, datos del numerador, denominador, el resultado del indicador del periodo y los resultados acumulados cuando sea necesario.
- ✓ Análisis del comportamiento: Se realiza el análisis de la tendencia del indicador en el periodo.
- ✓ Plan de Acción: En caso de no alcanzar las metas propuestas se debe establecer un plan de acción para corregir la desviación presentada.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis de datos de los indicadores de gestión:

- ✓ Análisis de tendencia de los datos.
- ✓ Cumplimiento de la meta del indicador.
- ✓ Causas del resultado del indicador.
- ✓ Desempeño del proceso durante el periodo de evaluación.
- ✓ Establecer plan de acción correctivo y/o preventivo de acuerdo a resultados del proceso.

9.5. MEJORA

9.5.1. Mejora Continua

Con el propósito de realizar una mejora continua en la adecuación, conveniencia y eficacia de sistema de Gestión de calidad, GESTIONES Y OFICIOS LTDA ha desarrollado e implementado mecanismos consecuentes a asegurar la eficiencia del sistema de Gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultado de las auditorias, análisis de datos, acciones de mejora y control por la alta dirección.

9.5.2. Acción Correctiva

La revisión y determinación de causas de las no conformidades y la implementación de las acciones correctivas dentro de la organización se realizan de acuerdo con lo establecido en el documento PR-GC-0003 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS reaccionando frente a la inconformidad, desde una postura de toma de decisiones para controlarla y corregirla haciendo frente a las consecuencias.

9.5.3. Acción preventiva

La revisión y determinación de causas de oportunidades de mejora y no conformidades potenciales y la implementación de las acciones preventivas dentro de la organización se realizan de acuerdo con lo establecido en el documento PR-GC-0003 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.