

**“Diseño e Implementación del SGC Según la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Multiservicios
Sol del Oriente S.A.S. De Municipio de Acacias, Meta”**

Elizabeth Núñez Arias

Nohemy Andrea Cardona

Asesor

Ing. Ms. C. Luz Mery Rozo Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e
Ingeniería ECBTI, Ingeniería Industrial

Acacias, 2020

Tabla de Contenido

Introducción.....	11
Planteamiento Del Problema	14
Formulación Del Problema	14
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos.....	16
Justificación De La Investigación	17
Viabilidad De La Investigación	19
Viabilidad Técnica	19
Viabilidad Legal	20
Viabilidad Económica.....	20
Viabilidad De Gestión.....	22
Viabilidad Política	22
Viabilidad Ambiental.....	22
Viabilidad Social	22
Alcance y Limitación Del Estudio	23
Marco Teórico	24
Antecedentes De La Investigación	24
Experiencias De Proyectos Similares	28
Antecedentes De La Empresa	33
Historia Empresa Multiservicios Sol Del Oriente SAS.....	33
Misión.....	33
Visión	34
Organigrama.....	34

Bases Teóricas.....	34
La Familia ISO.....	34
Estructura De La Familia ISO 9000	35
Calidad.....	36
Gestión De La Calidad	36
Principios De Los Modelos De Calidad.....	37
Diseñar E Implementar Un Sistema De Gestión De La Calidad	38
Ciclo PVHA	39
Análisis FODA	41
Mapa de procesos y caracterización.....	41
Plan De Auditoria.....	42
Listado Maestro De Documentos.....	42
Planificación.....	43
Lista De Chequeo.....	43
Empresa.....	43
Diagrama De Pareto.....	44
Marco Legal	45
Constitución Política De Colombia De 1991.....	45
Ley 590 Del 2000 Congreso De La Republica	45
Mediana Empresa.	46
Pequeña Empresa.....	46
Microempresa	46
Ley 300 De 1996 Congreso De La Republica	46
Comunicado MT No. 2017-13440000271	47
Resolución 0312 De 2019.....	47
Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015	48
Norma Técnica Colombiana NTC ISO: 2015	48

Metodología	49
Tipo De Investigación.....	49
Diseño De La Investigación	49
Población.....	49
Muestra Representativa	49
Variables.....	49
Personas Que Intervienen En El Proceso	50
Recursos	50
Fase 1. Diagnóstico Inicial.....	51
Fase 2. Contexto De La Empresa	51
Fase 3 Liderazgo y Planificación	51
Fase 4 Apoyo	52
Fase 5 Operación.....	52
Fase 6 Evaluación y Desempeño.....	52
Capítulo 1. Diagnóstico Inicial	53
Lista De Verificación Norma ISO:9001 De 2015.....	53
Cronograma De Actividades.....	55
Capítulo 2. Lineamientos para determinar el diseño del SGC	59
Contexto De La Organización.....	59
Liderazgo.....	60
Planificación	60
Apoyo	61
Operación.....	61
Evaluación Del Desempeño.....	62
Mejora.....	63
Capítulo 3. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	63
Diseño del Contexto Organizacional y Compresión de las Partes Interesadas	68

Sistema de Gestión De La Calidad y Sus Procesos	72
Liderazgo.....	73
Diseño De La Política De Calidad.....	73
Designación Del Responsable Del Sistema De Gestión De Calidad.....	74
Planificación	74
Diseño De Objetivos De La Calidad.....	79
Planificación De Los Cambios	79
Apoyo	1
Recursos.....	1
Competencia.....	5
Toma De Conciencia y Comunicación Interna y Externa.....	10
Información Documentada	14
Operación.....	21
Planificación y Control Operacional	21
Determinación De Los Requisitos Del Servicio	22
Registro de Proveedores.....	25
Evaluación Del Desempeño.....	29
Auditoría Interna.....	29
Plan De Mejora.....	38
Capítulo 3. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	42
Inspección de Recursos de la Organización	42
Comunicación de Roles y Responsabilidades	44
Socialización de las Generalidades del SGC.....	44
Información Documentada.....	45
Evaluación del Desempeño	46
Satisfacción Del Cliente, Análisis y Evaluación	46
Auditoría Interna.....	47

Conclusiones.....	49
Recomendaciones	51
Referencias.....	53
Anexos	<u>137</u>

Lista de Tablas

Tabla 1. Resumen de Presupuesto.....	21
Tabla 2. Cronograma De Actividades.....	56
Tabla 3. Estratificación De Problemas	64
Tabla 4 Problemas Actividades Diarias Multisol	65
Tabla 5. Cuestiones Externas.....	69
Tabla 6. Cuestiones Internas.....	70
Tabla 7 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades Ciclo PHVA.....	74
Tabla 8. Descripción Procedimiento Planificación De Los Cambios	1
Tabla 9. Descripción Codificación Documentos.....	19

Lista de Figuras

Figura 1. Presupuesto	21
Figura 2. Organigrama Vigente.....	34
Figura 3. Línea del Tiempo Familia ISO	35
Figura 4. Ciclo De Deming PHVA	40
Figura 5. Matriz DOFA.....	41
Figura 6. Lista de Verificación Diagnóstico Inicial	54
Figura 7. Resultados Lista De Verificación Diagnóstico Inicial	55
Figura 8. Diagrama de Pareto.....	67
Figura 9. Diseño de Matriz DOFA	68
Figura 10. Diseño De Mapa De Procesos.....	72
Figura 11. Organigrama Propuesto.....	6
Figura 12. Evidencia Inspección de Recursos de la Organización	43
Figura 13. Evidencia Inspección Flota Vehicular	44
Figura 14. Evidencia Socialización Generalidades del SGC.....	45
Figura 15. Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente	47

Anexos

Anexo 1. Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015	1
Anexo 2. Consolidado Resultados de Lista de Verificación y Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015.....	1
Anexo 3. Carta de Compromiso y Liderazgo de la Alta Gerencia ante el SGC.....	1
Anexo 4. Diseño de Política de Calidad	1
Anexo 5. Carta de Designación de Responsable del SGC	1
Anexo 6. Diseño de Objetivos de Calidad	1
Anexo 7. Formato Acta de Reunión.....	1
Anexo 8. Diseño Formato Inspección de Infraestructura y Seguridad	1
Anexo 9. Diseño Formato Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Cargo Administrativo y/o Operativo	1
Anexo 10. Diseño Formato de Inspección de Botiquín y Elementos de Emergencias.....	1
Anexo 11. Diseño de Formato Inspección de Extintores.....	1
Anexo 12. Diseño Formato Inspección General de Vehículo.....	1
Anexo 13. Matriz de Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular.....	1
Anexo 14. Diseño de Roles y Responsabilidades y Autoridades Según el Cargo.....	1
Anexo 15. Matriz de Comunicaciones Interna y Externas	1
Anexo 16. Diseño de Formato de Asistencia	1
Anexo 17. Diseño de Matriz de la Información Documentada	1
Anexo 18. Diseño de Matriz Caracterización de Procesos	1
Anexo 19. Diseño Matriz Requisitos Legales.....	1
Anexo 20. Diseño de Ficha de Técnica y Documental de Flota Vehicular	1
Anexo 21. Diseño de Formato Selección de Proveedores	1
Anexo 22. Inscripción de Proveedores y Contratistas.....	1
Anexo 23. Diseño de Base de Datos de Proveedores.....	1
Anexo 24. Diseño de Formato Solicitud de Compra	1
Anexo 25. Formato Plan de Auditoria	1
Anexo 26. Diseño de Formato Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora.....	1
Anexo 27. Inspección de Infraestructura y Seguridad.....	1
Anexo 28. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Asistente Administrativa	1

Anexo 29. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Gerente	1
Anexo 30. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Conductor	1
Anexo 31. Inspección Extintor Oficina Multisol SAS	1
Anexo 32. Inspección General de Vehículo UDM 519	1
Anexo 33. Inspección General de Vehículo DAR 981.....	1
Anexo 34. Inspección General de Vehículo WCW 091	1
Anexo 35. Reporte de Mantenimiento Vehículo WCW 091	1
Anexo 36. Reporte de Mantenimiento de Vehículo UDM 519	1
Anexo 37. Reporte de Mantenimiento de Vehículo DAR 981	1
Anexo 38. Asignación de Roles y Responsabilidades Asistente Administrativa.....	1
Anexo 39. Asignación de Roles y Responsabilidades Gerente.....	1
Anexo 40. Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor	1
Anexo 41. Soporte de Asistencia Socialización SGC	1
Anexo 42. Acta de Entrega del Listado de la Información Documentada	1
Anexo 43. Planificación de Auditoria Interna.....	1
Anexo 44. Evidencia Lista de Verificación Auditoría Interna	1
Anexo 45. Acta de Reunión Auditoría Interna.....	1

Introducción

La norma ISO 9001 es un conjunto de mecanismos, acciones y herramientas, establecidas por la Organización Internacional de Normalización, estas herramientas cuentan con amplio reconocimiento a nivel internacional, herramientas que pertenecen a la familia ISO 9000. En ellas se describen los requisitos del sistema de gestión de la calidad, constituyendo una serie de mecanismos y acciones aplicables a cualquier tipo de organización, sin restricción, ni tamaño, tipo o sector económico (Lemos P. L.).

En la actualidad se considera que la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 es una inversión y no un gasto de modo que los resultados obtenidos permiten tomar decisiones, optimizar los procesos, aumentar la productividad, incrementar la satisfacción de los clientes y en general, mejorar la imagen corporativa de las organizaciones (Lemos P. L.). Por tal razón, se puede decir que las empresas certificadas en esta norma cuentan con un pase libre para ingresar a diversos tipos de mercados y como resultado obtener mayor rentabilidad.

Multisol SAS, es una empresa dedicada al alquiler de vehículos particulares, para la industria petrolera y empresarial con 3 años de experiencia, empresa que está enfocado en perfeccionar sus procesos y en conseguir reconocimiento de las partes interesadas, de igual modo, las empresas que contratan los servicios de Multisol, son organizaciones cada vez más exigentes y en el cumplimiento de la normatividad vigente, exigen estandarización de los procesos de sus contratantes; por otra parte, la industria a la que pertenece Multisol, es cada vez más competitiva y con el ánimo de responder a los clientes y sus requerimientos, Multisol S.A.S. se encuentra en el camino hacia la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO

9001:2015 (NTC ISO 9001)¹, y así tener mejores oportunidades comerciales, organización y estandarización de sus procesos y garantizar al cliente la calidad de sus servicios.

En este proyecto de grado se quiere iniciar el trabajo de certificación de la empresa Multisol S.A.S. de tal manera que se desarrollará el diseño del sistema de gestión de la calidad bajo los estándares contemplados en la Norma, para este propósito, se desarrolla la matriz de diagnóstico inicial, esto con el fin de conocer el estado actual de la organización y el nivel de cumplimiento inicial, de manera que se pueda determinar los pasos siguientes para la puesta en marcha del SGC, este es un trabajo de grado para ostentar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

En el primer capítulo se realiza el planteamiento y formulación del problema, es aquí donde se formula el problema específico en términos concretos y explícitos, se delimita la importancia del sistema de gestión de la calidad para el desarrollo del proyecto, así mismo se plantea el objetivo general y los objetivos específicos. En este apartado se demuestra por medio de la justificación los motivos que nos llevaron a realizar el presente proyecto, así como la viabilidad de la investigación, el alcance y la limitación del estudio.

El segundo capítulo contiene el marco teórico en el cual se realiza un recuento de las principales experiencias relacionadas con la industria a la que pertenece Multisol S.A.S., proyectos de grado relacionados con la implementación de sistemas integrados de gestión y que sean útiles para establecer una medida de comparación frente al presente proyecto, y que permitan establecer los aspectos más relevantes de la Norma ISO 9001, así como su correcta aplicación; por otra parte, los trabajos de grado consultados permite también emplear una relación con el tema de investigación, la importancia del sistema de gestión, los principios de los modelos de calidad, descripción del mejoramiento continuo y su relación con Multisol S.A.S.

¹ NTC ISO 9001: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología, en donde se establece de forma simple y clara los métodos y procedimientos de investigación que utilizarán en el presente proyecto, así como los métodos y las técnicas de recolección y análisis de la información, el tipo de investigación, también se describen las diferentes fases del proyecto; incluyendo cronograma de actividades y las unidades de análisis con las que se fundamentará la obtención de información del proyecto.

En el cuarto capítulo, se describe el proceso de recolección de datos, éstos deben ser pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de estudio, análisis o casos revisados en el segundo capítulo, se describe el plan detallado de procedimientos, las fuentes de las que se obtendrán los datos, el análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014), así como también, se define el contexto de la organización, el liderazgo y compromiso, se determina el enfoque al cliente, del mismo modo que su planificación, se establecen los recursos de la organización, el seguimiento medición y análisis, de igual manera las acciones preventivas y de mejora.

Planteamiento Del Problema

En los siguientes renglones se mostrará la manera en que la idea se desarrolla y se transforma en el planteamiento del problema de investigación, se explica cómo se planteó el problema de investigación a partir de los cinco elementos fundamentales: los objetivos de investigación, las preguntas de investigación, la justificación de la investigación, la viabilidad de ésta y la evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema.

Formulación Del Problema

Para comenzar y responder a la pregunta ¿por qué diseñar e implementar un sistema integrado de gestión? es necesario reconocer la importancia de los términos calidad, eficiencia y seguridad como pilares fundamentales en el desarrollo de los procesos de la empresa Multisol S.A.S., estos términos son importantes debido a que son la base de los estándares proporcionados por Organización Internacional de Normalización “**International Organization for Standardization**” (ISO).² A través de los estándares que llevan el mismo nombre. Como consecuencia de la globalización los estándares o normas ISO se han convertido en un lenguaje universal en términos de estandarización al rededor del mundo; el uso de estas normas se ha convertido en una condición para las empresas y Colombia no ha sido ajena a este requerimiento, cada vez más frecuente en las diferentes industrias; es así como las pequeñas y medianas empresas (PYMES)³ se enfrentan al reto del diseño e implementación de la norma ISO, no solo para garantizar la prestación de un buen servicio, sino como un hábito que las industrias deben seguir; por ejemplo, podemos citar a Ecopetrol S.A. (Empresa Colombiana de Petróleos), empresa de orden nacional y de origen público, en la que para el desarrollo de sus actividades requiere el abastecimiento de bienes y servicios, el Sistema de Información de Proveedores de Ecopetrol-SIPROE es una herramienta de acceso público, en la

² ISO: Intenational organization for standardization- Organización Internacional de Normalización

³ PYMES: Pequeñas y medianas empresas

que los proveedores deben agregar información de los servicios que se contratan (capacidad legal, técnica, financiera, condiciones y certificaciones de calidad, entre otras.) (S.A., 2014) y aunque Ecopetrol no exige que sus proveedores cumplan con la certificación en normas específicas, si realiza filtros de cumplimiento, experiencia y capacidad financiera; muchas de las empresas del Municipio de Acacias, Meta, que se postulan a los bienes y servicios requeridos por esta empresa son rechazadas principalmente por el bajo nivel de cumplimiento de los requisitos solicitados a través de la mencionada plataforma. El diseño e implementación de un sistema integrado de gestión de la calidad basado en ISO 9001 en la empresa Multisol SAS, puede constituir en un factor diferenciador que le permite a acceder a oportunidades como las arriba mencionadas, y aunque la organización no cuenta con el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)⁴, la alta gerencia se encuentra comprometida con el crecimiento, la eficacia y la efectividad de la organización, por tal razón, la alta dirección asume el reto y la responsabilidad de la implementación de un sistema integrado de gestión.

¿Cómo diseñar el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001: 2015, en la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS?

⁴ SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad SGC basado en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS de Acacias, Meta

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 9001 de 2015 para el diseño del SGC de la empresa Multiservicios Sol Oriente SAS
- Definir los lineamientos que permita el diseño del SGC en la empresa
- Documentar del diseño del SGC en la empresa Multisol teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Implementación del diseño del SGC, basado en la Norma.

Justificación De La Investigación

La norma ISO 9001 de 2015 comprende los principios de la gestión de la calidad la cual contiene un fuerte enfoque por procesos, así como también, desarrolla principios como liderazgo, compromiso, toma de decisiones, competencia, toma de conciencia, planificación, control y mejora continua que debe implementar una empresa para cumplir con la satisfacción al cliente y conseguir la certificación en sistemas integrados de gestión. (Systems-Requirements, 2015)

Con el propósito de desarrollar el diseño e implementación del sistema de gestión es necesario realizar un reconocimiento sobre todo lo relacionado con la Norma y de acuerdo a este reconocimiento, se debe realizar un diagnóstico inicial para conocer el estado del arte del sistema de gestión de la empresa, adicionalmente se debe realizar una búsqueda de aquellas empresas que cuenten con certificación y que tengan características similares, esto con el fin de encontrar un soporte práctico que permita establecer el proceso de implementación de la norma.

El principal beneficio de la implementación de los sistemas de gestión radica en el crecimiento y la confianza; de acuerdo con la Revista Semana (2006), es importante que las empresas en general logren la certificación de calidad porque permite dinamizar los procesos de la empresa, incrementar la competitividad y así mismo, ofrecer calidad en los procesos. (INCONTEC, 2020); “De la misma manera, la certificación brinda mayor credibilidad, desarrollo y mejoramiento en el posicionamiento en las diferentes industrias en donde operan las diferentes empresas, así como resultados positivos en el mejoramiento de la gestión de las empresas” (Aristizábal, 2020).

Como un primer referente en los resultados de la implementación, lo constituye la empresa Transportes del Sur de Colombia S.A.S, esta empresa se encuentra ubicada en la

ciudad de Bogotá, DC.; la mencionada empresa ha logrado establecer relaciones comerciales con reconocidas empresas de diferentes industrias, como por ejemplo Ecopetrol, con quienes desarrollan actividades comerciales. Es conocido que los requisitos de ingreso a la empresa estatal son exigentes y siempre se encuentran en la búsqueda de organizaciones que realicen sus procesos con altos estándares de calidad, habitualmente Ecopetrol realiza análisis y seguimiento de los productos y servicios requeridos, precio, estándares de uso y servicio al cliente. (SAS, 2020)

Es por esto este trabajo de grado tiene por objeto principal el diseño e implementación del sistema de gestión en Multiservicios Sol del Oriente SAS, la gran demanda presentada actualmente requiere que la empresa obtenga su certificación y aumente su competitividad; en ese sentido, el sistema de gestión ayudará a la empresa a adaptarse, profundizar, crecer y crear sus propios procesos y subprocesos así mismo de mejorar su productividad.

Los impulsos que llevan a realizar este diseño es brindar a la compañía una herramienta que le permita aumentar su capacidad de cumplimiento para ofrecer servicios que satisfagan los requisitos y necesidades de los clientes ya que su visión es catalogarse como una de las empresas líder en la prestación de servicios de transporte de personas.

Viabilidad De La Investigación

La propuesta del diseño del sistema de gestión de la calidad en la empresa arriba mencionada es viable, principalmente por los recursos disponibles y no hay limitaciones para el desarrollo del proyecto. La alta dirección de la organización está comprometida e interesada en que el diseño el SGC se concrete, de modo que le permitirá ostentar la certificación en la norma ISO 9001.

Viabilidad Técnica

La empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS cumple con los estándares requeridos para el sistema de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo la resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social; con el fin de asegurar, garantizar, controlar y mejorar el desempeño de los procesos de la empresa, los empleados y los contratistas, fue necesaria la creación de documentos para el área de operaciones, estos documentos consisten en registros de registro de información para los clientes de la empresa Multiservicios Sol de Oriente, este documento es el producto de una necesidad y de un requerimiento que se cubrió por la gerencia empíricamente, no obstante, esta situación hace imperativa la implementación del sistema de gestión de calidad para poder resolver estas necesidades de manera técnica y organizada, guardando los protocolos necesario de preservación de la información y la trazabilidad de los procesos.

Para el desarrollo del presente proyecto se cuenta con los recursos y herramientas técnicas y tecnológicas para llevar a cabo el proceso investigativo; así mismo, se cuenta con las habilidades y el conocimiento técnico que se requieren para el desarrollo del mismo, por otra parte, este documento encuentra sus fundamentos, referencias y soporte en los requisitos de la NTC ISO 9001. (Padilla, 2011, pág. 17)

El compromiso de la alta gerencia y del capital humano se encuentran para dar cumplimiento al desarrollo de las actividades programadas de trabajo de campo y recolección de la información, las limitaciones que se pueden presentar, es un gran apoyo la disponibilidad de cada una de las personas que hacen parte del equipo de trabajo de la compañía, así como su interés por el desarrollo de las actividades; las oportunidades que se desglosan al desarrollar el proyecto es mejorar el desempeño económico y competitivo de la empresa.

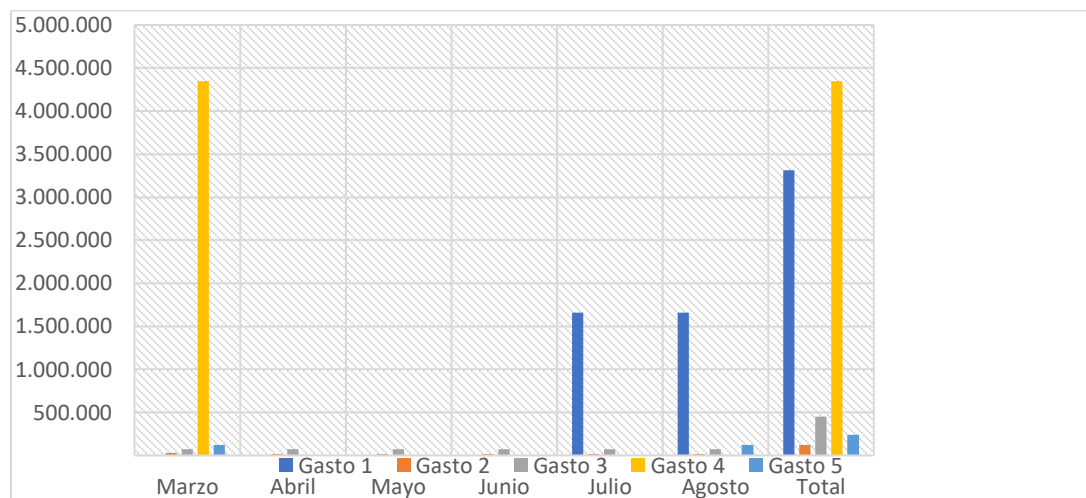
Viabilidad Legal

No hay evidencias de posibles impedimentos legales que eviten llevar a cabo el trabajo de investigación. La normatividad legal interna de la empresa permite el desarrollo de proyectos de investigación, prácticas profesionales en alianza con entidades universitarias; Multisol cuenta con un convenio vigente con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, con el propósito de contribuir con el desarrollo social y académico de las instituciones y en beneficio de la compañía. (Padilla, 2011, pág. 17)

Viabilidad Económica

El apoyo financiero para el diseño del SGC son recursos propios, y comprenden viáticos, papelería y elementos de oficina necesarios para el desarrollo de las actividades propias del transcurso del proyecto (Padilla, 2011, pág. 17).

Figura 1. Presupuesto



Nota. Distribución de los diferentes rubros a cubrir durante el desarrollo del proyecto de implementación del SGC en la empresa Multisol de Oriente S.A.S.

Tabla 1. Resumen de Presupuesto

Gastos	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Gasto 1	0	0	0	0	1.656.232	1.656.232	3.312.464
Gasto 2	29.950	17.950	17.950	17.950	17.950	17.950	119.700
Gasto 3	75.000	75.000	75.000	75.000	75.000	75.000	450.000
Gasto 4	4.350.000	0	0	0	0	0	4.350.000
Gasto 5	120.000	0	0	0	0	120.000	240.000
Total	4.574.950	92.950	92.950	92.950	1.749.182	1.869.182	8.472.164
Gasto 1. Recursos humanos	Gasto 2. Papelería	Gasto 3. Servicios	Gasto 4. Maquinaria y equipo	Gasto 5. Viáticos y otros			

Viabilidad De Gestión

El cumplimiento total del diseño del SGC se encuentra bajo la responsabilidad de las profesionales que desarrollan el diseño del SGC, las profesionales cuentan con la capacidad de dirigir y ejecutar el proyecto, aplicando sus conocimientos técnicos; la alta dirección ofrece el apoyo necesario en la realización del SGC y la correcta aplicación de los lineamientos de la NTC ISO 9001. (Padilla, 2011, pág. 17)

Viabilidad Política

El representante legal de la compañía y el líder zonal del Sistema de Gestión de la Investigación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, concedieron el aval para el desarrollo del proyecto, es de señalar que la ejecución del presente diseño e implementación no genera rentabilidad alguna para la empresa. (Padilla, 2011, pág. 17)

Viabilidad Ambiental

El diseño del SGC en la organización no genera impacto directo sobre el medio ambiente, por lo tanto, no requiere realizar la evaluación de impacto ambiental que garantice que el proyecto se pueda llevar a cabo (Padilla, 2011, pág. 17).

Viabilidad Social

El proyecto está dirigido al mejoramiento continuo de los procesos de la organización, el impacto social del proyecto es indirecto, al incrementar las oportunidades de crecimiento de la empresa, se aumentan las posibilidades de empleabilidad, constituyendo un aporte en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, de este modo se dará cumplimiento al compromiso de contribuir con el desarrollo social y económico del Municipio de Acacias área de influencia de las operaciones de la empresa; cabe señalar que el objetivo social de la compañía es trabajar de la mano de las comunidades.

Por lo tanto, no se genera un beneficio directo para el entorno social y comunitario de la región, es decir que los resultados se consideran como un bien individual. (Padilla, 2011, pág. 17)

Alcance y Limitación Del Estudio

El proyecto se desarrollará en la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS, ubicada en el municipio de Acacias, Meta; cuyo propósito es diseñar el sistema de gestión de calidad SGC basado en la norma ISO 9001: 2015. La implementación del SGC le permitirá a la empresa alcanzar altos niveles de desempeño, así como mejora en el servicio al cliente; debido al mejoramiento los procesos y procedimientos en general; a través del diagnóstico, se pudo determinar el estado del arte de los procesos en la empresa y con ello se realizó una proyección para la ejecución de este proyecto, se estableció un tiempo de implementación de seis meses.

Marco Teórico

Antecedentes De La Investigación

La aplicación de la norma ISO 9001 es catalogada como una de las reglas más reconocidas y aplicadas en el mundo; desde pequeñas a grandes industrias sin importar su actividad económica, de modo que para argumentar su importancia es relevante conocer su origen y su historia.

El término calidad se conoce en los Estados Unidos a partir de mediados del siglo XX, directamente en la empresa Bell Telephone Sistema; en esta empresa, el ingeniero Walter Andrew Schewhart, definió la variabilidad, este concepto significa que los productos y servicios que se ofrecen sufren de pequeños cambios, es decir, no todos los productos y servicios que reciben las personas son exactamente iguales, estas ligeras diferencias se conocen como variaciones; el ingeniero Schewhart logró determinar que la producción podría ser medida y controlada mediante herramientas estadísticas que permiten llevar un control de la variabilidad de un producto o servicio, en consecuencia por medio de esta acción se introduce el término de control estadístico de la calidad, ampliamente aplicados a la producción industrial con el objetivo de ofrecer productos estandarizados, o “casi iguales”; a partir de este momento, se logró encontrar el origen de los productos que presentan variaciones y disminuir la cantidad de productos que dejan de ser iguales; como resultado de este estudio en 1939 Shewhart publicó el libro “Método estadístico desde el punto de vista del control de la calidad”; en el cual ofrece una descripción detallada de sus estudios basado en el control estadístico aplicado a los procesos industriales. (Lemus, 2014, pág. 12)

En el año 1939, inicia la segunda guerra mundial, este evento histórico marcó otra contribución al desarrollo del control de la calidad; durante la guerra, se produjo un aumento en la fabricación de productos más fiables como municiones, armas y paracaídas, para la

provisión de estos se necesitaba que los productos fabricados presentaran la menor cantidad de variaciones, a mayor cantidad de variaciones en las provisiones, aumentaron las bajas en los combates. (Lemus, 2014, pág. 14)

Como una manera de mitigar los defectos presentados en los productos para la guerra, se desarrolló el control de calidad mediante métodos estadísticos, esto debido al ahorro de tiempo al realizar inspección por muestreo y ahorro de costos de inspección; por otra parte, aparecen nuevos métodos de muestreo basados en estadística, muestreos como el método Z1 o mejor conocidas como Militar Standard 105. (Lemus, 2014, pág. 15)

Por otro lado, la Organización del tratado del Atlántico Norte OTAN, desarrolla el documento AQAP-1, "NATO Quality Control Requirement for Industry", estándar aplicado por las fuerzas armadas británicas. Hacia el año 1979, la organización British Standard desarrolló la norma BS 5750 en la cual se define como estándar el control de proveedores; específicamente en la norma se determina evaluar los contratos y los requisitos del cliente, así como las auditorías internas; análogamente esta norma es considerada una de las más relacionadas con la norma ISO 9001 a causa de su aceptación generalmente en las empresas europeas. (Lemus, 2014, pág. 15)

En 1946, representantes de veinticinco países se reunieron en Londres con el fin de conformar una organización se presentará propuestas de creación de estándares de uso internacional, es así como en 1947, ISO empieza a desarrollar sus actividades. ISO es una organización independiente, no gubernamental considerada hoy en día como la entidad normalizadora de referencia en el mundo. (Lemus, 2014, pág. 15)

Su misión según Lemus (2014), consiste en "promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar el intercambio

internacional de bienes y servicio, y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad individual, científica, tecnológica y económica” pág. 18.

Al final de la guerra, Japón aún no planteaba la idea de aplicar técnicas y estándares relacionados con la calidad, principalmente por la devastación resultado de la guerra, y aun cuando algunas personas tenían conocimiento acerca de técnicas de inspección, no se aplicaban en una industria devastada. Después de la segunda guerra mundial Japón se encontraba en un alto grado de destrucción, devastado económicamente, lo que requirió el apoyo de profesionales de países como Estados Unidos; como producto de este apoyo recibido, en 1949 se fundó la JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers, Unión de Científicos e Ingenieros Japones) (Lemus, 2014).

William E Deming fue un estadístico estadounidense que prestó sus servicios de apoyo al renacimiento de Japón, se considera uno de los padres del control estadístico de la calidad al presentar el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar, actuar en los años 50 en Japón, aunque señaló que el creador de este concepto fue W. A. Shewhart, quien lo hizo público en 1939, este concepto constituyó un aporte muy importante en el crecimiento y desarrollo económico, así como el desarrollo de la calidad en los procesos industriales (Lemus, 2014). Por otra parte, Joseph Juran fue un ingeniero con experiencia en la parametrización en calidad, parametrización orientada hacia la promoción y aplicación del sistema estadístico de control de calidad, el ingeniero Juran fue invitado por la JUSE debido a sus conocimientos en control estadístico de la calidad y su correcta parametrización; Juran afirmaba que “La mejor estrategia para convertir a Japón en una potencia era enfocar sus esfuerzos a la obtención de un producto de calidad, bajos costos y altos niveles de rentabilidad,(...)” (Lemus, 2014, pág. 19). El desarrollo económico provocado por la calidad y la mejora continua se vio reflejado en el crecimiento geométrico, que, con el paso del tiempo, se presentó en Japón; hoy se reconoce a este país como una de las naciones más industrializadas del mundo (Lemus, 2014, pág. 20).

Como resultado de los aprendizajes y la experiencia del control total de la calidad en el Japón y como una propuesta para la solución de la crisis desarrollada en los Estados Unidos en 1986, Deming publicó el libro “Out of the Crisis” (salir de la crisis), en el cual presenta los 14 puntos de la gestión, la aplicación de estos puntos promueve el incremento en la productividad y competitividad de las organizaciones. Las teorías de Deming tuvieron tanta acogida que años después de su planteamiento, innumerables empresas, no sólo japonesas sino de diferentes países, demostraron el incremento de los índices de calidad, productividad y competitividad; sin lugar a duda, estas técnicas lograron demostrar que aquellas empresas al rededor del mundo que no aplicaban los 14 principios no lograban obtener resultados positivos en ese momento. (Lemus, 2014).

Entre tanto, en la década de los ochenta se da un hecho representativo y es la consolidación, en todo el mundo, de los sistemas de gestión de la calidad como medio para incrementar la competitividad en las organizaciones, la norma se implementa de forma generalizada y surge la necesidad de estandarizar procesos en otros ámbitos organizacionales, tal es el caso que dio origen a la norma ISO 14001 (Gestión de medio ambiente). La primera revisión de la norma ISO 9011 se realizó en el año 1987 (Lemus, 2014), hoy en día se considera la norma más certificada en todo el mundo, en un periodo relativo que oscila entre 5 a 7 años, la organización ISO realiza la revisión de sus estándares, esta revisión consiste en un ajuste de sus estándares de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, una vez se realiza esta revisión, la organización ISO realiza la publicación de nuevas normas partiendo de la normatividad legal vigente, esto indica que los estándares son dinámicos, son estándares transitorios y cambiantes, ISO 9001 es la norma de referencia para aquellas compañías que buscan implementar un sistema de gestión de la calidad que incrementa la eficiencia y la eficacia de sus organizaciones (Lemus, 2014). La revisión más reciente del estándar ISO 9001, se realizó en el año 2015, es por tal razón que la revisión recibe el nombre de norma ISO

9001:2015; esta norma proporciona garantía de buenos resultados tomando como base su trayectoria y el éxito obtenido con el pasar de los años, por lo tanto, es necesario señalar la importancia del diseño del sistema de gestión de la calidad basado en este estándar y aplicado a la compañía, es un paso para garantizar buenos resultados en términos de efectividad en sus procesos productivos; es decir, la alta gerencia puede demostrar mayor interés en la certificación, en los sistemas de gestión, en la medida en el que la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS muestre resultados positivos en el desarrollo de sus procesos.

Experiencias De Proyectos Similares

Las empresas constituyen uno de los pilares del desarrollo social y económico, uno de los diferentes impactos de la globalización en Colombia, ha sido el desarrollo de la innovación, así como el aumento de la competitividad resultante de la entrada al país de empresas, productos y servicios extranjeros a menor costo, esto ha provocado que las empresas implementen recursos y estrategias que le permitan obtener ventajas competitivas frente a esa nueva competencia cada vez más eficiente y más competitiva, estrategias como la estandarización de los procesos y el mejoramiento continuo de sus productos y servicios; estas estrategias se pueden conseguir mediante el uso de tácticas como el desempeño de los estándares de la norma 9001, estándares de certificación de cumplimiento; como parte de la investigación del presente proyecto, se consultaron casos de éxito, empresas que mediante el cumplimiento de los estándares ISO, lograron la certificación de sus procesos y sus experiencias pueden proporcionar una base experimental y teórica aplicable al presente proyecto y que pueden coadyuvar al logro de las metas y los objetivos planteados en el presente proyecto.

Antecedentes Internacionales.

ISO 9001: 2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes (Ibañez, 2017) Tomado como base investigativa para definir la importancia de la implementación del SGC.

El principal objetivo del presente trabajo de investigación se basa en definir los cambios de la última versión de la norma ISO 9001: 2015, en países emergentes, así como la transición y la importancia de la implementación de dichos parámetros en las empresas del mundo.

Debido al desarrollo económico mundial y mediante los (TLC) tratados de libre comercio, han dado un paso para que los países emergentes como Colombia, México, Perú, Brasil, Argentina y Chile estén orientados en la inclusión de mercados internacionales; a causa de los acuerdos los bienes y servicios ofrecidos por las diferentes compañías se ven opacadas por la competencia y su nivel de desarrollo; en consecuencia afecta las oportunidades de adquisición de contratos o en la rentabilidad de sus negocios; la problemática anterior a desencadenado varias investigaciones al respecto lo ha dado como resultado el aumento del uso de normas internacionales como ISO 9001, las cuales son importantes para el fortalecimiento del desempeño organizacional y se ha posicionado como una de las herramientas indispensable y útil para la competitividad y la sostenibilidad de los mercados.

La norma internacional ISO, no es obligatoria para las empresas, pero sin duda es una de las más implementadas en más de 175 países, especialmente en el sector industrial y de manufactura quienes han hecho uso de ella de manera creciente.

La actualización de la norma se ha dado con forme ha trascendido las exigencias y los cambios del mercado internacional y local. La norma ISO 9001 versión 2015 ha sido diseñada para que las empresas se guíen e implementen recursos, estándares y procedimientos de alto nivel, está dirigida la gestión integral de la calidad, como resultados de la investigación se

espera que las empresas después de la implementación de la norma o la transición a la versión actual no solo obtengan beneficios económicos sino también genere un impacto en su entorno social, ambiental en si como beneficio a la calidad de vida de las partes interesadas.

Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para obtener beneficios económicos en la empresa grupo transpesa S.A.C (Aguilar,2018). Tomado como base los resultados obtenidos.

Esta investigación propone la obtención de beneficios económicos, para mejorar los procesos de la compañía, por medio del diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta los parámetros de la norma ISO 9001:2015. La compañía determinó la importancia de iniciar un proceso de implementación debido a la competitividad creciente que existe en el gremio transportador, los clientes realizan sondeos de mercados a sus proveedores, los evalúa para luego calificar su nivel de cumplimiento, y de acuerdo con esta evaluación son elegibles o no para prestar el servicio; es importante destacar que el cliente elegirá la empresa que le represente garantías en la calidad, seguridad y cumplimiento.

En este proyecto, se tuvo en cuenta el diagnóstico inicial que dio como resultado un cumplimiento del 54.21%, debido a que empíricamente se da cumplimiento a algunos conceptos de calidad, tales como el comportamiento organizacional donde cuentan con políticas y objetivos de calidad, aunque estos no son medibles, se tienen definidos los procesos de la compañía, no se tienen documentados, deficiencia en el seguimiento y control de la mejora continua por lo tanto no cuenta con registros sobre auditorías internas, así como conviene enfatizar que presenta ausencia de soportes que permitan medir la satisfacción del cliente.

se puede determinar que debido al diseño e implementación del SGC, se mejoró el cumplimiento de la norma dando como resultado final un 87.97%, lo que indica que es factible

que esta propuesta se haya llevado a cabo, de ello resulta necesario decir que después de los resultados en el desarrollo del proyecto la empresa trabajará constantemente en aplicar y seguir rigurosamente los lineamientos del SGC con la finalidad de obtener la certificación en la norma ISO 9001:2015 y adquirir una mejor posición en el mercado nacional como una de las empresas líder en la prestación del servicio de transporte de carga.

Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para su implementación en el área de operaciones para incrementar los beneficios económicos en la empresa de Transportes N&M Moncada S.R.L (Velásquez, 2019) Tomado como base para la aplicación de diagnóstico inicial según la norma por medio de lista de verificación.

La investigación se basa en determinar el impacto del sistema de gestión de la calidad establecida en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en los beneficios económicos en la empresa Transportes N&M Moncada S.R.L. Se hace un proceso de investigación sobre el diseño experimental por medio de la aplicación de un método de medición de variables, con el fin de analizar sus resultados.

Para llevar a cabo el proyecto se hace un reconocimiento de la empresa por medio del diagnóstico inicial, aplicando como metodología la lista de verificación sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015, esta se hizo por medio de la observación y la revisión de las actividades que realizan en la empresa, así como la información documentada; dando como resultado un nivel de cumplimiento del 32%, significa que se encuentra con un diseño y parcialmente implementada. Por lo cual se propone un plan de mejoramiento y complementar la documentación de la información, al finalizar se obtiene como resultado un 85% de cumplimiento, actividades implementadas y se ajustan a lo que se determina en los estándares de calidad.

Antecedentes Nacionales.

Diseño de un sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa transportes Manga S.A.S (Ortiz, 2018) Se toma como base la metodología utilizada.

El presente proyecto de grado tiene como objetivo general diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO:2015 en la empresa de transportes Manga SAS. En la propuesta se plantea una metodología descriptivo y documental, se desarrollará por medio de las siguientes técnicas: diagnóstico inicial de cumplimiento según la norma, análisis estratégico por medio de la matriz DOFA, comprendiendo las necesidades de las partes interesadas, diseñar y establecer la estructura documental requerida y formular plan de acción por medio de la aplicación del ciclo PHVA.

Como resultado se obtiene un modelo de plan de acción el cual le permitirá a la compañía consultar para iniciar el proceso de implementación del SGC, mejorando por medio de su aplicación las expectativas y necesidades de sus clientes.

Benzaquen, J. & Convers J. (2017, 3 de septiembre). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad. 9(3), 107-128. (Casas & Convers Sorza, 2015) Tomado como base los resultados de empresas certificadas en la NI ISO 9001 en Colombia

El estudio realizado por Benzaquen y Convers muestra el impacto que contrae la implementación de la norma ISO 9001 y la administración de la calidad total; en el cual se evaluaron 207 empresas en Colombia, con la finalidad de comparar el contexto organizacional, la realización de sus procesos y su competitividad teniendo en cuenta las empresas que cuentan con certificaciones ISO y las que no las tienen con el propósito de validar si existe un impacto positivo.

En el desarrollo de la investigación se manifiesta que en Colombia el término calidad ha rondado por el sector económico productivo desde la reglamentación incluso de la constitución política de Colombia, donde por medio de la ley se regula el control de la calidad de bienes y servicios ofrecidos a la comunidad. Basados en la fecha de investigación Colombia es el segundo país latinoamericano con un gran número de empresas certificadas en normas ISO después de Brasil.

Como resultado se obtuvo que de los nueve factores evaluados las empresas certificadas obtuvieron mayor porcentaje en referencia a las que no lo cuentan con la certificación; de esta manera se demuestra que las empresas sin certificación no cuentan con la capacitación necesaria de calidad puesto que el proceso de educación y de entrenamiento sobre el tema no se realiza. La implementación de un SGC es importante para el éxito empresarial, debido al impacto favorable en las empresas colombianas en los últimos años.

Antecedentes De La Empresa

Historia Empresa Multiservicios Sol Del Oriente SAS

Multisol SAS es una empresa legalmente constituida, desde el 29 de enero de 2017, en acacias, meta constituida por Oscar Eduardo Velasco. Su actividad económica principal es el alquiler de vehículos particulares, en la industria petrolera y empresarial, a nivel nacional. el principal propósito es garantizar a sus clientes la calidad en el servicio prestado. están comprometidos a contribuir con en el desarrollo social y económico de la región.

Misión

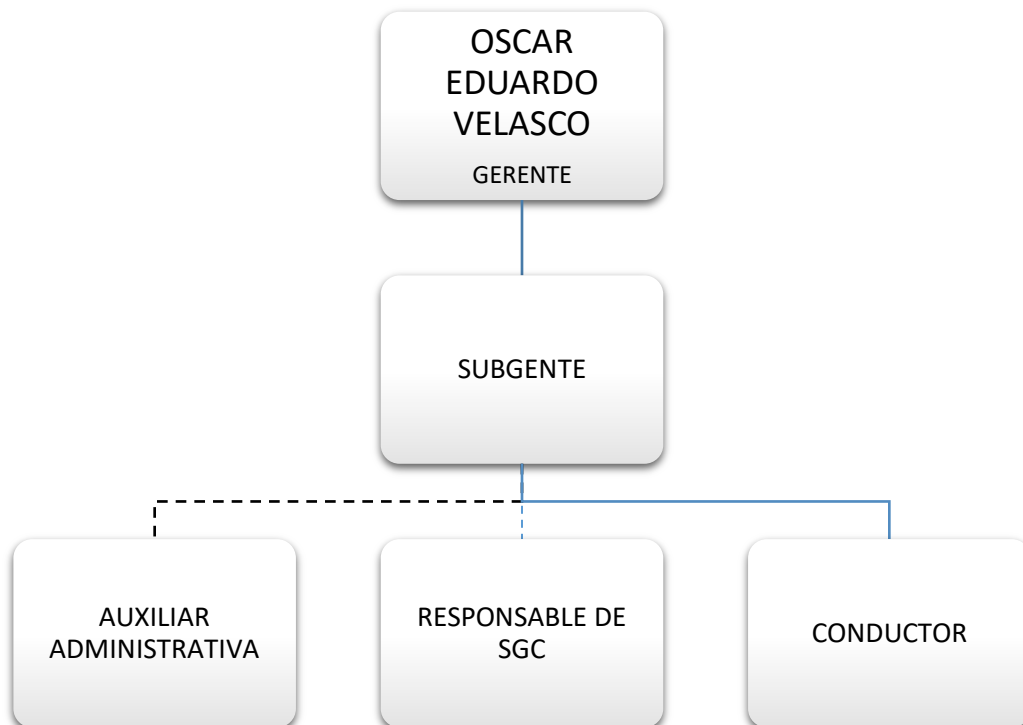
Trabajamos en conjunto para brindar un excelente servicio, alquiler de vehículos pesados y livianos, ofreciendo equipos aptos con personal calificado; para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con responsabilidad y compromiso, de la mano de la comunidad y el medio ambiente.

Visión

Para el año 2025, Multiservicios Sol del Oriente SAS será una empresa líder a nivel nacional en la prestación de servicios integrales: alquiler de vehículos livianos, gracias a la realización de nuestras operaciones con calidad y eficiencia.

Organigrama

Figura 2. *Organigrama Vigente*

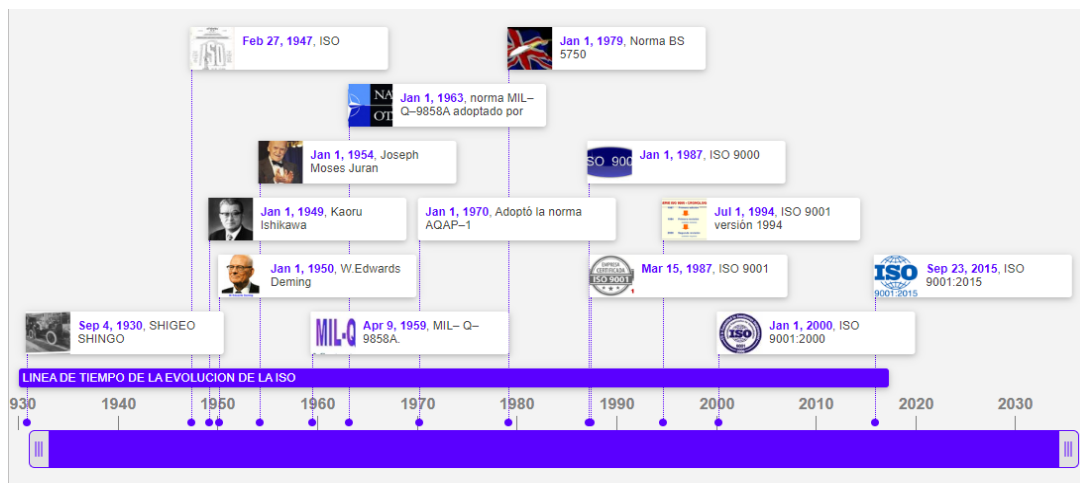


Bases Teóricas

La Familia ISO

Las Normas ISO son todas las actividades técnicas, industriales y comerciales, se define como un documento accesible al público establecido con la cooperación de las diferentes partes interesadas, las cuales se basan en la ciencia, la tecnología y la experiencia, aprobada por un ente nacional, regional o internacional. (Fernandez, 2007, pág. 22).

Figura 3. Línea del Tiempo Familia ISO



Nota. El grafico representa las fechas, acontecimientos y personas que intervinieron para la creación de la norma ISO (anibalqwe, 2020)

Estructura De La Familia ISO 9000

La norma más conocida es la norma ISO 9001, la cual da a conocer los requisitos del sistema de gestión de la calidad, este grupo en mención este compuesto por los siguientes estándares: ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y Vocabulario: esta norma describe los conceptos y principios aplicables a todas las normas de gestión de la calidad. (Lemos P. L., 2016, pág. 21)

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: en esta norma se describen los requisitos que debe cumplir la organización con el fin de dar cumplimiento a la norma, y es la única norma que es empleada para certificación. (Lemos P. L., 2016, pág. 21)

“ISO 9004: 2009 Gestión para el éxito sostenible de una organización, la presente norma presenta los lineamientos para ayudar a las organizaciones a alcanzar el éxito sostenible, se considera un modelo de mejora” (Lemos P. L., 2016, pág. 21).

La norma ISO 9001, es una norma aplicable a cualquier empresa independientemente a su actividad económica, puesto que después de la versión del año 2000 han sido orientadas a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades económicas. (Lemos P. L., 2016, pág. 21)

Maseda (1988) define: “La calidad como el conjunto de características de un producto proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente” (p 9).

Calidad

La calidad es aquella certificación que genera confianza, en cualquier empresa o lugar, es cuando nos referimos a un sistema optimo, excelente sin errores o con muy mínimos, en la historia hallamos infinidad de teorías que nos demuestran que la calidad ha existido desde épocas inmemorables; como Platón lo afirmaba, “la excelencia es la superioridad absoluta”; W. Edwards Deming nos dio a conocer que “calidad es traducir las futuras necesidades en características medibles y así se crea un producto para dar satisfacción al cliente a un precio que el pague”. (Rey, 2020).

Gestión De La Calidad

Se identifica la gestión de la calidad como las acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar, la función de la calidad en la empresa. Para dar cumplimiento a esta gestión se deben seguir los siguientes aspectos: Definir políticas de la calidad de la empresa, relacionados con los principios empresariales. Establecer objetivos debidamente definidos, acorde a las políticas de la compañía.

Realizar la planificación teniendo en cuenta los objetivos. Definir el contexto de la organización con funciones y responsabilidades, para dar cumplimiento a la planificación. Motivar el personal para que alcance los objetivos propuestos. (Maseda, 1988, pág. 23)

Principios De Los Modelos De Calidad

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la norma, se ha fijado en la familia ISO la versión 2015, 7 principios para la Gestión de la Calidad.

Principio 1- Enfoque Al Cliente. Las empresas dependen de sus clientes y por ello se deben comprender y entender sus necesidades presentes y futuras, así como sobrepasar sus expectativas. Para aplicar dicho principio se debe ejercer todas las necesidades de la compañía, comunicarlas a toda la organización, medir la satisfacción de cliente y gestionar los procesos relacionados con los mismo. (Cortes, 2017, pág. 38).

Principio 2- Liderazgo. El líder debe crear y mantener un ambiente interno, por medio del cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos propuestos. Lo que conlleva a que sea aplicada la proactividad, establecer una visión de la organización a largo plazo, como también determinar relaciones basadas en la confianza. (Cortes, 2017, pág. 38)

Principio 3 - Compromiso De Las Personas. Todas las actividades que encierran el círculo de la calidad son necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los cliente, son ejecutadas por personas, entonces son estas las que deben analizar y comprender las necesidades de los clientes, por lo cual debe establecer objetivos; es decir lograr que las capacidades de los empleados seas un beneficio para la empresa, debido a esto para dar cumplimiento a este principio se deben tomar dichas acciones como: aceptar la responsabilidad para la solución de los problemas, buscar activamente las oportunidades de mejora, compartir el conocimiento. (Cortes, 2017, pág. 39)

Principio 4 - Enfoque De Procesos. En este principio se determinan las necesidades y expectativas de los clientes, por ejemplo, las entradas para ofrecer productos y servicios y las salidas que satisfagan las mismas. En el cual se debe esperar la secuencia e interacción de

los procesos, los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeños relacionados, necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz de los procesos, los riesgos y oportunidades en planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente. (Cortes, 2017, pág. 39).

Principio 5 - Mejora Continua. La mejora continua debe considerarse como el objetivo permanente de la compañía. Por lo cual se debe llevar a cabo la mejora continua de los productos, servicios y procesos de la organización. Involucrar en la mejora a todos los miembros de la organización, por medio de este fomentar la innovación. (Cortes, 2017, pág. 40)

Principio 6 - Toma De Decisiones Basadas En Hechos. La mejora de la calidad es parte de la gestión de la calidad dirigida a enfocar el aumento la capacidad de cumplir los requisitos de la calidad. Cuando este paso de gestión de la calidad está dirigida a aplicar acciones de forma concurrente y sistemática a todos los procesos se considera continua. (Cortes, 2017, pág. 40)

Principio 7 – Relaciones Mutuamente Benéficas Con Los Proveedores y Otras Partes Interesadas. Una de las medidas es medir la satisfacción del cliente puesto que nos permite evidenciar y evaluar si los requisitos se están cumpliendo completamente, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos se propone que sea realizado a lo largo de la ejecución de los procesos, con el fin de validar la eficacia. Dichas actividades de medida no solo sirven para dar cumplimiento a los requisitos, sino también a la toma de decisiones. (Cortes, 2017, pág. 42).

Diseñar E Implementar Un Sistema De Gestión De La Calidad

Según el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la gestión de calidad inicia con la creación del instituto Colombiano de Normas técnicas (ICONTEC)

Diseñar un sistema de gestión de calidad permite reorganizar y crear nuevas

actividades a la empresa en busca de satisfacer al cliente y exigir a los proveedores cumplimiento.

Al implementar el sistema, se dirige las acciones encaminado a conseguir la excelencia.

Como se conoce la calidad no se logra por casualidad, se obtiene por resultado de un proceso planeado. (Angie Ariza, 2018).

Por ello para implementar el sistema es necesario conocer los riesgos y por supuesto tener planes para afrontarlos. Del mismo modo evaluar el estado de la organización, las causas y consecuencias que puede producirlo ya que un sistema de calidad busca no presentar errores, pero no es posible eliminarlos y estos riesgos se deben identificar y evaluar una y otra vez, así como las acciones correctivas en caso de que se presenten.

El sistema de calidad indica que cuando se programa y se documenta las actividades, es más sencillo repetir los procesos operativos y lograr estándares óptimos. (Camacho, 2010)

Ciclo PVHA

El ciclo Planear, verificar, hacer y actuar (PVHA) Es la manera adecuada de realizar el mejoramiento continuo.

Figura 4. Ciclo De Deming PHVA



Nota. El grafico representa una estrategia para impulsar la mejora continua de la organización (G., 2016)

- Planificar: Es la creación de los procesos, para ello en esta etapa es necesario conocer que hacer para obtener los resultados y cómo hacerlo; identificando los aspectos legales, asignación de responsabilidades, fallas y cronogramas para corregir las falencias.
- Hacer lo planeado: Llevar a cabo las actividades anteriormente programadas.
- Verificar: Realizar inspección, evaluar e informar sobre los procesos,

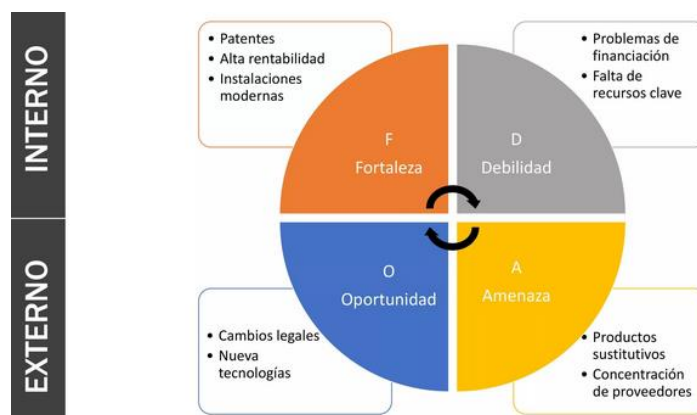
actividades, productos y servicios entregados

- Actuar: Hacerlo necesario para mejorar, continuar o corregir inconsistencias que no ayuden a lograr los objetivos.

Análisis FODA

La matriz FODA representa Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; de las cuales se selecciona persona, proyecto, empresa y de ella se analiza los objetivos. Las oportunidades y amenazas es el análisis externo. Las debilidades y fortalezas es el análisis interno. (Sánchez Huerta, 2020).

Figura 5. Matriz DOFA



Nota. Herramienta necesaria para analizar la situación que enfrenta la empresa en sus entorno interno y externo (Sánchez Huerta, 2020).

Mapa De Procesos y Caracterización

El mapa de procesos permite alcanzar las metas propuestas, realizando evaluaciones internas y externas; esto garantiza la mejora continua, la optimización y eficiencia lo cual ayuda a definir la estructura de la empresa. (Educacion Superior, 2018)

Para ello se establece los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos. En este grupo hallamos los cargos de dirección, para tomar decisiones que permita crecer, lograr los objetivos y mejorar la situación actual de la empresa.

(normalizado, 2017).

- Gerencia general
- Gestión de calidad

Procesos Misionales. Es la función que desempeña la empresa o aquellos procesos que cumplen con los objetivos de la empresa.

- Gestión comercial
- Gestión logística
- Gestión operacional

Procesos De Apoyo. En este grupo se hallan los procesos de soporte que permite cubrir alguna necesidad como:

- Gestión de recursos humanos
- Gestión financiera y contable
- Gestión de compras y mantenimiento

Plan De Auditoria

Este sistema está dispuesto para realizar revisiones que sean pertinentes para alcanzar los objetivos de acuerdo con la norma ISO 9001; 2015; el plan de auditoria verifica que todos los procesos se lleven a cabo y cumplan su finalidad. En este plan están contemplados, el cronograma de actividades con fechas de realización y por ultimo las encuestas que permite el conocimiento del cliente, la satisfacción que obtuvo del servicio brindado, lo cual nos ayuda a detectar fallas para implementar planes de acción o mejoras.

Listado Maestro De Documentos

Es aquella matriz que nos direcciona en que parte hallar los documentos de la empresa, su tipo de almacenamiento versión, fecha creado, el nombre del archivo y observaciones del

documento.

Planificación

A través de una programación adecuada se determina:

- Riesgos
- Oportunidades
- Recursos
- Roles y responsabilidades: se crea un perfil competitivo como se evidencia en la matriz competitivo, matriz de desempeño
- Infraestructura
- Competencia

Lista De Chequeo

Es un diseño de metodología eficiente para controlar cualquier proceso, permite tener un seguimiento de las tareas. Para lograr cumplir con los requisitos de la norma, el procedimiento crea características que permita alcanzar resultado, con la lista de chequeo se puede realizar un análisis general de la empresa y a partir del crear actividades documentadas llevando un control a su cumplimiento. (Alzate, 2020)

Empresa

Una empresa es toda organización que desarrolla una actividad económica con ciertas políticas ya se para obtener beneficios económicos o sociales; se conforman con bienes tangibles e intangibles. Se clasifican según su actividad, su constitución y su tamaño. (Debitoor, 2020)

Diagrama De Pareto

Ley de Pareto conocida como la ley 20-80 en el cual el 20% de la población es la que provoca el 80% de los problemas; es una gráfica que representa ordenadamente la frecuencia de las distintas causas de un problema (Bonet Borjas, 2005)

Creada por Joseph M. en 1954 en el cual se emplea las siguientes fases: decidir cómo clasificar los datos, elegir el periodo de observación, obtener los datos y ordenarlos, preparar los ejes cartesianos del diagrama y finalmente diseñar el grafico. (Arnoletto, 2020).

Marco Legal

Constitución Política De Colombia De 1991

Por la cual se reglamenta del derecho a la creación de empresa y por ende las empresas están obligadas a cumplir la normatividad legal para tal fin en el territorio colombiano.

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constituyente, 1991)

Ley 590 Del 2000 Congreso De La Republica

"Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa" (Vidal, 2000, pág. 1)

Artículo 2° (...). Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a los siguientes parámetros:

Mediana Empresa.

Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores; activos totales por valor entre cinco mil unos (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña Empresa.

Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores; activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Microempresa

Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Vidal, 2000, pág. 1)

Multisol SAS, está clasificada como microempresa, porque su equipo humano está conformado por (4) empleados.

Ley 300 De 1996 Congreso De La Republica

Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones, tales como reglamentación de los establecimientos de arrendamiento de vehículos. Citados de tal manera en artículos 90 y 91 (Tulena, 1996).

Artículo 90. Establecimientos, de arrendamiento de vehículos. Se entiende por establecimientos de arrendamiento de vehículos con o sin conductor, el conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alquiler de vehículos, con servicios básicos y/o especiales establecidos en el contrato de alquiler. (Tulena, 1996, pág. 16).

Artículo 91. Del contrato de arrendamiento. El contrato de arrendamiento de vehículos es una modalidad comercial de alquiler, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de permitir el uso del vehículo a otra persona denominada arrendatario, mediante el pago del precio respectivo. (Tulena, 1996, pág. 16).

Comunicado MT No. 2017-13440000271

Por medio de dicho comunicado el Ministerio de Transporte da respuesta a las inquietudes del señor Andrés Hernández Arizabaleta, representante legal de la compañía Mareauto Colombia SAS; con respecto al marco legal del arrendamiento de vehículos y Transporte de Carga, basado en el Artículo 5 de la Ley 336 de 1995 y Sentencia C-033 de 2014.

La Corte Constitucional manifiesta que los vehículos de las empresas que tengan por objeto el desarrollo de actividades de renting, independiente de la forma en que se haya adquirido el automotor, deberán estar destinados al servicio particular, toda vez que los mismos no están destinados a la prestación del servicio público de transporte y la operación del mismo la ejerce directamente el arrendatario, quien es la persona que utiliza el vehículo para ejercer directamente el arrendamiento, quien es la persona que utiliza el vehículo transportarse así mismo o para transportar cosas para sí mismo, ejerciendo el derecho del uso del bien que le otorga el contrato de arrendamiento. (Zuluaga, 2017, págs. 5-6)

Resolución 0312 De 2019

Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, según el nivel de clasificación del riesgo ya sea I, II o III. La resolución está dirigida a personas naturales, jurídicas y contratantes, el objetivo de la reglamentación es garantizar la seguridad y salud de los trabajadores (Olmos, 2019).

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 contempla los requisitos del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a la implementación de un sistema en cualquier tipo de empresa sin importar su actividad económica, tiene como finalidad promover la mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa (ICONTEC I. C., 2015).

Norma Técnica Colombiana NTC ISO: 2015

La norma plantea los conceptos principios y vocabulario, fundamentales para la implementación del sistema de gestión de la calidad, con la finalidad que este sea eficiente y eficaz, es el recurso más indispensable antes de proceder a interpretar la NTC ISO 9001 (ICONTEC I. C., 2015)

Metodología

Tipo De Investigación

El enfoque de la investigación será a través del estudio cualitativo el cual emplea diferentes matrices y métodos para recolectar información; a partir de estos datos el investigador evalúa y analiza lo adquirido amplía sus perspectivas obtenidas, ya que este método a diferencia del cuantitativo no es concreto, este enfoque se expande y así mismo procede a disponer recursos que permite tener diferentes conclusiones para toma de decisiones futuras que le permita a la empresa crecer cada día.

Este análisis involucra antecedentes y experiencias propias y la participación en el estudio está enfocado en presentar evidencias en matrices, fotografías, textos, videos, etc. (Baptista, 2006)

Diseño De La Investigación

Lista de chequeo. Mediante un diagnostico general a la empresa se verifica el funcionamiento y que los procesos se están llevando a cabo según la norma.

Población

Empresas de transporte del municipio de Acacias Meta.

Muestra Representativa

Empresa Multiservicios Sol del Oriente S.A.S del municipio de Acacias, Meta

Variables

De acuerdo a la norma ISO 9001: 2015 (ICONTEC I. C., 2015), el diseño del sistema de gestión de la calidad debe considerar las siguientes variables basado de acuerdo con la norma:

- Calidad
- Norma ISO 9001 de 2015

- Factores positivos de la empresa
- Factores negativos de la empresa
- Cultura
- Social
- Económico
- Políticas y objetivos de calidad de SGC para la empresa
- Liderazgo, roles y responsabilidades
- Enfoque del cliente
- Planificación
- Recursos
- Competencia
- Requisitos
- Servicios
- Estrategia
- Innovación
- Evaluación de desempeño

Personas Que Intervienen En El Proceso

Es necesario tener un conocimiento previo de las personas propietarias de la empresa y los empleados como lo es: Nombre completo, dirección laboral, títulos académicos, cursos de capacitación que ha dado la empresa, área al que pertenece y funciones desempeñadas.

(González, 2009) (H, 2009)

Recursos

- Talento humano

- Equipos tecnológicos y automotores
- Salidas de Campo e inspección al sitio de trabajo
- Materiales y suministros
- Herramientas De Control Estadístico: Diagnóstico

Fase 1. Diagnóstico Inicial

Analizar diferentes fuentes bibliográficas a través de proyectos similares que han sido resueltos por otras personas o que están en proceso de ejecución, así como otras problemáticas que se obtienen de las empresas de transporte. Por lo tanto, es necesario conocer la norma ISO 9001 de 2015 y comprenderla para así planear el sistema que será implementado en la empresa y exponer al personal de la organización.

Identificar mediante un diagnóstico inicial que tiene la empresa y que requiere de acuerdo con la norma ISO 9001 de 2015, por ejemplo, realizar un estudio detallado de: la visión, misión, objetivos y políticas de la empresa, etc.

Crear un cronograma de actividades para identificar los procesos que se deben implementar, conocer el tiempo estimado y recursos para ejecutarlo.

Fase 2. Contexto De La Empresa

Establecer el contexto de la empresa e identificar las partes interesadas

Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas mediante la matriz DOFA

Diseñar el mapa de proceso

Fase 3 Liderazgo y Planificación

Establecer el compromiso y liderazgo de la alta gerencia

Crear la política y los objetivos de la calidad en la empresa

Asignar roles y responsabilidades a toda la organización a todos los empleados de la empresa Multiservicios Sol del Oriente

Planificar las acciones para reducir y mejorar los resultados obtenidos a través del ciclo PHVA.

Fase 4 Apoyo

Dar a conocer los recursos necesarios para ejecutar su actividad la empresa

Definir la competencia necesaria de las personas que realizan su trabajo

Crear la toma de conciencia y la comunicación interna y externa

Obtener la información documentada y plasmarlo en un listado maestro

Fase 5 Operación

Realizar planificación y control operacional

Determinar los requisitos del servicio

Obtener registro de los proveedores

Fase 6 Evaluación y Desempeño

Evaluar el desempeño de la organización a través de encuestas de satisfacción del cliente

Diseñar el procedimiento y formatos para una futura auditoría interna

Crear el procedimiento y formatos de oportunidades de mejora

Capítulo 1. Diagnóstico Inicial

Lista De Verificación Norma ISO: 9001 De 2015

Se verificó el cumplimiento en la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos de la TC ISO 9001:2015, específicos en 7 de los 10 capítulos, esto se debe a que:

Los capítulos del 0 al 3 no contienen requisitos:

- 0. Introducción
- 1. Objeto y campo de aplicación
- 2. Referencias normativas
- 3. Términos y definiciones

Los capítulos del 4 al 10 contienen la forma verbal “debe” que indica un requisito:


- 4. Contexto de la organización
- 5. Liderazgo
- 6. Planificación
- 7. Apoyo
- 8. Operación
- 9. Evaluación del desempeño
- 10. Mejora

La revisión se hizo por medio de visita de campo directamente en la empresa, por parte de las autoras del proyecto. En la lista de verificación se estipula cada uno de los ítems que se deben evaluar y su respectiva calificación sigue los siguientes criterios:

- Cumple completamente con el criterio enunciado 1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene.

- cumple parcialmente con el criterio enunciado 0.5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene.
- No cumple con el criterio enunciado 0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene. **Ver Anexo 1. Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015 y Anexo 2. Consolidado de Resultados de Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015.**

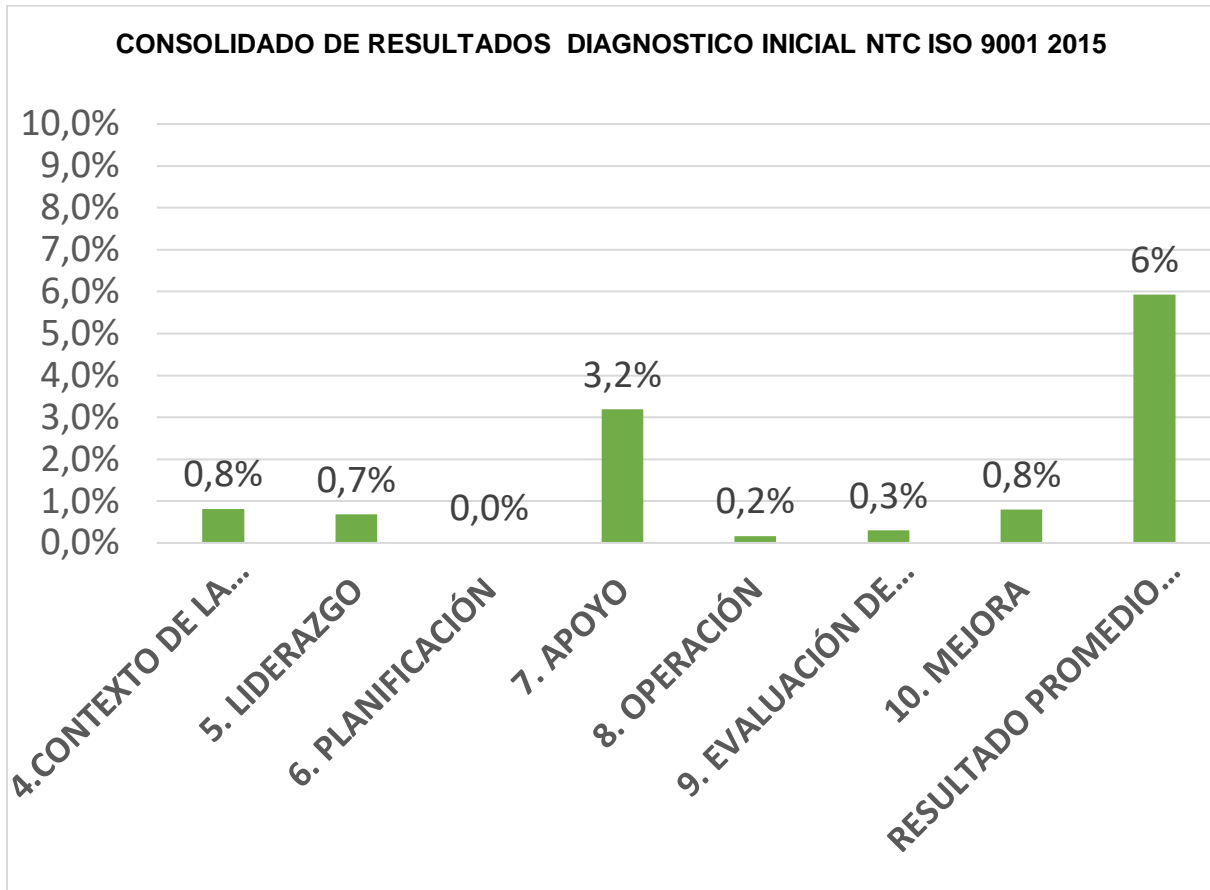
Figura 6. Lista de Verificación Diagnóstico Inicial

	LISTA DE VERIFICACIÓN DIAGNOSTICO INICIAL NORMA ISO 9001 2015	F-SGC- 15		
		VERSIÓN: 01		
		FECHA: 10/08/2020		
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		0%		
La organización debe determinar:				
Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.				X
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				X
Subtotal		0	0	2
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		0%		
La organización debe determinar:				
Debido a su efecto o potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:				X

Teniendo en cuenta la Ilustración 5, se puede evidenciar que la empresa tiene un nivel de cumplimiento del 6 %, esto quiere decir que el resultado es bajo y se requiere del diseño e implementación del SGC como herramienta fundamental para mejorar su desempeño y del mismo modo la satisfacción del cliente. De esta manera es necesario analizar los resultados

según la calificación porcentual que se obtuvo en cada uno de los apartados y de esta forma determinar los lineamientos establecidos por la norma. ISO 9001:2015

Figura 7. Resultados Lista De Verificación Diagnóstico Inicial



Nota: La figura representa el consolidado de los resultados del diagnóstico de evaluación según la NTC ISO 9001:2015

Cronograma De Actividades

Para implementar el sistema de gestión de calidad es necesario realizar una serie de actividades que se llevan a cabo en compañía de la gerencia y la parte humana de la organización.

Tabla 2. Cronograma De Actividades

Fase	Actividad	Responsables	Fecha inicial	Fecha final
1. Diagnostico inicial	1.1 Planeacion del sistema	• Gerencia y estudiantes UNAD	7 /04/2020	15/04/2020
	1.2 Conocimiento de la norma ISO 9001 de 2015	• Todo el personal de la empresa	16/04/2020	25/04/2020
	1.3 Diagnostico inicial, analisis de los problemas hallados en la organización y elaboracion de cronograma de actividades	• Gerencia y estudiantes de la UNAD	26/04/2020	10/05/2020
2. Contexto organizacional	2.1 Establecer el contexto de la empresa e identificar las partes interesadas	• Gerencia y estudiantes de la UNAD	11/05/2020	17/05/2020
	2.2 Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas mediante la matriz DOFA	• Gerencia y estudiantes de la UNAD	18/05/2020	23/05/2020
	2.3 Diseñar el mapa de proceso	• Gerencia y estudiantes de la UNAD	24/05/2020	30/05/2020

Fase	Actividad	Responsables	Fecha Inicial	Fecha final
3. Liderazgo y planificación	3.1 Establecer el compromiso y liderazgo de la alta gerencia	• Gerencia	31/05/2020	6/06/2020
	3.2 Crear la política y objetivos de calidad en la empresa	• Gerencia y estudiantes UNAD	7/06/2020	13/06/2020
	3.3 Asignar roles y responsabilidades a toda la organización	• Gerencia y estudiantes UNAD	14/06/2020	19/06/2020
	3.4 Planificar las acciones para reducir y mejorar los resultados obtenidos a través del ciclo PHVA	• Gerencia y estudiantes UNAD	25/06/2020	1/07/2020
4. Apoyo	4.1 Dar a conocer los recursos	• Gerencia y estudiantes UNAD	2/07/2020	05/07/2020
	4.2 Definir la competencia necesaria de las personas que realizan su trabajo	• Gerencia y estudiantes UNAD	06/07/2020	15/07/2020
	4.3 Crear la toma de conciencia y la comunicación interna y externa	•	16/07/2020	20/07/2020

Fase	Actividad	Responsables	Fecha Inicial	Fecha final
	Obtener la información documentada y plasmarlo en un listado maestro	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD Gerencia y estudiantes unad 	21/07/2020	27/07/2020
5. Operación	5.1 Realizar planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD 	25/08/2020	4/09/2020
	5.2 Determinar los requisitos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD 	5/09/2020	20/09/2020
	5.3 Obtener registro de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD 	20/09/2020	30/09/2020
6. Evaluación y desempeño	6.1 Evaluar el desempeño de la organización a través de encuestas de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD 	25/08/2020	4/09/2020
	6.2 Diseñar el procedimiento y formatos para una auditoria interna en un futuro	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y estudiantes UNAD 	5/09/2020	20/09/2020
	5.4	<ul style="list-style-type: none"> 		
Fase	Actividad	Responsables	Fecha Inicial	Fecha final

6.3 Definir	un	Gerencia y	20/09/2020	30/09/2020
procedimiento y		estudiantes UNAD		
formato de plan				
de mejora para				
implementar				
despues de que				
la	empresa			
realice auditoria				
interna		•		

Capítulo 2. Lineamientos Para Determinar El Diseño Del SGC

Basado en los resultados obtenidos en cada parámetro de la norma ISO 9001:2015 a través del diagnóstico inicial, se determinan los lineamientos que permitirá diseñar el sistema de gestión de la calidad de la empresa Multisol SAS.

Contexto De La Organización

Se obtuvo como resultado un 0,8 % debido a que la organización tiene establecido los servicios prestados, pero no tiene parametrizado cuales son las cuestiones internas y externas fundamentales para cumplir con la dirección estratégica, así como no ha determinado cuáles son sus proveedores, clientes, contratistas y sus necesidades, no se ha determinado los procesos necesarios para el buen funcionamiento de la compañía y no se mantiene ni se conserva la información documentada.

La empresa debe identificar las partes interesadas externas e internas en donde incluya sus factores positivos y negativos a través de las comprensiones sus necesidades y expectativas, así mismo la organización debe dar a conocer el alcance para el sistema de gestión de la calidad enfocado en el servicio, por lo tanto, la organización debe establecer los

procesos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad determinando las entradas y salidas de estos.

Liderazgo

La figura representa el 0,7 % del compromiso de la gerencia al asumir las obligaciones y responsabilidades que acarrea la implementación de la norma, la cual está dispuesta a brindar los recursos necesarios para lograr la eficiencia del sistema, sin embargo, no se tiene establecida la política de calidad, no se promueve la mejora continua.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad, con respecto al enfoque al cliente, estableciendo la política de calidad y debe asignar la responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

Planificación

Los resultados en el presente capítulo evidencia la ausencia de planificación para lograr la mejora dando como resultado 0%; no se integran ni se realizan las acciones a los procesos de la compañía, no tienen establecidos los objetivos de la calidad, no se realizan acciones de manera planificada.

La norma establece que la organización debe implementar un método para asegurar que el SGC se lleve a cabo y logre prevenir y mejorar las falencias que se presenten, la empresa debe crear objetivos de calidad los cuales deben tener similitud con la política de calidad deben ser evaluados y socializados a la empresa por diferentes medios de comunicación; la organización debe determinar la necesidad de los cambios en el SGC, los cuales se debe llevar a cabo de manera planificada.

Apoyo

Se dispone de un 3,2 %, de cumplimiento de los cuales la organización pone a disposición el equipo humano competente, quienes garantizarán el sostenimiento de la implementación de la norma, tal como proporciona la infraestructura adecuada para el buen desempeño de las actividades de sus colaboradores internos y externos, se realiza el proceso de creación, conservación, y control de la información documentada de manera empírica según las necesidades que se han presentado en el desarrollo operacional, pero no contemplan un procedimiento de documentos y registros que garantice dichas acciones; en efecto no se puede determinar la toma conciencia, del grupo de trabajo ya que aunque se cuenta con medio de comunicación interna y externa no se socializa ni se comunica la información pertinente.

Multisol SAS debe proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC; así mismo determinar las personas, infraestructura y ambiente necesaria para la operación de sus procesos y servicios, además debe identificar las competencias del personal de trabajo estableciendo sus funciones, roles y responsabilidades. La organización debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política y objetivos de calidad y generalidades del SGC, por lo tanto, debe determinar los medios de comunicación internos y externos; finalmente debe diseñar, controlar y documentar la información conservándola como evidencia de la operación del SGC.

Operación

La figura representa un 0,2 % de cumplimiento, sin embargo, es necesario precisar que la compañía no ha planificado, implementado y controlado los procesos, tampoco tienen establecidos los requisitos para llevar a cabo la prestación de los servicios, aunque no se tiene

establecido los lineamientos de los procesos si tienen asignadas las responsabilidades de las personas involucradas, de igual manera cumple con los requisitos legales para la prestación del servicio, no se tienen establecidos los parámetros de las salidas y estos no cumplen con los lineamientos solicitados en las entradas, así mismo no se tiene el listado de los requisitos para los proveedores externos, se cuenta con la infraestructura, el personal competente y los recursos necesarios para la operación de los procesos.

La organización debe determinar los requisitos para los productos o servicios, así como debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y contratistas externos para la adquisición de bienes y servicios.

Evaluación Del Desempeño

Como resultado se obtuvo un 0,3%, por no determinar el seguimiento, medición, análisis y la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad, de la misma manera no hace el seguimiento de las necesidades y expectativas del cliente, con el fin de medir el nivel de satisfacción, igualmente no se mide el desempeño de los proveedores; se preside de la ausencia del plan de auditoría interna, es decir que no se planifica, ni se plantean acciones correctivas o de mejora, lo que contribuye a que la organización no cumpla con la mejora continua; la alta dirección revisa y valida la ejecución de las actividades que se deben llevar a cabo, pero al no contar con la implementación de un SGC no puede garantizar el desempeño y la eficacia del mismo; es decir que la compañía no ha definido si ha cumplido con las metas propuestas, no se cuenta con información documentada puesto que no se llevan registros de dichos cumplimientos estos son netamente las denominadas no conformidades del sistema.

La organización debe determinar un sistema que permita hacer seguimiento medición y análisis de las percepciones de los clientes para conocer el cumplimiento de las necesidades y expectativas de este, como resultado la empresa debe evaluar la información que surge de la

medición del servicio, el grado de la satisfacción del cliente, el desempeño y eficiencia del SGC. La empresa debe llevar a cabo auditorías internas planificadas con el fin de proporcionar información del SGC.

Mejora

La mejora se representa con un resultado del 0,8 %, esto corresponde a que la gerencia mejora la prestación de sus servicios teniendo en cuenta la reglamentación legal, las especificaciones del cliente y las exigencias del mercado local, pero al no tener establecido un SGC, no se evalúa, revisa e implementan programas o planes de acciones correctivas y de mejora.

Según la norma la empresa debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este, cuando ocurra una conformidad la organización debe tomar acciones para controlarla y corregirla.

Capítulo 3. Documentación Del Sistema De Gestión De La Calidad

Para llevar a cabo el diseño e implementación el SGC, se toma como base los principios de la gestión de la calidad, específicamente el principio basado en procesos.

Según la NTC ISO 9001:2015: la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de los resultados previstos, de tal manera que este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (ICONTEC I. C., 2015)

Al realizar la visita e inspección a la empresa, en la cual se llevó a cabo el diagnóstico inicial, también se enlistaron los problemas con más ocurrencia en el desarrollo diario de sus actividades, de los cuales nace la necesidad de implementar un SGC.

Teniendo en cuenta la información recolectada se plantea analizar los problemas hallados; por medio de la herramienta de calidad diagrama de Pareto y tabla de estratificación que nos permita centrar el diseño e implementación del SGC en las causas vitales que requieren mejora. (Pulido, 2010).

Tabla 3. Estratificación De Problemas

Periodo de verificación: del 01 al 30 de abril 2020		Multiservicios Sol del Oriente SAS	
Tipo de fallas	Verificación	Subtotal	
Error de facturación	IIII	5	
Falta de Inspección preparación flota vehicular	III	3	
Consulta página contratación Local Acacias	IIIIIIII	11	
Los vehículos no satisfacen la demanda del cliente	IIIIII	7	
Incumplimiento en el tiempo de entrega	IIIIII	7	
Botiquín y kit de herramientas incompletos	II	2	
Contratos sin firma de aceptación	IIIIIIII	8	
Devolución de vehículo en la entrega	IIIIII	6	
Demora en la entrega de planillas de trabajo diario	IIIIII	7	
comunicación interna	IIII	5	
Tiempo de entrega de la oferta (Cotización)	IIIIIIII	9	
Tiempo de respuesta ante imprevistos	IIIIIIII	8	
Formatos de ingreso de vehículos erróneos	IIIIII	6	
Planeación de las metas	I	1	
Toma de decisiones	II	2	
Errores programación de descansos	IIII	4	

informes financieros incompletos	I	1
control y registro de compras y mantenimiento	II	2
Servicio Post venta	IIIIIIII	9
Total		103

Nota. Esta tabla muestra la clasificación de los problemas evidenciados en la empresa

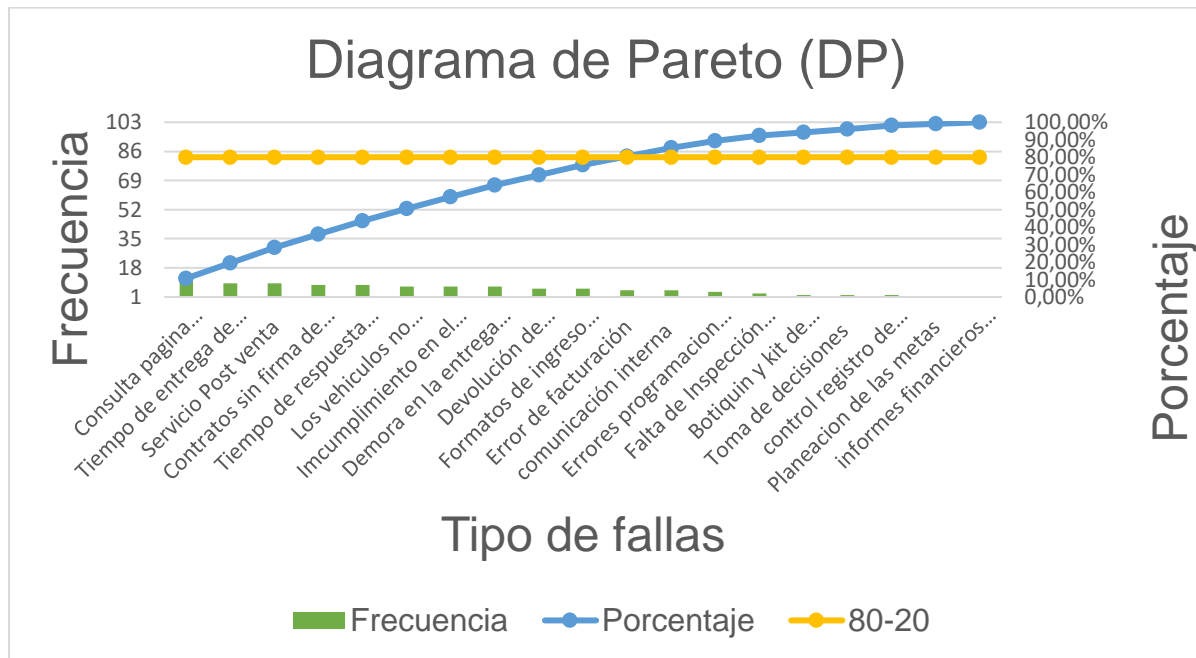
Tabla 4 Problemas Actividades Diarias Multisol

Tipo de Problema	Frecuencia	Porcentaje	Numero acumulado	Porcentaje acumulado
Consulta página				
contratación Local				
Acacias	11	10,68%	11	10,68%
Tiempo de entrega de la oferta (Cotización)	9	8,74%	20	19,42%
Servicio Post venta	9	8,74%	29	28,16%
Contratos sin firma de aceptación	8	7,77%	37	35,92%
Tiempo de respuesta ante imprevistos	8	7,77%	45	43,69%
Los vehículos no satisfacen la demanda del cliente	7	6,80%	52	50,49%
Incumplimiento en el tiempo de entrega	7	6,80%	59	57,28%
Demora en la entrega de planillas de trabajo diario	7	6,80%	66	64,08%
Devolución de vehículo en la entrega	6	5,83%	72	69,90%
Formatos de ingreso de vehículos erróneos	6	5,83%	78	75,73%
Error de facturación	5	4,85%	83	80,58%

comunicación interna	5	4,85%	88	85,44%
Errores programación de descansos	4	3,88%	92	89,32%
Tipo de Problema	Frecuencia	Porcentaje	Numero acumulado	Porcentaje acumulado
Falta de Inspección preparación flota vehicular	3	2,91%	95	92,23%
Botiquín y kit de herramientas incompletos	2	1,94%	97	94,17%
Toma de decisiones control registro de compras y mantenimiento	2	1,94%	101	98,06%
Planeación de las metas informes financieros	1	0,97%	102	99,03%
incompletos	1	0,97%	103	100,00%
Total	103	100,00%		

Nota. La presente tabla muestra los pocos vitales y los muchos triviales

Figura 8. Diagrama de Pareto



Nota. El grafico representa el principio de Pareto: pocos vitales, muchos triviales.

Al analizar el resultado del diagrama de Pareto se puede evidenciar que el 80% de los problemas están representados por actividades relacionadas con procesos misionales, el cual está conformado por las actividades y/o operaciones de bienes y servicios que generan valor a la compañía, desde la entrada de los requerimientos del servicio, alistamiento del vehículo, posteriormente entrega y las acciones que se requieren en la post venta. Los problemas con el porcentaje acumulado menor o igual del 80 % corresponden a las fallas vitales y las fallas restantes corresponden a los problemas triviales, es decir el 20%. Por estas razones se da a conocer la siguiente propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 de 2015 aplicado a la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS.

Diseño del Contexto Organizacional y Compresión de las Partes Interesadas

Para conocer el contexto organizacional de la empresa identificamos las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas a través de la matriz DOFA

Figura 9. Diseño de Matriz DOFA



Las partes interesadas de la organización comprenden los clientes, usuarios, proveedores, comunidad y empresa; quienes de acuerdo con sus responsabilidades tienen una serie de requisitos que presentamos a continuación:

Usuarios y Clientes. Respeto y honestidad, integridad, disponibilidad para adquirir el servicio, documentación al día.

Proveedores. Brindar el servicio de transporte, dotaciones, combustible, correo, papelería, aseo y cafetería; según contratos vigentes; además de ofrecer procesos transparentes (competencia leal), pagos oportunos y la documentación al día.

Empleados y Contratistas. Remuneración adecuada, medios de trabajo (equipos de tecnología actualizados), manejo adecuado del transporte, capacitación (actualización), documentación al día, ergonomía y ambiente de trabajo adecuados.

Comunidad. Tranquilidad, Orden y aseo.

A través de se determina los puntos positivos y negativos de los factores internos y factores externos de las partes interesadas de la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS

Tabla 5. Cuestiones Externas

CUESTIONES EXTERNAS	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Político normativo	Normas implantadas en la empresa	La empresa está legalmente constituida y tiene definida su actividad	No ha implementado el sistema de gestión de calidad
Tecnológicos	Equipos de mesa y tecnología implantado en los vehículos	La empresa cuenta con equipos tecnológicos en excelente estado y con documentación vigente para el ejercicio de su actividad	Falta de programas tecnológicos para llevar seguimiento y medición, evaluar el desempeño y la eficiencia de los procesos de la organización

Financiero-económico	Incluye los bancos y área de contabilidad de la empresa	Las operaciones financieras, incluyen todos los aspectos requeridos.	Falta de un fondo de inversión para adquisición de materia prima
CUESTIONES EXTERNAS	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Cultural y social	Los grupos de interés	La empresa tiene definido sus grupos sociales objetivos para ofrecer el servicio: clientes, segmento de la comunicad y trabajadores	La empresa no ha identificado su actual competencia y su grupo de clientes no ha crecido

Tabla 6. Cuestiones Internas

CUESTIONES INTERNAS	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Procesos y procedimientos internos	Procesos para el alquiler vehículos particulares	La empresa conserva información de la liberación de los servicios	Falta documentar los servicios que ofrece la empresa y tener diagnóstico de los cambios
Infraestructura	Instalaciones	Espacio es el adecuado para la ejecución de la microempresa. Por ser	La locación es arrendada lo que le impide realizar cambios de las instalaciones para

microempresa las decisiones tomadas se cumplen fácilmente lo cual se debe adaptar al lugar e impide el crecimiento de esta.

CUESTIONES INTERNAS	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Objetivos y estrategias	Lo que conduce al éxito de la empresa	La empresa está dispuesta a implementar nuevos procesos que conduzcan a la realización de sus proyectos	Falta definir metas a corto, mediano y largo plazo y crear sus indicadores de calidad y financiero;
Personal	Son los empleados de la empresa Multisol S.A.S	La empresa tiene definido el organigrama y los valores de corporativos	La organización no ha identificado las competencias de cada empleado, ni su rol y funciones de acuerdo con el cargo

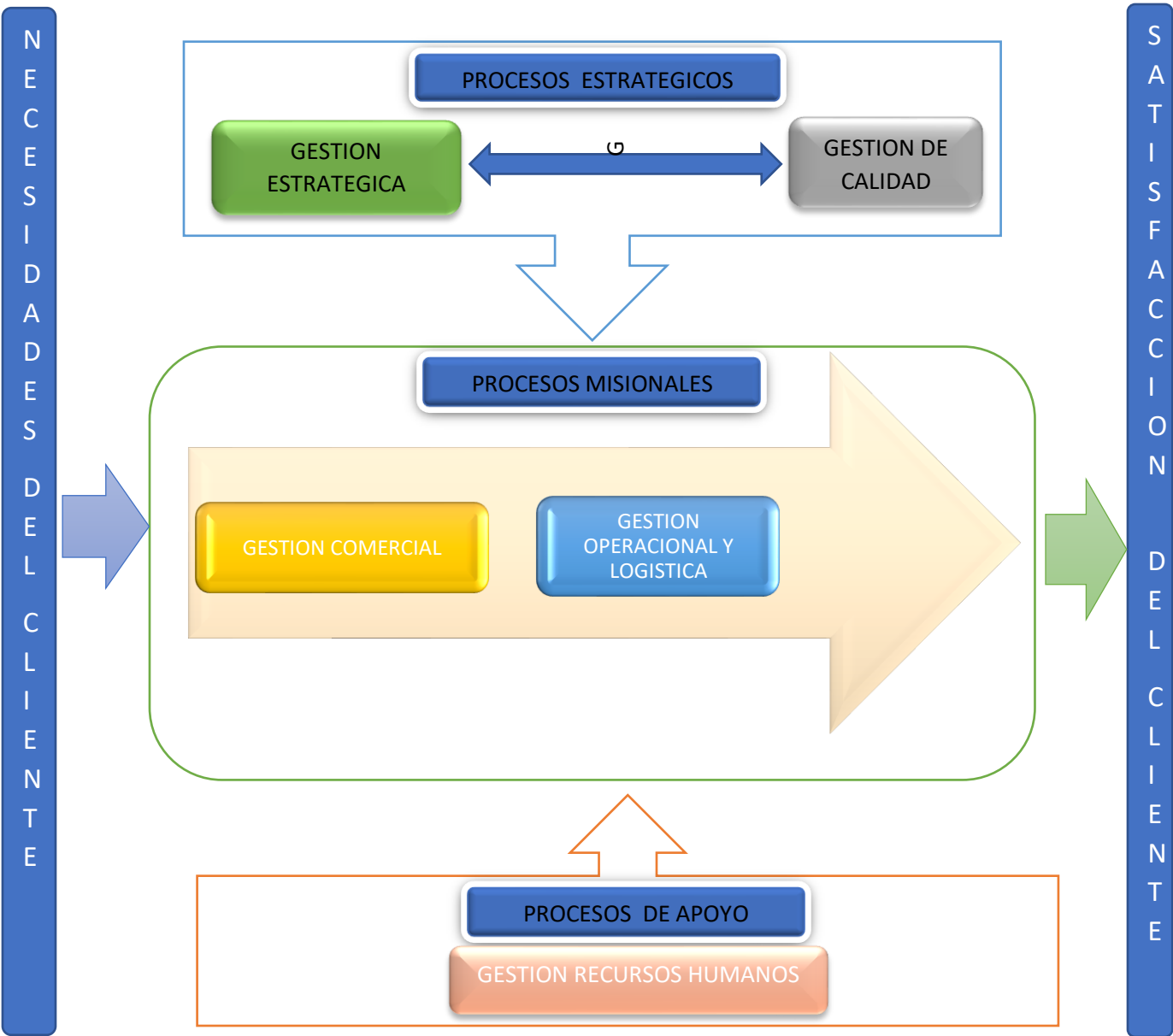
Por consiguiente, se diseña el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Multiservicios Sol del Oriente que comprende:

Brindar el servicio de alquiler de vehículos las áreas de explotación minera, transporte vial y afine a nivel municipal, departamental y nacional de acuerdo con el seguimiento de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a la empresa.

Sistema de Gestión De La Calidad y Sus Procesos

Basado en el análisis de los resultados del diagrama de Pareto se busca priorizar los procesos que requieren mayor atención con el propósito de alcanzar la eficiencia y eficacia de los procesos, es así como se integra la cadena de valor y se determina que los procesos más importantes que requieren atención, seguimiento y medición son los procesos misionales; sin embargo, se define de la mano de la gerencia el mapa general de procesos de la organización.

Figura 10. Diseño De Mapa De Procesos



Nota. Representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, necesarios para el desarrollo de las actividades de la compañía.

Se puede evidenciar en el Grafico 6, la clasificación de los procesos:

Procesos Estratégicos. Gerencia estratégica, donde se plantean las metas y objetivos propuestos por parte de la gerencia y se cumplen de la mano de la Gestión de la Calidad.

Procesos Misionales. Son los procesos vitales que generan valor a la compañía; es decir en este proceso se centra la prestación del servicio de alquiler de vehículos y las actividades que encierra cumplir con él la Gestión comercial - Gestión operacional y logística, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Procesos De Apoyo. Este proceso brinda el soporte a los procesos misionales para que se lleven a cabo las actividades planeadas, relacionadas directamente con el factor humano y su proceso de reclutamiento, contratación, seguimiento y despido, de igual manera a través de este proceso se garantiza la seguridad y el bienestar del capital humano de la compañía, por ende, se lleva a cabo mediante al Gestión de Recursos Humanos.

Liderazgo

El gerente Oscar Velasco Largo debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la efectividad del SGC; por lo tanto, se procede a diligenciar carta de compromiso, donde a través de su firma el gerente apoya y promueve la mejora continua. Ver **Anexo 3 carta de compromiso y liderazgo de la alta gerencia ante el SGC.**

Diseño De La Política De Calidad

Se crea y se establece la política de calidad apropiada al contexto de la organización y al apoyo de la dirección estratégica, esta es aprobada por la gerencia, por lo cual se firma y se documenta. Ver **Anexo (4) Diseño de política de calidad**

Designación Del Responsable Del Sistema De Gestión De Calidad

En consenso con la gerencia se elijo al responsable del sistema de gestión de la calidad ya que la organización debe delegar la responsabilidad y autoridad Ver **Anexo 5 cara de designación del responsable del SGC**

Planificación

A través de la creación del ciclo PVHA a la empresa Multiservicios Sol del Oriente S.A.S se da a conocer las acciones para minimizar los riesgos y permitir alcanzar las metas propuestas de acuerdo con el SGC.

Tabla 7 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades Ciclo PHVA

CICLO	CARACTERÍSTICAS	CONTENIDO
PLANEAR	¿Qué hacer y cómo hacerlo?	<ul style="list-style-type: none">• Identificar las fallas y lo que hace falta por medio de un diagnóstico inicial a la empresa• Corregir las falencias halladas realizando un cronograma de actividades• Conocer que factores internos y externos que afectan el cumplimiento de sus metas y cuales se logran obtener buenos resultados a través de la comprensión del contexto de la organización• Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas mediante la matriz DOFA• Realizar un mapa de proceso identificando los tipos que generan valor a la compañía

		<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el liderazgo y compromiso hacia la empresa mediante por parte de la gerencia • Realizar la gestión de los cambios mediante procedimientos como actas de reuniones
CICLO	CARACTERÍSTICAS	CONTENIDO
HACER	Hacer lo planeado	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los recursos para implementar el SGC a través de conocimiento y mantenimiento de la infraestructura y equipos de transporte, proporcionando buen ambiente de trabajo, asignando el cargo de acuerdo con su competencia. • Informar la política y objetivos de calidad a través de la página web y cartelera de la empresa • Realizar la validación de los requisitos del servicio a través de la caracterización de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. • Dar a conocer la información documentada del SGC mediante un listado maestro de documentos y registro. • Llevar a cabo la auditoria para determinar el cumplimiento de la empresa • Analizar las oportunidades de mejora a través de acciones preventivas, correctivas y de mejora. <p>Realizar y presentar:</p>

- Diagnóstico inicial de la empresa
- Cronograma de actividades para la empresa
- Contexto organizacional
- Matriz DOFA
- Mapa de procesos

CICLO	CARACTERÍSTICAS	CONTENIDO
VERIFICAR	Verificar las actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la alta gerencia • Gestión del cambio • Procedimiento de inspección de los recursos de la empresa, perfil competitivo del cargo y responsabilidades • Política y objetivos de calidad • Procedimientos e información documentada • Caracterización del mapa de procesos • Auditoría interna • Acciones de mejora • El diagnóstico inicial de la empresa contiene lo necesario para evaluar el funcionamiento de ella • EL cronograma de actividades cumple con las actividades propuestas en los tiempos establecidos • El contexto de la organización identifica las partes interesadas internas y externas • La matriz DOFA identifica los factores internos y externos; así

como sus puntos positivos y negativos de la organización

- EL Mapa de procesos contiene los tipos que generan valor a la compañía como misionales, estratégicos y de apoyo
-

CICLO	CARACTERÍSTICAS	CONTENIDO
		<ul style="list-style-type: none">• La alta gerencia da a conocer el compromiso y liderazgo a la organización por diferentes medios• La gestión de los cambios contiene el procedimiento que se lleva a cabo para implementarlo• La empresa proporciona los recursos y mantenimiento de la infraestructura, equipos de transporte y personal de la empresa en donde identifica que los empleados cumplen con las especificaciones del cargo de acuerdo con su competencia• La política y objetivos de calidad se realizaron de acuerdo con la norma y son publicados en la página web y cartelera de la empresa• Se presentó la información documentada con los procedimientos• Los requisitos del servicio se llevaron a cabo a través de la caracterización de los procesos misionales, estratégico y de apoyo

		<ul style="list-style-type: none"> • La auditoría interna se genera a través de un auditor profesional • El plan de mejora se da a conocer por medio de acciones preventivas, correctivas y de mejora. • • Se realiza el diagnóstico inicial de la empresa
ACTUAR	Las cosas pasaron según lo planificado	
CICLO	CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • CONTENIDO • Las actividades se desarrollan de acuerdo con el cronograma planteado para la empresa • Se establece el contexto de la empresa para identificar sus partes interesadas • Se identifica las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa • Se diseña el mapa de procesos • La gerencia da a conocer su liderazgo y compromiso • Dar a conocer la gestión de los cambios • Proporcionar los recursos, el mantenimiento de la infraestructura y equipos de transporte y el perfil competitivo SGC • Se documenta la información requerida por la norma • Se verifica los requisitos del servicio ofrecido a los clientes • Se evalúa el desempeño de la organización

-
- Se analizan y se crea oportunidades de mejora
-


Diseño De Objetivos De La Calidad

Se establece los objetivos de la calidad de acuerdo con la política presentada anteriormente; los cuales son medibles buscando la satisfacción del cliente y se obtiene la aprobación de la gerencia para lo cual se adjunta evidencia del documento firmado por el gerente de la empresa. Ver **Anexo (6) Diseño de objetivos de calidad**

Planificación De Los Cambios

En las empresas generalmente se hacen cambios que están relacionados con la normatividad vigente, legal, operativo, administrativo como, por ejemplo: adecuaciones del sitio de trabajo, la prestación de un nuevo servicio, cambios de legislación laboral, cambio de versión de norma ISO 9001, cambios de infraestructura o equipos. Por consiguiente, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. Se creó un procedimiento por medio del cual se indica el paso a paso para para validar e incluir un cambio, el cual se analizará, se evaluarán los riesgos y se analizan los impactos para luego decidir si la solicitud es viable; para llevar a cabo dichas acciones se diseñó un procedimiento para tal fin se denominó **P-SGC-01**

Planificación De Los Cambios

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACION DEL CAMBIO	P-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07 2020

Objetivo

Establecer una metodología para identificar y controlar peligros potenciales que estén asociados con cambios temporales o permanentes en las operaciones respecto a: la organización, personal, sistemas, procesos, procedimientos, equipos, productos, materiales, sustancias, normas y reglamentos.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS en donde se presente cualquier cambio temporal o permanente que impacten el Sistema de gestión de la calidad

Responsables

Gerente General

- Evaluar y aprobar los cambios generados

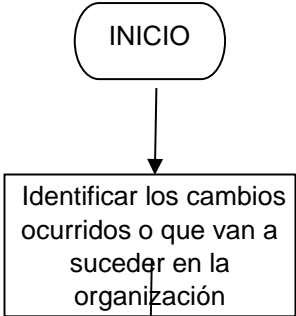
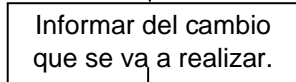
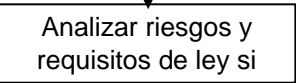
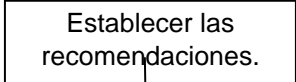
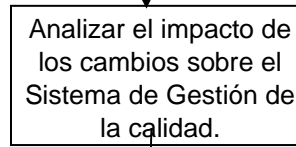
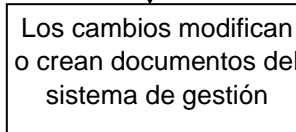

Responsable – Coordinador SGC

- Divulgar el procedimiento a toda la organización
- Evaluar y Documentar los cambios que se presenten

Colaboradores

- Informar cualquier cambio que se pueda generar dentro de las actividades realizadas y que deba evaluarse y registrarse

Tabla 8. Descripción Procedimiento Planificación De Los Cambios

Diagrama De Flujo	Descripción	Responsable	Registro
	<p>Permanentemente se identifican los cambios de legislación.</p>		
	<p>Cambios de Tecnología Cambio de infraestructura, instalaciones y equipos Adecuaciones del sitio de trabajo Cambios de personal</p>	<p>Responsable del SGC-Gerente</p>	<p>Formato de acta de reunión</p>
	<p>Implementación de nuevos procesos y ejecución de nuevos proyectos.</p>		
	<p>Cada que se presente un cambio los responsables de las áreas involucradas, informan sobre los cambios que se van a presentar</p>	<p>Todos los empleados de la organización</p>	<p>Formato de acta de reunión</p>
	<p>El área de SGC en compañía de las áreas involucradas analiza los riesgos que se puedan presentar por los cambios y los requisitos de ley si aplica.</p>	<p>Responsable de SGC y áreas involucradas</p>	<p>Formato de acta de reunión</p>
	<p>Se evaluará la importancia del cambio y se determinaran las acciones requeridas para controlar el manejo del cambio correctamente.</p>	<p>Responsable de SGC y áreas involucradas</p>	<p>Formato de acta de reunión</p>
			
			

Descripción	Responsable	Registro
Adicionalmente les hace una revisión de los peligros asociados con la implantación física del cambio, así como los peligros al personal y a los procesos, para luego determinar las recomendaciones.		
Con base en los riesgos identificados y las recomendaciones establecidas se identifican los elementos del sistema de gestión de la Calidad que se verán afectados por el cambio.	Sistema de Gestión de la Calidad y áreas involucradas	Formato de acta de reunión
Ajustar o crear procedimientos o instrucciones de trabajo, divulgar y entrenar al personal.	Encargado de SGC y áreas involucradas	

Registros Asociados

Anexo (7) F-SGC-01 Acta de Reunión

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	13/07/2020

Apoyo

Recursos

La organización debe proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de sus operaciones. Se verifica el capital humano con el cual cuenta la empresa y se determinó que está conformado por una nómina de 3 personas contratadas bajo las prestaciones sociales de ley; en cuanto a la infraestructura y seguridad, se crea el programa de inspección de recursos, el cual tiene como objetivo Inspeccionar los equipos y/o herramientas causados por el desgaste normal, o por abuso y maltrato de estos, determinar la metodología y frecuencia para la realización de las inspecciones acordes con las condiciones de trabajo e Identificar riesgos ocasionados por la instalación de nuevos equipos o modificaciones a las instalaciones; para ello se diseñó el procedimiento de inspección de recursos, P-SGC-02 en el cual se pueden revisar un conjunto de formatos de inspección que se crearon para cumplir con lo establecido en la norma.

	PROCEDIMIENTO DE INSPECCION DE RECURSOS	P-SGC- 02
		Versión: 01
		Fecha: 20/07/2020

Objetivos

- Inspeccionar los equipos y/o herramientas causados por el desgaste normal, o por abuso y maltrato de estos.
- Determinar la metodología y frecuencia para la realización de las inspecciones acordes con las condiciones de trabajo.
- Identificar riesgos ocasionados por la instalación de nuevos equipos o modificaciones a las instalaciones.

Alcance

Este programa aplica a todos los procesos, instalaciones y actividades desarrolladas por los colaboradores y contratistas de MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS.

Responsables

Responsable del SGC- Coordinador Calidad

- Asignar responsables para la realización de las inspecciones.
- Divulgar en toda la empresa la frecuencia de la realización de las inspecciones con la colaboración de la gerencia general.
- Realizar inspecciones de seguridad y demás según el caso correspondiente
- Gestionar el entrenamiento adecuado a los responsables de realizar las inspecciones planeadas.
- Documentar las acciones correctivas y preventivas

Gerencia General

- Gestionar los recursos para el desarrollo de las actividades relacionadas las inspecciones planeadas.
- Realizar las inspecciones gerenciales.
- Documentar las acciones correctivas y preventivas

Procedimiento

Tipos De Inspección

Inspecciones de infraestructura y seguridad

Tienen como finalidad la identificación, análisis y control de situaciones que encierran la posibilidad de generar alteraciones el desarrollo normal de las actividades de la empresa bien sea por existencia de riesgos, por deterioro de bienes, enfermedades laborales o accidentes de trabajo.

Inspecciones Ergonómicas y condiciones ambientales según su puesto de trabajo

Las inspecciones ergonómicas permiten definir el diseño ergonómico de los puestos de trabajo y la postura que debe adoptar el colaborador en el mismo para prevenir lesiones o enfermedades, así como las condiciones ambientales en las que realiza sus actividades el empleado pueden ser factores sociales, psicológicos, físicos

Inspecciones de Extintores

Estas inspecciones se realizan para verificar el estado, vigencia y fechas de revisión de los extintores que se encuentran disponibles dentro de las instalaciones.

Inspecciones de Botiquín y elementos para emergencias

Se establecen para garantizar el suministro eficiente de insumos para los botiquines existentes en las instalaciones, así como para mantener disponibles los recursos para atender una posible emergencia.

Inspecciones de Vehículos

Permiten verificar el estado de los vehículos utilizados para los desplazamientos en la operación, y principalmente los que se entregan al cliente, asegurando los aspectos legales y de seguridad.

Etapas Para El Desarrollo De La Inspección

- Planificar la inspección: determinar los responsables de cada inspección de acuerdo con el área, equipo, instalación y/o proceso a inspeccionar.
- Implementación de la inspección: Aplicar los formatos establecidos de acuerdo con los aspectos a verificar.
- Definición de Acciones Preventivas y Correctivas: Generar acciones preventivas y correctivas de los hallazgos generados en las inspecciones.
- Seguimiento de las acciones correctivas y de mejora: se hace seguimiento para validar que todas las acciones pendientes se lleven a cabo.

Frecuencia De Realización

- Inspecciones de Infraestructura y seguridad: semestral
- Inspecciones Ergonómicas y condiciones ambientales: Anual
- Inspecciones Botiquín y Elementos para emergencia: Semestral o cuando se haga uso de los elementos
- Inspecciones extintores: Trimestral
- Inspección de Vehículos: Previo al cambio o entrega
- Reporte de Mantenimiento de flota vehicular: previo a cada mantenimiento realizado

Registros Asociados:

Anexos (8) F-SCG 02 inspección de infraestructura y seguridad realizadas, (9) F- SCG 03 inspección Ergonómica y condiciones ambientales, (10) F- SCG 04 inspecciones de botiquín y elementos de emergencia, (11) F- SCG 05 inspección de extintores, (12) F- SCG 06 inspección de vehículos y (13) M- SCG 06 Reporte de mantenimiento de flota vehículos.


Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	20/07/2020

Competencia

Se hace el proceso de revisión del organigrama que tiene la empresa, y se ajusta teniendo en cuenta el mapa de procesos y los requerimientos de la gerencia, consecuentemente, se creó el manual de roles, responsabilidades y autoridades. **MN-SGC-01**, en el cual se tuvo en cuenta los siguientes parámetros:

- Funciones
- Competencias
- roles
- responsabilidades del cargo
- responsabilidades y autoridades del SGC.

	MANUAL DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Objetivo

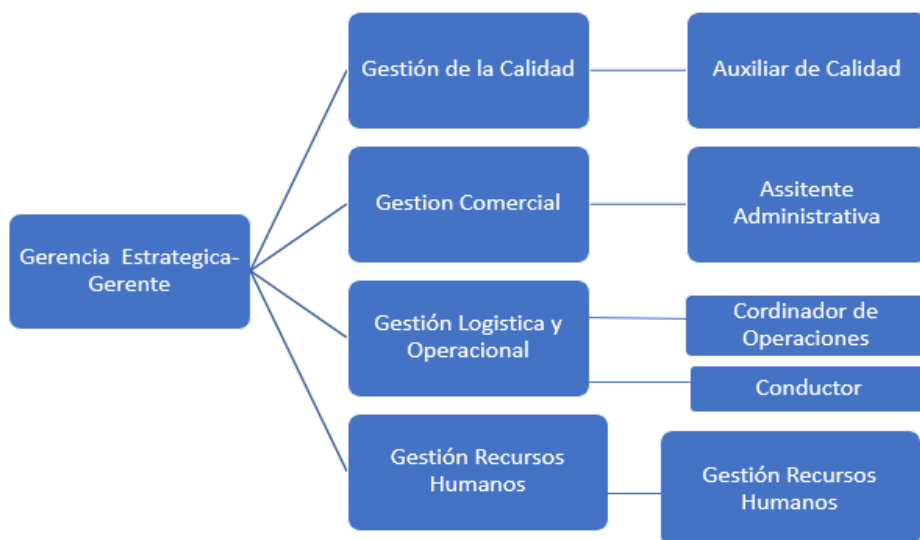
El presente Manual de Funciones ha sido elaborado con el propósito de asegurar las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, frente al desarrollo de los diferentes procedimientos.

Alcance

Este documento se debe asignar, y comunicar a toda la organización.

El manual comprende los cargos que se desempeñan en la organización según organigrama.

Figura 11. Organigrama Propuesto



VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	20/07/2020


Registros Asociados

Anexo 14. Diseño De Manual De Funciones y Responsabilidades y Autoridades

Por consiguiente, la organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que conforman su equipo de trabajo de ahí que, es necesario asegurarse que estas personas sean competentes teniendo en cuenta la educación, formación o experiencias, estos parámetros están definidos en el manual de roles y responsabilidades, sin embargo, se creó el

procedimiento de selección de personal, el cual tiene como objetivo establecer los parámetros de reclutamiento del capital humano de la compañía, con el fin de asegurar el desempeño y eficiencia del SGC. (ICONTEC I. C., 2015).

El proceso de contratación de personal se determinó por medio del procedimiento P-SGC-03- Procedimiento Selección de Personal

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	P-SGC-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Objetivo

Establece los parámetros para la selección de personal la empresa multiservicios sol del oriente, con el fin de vincular personal acorde requerido para cada cargo.

Alcance

Este documento aplica para la necesidad del personal con respecto a la selección de la vacante.

Responsabilidades

- Solicitar el personal: Gestión de Recursos Humanos
- Entrevistar al personal: Gerente
- Aprobación de hoja de vida: Gerente
- Reclutamiento y referenciación: Gestión Recursos Humanos
- Desvinculación o retiro: Gestión Recursos Humanos

Selección Del Personal Administrativo

El proceso de selección tiene como objetivo vincular a la empresa que cumpla con el perfil requerido.

El proceso de selección de personal administrativo se realizará en las siguientes etapas:

- Convocatoria
- Verificación de la hoja de vida
- Entrevista
- Exámenes médicos
- Inducción al cargo

Selección Del Personal Operativo.

Que cumplan con los requisitos establecidos por la empresa que son:

El proceso de selección de personal administrativo se realizará en las siguientes etapas:

- Convocatoria
- Verificación de la hoja de vida
- Entrevista
- Exámenes médicos
- Inducción al cargo

Para conductores se solicitarán los documentos del personal operativo más los siguientes cursos:

- Curso de manejo defensivo
- Curso de mecánica básica

- Curso de manejo de extintores
- Curso de primeros auxilios
- Alistamiento de vehículo
- Seguridad vial
- Control de derrames

Convocatoria De La Vacante Que Sea Solicitada Por La Empresa

Una manera de divulgación de la vacante para la recolección de las hojas de vida, mediante diferentes técnicas de comunicación se seleccionarán los candidatos que cumplan con los requisitos mínimos del perfil del cargo de la siguiente manera:

Fuentes externas: Recolección de hojas de vida por medio de agentes externos.

Bolsas de empleo, agencias de empleo: Son organizaciones especializadas en el reclutamiento y selección del personal.

Avisos- clasificaciones: Se establecen los requisitos mínimos para participar en la convocatoria de la vacante.

Referidos: Personal que hace parte de la empresa que recomienda a un posible candidato.

Entrevista

Se citan a los candidatos que presentan psicotécnica para presentar la entrevista con el gerente de la empresa el cual definirá si sigue con el proceso o no.

Resultados de las pruebas de selección

Se le notifica al candidato que fue seleccionado para la debida información de las condiciones laborales del caso y presentar los requisitos necesarios para la vinculación laboral y la fecha establecida para la contratación.

Contratación del personal

Se procede a la firma de contrato y las afiliaciones correspondientes de las prestaciones sociales.

Inducción

Se les realiza la inducción a los nuevos empleados a través de una diapositiva de manera general y especificar para el cargo, que incluye las siguientes presentaciones donde el empleado debe leer atentamente:

- Presentación del portafolio de Multisol.
- Socialización del SGC y estándares mínimos, resolución 0312 de 2019.
- Recorrido por las instalaciones y presentación de las personas que conforman la empresa.
- Roles y responsabilidades según el cargo.


Registros Asociados

Anexo 14. Diseño de Manual de Funciones y Responsabilidades y autoridades

Toma De Conciencia y Comunicación Interna y Externa

Para la gerencia y para las estudiantes es fundamental que el personal que conforma la organización tenga conocimiento de la política, objetivos y generalidades SGC, con el propósito de aumentar la eficiencia, desempeño y mejora del sistema. Del mismo modo se debe determinar el medio por el cual se hace la transferencia de la información a las partes

interesadas; por esta razón se vio la necesidad de crear un procedimiento **P-SGC-04 Toma de conciencia comunicación interna y externa** que permita establecer la estructura de comunicación entre los diferentes niveles de la organización con el fin de orientar el manejo de la información y apoyar el logro de los objetivos y políticas del Sistema de Gestión; fomentando la participación y generando la toma de conciencia entre los colaboradores.

	PROCEDIMIENTO TOMA DE CONCIENCIA, COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	P-SGC-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 30/07/2020

Objetivo

Establecer la estructura de comunicación entre los diferentes niveles de la organización con el fin de orientar el manejo de la información y apoyar el logro de los objetivos y políticas del Sistema de Gestión; fomentando la participación y generando conciencia entre los colaboradores en la prevención de lesiones y enfermedades.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades de la organización.

Responsables

Gerencia

Garantizar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento.

Responsable Sgc – Coordinador De Calidad

Asegurar la realización de todas las actividades establecidas en este procedimiento.

Promover la participación entre los trabajadores.

Colaboradores

Conocer el procedimiento.

Participar en las actividades definidas en el procedimiento.

Comunicación Interna

Los medios internos utilizados para tener comunicación entre colaboradores y la alta dirección en términos de SGC son: carteleras, folletos, capacitaciones, reuniones, correos electrónicos, pagina web, entre otros.

Se tiene establecida la Matriz Comunicaciones Internas y Externas que define qué aspectos se deben comunicar, quién los comunica y a quién se le comunica.

Dentro de las comunicaciones internas se incluyen temas como:

- Responsable del SGC
- Alcance del SGC
- Políticas y Objetivos del SGC
- Generalidades del SGC
- Resultados de la revisión por la Dirección
- Estado de las acciones correctivas y preventivas del SGC

Comunicación Externa

Proveedor

Cada proveedor recibirá la inducción SGC de acuerdo a las actividades que vayan a desempeñar, en esta inducción se le comunican las políticas, los riesgos a los que están expuestos, recomendaciones de seguridad, como actuar en caso de emergencias, programas de gestión y otros pertinentes de acuerdo a la actividad por la que se contrató.

Visitantes

A cada visitante se le informa y comunica en el momento de ingresar a las instalaciones de la empresa toda la información relacionada a las políticas de la compañía, los riesgos a los que se encuentran expuestos, y cómo actuar en caso de emergencia.

Comunidad

Con las empresas vecinas se trabajará en la comunicación de un plan de ayuda mutua entre estas, de modo que se generen acciones colectivas para fortalecer la capacidad de respuesta, ante una emergencia que ponga en riesgo la vida y la seguridad del vecindario.

Clientes

La comunicación con clientes constituye un componente importante del SGC por lo cual se informan los logros y el nivel del desempeño de la Organización y/o se da respuesta a comunicaciones de esas partes interesadas externas, incluidas las quejas.

Cuando se reciban comunicaciones de entidades externas como Ministerio de Transporte, Administradora de riesgos Laborales, autoridad ambiental, etc.; Se dará trámite y respuesta por escrito dejando copia de dicha comunicación.

Toma De Conciencia

Con el fin de generar en todos los colaboradores toma de conciencia acerca de los temas de SGC y de los peligros a los que se encuentran expuestos, su comportamiento y los

beneficios de cumplir las normas a través de un buen desempeño personal en el desarrollo de sus actividades, se realizan actividades como:

- Capacitación y socialización del SGC según lineamientos de la norma ISO 9001 2015

Registros Asociados


Anexos (15) M-SGC-01- Matriz de registro de comunicaciones internas y externas y (16) F-SGC-07 Formato de asistencia

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	30/07/2020

Información Documentada

La efectividad del sistema de gestión de la calidad se basa en la información documentada, ya que a través de esta se verifican los procedimientos y procesos que se lleva a cabo en la organización, es también el soporte del diseño e implementación de la norma ISO 9001:2015 y que servirá como recurso ante las futuras auditorias, tanto interna como externa por tal motivo, se creó el procedimiento **P-SGC- 05 Control de la información documentada** donde se definen los controles necesarios para el uso correcto y actualización de los documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado, adicionalmente se diseña el instructivo de creación de documentos y matriz donde se puede evidenciar la relación de cada uno de los documentos, su versión, fecha de creación, almacenamiento, medio de protección, ubicación, retención y disposición final.

	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	P-SGC- 05
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/08/2020

Objetivo

Definir los controles necesarios para el uso correcto y actualizado de los documentos y registros del SGC

Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, en actividades de elaboración, revisión, identificación, edición, distribución, actualización, y aprobación de los documentos.

Responsables

La administración y control de los documentos del sistema de gestión de la calidad está a cargo del responsable SGC. El líder de cada proceso es responsable de aprobar la creación o modificación de los documentos.

Generalidades

Se consideran vigentes y controlados para su uso los documentos publicados en la carpeta compartida generada para los trabajadores los cuales pueden determinar la necesidad de creación o cambio, que considere necesario para el desempeño de su trabajo o de otro proceso. Para modificación o creación de documentos se debe seguir lo estipulado en el instructivo de **IN-SGC-01. Creación de Documentos, Modificación O Anulación De**

Documentos

La creación, modificación o anulación de documentos serán solicitadas por los líderes de proceso mediante correo electrónico al responsable o al coordinador del SGC quien

verificará la pertinencia del nuevo documento e informará de su aprobación final al líder de proceso.

Una vez aprobada la modificación o creación, el responsable del SGC revisará y actualizará las versiones y el listado maestro de documentos, y actualizará la carpeta compartida. Para asegurar que se identifican los cambios en forma magnética y en el listado maestro de documentos, el líder de proceso que haya realizado la solicitud verificará dentro de los 3 días hábiles siguientes que en la carpeta compartida.

En caso de que no se encuentre la actualización disponible a todos los colaboradores, el líder del proceso involucrado solicitará vía e-mail su actualización y realizará nuevamente seguimiento de la actividad. En todos los casos la aprobación de manuales, procedimientos, programas o instructivos serán aprobados para su liberación por el Gerente General por medio de acta o correo electrónico.

Revisión y Actualización De Documentos

Cada dueño de proceso debe identificar las necesidades de actualizar los documentos que sean necesarios para la mejora de su proceso, el cual es elaborado por el líder de cada proceso. En caso de ser necesario el líder SGC realizará acompañamiento al proceso para realizar el documento.

Identificación De Cambios y Estado Actual De Revisión

En la primera última hoja de los documentos se tiene tabla de control de cambios, la cual muestra la siguiente información: versión, detalles del cambio y fechas de vigencia.

En el **Listado de la Información Documentada M-SGC-02** se identifica el estado actual de los documentos mediante su versión y vigencia.

Versiones Pertinentes En Los Puntos De Uso

Cada documento se encontrará disponible en los **puntos** de uso de alguna de las siguientes formas:

Cuando exista cambio de versión de los documentos asociados al sistema de gestión se comunicará a los colaboradores por medio del correo institucional o charla en caso de ser necesario. Se tendrá una referencia de los trabajadores que deben conocer los cambios de versión de cada documento asociado al Sistema de Gestión.

Identificación De Los Formatos


Los registros asociados al sistema de gestión integrado tendrán un encabezado de identificación según el instructivo **IN-SGC-01 de Creación de documentos**, para algunos

Registros Asociados

Anexo (17) M-SGC-02 Listado de la información documentada

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	20/09/2020

	INSTRUCTIVO CREACION DE DOCUMENTOS	IN-SGC-001
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/08/2020

Objetivo

Normalizar la forma como deben ser elaborados los documentos asociados al sistema de gestión de la calidad de MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS.

Alcance

Este instructivo se aplica a todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, cubriendo todas las etapas de la elaboración de documentos.

Responsables

El Profesional SGC es el responsable del cumplimiento del presente documento.

Todos los trabajadores son responsables de seguir el presente instructivo al momento de elaborar documentos asociados al sistema de gestión de la calidad

Presentación Del Encabezado

El siguiente rótulo de identificación deberá estar en todas las páginas del documento, éste conservará la información referente a: nombre, código, versión y vigencia. Los formatos pre impresos existentes no deberán cumplir con este requisito.

Ilustración 1. Encabezado de Documentos del SGC

LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		VERSION: XX
		FECHA: XXX

Código del documento: En este campo se ubicará el código del documento el cual será asignado según las indicaciones consignadas en la tabla 9.

Vigencia: En este campo se ubicará la vigencia del documento la cual corresponde a la fecha de emisión del documento previamente aprobado, para ser aplicado dentro de la organización.

Versión: En este campo se ubicará la versión del documento la cual corresponde al número de actualizaciones del documento. Se iniciará en la versión número 01.

Para algunos registros no se requiere esta estructura por su naturaleza.

Código Del Documento

La asignación del código de los documentos asociados al sistema de gestión de la calidad, deben seguir los siguientes parámetros:

- El primer campo de codificación contiene el tipo de documento.
- El segundo campo del código contiene la abreviatura del proceso al que corresponde el documento: Procesos relacionados: **Sistema de Gestión de la Calidad SGC**
- El tercer campo va a ser un consecutivo numérico de tres cifras correspondiente al proceso y del tipo de documento no repetible. El consecutivo se iniciará en el número 01.

Tabla 9. Descripción Codificación Documentos

Nombre	Código
Manual	MN
Procedimientos	P
Formato	F
Instructivos	IN
Matrices	M
Programa	PG

Contenido De Los Documentos

Objetivo: Describe lo que se pretende lograr con el documento.

Alcance: Declara la pertenencia y límites del documento. La pertenencia está dada como la respuesta a: “Este procedimiento se aplica a... qué, cuándo, dónde, quién, cómo, etc....”.

Responsables: Establece quien o quienes se encargan de lograr el objetivo del procedimiento.

Generalidades: En caso de que se requiera son aquellos aspectos, relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro del desarrollo de este y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito.

Procedimiento: Describe los pasos que se deben cumplir para desarrollar una actividad. Esta descripción se realiza en varias formas como, por ejemplo: texto, video, fotos.

Actividades: Se describe cada una de las actividades a ejecutar

Responsable: Colaborador encargado de ejecutar las actividades

Documentos: Documentos generados en la ejecución de cada actividad

Registros Asociados: En este campo se efectuará una relación de los registros asociados a cada documento de la siguiente forma: Código del documento - Nombre del documento

Control de cambios: Se registrará al final de cada documento por medio de la siguiente Imagen.

Ilustración 2. *Descripción Control de Cambios*

VERSION	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA

Registro Asociados

N/A

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	20/09/2020

Operación

Planificación y Control Operacional

“Después de definir y clasificar los procesos de la compañía, entonces se procede a caracterizar e identificar los elementos que conforman cada uno de ellos” (González, 2016).

Aplicando la metodología del ciclo PVHA. Tales como:

- Objetivo del proceso
- Área del responsable
- Líder responsable
- Proveedores
- Entradas
- Salidas
- Clientes
- Recursos
- Indicadores

- Documentos asociados
- Requisitos

Se implementaron los procesos de la organización de la compañía, a través del diseño de mapa de procesos, por consiguiente, se caracteriza cada uno de ellos con la finalidad de controlar los mismos y de esta manera cumplir con los requisitos del servicio suministrado. **Ver**

Anexo (18) M-SGC-03- Mapa y Caracterización de procesos

Determinación De Los Requisitos Del Servicio

Para determinar los requisitos del servicio, se validó de primera mano con la gerencia la normatividad legal y permisos que se disponen para la segura prestación del servicio de alquiler de vehículos, y para el perfecto desarrollo de sus actividades, todo con el fin de garantizarle al cliente un servicio que no genere riesgos, por consiguiente, se diseñó el procedimiento **P-SGC- 06 Procedimiento de requisitos legales**

	REQUISITOS LEGALES	P-SGC-06
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/08/2020

Objetivo

Identificar, tener acceso y evaluar los requisitos legales que aplican a las actividades y servicios desarrollados. Así mismo, fijar los lineamientos para mantener actualizada la información y coordinar las comunicaciones relacionadas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole aplicable.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades que desarrolla **MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS**.

Responsables

El encargado del presente documento es el responsable del SGC, de la actualización de la matriz de requisitos legales y verificación de su cumplimiento con una periodicidad anual o cuando se requiera según cambios en la legislación; igualmente se encargará de su difusión y aplicación.

Gerencia General es responsable de dar los recursos necesarios para la implementación de mejoras para el cumplimiento de requisitos legales según corresponda.

Líderes de proceso son responsables de aplicar la nueva legislación o generar las mejoras necesarias para el cumplimiento de estos según aplique.

Disposiciones Generales

Los requisitos del servicio (de otra índole) se identificarán de acuerdo con las diferentes solicitudes.

Identificar Fuentes De Actualización

Identificar las fuentes de consulta de los requisitos legales y proyectos de ley de reformas o nuevas leyes que le puedan aplicar a MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS, las cuales pueden ser:

- Clientes.
- Proveedores.
- ARL Sura www.arlsura.com
- Ministerio del trabajo: www.mintrabajo.gov.co
- Ministerio de comercio, industria y turismo www.mincit.gov.co

- Ministerio de transporte www.mintransporte.gov.co

Para la identificación de requisitos provenientes de los clientes, se obtendrán dichos requisitos a partir de los contratos o a medida que se desarrollan, los requisitos igualmente se registran en la matriz **M-SGC-04 Requisitos Legales**

Cuando se generen cambios en la organización como cambios en los procesos, las instalaciones, los equipos, estructura organizacional, se hace una revisión de los requisitos legales aplicables.

Frecuencia De Consulta y Actualización

El encargado del SGC consulta mensualmente en las fuentes descritas anteriormente la información actualizada sobre las normas jurídicas, aplicable a las actividades de la organización.

En caso de ser reciba información de nueva legislación, se consultará y se actualizará la matriz inmediatamente.

Para la ejecución de nuevos contratos la organización deberá garantizar la identificación de los requisitos legales aplicables al mismo con base en la información de los riesgos que se generen y los requisitos del cliente.

Divulgación De Requisitos Legales.

Una vez se ha diligenciado la matriz de requisitos legales M-SGC-04, esta debe ser divulgada a todas las partes interesadas de la organización, con el fin de que todos contribuyan al cumplimiento de los controles establecidos, según lo establecido en **M-SGC-01 Matriz**

Comunicación Internas Y Externas.

Evaluación Del Cumplimiento De Requisitos Legales y Otros

Identificado, analizado y comunicado el requisito se debe evaluar el estado de cumplimiento, este se realiza teniendo en cuenta:

En la matriz de requisitos legales **M-SGC-04 Matriz Requisitos Legales**. En forma continua se registrará la actualización, según los avances en la legislación aplicable a la organización en esta misma matriz se evidencian los resultados de dicho seguimiento.

La evaluación del cumplimiento de requisitos legales se realizará mínimo de forma anual.

Registros Asociados

Anexos (19) M-SGC-04- Matriz requisitos legales, (20) Diseño de Ficha Técnica y Documental de Flota Vehicular y (15) M-SGC-01 Matriz comunicación interna y externa

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	26/08/2020

Registro de Proveedores

Teniendo en cuenta la reglamentación legal se debe verificar y evaluar los requisitos que los proveedores deben cumplir para la aprobación de sus productos o servicios, por ende, se crea un formulario de inscripción de proveedores y contratistas; en el cual se ingresa la información como: los datos personales, información tributaria, información bancaria, condiciones comerciales, requisitos documentales, de ello resultó necesario crear el **procedimiento P- SGC- 07 Registro de proveedores**

	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE PROVEEDORES	P-SGC-07
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2020

Objetivo

Establecer criterios para selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y contratistas con el fin de realizar las compras de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Alcance

Aplica a todas las adquisiciones de productos y/o servicios que afecten la calidad, seguridad, salud y ambiente de las actividades desarrolladas por MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS al igual que los proveedores y contratista involucrados.

Responsables

Coordinador Operacional y Logístico: Será el encargado de dar cumplimiento al presente procedimiento.

Auxiliar administrativo: Apoyar la ejecución de las actividades del presente procedimiento.

Generalidades

Los proveedores que se tienen en cuenta para selección, evaluación y reevaluación son aquellos que tienen impacto directo sobre el servicio, producto, la seguridad, salud y ambiente de las actividades realizadas en la empresa.

El proveedor, contratista o subcontratista a ser evaluado debe suministrar los datos y requisitos exigidos en el formulario Inscripción de Proveedores, contratistas y Subcontratistas formato respectivo.

Para elaborar la Solicitud y Orden de compra, se deben tener en cuenta las siguientes etapas:

En el momento de seleccionar un proveedor, Contratista o subcontratista se tendrán en cuenta las mejores condiciones que ofrezcan (certificados de calidad, ubicación geográfica, precios, entre otros).

Cuando se lleve a cabo el proceso de compra se sugiere solicitar mínimo dos (2) o tres (3) cotizaciones o las que se considere necesarias. En excepción cuando la compra se realice de contado por medio de Caja Menor.

Todo proveedor y Contratista debe cumplir con los requerimientos establecidos por la organización para poder hacer parte de la Lista de Proveedores.

Selección De Proveedores

Para la selección de proveedores, se usará el formato F-SGC-08 Selección de Proveedores y Contratistas, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Para contratos de Servicios Médicos

Licencia de funcionamiento de la IPS expedida por la secretaria de salud.

Licencia en seguridad y salud en el trabajo de cada uno de los médicos que realiza los exámenes médicos.

Certificado de calibración de los equipos a utilizar.

Cámara de comercio y RUT.

Para Contratos Persona Natural

- Hoja de vida.
- RUT.
- Pagos y afiliación seguridad social.

En su defecto que se trate de un Profesionales se solicitará la documentación teniendo los estudios obtenidos y la necesidad de la empresa, por ejemplo:

- Contador
- Asesor jurídico
- Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo
- Auditor SGC

La auxiliar administrativa enviará al proveedor seleccionado el formato F-SGC-09 Inscripción De Proveedores y Contratistas para su diligenciamiento y envío de documentación solicitada.

Luego se procederá a registrar los proveedores seleccionados a la base de datos lista de proveedores M-SGC-05

Registros Asociados

Anexos (21) F-SGC-08 Selección de proveedores y contratistas, (22) F-SGC-09 Inscripción de proveedores contratistas, (23) M-SGC-05 Lista de proveedores y contratistas y (24) F-SGC-Solicitud de Compras

Control De Cambios


VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
---------	---------------------------------	--------	-------

01	Creación del documento	Gerente General	28/08/2020
----	------------------------	-----------------	------------

Evaluación Del Desempeño

Auditoría Interna

Se diseñó el procedimiento **P-SGC- Auditoría Interna**; con la finalidad de que la organización debe llevar a cabo auditorías internas para que verifique y evalúe si se cumple a cabalidad con los requerimientos de implementación de la norma ISO 9001:2015, por consiguiente, permita establecer, la realización de auditorías interna y externas.

	AUDITORIA INTERNA	P-SGC-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020

Objetivo

Establecer la metodología para la selección de auditores, la planificación, implementación y seguimiento de las auditorías internas con el fin de verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad con las disposiciones planificadas por la empresa.

Alcance

El presente procedimiento aplica para todas las auditorías internas que se realicen dentro del sistema de gestión del MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS y abarca todos los procesos.

Definiciones

Alcance de auditoría: Determina desde donde y hasta donde se audita el sistema de gestión de calidad o un proceso específico.

Auditoría: Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y resultados relacionados con la calidad, cumplen disposiciones preestablecidas, si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y si son aptas para alcanzar los objetivos.

Auditor interno: Persona que hace parte de la compañía, la cual posee la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor acompañante: Auditor interno el cual puede o no estar calificado, cuya responsabilidad es apoyar las labores del auditor principal durante la ejecución de la auditoría.

Auditado: Organización, Área, proceso o cargo que responde una auditoría.

Criterios de auditoría: Políticas, documentos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre el sistema de gestión.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificadas.

Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

No conformidad: Incumplimiento evidente de un requisito.

Observaciones: Una declaración hecha durante la auditoría de He sustentada en evidencia objetiva. Aunque no impliquen una no conformidad, una observación conduce a la toma de una acción preventiva

Responsabilidad

La Gerencia es el responsable de favorecer la planificación y ejecución de las auditorías.

El Profesional SGC es el responsable de la implementación y actualización de este procedimiento y los auditores internos son los responsables de la ejecución de este.

El Vigía participar en la planificación de la auditoría.

Los auditores son responsables de:

Cumplir los requisitos de auditoria aplicables. Comunicar y aclarar los requisitos de auditoria Planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma efectiva y eficiente.

Documentar las observaciones.

Informar los resultados de la auditoria.

Verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoria (si así lo solicita el cliente).

Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoria: Presentar tales documentos según se requiera. Garantizar que tales documentos se conserven en forma confidencial.

Tratar la información privilegiada con discreción.

Generalidades

Las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad serán desarrolladas con una periodicidad anual y serán planificadas con la participación del Vigía. Para su ejecución en caso de no contar con auditores internos, se contratará recurso externo que cumpla con el perfil definido en el presente procedimiento.

Cuando la auditoría se realice con personal del MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS deberá ser independiente al proceso objeto de la verificación. Los auditores no auditarán su propio trabajo.

Perfil Del Auditor Externo

El auditor externo debe cumplir con los siguientes requisitos:

Educación: Profesional en áreas de ingeniería, administración o afines.

Formación:

- 48 horas en Técnicas de auditoria conforme con ISO 9001 de 2015 y según el sistema de gestión a auditar:
- 48 horas de norma NTC OHSAS 18001:07 o SGC (Decreto 1072 de 2015)
- 48 horas ISO 9001 O 48 Horas en Auditorias Sistemas Integrados.

Habilidades: Liderazgo demostrado, buen criterio y juicio profesional, puntual y claro en sus conceptos, relaciones humanas excelentes, agilidad mental y excelencia en la comunicación, estabilidad emocional, alerta a evidencias.

Experiencia: Haber realizado mínimo 5 auditorías internas bajo el modelo en referencia y/o OHSAS 18001.

Perfil Del Auditor Interno

El auditor interno debe cumplir con los siguientes requisitos:

Educación: Mínimo bachiller.

Formación: Curso auditor interno SGC y/o OHSAS 18001

Habilidades: Liderazgo, demostrado buen criterio y juicio profesional, puntual y claro en sus conceptos, relaciones humanas excelentes, agilidad mental y excelencia en la comunicación, estabilidad emocional, alerta a evidencias.

Experiencia: Tener una antigüedad mínima de seis meses en la empresa y haber participado como observador en mínimo 2 auditorías internas.

Alcance De La Auditoria

- El proceso de auditoría deberá tener en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:
- Estos objetivos pueden basarse en la consideración de:
- El cumplimiento de la política de calidad
- El resultado de los indicadores de estructura, proceso y resultado.
- La participación de los trabajadores.
- El desarrollo de la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas.
- El mecanismo de comunicación de los contenidos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) a los trabajadores.
- La planificación, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- La gestión del cambio.
- El alcance y aplicación del Sistema de Gestión de calidad (SGC) frente a los proveedores y contratistas.
- La supervisión y medición de los resultados.
- El desarrollo del proceso de auditoría.
- La evaluación por parte de la alta dirección.

La metodología utilizada para las auditorías internas en general es mediante la aplicación de preguntas o actividades de revisión aplicando el ciclo PHVA, cada auditor diseñará las preguntas y actividades de verificación que desarrollará en la auditoria y registrará los hallazgos de cada proceso, así como evidencias encontradas.

A los auditores y auditados se les comunicará con anterioridad el plan de auditoria respectivamente. Las etapas de la auditoria se dividen en:

Inicio De La Auditoria

El auditor se pone en contacto con los auditados, informa quiénes conforman el equipo de auditoria, cual es el plazo propuesto para la realización del ciclo de auditoria, solicita acceso a los documentos y registros y hace los arreglos necesarios para la misma.

Antes de la auditoria, el auditor revisará los documentos que considere pertinentes y cualquier reporte de auditoria reciente. Con base en esta información Elabora el F-SGC-12 PLAN DE AUDITORIA.

Desarrollo De La Auditoria

Se procede a la realización de la auditoria en la fecha y hora acordada durante la cual se toma nota puntual de las evidencias objetivas encontradas y de los hallazgos. Durante la auditoria es importante recordar:

- Explicar la metodología a usar para la recolección de la información, la que incluye: entrevista, observación de actividades y revisión de documentos.
- Recordar al auditado que este es un proceso de mejora continua.
- Recolectar información mediante muestreo.
- Verificar la información.
- Obtener la evidencia de la auditoria.

- Determinar los hallazgos de la auditoría.
- Esta información se registra en la lista de verificación diseñada por cada auditor.
- Conclusiones de auditoría
- Terminada la entrevista de auditoría, se reúne la información recolectada por el auditor y se revisan los hallazgos contra los objetivos de la auditoría.
- Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad e identificar oportunidades de mejora. Su tratamiento, seguimiento y cierre en el formato.

Reunión de Cierre

La reunión de cierre es presidida por el auditor con asistencia del Gerente y los auditados o responsables de las funciones auditadas para presentar los hallazgos de la auditoría y las conclusiones en las que se resaltan las fortalezas del proceso de auditoría y las oportunidades de mejora. De esta reunión de cierre se deja como registro un acta en el F-SGC-01 ACTA DE REUNIÓN.

En esta misma reunión se acuerda la fecha de entrega del informe de auditoría.

Instrumento Para Utilizar En La Auditoría Interna

En las auditorías internas del SGC será utilizado como instrumento de verificación de cumplimiento los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Información De Los Resultados

Una vez realizada la auditoría, el auditor líder debe realizar un informe consignando los resultados de la auditoría, el cual deberá entregarse al Profesional gerente. Los resultados serán divulgados a los responsables de adelantar las medidas preventivas, correctivas o de mejora.

Seguimiento

Una vez entregado el informe de auditoría y comunicado a cada uno de los dueños de proceso, en los próximos cinco días hábiles deben diseñarse y registrarse todas las acciones correctivas y preventivas pertinentes en el formato F-SGC- 13 Acciones Preventivas Correctivas Y De Mejora.

Los dueños de proceso son los responsables de asegurarse que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Los dueños de proceso deberán evaluar la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Registros Asociados

Anexo (7) F-SGC-01 Acta de Reunión y (25) F-SGC- 12. Plan de Auditoria

Ilustración 3. *Lista de Verificación Auditoría Interna*

	LISTA DE VERIFICACION AUDITORIA INTERNA ISO 9001:2015	F-SGC- 14
		VERSION: 01
		FECHA: 10/08/2020

FECHA:

DD	MM	AA

PROCESO:

LIDER:

EQUIPO DE AUDITORES: ACOMPAÑANTE(S):

OBSERVADOR(RE):

CICLO PHVA				PREGUNTA / ACTIVIDAD / REGISTRO / DOCUMENTO <i>(Incluir el requisito de la norma)</i>	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO		
P	H	V	A			F	NC	OM


CICLO PHVA: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar
 TIPO DE HALLAZGO: F: Fortalezas NC: No Conformidad OM: Oportunidad de mejora

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	21/09/2020

Plan De Mejora

Basado en la norma se implementa como plan para llevar a cabo la mejora continua el procedimiento **P-SGC- 09 Procedimiento de no Conformidad, Acción Correctiva y de Mejora**, en el cual se muestra la interacción entre los procesos, los clientes y demás partes interesadas para lograr eficientemente la prestación de los servicios; y esto se alcanza realizando seguimiento en los procesos no conformes que halle la auditoria y su revisión. Por medio del cual se establece como objetivo definir y documentar los parámetros que se van a tener en cuenta en la metodología establecida por MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS para administrar y controlar la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora para evitar la reincidencia de las no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión y su mejora continua para alcanzar la satisfacción del cliente, el crecimiento de la empresa y el servicio.

	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y DE MEJORA	P-SGC-09
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/09/2020

Objetivo

Definir, documentar y establecer los parámetros que se van a tener en cuenta en la metodología establecida por MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS para administrar y controlar la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora para evitar la reincidencia de las no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua.

Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades y oportunidad de mejora identificados en los servicios prestados, productos recibidos y en el sistema de gestión

Responsabilidad

La aplicación, actualización y seguimiento del procedimiento establecido en este documento, está bajo el responsable del SGC y los líderes de cada proceso.

Generalidades

Criterios Para Establecer No Conformidades

Los criterios para establecer no conformidades se determinan por el incumplimiento a alguno de los siguientes aspectos:

- Los requisitos legales
- Los requisitos del cliente
- Los requisitos de la organización
- Los No conformes repetitivos

Adicional al anterior análisis pueden surgir observaciones que, aunque no tienen carácter de no conformidades contribuyen mediante su tratamiento a mejorar el Sistema de Gestión.

Fuentes De Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora

Fuentes de acciones correctivas: No conformes detectados en el servicio, el proceso, auditorias, revisiones por la dirección, análisis de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción al cliente, quejas y/o reclamos.

Fuentes de Acciones preventivas: Observaciones de la auditoria, análisis de los indicadores de gestión, revisión gerencial, encuestas de satisfacción, inspecciones y reportes de condiciones e incidentes.

Fuentes acciones de mejora: análisis de los indicadores de gestión, revisión gerencial, auditorias.

Determinación De Causas De No Conformidades

Para determinar una causa raíz de una no conformidad real o potencial se utilizarán las siguientes técnicas: Lluvia de ideas.

Lluvia De Ideas

La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado, cuando su búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado de “lluvia de ideas”, que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente.

Esta técnica se utiliza del siguiente modo:

- Escoger a un facilitador que anote todas las ideas.
- Escribir a vista de todo el público la no conformidad.
- Cada participante sugerirá de modo libre su idea acerca de la causa de la no conformidad.
- Escribir cada idea con el menor número de palabras posible.
- No permitir repetición de ideas, ni interpretarlas o modificarlas.
- Establecer un tiempo límite para la actividad.
- Fomentar la creatividad, nunca criticar ninguna idea.
- Revisar la lista para verificar su comprensión.

- Eliminar duplicaciones, causas no significativas y aspectos no negociables.
- De las ideas que quedan se debe seleccionar la causa raíz de la no conformidad.

Esta técnica podrá utilizarse de modo silencioso en la cual cada participante escribirá en un papel sus ideas al respecto de la causa de la no conformidad, para seguir con el proceso de selección de la causa raíz como se describe anteriormente.

Implementación De Acciones

Una vez identificada la causa raíz, mediante el registro **F-SGC-13 Acciones Correctiva, Preventiva y De Mejora**, se debe construir una acción correctiva, preventiva o de mejora según sea el caso con la finalidad de eliminar la causa previamente identificada.

A las acciones programadas se les efectuará un seguimiento donde se determinará el avance en el desarrollo de las actividades programadas previamente. Los resultados posteriores a la aplicación de las acciones programadas quedarán consignados en el anterior registro Mediante la revisión gerencial y las auditorias del sistema de gestión de la calidad se efectuar una revisión a las acciones correctivas y preventivas aplicadas.

Criterios Para Considerar Que Una Acción Correctiva O Preventiva Implementada Es Eficaz

Los criterios son los siguientes:

- Las acciones programadas en el plan de acción se han ejecutado completamente.
- Como resultado de la acción correctiva o preventiva implementada las causas que generaron la no conformidad han sido eliminadas.

- Al evaluarse los procesos, documentos o registros después de la implementación de la acción correctiva o preventiva no se repite la no conformidad u observación.

Seguimiento De Las Acciones Correctivas, Preventivas y De Mejora

El responsable del SGC realizará seguimiento de las acciones registrará fechas de cierre y llevará control del estado de las acciones.

Registros Asociados

Anexo (26) F-SGC 14 Acciones correctiva, preventiva y de mejora

Control De Cambios

VERSION	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
01	Creación del documento	Gerente General	26/09/2020

Capítulo 4. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Teniendo en cuenta las directrices del diseño del sistema de gestión de la calidad es necesario llevar a cabo actividades que permitan el cumplimiento y la efectividad de este, poniendo en práctica los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.

Inspección de Recursos de la Organización

La gerencia de Multisol SAS, proporciona los recursos necesarios para establecer, mantener e implementar el SGC, a través del cumplimiento del procedimiento de Inspecciones

le permitió a la empresa verificar las instalaciones, equipos de cómputo, flota vehicular, y el ambiente de trabajo cumpliendo con la operación efectiva de sus procesos. Como resultado se llevó a cabo el desde el 22 de septiembre de 2020 en las instalaciones de la empresa las inspecciones se infraestructura, condiciones ambientales de puestos de trabajo, estado de extintores y equipo de emergencias, así como se llevó a cabo el proceso de registro de mantenimiento de vehículos y su respectiva revisión pre operacional.

Ver Anexos (38) Inspección de infraestructura y seguridad oficina Multisol SAS, (39) Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Asistente Administrativa,(40) Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Gerente,(41) Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Conductor, (42) Inspección Extintor Oficina Multisol SAS, (43) Inspección General de Vehículo UDM 519,(44) Inspección General de Vehículo DAR 981, (45) Inspección General de Vehículo WCW 091, (46) Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular Placa WCW 091, (47) Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular Placa UDM 519 y (48) Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular Placa DAR 981

Figura 12. *Evidencia Inspección de Recursos de la Organización*



Figura 13.*Evidencia Inspección Flota Vehicular*



Comunicación de Roles y Responsabilidades

A través de las competencias de las personas que hacen parte del capital humano, se aumenta el desempeño de la organización, por lo tanto, la empresa ejecuta a cabalidad el proceso de selección de personal y de la mano de las autoras se toma las acciones necesarias.

Se socializa a los empleados Oscar Velasco, Yessica Cristancho y Jhofran Henao el manual de roles, responsabilidades y autoridades de la organización, en el cual se comprometen a cumplirlos a cabalidad por lo tanto se firma y se agrega a la hoja de vida de cada uno de los colaboradores. **Ver anexos** (49) Asignación de Roles y Responsabilidades Asistente administrativa, anexo (50) asignación de Roles y Responsabilidades Gerente, anexo (51) asignación de Roles y Responsabilidades Conductor.

Socialización de las Generalidades del SGC

La gerencia garantiza que las personas que tienen relación con las operaciones de la organización tomen conciencia, por ende se comunicó a las partes interesadas las generalidades, políticas y objetivos del SGC y las consecuencias que el incumplimiento de los

requisitos pueda traer, es decir la afectación al desempeño de la mejora continua; esta actividad se lleva a cabo por medio de publicación de los objetivos y política de calidad en la cartelera informativa de la oficina de la empresa, por correo electrónico, página web www.multisol.co adicionalmente se socializo a toda la organización mediante, como soporte se puede evidenciar registro fotográfico y **Anexo (52) Soporte de Asistencia a socialización del SGC**

Figura 14. Evidencia Socialización Generalidades del SGC



Información Documentada

Después de que se llevó a cabo la respectiva revisión y aprobación de la información documentada por parte de la gerencia, se hace la entrega del listado documental al responsable del SGC, mediante acta de reunión en la cual se socializa cada uno de los procesos que se debe tener en cuenta para controlar y conservar la información, con el fin de determinar la eficacia del SGC. **Ver Anexo (53) Acta de entrega de la información documentada.**

Evaluación del Desempeño

Satisfacción Del Cliente, Análisis y Evaluación

La empresa evalúa el desempeño, cumplimiento y eficiencia del SGC conservando la información documentada de todos los procesos y realizando seguimiento a sus clientes brindándole satisfacción en cuanto a sus necesidades e implementando oportunidades de mejora cuando sea necesario. Para ello es necesario conocer la opinión del servicio, lo cual obtuvimos mediante una encuesta de satisfacción del cliente que damos a conocer a continuación: <https://forms.gle/nrxoGZiLjkhNk8sv8>.

Se procede a enviar la encuesta a los clientes de la empresa y se obtiene los siguientes resultados:

La primera parte se indaga para obtener conocimiento del cliente: se evidencia que la empresa Multisol cuenta con 3 clientes; Watts Ingeniería Ltda., Inversiones Camacho Bayona y Brasev Petroleo Ltda.

La segunda parte de la encuesta se realiza para conocer la experiencia del cliente con los empleados y la empresa en general.

Figura 15. Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente



Como se evidencia el cliente obtuvo información de la empresa en diferentes formas: visitándola, por medio de un tercero e ingresando a la página web de la organización; por otro punto se evalúa sobre el 100% el buen servicio de los empleados hacia los clientes razón por la cual están dispuestos a recomendar la empresa.

Auditoría Interna

La auditoría interna en una organización tiene como finalidad evidenciar las conformidades y no conformidades del SGC, la gerencia tiene la responsabilidad de brindar los recursos necesarios para que el proceso de auditoria se lleve a cabo a cabalidad, en consenso con la gerencia se acuerda solicitar el apoyo de un ente externo que realice el proceso de verificación, ya que las autoras no cuentan con el perfil del auditor interno, aun mas se tuvo en cuenta que las estudiantes no pueden ser juez y parte; por lo tanto la auditoria se llevó a cabo el 17 de octubre del presente año de la mano del profesional Oscar Mauricio Cepeda, quien

cuenta con el perfil de auditor externo apto para llevar a cabo el proceso de verificación y cumplimiento de la compañía.

Primero se realizó el plan de auditoria a través del formato para tal fin, por medio del cual se establece el proceso, el alcance, los requisitos legales, hora y fecha de apertura y las actividades que se llevaran a cabo. **Ver Anexo 54. Planificación de Auditoria Interna**

En segunda medida se dispone del instrumento necesario para el proceso de auditoria, y esta se llevó a cabo por medio de la observación, revisión documental, aplicación de preguntas, aplicando el ciclo PHVA y los requisitos de la norma ISO 9001:2015. **Ver Anexo (55) Lista de Verificación de Auditoria Interna**

Para finalizar el Auditor en mención en presencia del responsable del SGC y de los supervisores del proceso (Autoras del proyecto) presentó los hallazgos en las cuales se identificaron 2 oportunidades de mejora:

Ajustar Indicadores de Gestión, los cuales debe ser medibles, cuantificables y alcanzables.

Se recomienda acción de mejora para la creación de un sistema de gestión documental en el cual se establezca el contenido del registro de los clientes y todas las entradas y salidas de los procesos. **Ver Anexo (56) Acta de Reunión de Auditoria Interna.**

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos con en el diagnóstico inicial de la empresa Multiservicios Sol Oriente SAS, según la norma ISO 9001 de 2015; se puede afirmar que la organización presentaba un nivel de cumplimiento bajo del 6 %, distribuido de la siguiente forma: 0,8% en el contexto de la organización, ya que solo ha definido los servicios y se mantiene sin realizar cambios; 0,7% en liderazgo por carencia de compromiso de la alta gerencia; en planificación no tiene resultados no ha implementado acciones de mejora ni de planificación; 3,2% en apoyo obtenido por la planta de colaboradores, infraestructura y algunas procesos documentados; 0,2% en operación ya que cumple con los requisitos legales; 0,3 en evaluación del desempeño aunque se valide las actividades y su ejecución, no se evidencia un registro de ello; 0,8% en la mejora se aprecia los mínimos cambios en la prestación del servicio basado en la reglamentación legal por ello es indispensable diseñar el sistema de gestión de calidad en busca de un crecimiento y la mejora continua.

Para la creación del SGC en la empresa se estudió la norma y se diseñaron los siguientes lineamientos según los capítulos de la misma: en la estructura organizacional se diseñó la matriz DOFA para conocer las partes interesadas, sus cuestiones internas y externas, necesidades y alcance, además de crear el mapa de procesos; para dar a conocer el liderazgo la alta gerencia comparte su compromiso a todos los de la empresa y se establece la política de calidad; en la planificación se creó el ciclo PHVA para controlar lo planificado, de la misma forma se establece la gestión del cambio y objetivos de calidad; en la parte de apoyo la empresa proporciono los recursos necesarios como el personal su competencia, asignación de roles , infraestructura; en el capítulo de operación se da a conocer los proveedores y contratistas y sus responsabilidades, contratistas, proveedores ; para la auditoría interna se planteó una encuesta de satisfacción del cliente .

El presente proyecto se enfoca en documentar los procesos misionales de la organización, ya que esta encierra todo lo que genera valor a la empresa mediante su actividad económica; sin embargo, se da a conocer el mapa de procesos que lo comprende los procesos misionales, estratégicos y de apoyo

La implementación del SGC en la empresa Multisol SAS trae consigo ventajas competitivas en el mercado local, así como el mejoramiento y eficiencia de sus procesos, captación de nuevos clientes, fortalecimiento de la estructura organizacional y aumento de la satisfacción del cliente; como se evidencia en la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS; se implementó diferentes inspecciones para conocer su infraestructura, las condiciones del vehículo, del personal en cuanto a su ergonomía, asignación de roles y responsabilidades; también se diseñó matrices para evaluar cada proceso y las responsabilidades, los aspectos legales y la auditoria.

Recomendaciones

La aplicación de la norma ISO 9001:2015 permite que una empresa mejore su competitividad, la satisfacción del cliente y su rentabilidad; por lo tanto, se recomienda a Multisol SAS que continúe con su proceso de mejora continua a través del sostenimiento del sistema de gestión de la calidad.

Se le recomienda a la gerencia continuar garantizando los recursos necesarios para que se lleven a cabo con éxito todas las actividades propuestas para el desarrollo efectivo del SGC en la empresa.

Se sugiere llevar a cabo las auditorías internas teniendo en cuenta su planificación, con el fin de brindar la respectiva información sobre su estado o nivel de cumplimiento frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

Se debe mantener la actualización de la matriz de requisitos legales con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, que encierra la prestación del servicio y la norma ISO 9001:2015.

De acuerdo al diseño del mapa de procesos, este se clasificó en 5 departamentos, y a su vez se asignaron los cargos correspondientes a cada uno como se puede apreciar en el organigrama versión 02, en el momento cuenta con 3 empleados: de la parte operativa-administrativa, por consiguiente se sugiere a la gerencia que realice alianzas con Universidades o Institutos de Educación Superior para que permitan que sus estudiantes realicen sus prácticas o proyectos en la compañía, con la finalidad de brindar apoyo a las demás dependencias y garantizar que cada uno de sus colaboradores cumpla a cabalidad las funciones designadas y que asuman las responsabilidades para lo cual se contrataron; mejorando de este modo la eficiencia y eficacia de la compañía.

Se recomienda dar Ejecutar a cabalidad actividades que permitan dar solución a las no conformidades

Referencias

- Alzate, F. (21 de 08 de 2020). *Como elaborar listas de chequeo*. Obtenido de ISO 9001 CALIDAD TOTAL: <https://iso9001-calidad-total.com/2012/05/09/como-elaborar-listas-de-chequeo/>
- Angie Ariza, J. F. (2018). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 COMERCIALIZADORA DE FERRETERIA EN COLOMBIA R.F.C.SAS*. Bogota: Universidad Agustiniana.
- anibalqwe. (10 de 08 de 2020). *Timeline*. Obtenido de LINEA TIEMPO DE LA FAMILIA ISO: <https://www.timetoast.com/timelines/linea-tiempo-calidad>
- Aristizábal, L. A. (05 de 06 de 2020). ENTIDADES DEL ESTADO CERTIFICARAN LA CALIDAD EN PROCESOS Y TRAMITES. *EL TIEMPO*.
- Arnoletto, E. J. (20 de 04 de 2020). *ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN COMO VENTAJA COMPETITIVA*. Obtenido de Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales : <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/299/34.htm>
- Baptista, R. H.-C.-P. (2006). Similitudes y diferencias entre los enfoques Cualitativos y Cuantitativos. En R. H.-C.-P. Baptista, *Metodología de la Investigacion* (pág. 46). Mexico: McGRAWeDUCATION.
- Bonet Borjas, C. M. (2005). LEY DE PARETO APLICADA A LA FIABILIDAD. *Revista de ingeniería mecanica*, 1-9.
- Camacho, J. F. (2010). *PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA FILTRACION INDUSTRIAL ESPECIALIZADA S.A DE C.V.* VERACRUZ: Universidad veracruzada.

- Casas, J. B., & Convers Sorza, J. (2015). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 107-128.
- Constituyente, A. N. (04 de julio de 1991). *Artículo 333*. Obtenido de Consitución Política de Colombia: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>
- Cortes, J. M. (01 de 01 de 2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015*. Obtenido de UNAD: <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=5349794>
- Debitoor. (24 de 08 de 2020). *Empresa*. Obtenido de Que es empresa: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>
- Educacion Superior, O. i. (2018). Ciencias sociales, hunamidades y pedagogia. *Ciencias Medicas del Pinar del Rio*, 317-324.
- Fernandez, E. N. (2007). *Archivos y Normas ISO*. España: Edicione Trea. Obtenido de <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/detail.action?docID=4536512>
- González, O. -A. (01 de Marzo de 2016). *Univerdidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*. (E. Ediciones, Ed.) Recuperado el 23 de mayo de 2020, de Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/114366>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en paises emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*.

ICONTEC, I. C. (15 de octubre de 2015). *Norma Técnica Colombiana ISO 9000 2015*

Fundamentos y Vocabulario. Recuperado el 24 de septiembre de 2020, de ICONTEC:

<https://ecollection-icontec->

[org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D](https://ecollection-icontec-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D)

[94DB53A73EA25D0A8D1BEDC311C8548E0A&Req=](https://ecollection-icontec-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D)

ICONTEC, I. C. (23 de septiembre de 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001*.

Recuperado el 2020 de septiembre de 2020, de Icontec: <https://ecollection-icontec->

[org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/normavw.aspx?ID=6496](https://ecollection-icontec-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/normavw.aspx?ID=6496)

ICONTEC, I. C. (septiembre de 2015). *Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos NTC ISO*

9001. Obtenido de <https://ecollection-icontec->

[org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D](https://ecollection-icontec-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D)

[94AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=](https://ecollection-icontec-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=1775CD1AFBC53D)

INCONTEC. (06 de 06 de 2020). *Colombia tercer país de Latinoamérica con mayor número de certificados ISO 9001*. Obtenido de DINERO:

<https://www.dinero.com/actualidad/noticias/articulo/colombia-tercer-pais-latinoamerica->

[mayor-numero-certificados-iso-9001/36594](https://www.dinero.com/actualidad/noticias/articulo/colombia-tercer-pais-latinoamerica-)

Lemos, P. L. (01 de 01 de 2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Obtenido de Biblioteca

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD: <https://ebookcentral-proquest->

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=4824522](https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=4824522)

Lemos, P. L. (s.f.). *Novedas ISO 9001:2015*. Madrid: Fundacion Confemetal.

Lemus, P. L. (2014). *Novedades ISO 9001: 2015*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/114074>

Maseda, A. P. (01 de 01 de 1988). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de Universidad Nacional Abierta a Distancia: <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=3181318>

normalizado, S. d. (17 de Julio de 2017). *Procesos estrategicos, procesos claves y procesos complementarios*. Obtenido de <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/>

Olmos, A. V. (13 de febrero de 2019). *Ministerio de Trabajo*. Recuperado el 23 de septiembre de 2020, de Resolución 0312: https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf

Padilla, M. C. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Editorial Ecoe Ediciones.

Peru, s. o. (07 de 03 de 2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://seguridadocupacionalperu.wordpress.com/2017/03/07/el-ciclo-de-mejora-continua-aplicado-al-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Pulido, H. G. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Revista Semana. (15 de 9 de 2006). Colombia, tercer país de Latinoamérica con mayor número de certificados ISO 9001. *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/actualidad/noticias/articulo/colombia-tercer-pais-latinoamerica-mayor-numero-certificados-iso-9001/36594>

Rey, J. C. (12 de 08 de 2020). *CALIDAD, CONCEPTO Y FILOSOFIAS: DEMING, JURA, ISHIKAWA Y CROSBY*. Obtenido de GESTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Rodriguez, L. E. (2018). *Propuesta de implementación sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios económicos en la empresa grupo transpasa SAC*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11069>

Rodriguez, L. E. (s.f.). *Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios econ.*

S.A., E. (2014). *Contratistas*. Obtenido de https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/es/ecopetrol-web/contratistas/debe-saber/para-contratar!/ut/p/z0/fY6xCslwFEV_xSVjelmidg2lwYooOFizIFheS7TNa9Mgfr7RoW6O53Lu5YKBAoy3T9fY6MjbNvHVrMrsJJXeCbKX681CqLmS

Sánchez Huerta, D. (17 de 01 de 2020). *Análisis FODA o DAFO*. Obtenido de <https://foda-dafo.com/download/analisis-foda-o-dafo-en-ppt/>

SAS, T. D. (05 de 06 de 2020). *LAS EMPRESAS*. Obtenido de TRANSPORTE DEL SUR DE COLOMBIA SAS: <https://www.lasempresas.com.co/facatativa/transporte-del-sur-de-colombia-sas/>

Systems-Requirements, E. Q. (2015). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001*. Bogota D. C.: INCONTEC.


Tulena, J. C. (30 de 06 de 1996). *Congreso de la Republica*. Recuperado el 23 de 09 de 2020, de Ley 300 de 1996: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=8634

Vidal, M. P. (12 de 09 de 2000). *Departamento Administrativo de la Función Publica*. Recuperado el 2020 de 09 de 23, de Ley 590 de 2000: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=12672

Zuluaga, A. L. (02 de enero de 2017). *Ministerio de Transporte* . Recuperado el 23 de septiembre de 2020, de Marco legal que rige el arrendamiento de vehiculos y el transporte de carga: [file:///C:/Users/maria/Downloads/Renting%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/maria/Downloads/Renting%20(2).pdf)

Anexos Documentación del SGC

Anexo 1. Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

LISTA DE VERIFICACIÓN -DIAGNOSTICO INICIAL NORMA ISO 9001 2015				
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		COMPLET O	PARCIAL	NIN GUN O
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		0%		
La organización debe determinar:				
Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.				X
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				X
Subtotal		0	0	2
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		0%		
La organización debe determinar:				
Debido a su efecto o potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:				
a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;				X

Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			X
Subtotal	0	0	3
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14%		
La organización debe determinar:			
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:			X
a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			
b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;			X
c) los productos y servicios de la organización.	X		
La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.			X
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.			X
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
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.			X

Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

Subtotal	1	0	6
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	8%		
La organización debe determinar:			
4.4.1 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
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:			X
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;			X
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			X
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;			X
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;			X
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.			X
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:			

Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		X	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X	
Subtotal	0	2	10
5. LIDERAZGO	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	7%		
La organización debe determinar:			
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad			
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 de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X
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
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			X
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;			X
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;			X
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X
i) promoviendo la mejora;			X
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.			X

Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

5.1.2. Enfoque al cliente			
La organización debe determinar:			
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:			
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X	
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;			X
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			X
Subtotal	0	2	12
5.2 POLÍTICA	7%		
La organización debe determinar:			
5.2.1. Desarrollar la política de la calidad			
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:			
a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;		X	
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			X
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			X
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X
5.2.2 Comunicar la política de la calidad			
La política de la calidad debe:			
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;			X
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;			X
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X
Subtotal	0	1	6
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	0%		
La organización debe determinar:			


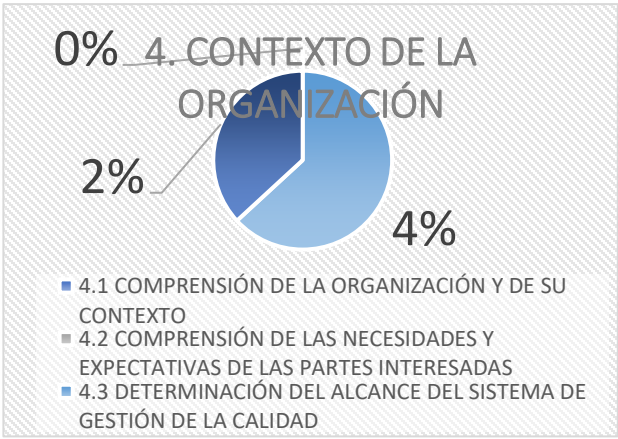
Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:			
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			X
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X
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
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;			X
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad			X
Subtotal	0	0	5
6. PLANIFICACIÓN	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	0%		
La organización debe determinar:			
6.1.1			
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
b) aumentar los efectos deseables;			X
c) prevenir o reducir efectos no deseados;			X
d) lograr la mejora			X
6.1.2 La organización debe planificar:			
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			X

Lista de Verificación, Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

b) La manera de:			
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);			X
2) evaluar la eficacia de estas acciones.			X
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
Subtotal	0	0	8

Anexo 2. Consolidado Resultados de Lista de Verificación y Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO					
RESULTADOS PROMEDIO POR CAPÍTULO	%	RESULTADOS POR SUBCAPÍTULO	%	GRÁFICOS	
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0,8%	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	0%		
		4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	0%		
		4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4%		
		4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	2%		
5. LIDERAZGO	0,7%	5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	2%		
		5.2 POLÍTICA	2%		

Consolidado de Resultados de Lista de Verificación y Diagnostico inicial ISO

		5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	0%	<p>0% 5. LIDERAZGO</p> <p>2% 2%</p> <p>■ 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</p>
6. PLANIFICACIÓN	0,0%	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	0%	<p>0% 6. PLANIFICACIÓN</p> <p>■ 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>
		6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	0%	
		6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	0%	
7. APOYO	3,2%	7.1 RECURSOS	5%	
		7.2 COMPETENCIA	5%	

Consolidado de Resultados de Lista de Verificación y Diagnostico inicial ISO

		7.3 TOMA DE CONCIENCIA	0%	<p>7. APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 RECURSOS 7.2 COMPETENCIA
		7.4 COMUNICACIÓN	10%	
		7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	2%	
8. OPERACIÓN	0,2%	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	0%	<p>8. OPERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
		8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0%	
		8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0%	
		8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	0%	
		8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	1%	

Consolidado de Resultados de Lista de Verificación y Diagnostico inicial ISO

		8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0%	
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0,3%	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0%	<p>9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 0%</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.2 AUDITORÍA INTERNA 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>
		9.2 AUDITORÍA INTERNA	0%	
		9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	2%	
10. MEJORA	0,8%	10.1 GENERALIDADES	6%	<p>10. MEJORA</p> <p>10.1 GENERALIDADES 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</p>
		10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	0%	
		10.3 MEJORA CONTINUA	0%	
RESULTADO PROMEDIO TOTAL	6%			

Anexo 3. Carta de Compromiso y Liderazgo de la Alta Gerencia ante el SGC



Acacias, 26 de mayo 2020

CARTA DE COMPROMISO

La gerencia general se compromete a desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad en la empresa Multiservicios Sol del Oriente SAS, otorgando los recursos necesarios para su efectivo funcionamiento, brindando apoyo y seguimiento a cada uno de los procesos y estableciendo el cumplimiento según la norma ISO 9001 2015. Además, la alta dirección debe:

- a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con el SGC.
- b) Asegurar de que se establezcan las políticas de calidad y los objetivos del SGC.
- c) Asegurar la integración del SGC en los procesos de negociación de la organización.
- d) Promover el uso del enfoque a procesos y pensamientos basados en riesgos.
- e) Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- f) Comunicar la importancia del SGC eficaz y conforme con los requisitos.
- g) Asegurar de que el SGC logre resultados previstos.
- h) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir en el SGC.
- i) Promover una excelente mejora.
- j) Apoyar roles pertinentes de la dirección, para demostrar liderazgo y responsabilidad.

Cordialmente;



OSCAR EDUARDO VELASCO
GERENTE

Anexo 4. Diseño de Política de Calidad



POLÍTICA DE CALIDAD

MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS. Está comprometida en satisfacer las necesidades del cliente, por medio de la disposición en la prestación del servicio, aplicando estrategias basadas en la eficiencia del servicio al cliente, tiempo de entrega, así como el cumplimiento reglamentario para el uso de vehículos automotores y se cuenta con el capital humano competente

La gerencia está firmemente comprometida en:

- Garantizar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad
- Cumplir con los requisitos aplicables a la norma
- Apoyar y promover la dirección estratégica de la mano del contexto de la organización.
- Satisfacer las expectativas, necesidades y requisitos de nuestros clientes en la prestación de los servicios.
- Cumplir con los requisitos legales y otros aplicables a la gestión de la calidad
- Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la calidad.

Todos los trabajadores, contratistas y subcontratistas tendrán la responsabilidad de cumplir con los requerimientos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad, Igualmente serán responsables de todas aquellas condiciones que puedan generar no conformidades por parte del cliente.



OSCAR EDUARDO VELASCO
GERENTE

Versión 1. junio 2020

Anexo 5. Carta de Designación de Responsable del SGC



Acacias, 16 de junio 2020

CARTA DE DESIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente documento tiene como propósito oficializar el nombramiento del responsable de la Dirección como cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

La Gerencia de la empresa designa a **YESSICA YASMIN CRISTANCHO RODRÍGUEZ** identificada con cedula de ciudadanía No **1122142356** de **ACACIAS META** quien independientemente a las responsabilidades de su cargo en la empresa, tendrá como responsabilidad y autoridad de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, cumpliendo con las siguientes responsabilidades:

1. Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad se conforme con los requisitos de esta norma internacional.
2. Asegurar de que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas.
3. Informar en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.
4. Asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
5. Asegurar de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga cuando se planifique e implemente cambios en el sistema de gestión la calidad.

Cordialmente;



OSCAR EDUARDO VELASCO
GERENTE

Anexo 6. Diseño de Objetivos de Calidad



OBJETIVOS DE CALIDAD

MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS implementa los siguientes objetivos de calidad:

1. Mantener un porcentaje mayor a 75% por satisfacción de las necesidades y requisitos de los clientes en la prestación del servicio.
2. Aplicar al 100% estrategias de servicio, tiempo de entrega y reglamento para el uso de vehículos automotores y capital humano.
3. Garantizar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de la empresa
4. Cumplir al 100% con los requisitos, requerimientos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad, garantizando una buena respuesta por parte del cliente.



OSCAR EDUARDO VELASCO
GERENTE

Versión 01. 05 Julio 2020

Anexo 7. Formato Acta de Reunión

	ACTA DE REUNIÓN	F-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07/2020


ACTA DE REUNION	
Objeto de la reunión:	Acta No
Citada por:	Fecha:
Lugar:	Hora inicio: Hora Final:

Agenda de la reunión	
1	
2	
3	
4	

DESARROLLO DE LA REUNION


PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Anexo 8. Diseño Formato Inspección de Infraestructura y Seguridad

		INSPECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD					F-SGC-02	
							Versión: 01	
							Fecha: 20/07/2020	
FECHA		RESPONSABLE	ÁREA					
INSTALACIONES LOCATIVAS			TIPO DE ACCIÓN				MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	N/A	PREV.	CORR.		
1	Los muros y vigas están en buenas condiciones (Grietas grandes, daños estructurales aparentes o partes sueltas)							
2	Las escaleras dispone de pasamanos, cinta antideslizante y señalización de riesgos. (En todos los escalones cuando la superficie es lisa)							
3	Los pasillos se encuentran libres de obstáculos (Sin ningún elemento que entorpezca el paso o la libre circulación)							
4	Los pisos están en buenas condiciones (Sin huecos, libre de sustancias como grasa, aceite, agua, etc.)							
5	La señalización interior y exterior de tipo informativa y preventiva de las áreas es adecuada, suficiente, fácil de visualizar y se encuentra en buen estado..							
6	Iluminación adecuada en el área de trabajo (Los bombillos del área de trabajo se encuentran en buen estado, el puesto de trabajo dispone de iluminación natural o artificial suficiente para la ejecución de la tarea).							
7	Condiciones adecuadas de orden y aseo en los puestos de trabajo. Respeto por las demarcación de las zonas. (Libres de elementos que entorpezcan la libre circulación, cajas de archivo u otros elementos mal ubicados, sustancias como aceite,							
MAQUINAS Y EQUIPOS							MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Los equipos de computo y elementos de trabajo se encuentran en buen estado							
INSTALACIONES ELÉCTRICAS							MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Las tomacorrientes se encuentran en buen estado y su utilización es acorde a la capacidad para la que fueron instalados y señalizados con codificación de colores. (tomas de energía regularizada y marcadas con el voltaje)							
2	Los interruptores se encuentran en buen estado y su utilización es acorde a la capacidad para la que fueron instalados.							
3	Las cajas de control o breakers, cajas de tacos, se encuentran rotulados indicando la zona que controlan.							
PRIMEROS AUXILIOS							MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Se dispone de botiquín y del inventario de dotación (Elementos que debe contener.)							
2	Se dispone de camilla rígida, con sus correas e inmovilizadores, señalizada, limpia y utilizable.							
3	Se tiene disponible una lista de teléfonos de emergencia							
4	Se tiene personal capacitado y con conocimientos en primeros auxilios.							
EQUIPOS CONTRA INCENDIOS							MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Se cuenta con extintores en el área o cerca de esta, de acuerdo al plano de ubicación y/o evacuación.							
2	La recarga de los extintores está vigente.							
3	Los extintores están ubicados de acuerdo a la norma (Altura máx. 1,50 mts, nunca sobre el piso, sobre base o colgados de gancho).							
SANEAMIENTO BÁSICO							MEDIDAS DE ACCION SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Se dispone de lavamanos, inodoros y/o orinales y se encuentran en optimas condiciones de funcionamiento.							
2	Se evidencia alguna fuga de agua en las diferentes llaves de los baños y cocinas							
Inspeccionó		Revisó y aprobó						
Firma		Firma						
Nombre		Nombre						
Cargo		Cargo						


Formato Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Cargo Administrativo y/o Operativo

Anexo 9. Diseño Formato Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Cargo Administrativo y/o Operativo

		INSPECCIÓN ERGONÓMICA Y CONDICIONES AMBIENTALES		F-SGC-03	
				Versión: 01	
				Fecha: 20/07/2020	
NOMBRE DEL EMPLEADO:				FECHA:	
CÉDULA:		EDAD:			
ÁREA:		CARGO:			
NOMBRE PROFESIONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN:					
1 ASPECTOS A EVALUAR					
1.1 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Administrativo					
No	ASPECTOS A VERIFICAR		CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR		SI	NO	
1	La pantalla se encuentra ubicada frente al usuario.				
2	El borde superior de la pantalla se encuentra a la altura de los ojos.				
3	La pantalla se encuentra ubicada a una distancia entre 45 y 70 cm de los ojos.				
4	La pantalla presenta caracteres estables y no se evidencian reflejos sobre la misma.				
5	Las dimensiones del plano de trabajo permiten la adecuada organización de los elementos que se requieren para la ejecución de la labor				
6	Existe suficiente espacio bajo el plano de trabajo que permita la movilización de Miembros Inferiores.				
7	El teclado y el mouse se encuentran a la misma altura sobre la superficie de trabajo.				
8	Los antebrazos quedan soportados sobre la superficie de trabajo (durante la digitación).				
9	La manipulación de mouse se muestra adecuada.				
10	La silla de trabajo es giratoria y cuenta con soporte a 5 patas con rodachines.				
11	El respaldo de la silla favorece un adecuado apoyo dorso-lumbar.				
12	La silla presenta una superficie firme y acolchada.				
13	La silla tiene un eje central, apoyo de 5 patas, y es acolchada.				
14	La altura del asiento es graduable.				
15	La profundidad del asiento es graduable.				
16	La silla está dotada de espaldar graduable en altura.				
17	Requiere apoya pies.				
18	El espacio de trabajo es suficiente.				
19	El puesto de trabajo se encuentra ordenado.				
1.2 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Operativo					
No	ASPECTOS A VERIFICAR		CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR		SI	NO	
1	permaneces sentado en el vehículo más de 8 horas laborales				
2	ha tenido o mantiene con frecuencia estado de estrés (estado				
3	la silla donde usted se sienta para conducir está en buenas				
4	sufre o ha sufrido de alteraciones auditivas				
5	sufre o ha sufrido de otitis (infección en el oído)				
6	usa gafas recetadas para conducir				
7	ha presentado casos de fatiga				
8	cuando va a desender del vehículo, disminuye el aire acondicionado con el fin de asemejar las condiciones				
9	el vehículo presenta vibraciones en si chasis, aun circulando en vías pavimentadas				
10	el vehículo presenta ruidos producidos por el mismo motor del mismo				
11	El vehículo cumple con todos los estándares de seguridad, que garanticen su vida y la de sus ocupantes				
12	El vehículo presenta fallas mecánicas de algun tipo				
3.2 Aspectos Ambientales					
No	ASPECTOS A VERIFICAR		CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR		SI	NO	
1	La iluminación se percibe adecuada para el tipo de labor a				
2	Existe exposición del trabajador a radiación solar.				
3	Se percibe presencia de ruido que cause Discomfort en el				
4	El trabajador percibe temperatura que le genere Discomfort.				
5	Las condiciones de ventilación del espacio se perciben adecuadas.				
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:			TRABAJADOR:		
FIRMA:			FIRMA:		

Formato de Inspección de Botiquín y Elementos de Emergencias

Anexo 10. Diseño Formato de Inspección de Botiquín y Elementos de Emergencias

	INSPECCIÓN BOTIQUIN Y ELEMENTOS DE EMERGENCIA			F-SGC-04
				Versión: 01
				Fecha:20/07/2020
FECHA DE INSPECCIÓN:	RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN			
INSPECCION A:				
ELEMENTO	CANTIDAD RECOMENDADA	ESTADO	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
GASAS LIMPIAS	PAQUETE 20 UND			
ESPARADRAPO DE TELA	ROLLO 4"			
BAJALENGUAS	PAQUETE 20 UND			
GUANTES DE LATEX PARA EXAMEN	CAJA X 100			
VENDA ELÁSTICA 2 X 5 YARDAS	1 UND			
VENDA ELÁSTICA 3 X 5 YARDAS	1 UND			
VENDA ELÁSTICA 5 X 5 YARDAS	1 UND			
VENDA DE ALGODÓN 3 X 5 YARDAS	1 UND			
VENDA DE ALGODÓN 3 X 5 YARDAS	1 UND			
YODOPOVIDONA (JABÓN QUIRÚRGICO)	FRASCO 120 ml			
SOLUCIÓN SALINA 250 cc ó 500 cc	2 UND			
SALES HIDRATACIÓN ORAL	3 UND			
TOALLAS HIGIENICAS	5 UND			
MICROPORE	ROLLO 1"			
TERMÓMETRO DE MERCURIO	1 UND			
ALCOHOL ANTISÉPTICO FRASCO	1 UND			
OCLUSOR OJO				
TAPABOCAS	10 UND			
TIJERAS	1 UND			
LIBRETA Y ESFERO	1 UND			
ELEMENTO	CANTIDAD RECOMENDADA	ESTADO	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
Camilla rígida	1			
Inmovilizador cervical	1			
Linterna de emergencias				
Listado de todos los empleados de la oficina	1			
Listado de telefonos de emergencia	1			
Planos de evacuación	1			

Inspeccionó	
Firma	
Nombre	
Cargo	

Formato Inspección de Extintores

Anexo 11. Diseño de Formato Inspección de Extintores


FECHA INSPECCIÓN:		RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:																	
No	UBICACIÓN	TIPO				CAPACIDAD	REVISIÓN ESTADO GENERAL										FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES	
		PQS		CO2	OTROS		CILINDRO		MANIJA DE TRANSPORTE	MANIJA DE DISPARO	PRESIÓN	MANÓMETRO	BOQUILLA	MANGUERA	RING O ARO DE SEGURIDAD	CORNETA			SEÑALIZACIÓN
BC	ABC					PINTURA	GOLPES	AUTOADHESIVO FECHA/TIPO											
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			

B	BUENO	NT	NO TIENE
R	REGULAR	NA	NO APLICA
M	MALO	NR	NO SE PUEDE REVISAR O NO VISIBLE

Inspeccionó	
Firma	
Nombre	
Cargo	

Formato Inspección General de Vehículo

Anexo 12. Diseño Formato Inspección General de Vehículo

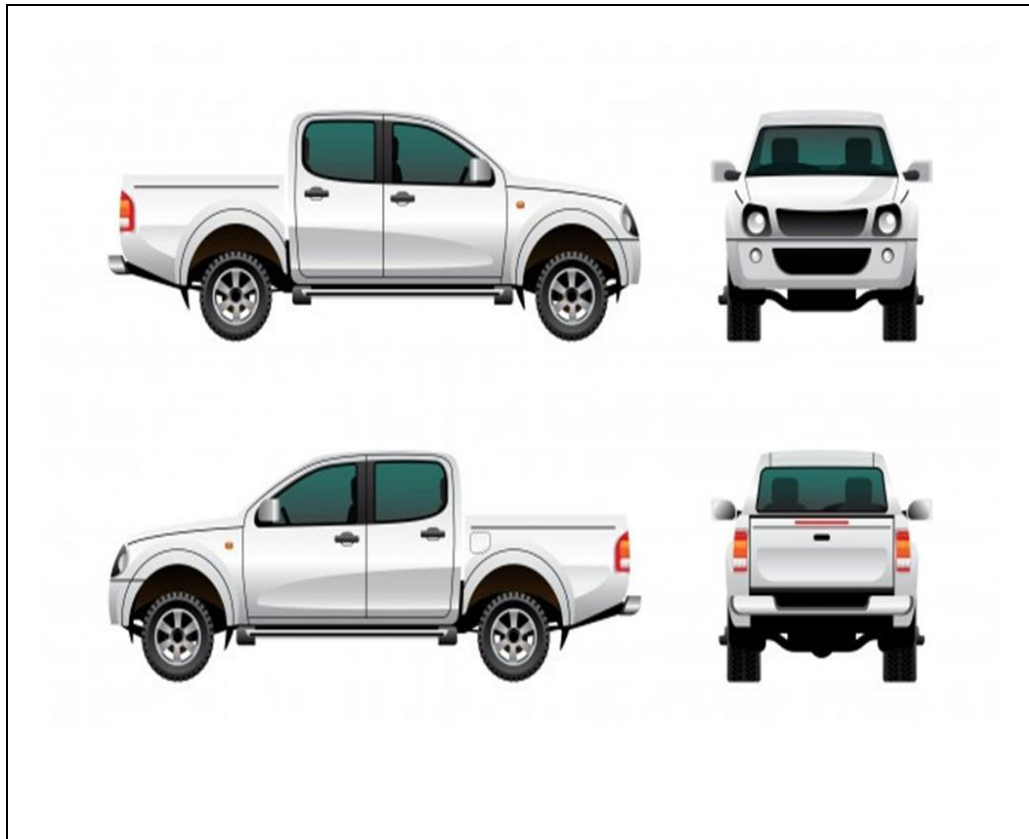
	INSPECCION GENERAL DE VEHICULO				F-SGC-06	
					Versión: 01	
	Fecha: 20/07/2020					
No. DE INVENTARIO					FECHA	
MOTIVO					PLACA	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA INSPECCION					MARCA	
					MODELO	
CLASE DE VEHICULO					COLOR	
NIVEL DE COMBUSTIBLE	1/4	1/2	3/4	FULL	KM	
DOCUMENTOS		SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO		
TARJETA DE PROPIEDAD						
SOAT. (Seguro Obligatorio))						
TECNO MECANICA						
SEGURO TODO RIESGO						
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL						
TARJETA DE OPERACIÓN						
LUCES		CANTIDAD	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACION
FRONTALES DEL SERVICIO						
DIRECCIONALES DELANTEROS DE PARQUEO						
DIRECCIONALES TRASERAS DE PARQUEO						
DE STOP, SEÑAL TRASERA						
CABINA						
ESPEJOS LATERALES Y RETROVISOR						
PITO ALARMA DE RETROCESO						
PEDALES						
CINTURON DE SEGURIDAD						
PUERTAS EN BUEN ESTADO						
VIDRIO FRONTAL Y LIMPIA PARABRISAS						
VIDRIO LATERALES						
VIDRIO TRASERO						
AIRE ACONDICIONADO						
AIR BAGS PARA LOS ASIENTOS DELANTEROS						
SISTEMA DE GPS						
CHAPA DE LAS PUERTAS						
TABLERO Y TACOMETRO						

Formato Inspección General de Vehículo

INDICADOR DE NIVELES, (GASOLINA, ACEITE, TEMPERATURA)					
MANDO DE LUCES Y DIRECCIONES					
ESTADO GENERAL DE TAPICERIA					
TAPETES					
MANDO DEL LIMPIA PARABRISAS					
APOYA CABEZAS					
ESTADO GENERAL DE LA CABINA					
LLANTAS					
ESTADO LABRADO DE LLANTAS EN BUEN ESTADO					
LLANTA DE REPUESTO OPERATIVA					
PERNOS COMPLETOS					
ESTADO MECANICO					
LIMPIEZA GENERAL DEL VEHICULO					
CONTROL DE FUGAS DE AIRE, HIDRAULICAS O ACEITE					
BATERIA Y CABLES, (Nivel, bornes y capuchones)					
TANQUE DE COMBUSTIBLE					
EXOSTO					
MOTOR					
RADIADOR					
CORREAS					
SUSPENSIÓN					
TRASMISION Y CAJA DE DIRECCION					
EQUIPO DE PREVENCIÓN Y HERRAMIENTA					
GATO					
CRUCETA					
CONOS O SEÑALIZACION EN TRIANGULO					
COPA					
LINTERNA					
BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS					
EXTINTOR DE 10 LBS					
TACOS PARA BLOQUEAR EL VEHICULO					
PALETA DE SEGURIDAD					
CAJA DE HERRAMIENTA (ALICATE, LLAVES, VARIAS Y OTROS)					
CHALECO REFLECTIVO					
KIT AMBIENTAL, (PALA ANTICHISPA, CINTA DE SEGURIDAD, ESCOBA, BOLSA, TELA OLEOFILICA, MANILA Y OTROS)					
OTROS					

Formato Inspección General de Vehículo


DURALAINER					
ESTRIBOS					
CARPA					
BARRA ANTIVOLCO					
OBSERVACIONES:					




INPECCIONADO POR:	FIRMA	CEDULA	CARGO

Matriz de Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular

Anexo 13. Matriz de Reporte de Mantenimiento de Flota Vehicular

		REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR			Versión: 01
		VEHICULO PLACA _____			Fecha Actualización: 20/07/2020
<i>Fecha Inicio Mtto</i>	<i>Fecha Final Mtto</i>	<i>Descripción de la Falla, Reparacion o parada del equipo</i>	<i>Kilometraje (H)</i>	<i>Tipo de Mantenimiento</i>	Tipo de repuestos solicitados

Anexo 14. Diseño de Roles y Responsabilidades y Autoridades Según el Cargo

	MANUAL DE ROLES, Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Roles y Responsabilidades del Coordinador Gestión de La Calidad

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD-RESPONSABLE SGC
PROCESO	GESTION DE CALIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, organizar e implementar todas las actividades concernientes al desarrollo del Sistema de la Calidad y demás normatividad que se debe cumplir y aplicar en cada uno de los contratos vigentes de la empresa y en el desarrollo interno de sus labores.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	Técnicos, tecnólogos o profesionales en Ing. Industrial o afines-
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en áreas de sistemas de gestión (calidad)
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
Cumplir y velar por las políticas, objetivos, reglamentos, programas de gestión, y directrices organizacionales de los sistemas de gestión Calidad teniendo en cuenta su puesto de trabajo.	
Usar, cuidar y mantener la dotación asignada	
Mantener buenas prácticas de atención y servicio al cliente.	

Participar en los procesos del sistema de Gestión calidad
Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y cualquier necesidad de mejora.
Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
Asegurarse que se presenten informes sobre el desempeño del sistema de gestión para su revisión.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD
Tiene autoridad organizacional de no permitir que ningún se lleve a cabo un proceso que presente un riesgo para la organización.
Será responsable de Custodiar la información, archivos físicos y magnéticos del Sistema de Gestión de la calidad.
Garantizar el correcto desarrollo y desempeño los procesos de gestión de la calidad de la organización en lo referente a contratos con los diferentes clientes.
Garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad hacia un mejoramiento continuo.

Roles y Responsabilidades de Asistente Administrativa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	ASISTENTE ADMINSTRATIVA
PROCESO	GESTION COMERCIAL
JEFE INMEDIATO	GERENTE
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Apoya a la gerencia, con la legalización de los servicios prestados.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	Título Bachiller
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía

EXPERIENCIA	Seis meses de experiencia
FUNCIONES DEL CARGO	
Apoyar las operaciones de la organización	
Estar pendiente e informar al gerente de los correos de solicitud de servicios enviados	
Estar pendiente e informar al gerente de los correos de solicitud de servicios enviados por el cliente	
Atender la recepción de quejas y reclamos del cliente, proveedores y personal de la organización.	
Organizar y presentar los documentos para la facturación de los servicios prestados	
Organizar y mantener el orden de las instalaciones.	
Enviar, y redireccionar documentos de correspondencia a quien corresponda	
Demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean establecidas con previo aviso, siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses de la compañía.	
Demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean establecidas con previo aviso, siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses de la compañía.	
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD SGC	
Tiene autoridad organizacional para decidir no realizar ningún trabajo en el cual se comprometa su trabajo o vaya en contra de su integridad.	
Manejo y legalización de la caja menor.	
Recopila la información correspondiente a los servicios efectuados	
Solicita los artículos faltantes para el desarrollo de la operación	
Es el encargado de reportar al área de recursos humanos los candidatos a trabajar con la empresa, de enviar a realizar los exámenes de ingreso y enviar documentación correspondiente al área de recursos humanos.	
Reportar al oficial de cumplimiento las operaciones y actividades	
Cumplir con las políticas, objetivos, reglamentos, programas y directrices organizacionales del sistema de gestión de la calidad	
Participar activamente en las actividades propuestas por la organización	

Usar, la dotación en forma adecuada
Mantener y aplicar buenas prácticas de atención y servicio al cliente.
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos, del Sistema de Gestión de la calidad.

Roles y Responsabilidades del Gerente

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	COORDINADOR DE OPERACIONES Y LOGISTICA
PROCESO	LOGISTICA Y OPERACIONES
JEFE INMEDIATO	GERENTE
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Encargado de planear, coordinar, ejecutar e implementar todas las actividades necesarias para mantener una óptima operación y logística.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	Profesional de carreras Administrativas, Ingeniería o afines. Técnico y/o Tecnólogo en Administración o afines. Bachiller.
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía
EXPERIENCIA	Mínimo seis (6) meses de experiencia.
FUNCIONES DEL CARGO	
Realizar licitaciones y cotizaciones solicitadas por los clientes	
Recibir soportes de las empresas a cargo para realizar revisión y firma	
Visitar las empresas para coordinar elaboración de documentos necesarios para la legalización de los servicios para poder facturar.	
Suministrar datos de los vehículos que se encuentran en servicio al Cliente.	
Mantener actualizadas las bases de datos de los clientes, así como la documentación de cada uno de Ellos.	

Informar a la Gerencia las novedades que se presenten en la realización la prestación del servicio.
Aplicar estrategias para conseguir nuevos clientes y atender solicitudes
Atender en forma personal, telefónica y por correo electrónico las quejas e inquietudes del cliente.
Organizar, clasificar, legalizar los servicios prestados.
Informar al personal operativo sobre las operaciones en curso.
Demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean establecidas con previo aviso, siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses de la compañía.
Consultar todos los días las páginas de contratación local asignadas por Ecopetrol y la alcaldía de Acacias, Meta con el fin de estar al tanto de los requerimientos de bienes y servicios.
Garantizar al cliente los tiempos de entrega de vehículos
Crear contratos de la prestación del servicio según acuerdos entre la gerencia y el cliente
Crear ordenes de servicio, con el fin de soportar el proceso de facturación
Resolver en el menor tiempo posible, los imprevistos presentados en la operación
Revisar y verificar que el vehículo cumpla con los requerimientos del cliente antes de la entrega
Solicitar a tiempo las planillas de trabajo diario a los conductores o persona asignada al vehículo
Controlar la entrega de los elementos y herramientas correspondientes para la operación asertiva del vehículo
Hacer seguimiento a los vehículos después de la entrega, con el fin de garantizarle al cliente que los vehículos cumplen la normatividad, los requisitos y sus expectativas
Reportar las fallas mecánicas de los vehículos a la gerencia
Gestionar el ingreso a revisión de los vehículos según cronograma de mantenimiento
Gestionar el proceso de cambio de vehículo, cuando este se encuentre a tiempo de salida de mantenimiento.
Revisar diariamente la plataforma del servicio satelital de los vehículos y presentar al cliente su respectivo reporte mensual

Validar y verificar el proceso de compras dirigidos al sostenimiento de la flota vehicular con el fin de disminuir costos.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Tiene libertad y autoridad organizacional para iniciar, recomendar y dar soluciones a través de canales definidos, de igual forma autoridad para verificar el trabajo que afecta la calidad y la prestación del servicio.

Tiene la autoridad para solicitar incluir o eliminar un proceso.

Cumplir con las políticas, objetivos, reglamentos, programas y directrices organizacionales del sistema de gestión de la calidad

Participar activamente en las actividades propuestas por la organización

Usar, la dotación en forma adecuada

Mantener y aplicar buenas prácticas de atención y servicio al cliente.

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos, del Sistema de Gestión de la calidad.

Roles y Responsabilidades de Conductor Vehículo Liviano

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	CONDUCTOR DE VEHICULO LIVIANO
PROCESO	GESTION OPERACIÓN Y LOGISTICA
JEFE INMEDIATO	GERENTE – COORDINADOR DE OPERACIÓN
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Operar los vehículos livianos de la empresa cumpliendo con las actitudes y aptitudes necesarias para desempeñar esta labor.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	No se requiere
FORMACIÓN	Curso de manejo defensivo Curso de mecánica básica

	<p>Curso de manejo de extintores</p> <p>Curso de primeros auxilios</p> <p>Alistamiento de vehículo</p> <p>Seguridad vial</p> <p>Control de derrames</p>
EXPERIENCIA	Vehículo liviano. Mínimo tres (3) años de experiencia.

FUNCIONES DEL CARGO

Conducir el vehículo que le sea asignado.
Portar los documentos del vehículo, licencia de conducción vigente, seguro obligatorio de accidentes, revisión técnico-mecánica, seguro contra todo riesgo.
Conocer los procedimientos y la atención de un incidente o emergencia durante el desplazamiento.
Acatar las señales y normas de tránsito.
Verificar que el vehículo porte los elementos de seguridad en toda ocasión, tales como extintor, linterna, triángulos o conos reflectivos, chaleco reflectivo, pito de reversa, avisos reflectivos que anuncien productos especiales o productos químicos, tacos de bloqueo, equipo de herramientas, llanta de repuesto.
Informar al coordinador de operaciones y logística sobre cualquier falla percibida en el vehículo y de las necesidades de reparación y/o mantenimiento.
Conducir el equipo en forma segura de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y las prácticas seguras difundidas por la empresa.
Cumplir con los estándares de los clientes.
Realizar y registrar diariamente la inspección preoperacional del vehículo informar cualquier novedad, verificar que se realice el mantenimiento necesario tanto preventivo como correctivo, según como lo indique el fabricante.
Reportar todas las novedades que se presenten al coordinador de operaciones y logística.
Mantener en buenas condiciones de orden y aseo el vehículo.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Tiene autoridad no realizar ninguna operación en el cual se comprometa su vida, daños al vehículo, el medio ambiente y a terceros.
--

Respetar y cumplir las normas de tránsito a nivel Nacional.
Dar cumplimiento al código de tránsito a nivel nacional.
Cumplir con las normas de seguridad vial establecidas por los entes de control a nivel nacional.
Mantener los vehículos en buenas condiciones de orden y aseo.
conducir los vehículos livianos de la empresa cumpliendo con las actitudes y aptitudes necesarias para desempeñar esta labor.

Roles y Responsabilidades de Coordinador de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	COORDINADOR RECURSOS HUMANOS
PROCESO	GESTION LOGISTICA
JEFE INMEDIATO	GERENTE
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Garantizar la Selección y Contratación oportuna del Talento Humano, de acuerdo a los procedimientos de la organización, a fin de garantizar el desarrollo y crecimiento de la Compañía.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	Profesional / Técnico / Tecnólogo / Estudiante carrera de ingeniería, Administrativa y/o afines
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía
EXPERIENCIA	Mínimo un (1) año de experiencia en cargos similares
FUNCIONES DEL CARGO	
Realizar la nómina, aportes de seguridad social, parafiscales, liquidaciones de vacaciones, liquidaciones definitivas, cesantías y prima.	
Actualización hoja de vida empleados.	
Selección y contratación del personal.	
Tramitar el cobro de incapacidades de EPS y ARL	
Tomar los descargos del personal.	

Coordinar entrevista con el jefe inmediato.
Reportar los resultados de cada candidato a la Gerencia.
Realizar las órdenes para los exámenes médicos ocupacionales de Ingreso, periódico, cambio de ocupación y retiro.
Elaborar la planilla única de pagos a la seguridad y verificar el pago oportuno

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Tiene autoridad de no permitir que ningún trabajador empiece sus funciones sin sus respectivas afiliaciones de ley, elementos de protección personal o dotación.
Gestionar e implementar planes de bienestar que impacten de forma positiva a los trabajadores y a las familias y que repercutan sobre el nivel del riesgo psicosocial.
Diseñar, planear, coordinar, supervisar y evaluar el ingreso, permanencia, capacitación y desarrollo del personal administrativo y operativo.


Matriz de Comunicaciones Interna y Externas

Anexo 15. Matriz de Comunicaciones Interna y Externas

	MATRIZ COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS			M-SGC - 01	
				VERSIÓN: 01	
				FECHA: 30/07/2020	
Qué Comunicar	A quién	Quién comunica	Medio	Frecuencia	Registro
Alcance del Sistema SGC	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General Responsable SGC	Reuniones, correo electrónico, carteleras, buzón de sugerencias.	Cuando se inicie el proceso de implementación del sistema SGC. En la revisión por la dirección.	Asistencia, Correos, Actas de reunión.
Política SGC	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General	comunicación directa, correo electrónico, cartelera informativa, Pagina web	Cuando se implemente Cuando se generen cambios Inducciones y reinducciones	Correo, Acta, Asistencia, Registro de inducción y reinducción, evaluaciones.
Generalidades del SGC	Todos los colaboradores	Responsable SGC	comunicación directa.	Cada vez que se generen cambios	Registro de inducción, comunicados, registro asistencia
Cambios en los requisitos legales y otros	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General Responsable SGC	Reuniones, correo electrónico, Inducciones	Inducción, Reinducción, Cambios en el proceso productivo	Registros de capacitación e inducción y correos
Objetivos,SGC	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General Responsable SGC	Reuniones, correo electrónico, carteleras, Revisión gerencial, pagina web	Anual de acuerdo a la implementación y cuando se generen cambios	Inducción y reinducción, Actas de Reunión.
Roles/ competencias	Todos los colaboradores	Jefe Inmediato	Reunion, correo electronico, Manual de Roles y responsabilidades.	Cuando se genera el ingreso de un empleado	Registros de asistencia a capacitación, Inducción y Reinducción
Responsabilidad y autoridad	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General Jefe Inmediato	Comunicación interna a las áreas	1 vez al año	Asistencia, Cronograma, Actas, Descripción de cargo.
toma de conciencia	Todos los colaboradores y partes interesadas	Gerencia General Responsable SGC	Capacitaciones, Inducción, Reinducción,	De acuerdo a las necesidades de las áreas y las funciones de cada uno de los colaboradores	Cronograma, lista de asistencia, inducción y reinducción.
Seguimiento y medición	Personas involucradas en el Sistema SGC	Gerencia General Responsable SGC	Correo electrónico, reuniones	Cada 3 meses	Acta de reunion
Auditoria Interna	Alta dirección y colaboradores involucrados	Gerencia General Responsable SGC	Reunión, correo electrónico	1 vez al año de acuerdo a la programación	Planificación de auditoría, Acta de reunion, acciones correctivas y de mejora
Resultados de la revision por la dirección oportunidades de mejora de la eficacia del sistema mejora continua necesidades de recursos	Todos los colaboradores	Gerencia General Responsable SGC	Reunion, correo electronico, comunicación directa.	Anualmente	Informe revisión gerencial Acta de reunion

Diseño de Formato de Asistencia

Anexo 16. Diseño de Formato de Asistencia

	ASISTENCIA CAPACITACIONES				F-SGC-07
					VERSION 01
					FECHA: 20/07/2020
FECHA _____					
CAPACITADOR _____					
TEMA GENERAL _____					
OBJETIVO _____					
NO.	NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO	FIRMA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
_____ FIRMA DEL CAPACITADOR/EXPOSITOR					

Matriz de la Información Documentada

Anexo 17. Diseño de Matriz de la Información Documentada



LISTADO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	M-SGC-02
	VERSION 01
	FECHA:10/08/2020

CODICO	NOMBRE	VERSION	FECHA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	DISPOSICION FINAL
INS_SGC-01	CREACION DE DOCUMENTOS	1	20/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-01	PLANIFICACION DEL CAMBIO	1	13/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-02	INSPECCION DE RECURSOS	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

P-SGC-03	SELECCIÓN DE PERSONAL	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC- 04	TOMA DE CONCIENCIA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	1	30/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-05	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	1	10/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-06	R3EQUISITOS LEGALES	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-07	REGISTRO DE PROVEEDORES	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

P-SGC-08	AUDITORIA INTERNA	1	5/09/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
P-SGC-09	NO CONFORMIDADES, ACCION CORRECTIVA Y DE MEJORA	1	26/809/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
M-SGS-001	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	1	3/09/2019	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
M-SGS-002	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	1	10/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
M-SGS-003	CARACTERIZACION DE PROCESOS	1	17/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

M-SGS-004	DETERMINACION DE REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIO	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
M-SGS-005	LISTA DE PROVEEDORES	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
M-SGS-006	REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
MN- SGC-01	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-001	ACTA DE REUNION	1	13/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

F-SGC-002	INSPECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-003	ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-004	BOTIQUIN Y ELEMENTOS DES EMERGENCIA	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-005	EXTINTORES	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-006	INNSPECCION GENERAL DE VEHICULO	1	20/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

F-SGC-007	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	1	30/07/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-008	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-009	INCRIPCION DE PRIOVEEDORES	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-010	ORDEN DE COMPRA	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-011	FICHA TECNICA Y DOCUMENTAL FLOTA VEHICULAR	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz de la Información Documentada

F-SGC-012	PLAN DE AUDITORIA	1	5/09/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-013	ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA Y DE MEJORA	1	5/09/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-014	LISTA DE VERIFICACION AUDITORIA INTERNA	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.
F-SGC-015	LISTA DE VERIFICACION DIAGNOSTICO INICIAL ISO 9001:2015	1	25/08/2020	Archivo PC Sub Gerente	Carpeta Digital SGC/ DRIVE MULTISOL	Si está en físico se deja en bandeja de reciclado impresora para ser reutilizado. Si está en medio magnético se archiva en la carpeta de obsoletos del proceso.

Matriz Caracterización de Procesos

Anexo 18. Diseño de Matriz Caracterización de Procesos

Caracterización de Proceso Gestión Estratégica

		CARACTERIZACION DE PROCESOS		M-SGC-03			
				version 01			
				Fecha: 17/08/2020			
NOMBRE DEL PROCESO: GERENCIA ESTRATEGICA				Tipo de proceso: Estratégico			
OBJETIVO DEL PROCESO: garantizar el cumplimiento de los objetivos, la política y las metas propuestos por la organización, garantizando la mejora continua de todos los procesos de la compañía, brindar los recursos necesarios para que se lleven a cabo cada una de las actividades que conforman el hacer de la cadena de valor y demás partes interesadas internas y externas.				Area responsable Gerencia General Líder responsable Oscar Eduardo Velasco Largo			
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos de la empresa cuestiones internas y las entidades externas		recopilacion de la informacion interna y externa		Planear Direccionamiento estrategico de la compañía		Lineamientos estrategicos definida por la misión, visión, objetivos y políticas de calidad	Procesos estrategicos procesos misionales procesos de apoyo
Todos los procesos		Resultados de las auditorias internas, informes de desempeño, quejas reclamos sugerencias.		Hacer Revisión de la información y se determina las acciones que se deben tomar		evidencia y actas de reuniones	Personal a cargo del Control y evaluacion del los procesos del sistema de gestion de la calidad
Getion estrategica		Resultados del proceso		Verificar Verificar la efectividad de la decisiones tomadas, si no se cumple con lo planeado entonces se cambiaran las acciones		Compromisos establecidos	Personal a cargo del Control y evaluacion del los procesos del sistema de gestion de la calidad
Resultados ente certificador		Informes		Actuar Implementar acciones, preventivas, correctivas y de mejora.		Se estipulan nuevos compromisos	Personal a cargo del Control y evaluacion del los procesos del sistema de gestion de la calidad
RECURSOS				INDICADORES			
Humanos	Técnicos		Financieros	Cumplimiento de los objetivos de la organización.			
Gerente, Personal capacitado como apoyo	Instalaciones y adecuaciones de la organización, computadores, red de internet, papelería.		Según presupuesto y/o recursos economicos				
DOCUMENTOS RELACIONADOS				REQUISITOS			
Ver listado maestro de documentos y registros- Estructura organizacional- Necesidades y expectativas de las partes interesadas, revisión por la direccion.Procedimiento Gestión Gerencial Revisión Desempeño Global SGC Identificación y control de requisitos legales, Comunicaciones				Norma SO 9001:2015 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 9.1.3, 9.3, 10.3			


Matriz Caracterización de Procesos

Caracterización de Proceso Gestión de Calidad

		MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS		M-SGC-03 version 01					
				Fecha: 17/08/2020					
NOMBRE DEL PROCESO: Gestion de calidad				Tipo de proceso: Estrategico					
OBJETIVO DEL PROCESO: La gerencia debe establecer, implementar y mantener continuamente el sistema de gestion de la calidad, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma.				Area responsable Responsable del sistema de gestion de la calidad					
				Lider responsable Yessica Yasmin Cristancho Rodriguez					
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTES	
		Requisitos Norma ISO 9011 de 2015		Planear Diseñar el sistema de gestion de la calidad, Definir mapa de procesos y caracterizacion del mismo. Establecer politica y objetivos de la calidad.		cronograma de actividades cumplimiento de lineamientos		Todos los procesos, y la direccion estrategica	
				Hacer Controlar y administrar la documentacion del sistema de gestion de la calidad. Socializar el sistema de gestion de la calidad					
				Verificar Programacion de auditoria interna y la toma de conciencia.					
				Actuar Gestionar el mejoramiento continuo y la eficiencia del sistema de gestion de la calidad					
Todos los procesos		analisis de las adependencias y actividades desarrolladas para llevar a a cabo la prestacion del servicio		mapa de procesos y caracterizacion		Todos los procesos		Gerencia estrategica, Gestion Calidad, Gestion Operacional y Logistico, Gestion Comercial, Gestion de Recursos Humanos	
Direccionamiento estrategico		evidenciar, verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma		Informe de los hallazgos y no conformidades		Gerencia- Responsable SGC		Gerencia- Responsable SGC	
Direccionamiento estrategico		Analisis de los resultados		Acciones preventivas correctivas y de mejora					
RECURSOS			INDICADORES						
Humanos	Técnicos	Financieros							
Personal a cargo del sistema de gestion de la calidad	Instalaciones y adecuaciones de la organización, computadores, red de internet, papeleria.	Según recursos de la gerencia	No. De hallazgos- No de acciones preventivas- valoración de la mejora- Nivel de cumplimiento de la norma.						
DOCUMENTOS RELACIONADOS			REQUISITOS						
Ver listado maestro de documentos- mapa de procesos, comunicación interna y externa- toma de conciencia- comunicación interna y externa, Información documentada. Plan de auditoria interna- Acciones correctivas, preventivas y de mejora			Norma ISO 9001:2015 6.1, 6.2, 6.3, 7.5, 8.2.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10						


Matriz Caracterización de Procesos

Caracterización de Proceso Gestión Comercial

		MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS		M-SGC-03	
				version 01	
				Fecha: 17/08/2020	
NOMBRE DEL PROCESO: Gestion Comercial				Tipo de proceso: MISIONALES	
OBJETIVO DEL PROCESO: fomentar acciones que conlleven a mejorar las relaciones internas y externas principalmente con el cliente y ofrecer un servicio de calidad, mediante la atención oportuna de los requerimientos del servicio, aumentar la productividad y la rentabilidad de la organización.				Area responsable	
				Gerente-Asistente Administrativa	
				Lider responsable	
				Oscar Velasco- Yessica Cistancho	
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Clientes	información de clientes.	Planear			
		Implementar estrategias para el sostenimiento de clientes y la búsqueda de nuevos clientes, visitas comerciales.	base de datos de los clientes	Todos los procesos, y la dirección estratégica	
Competencia	definir e identificar la competencia	Hacer			
		Analizar las necesidades y comportamiento del mercado, cumplir con los procedimientos estipulados para cumplir los procedimientos de la organización.	Informe de la investigación	Gestión estratégica	
Clientes- mejora continua- gestión comercial	Dirección estratégico	Verificar			
		Identificar el nivel de satisfacción del cliente, nivel de cumplimiento de los requerimientos del cliente así como la eficiencia y la eficacia de la prestación del servicio.	encuesta de satisfacción del cliente, reporte del proceso	clientes gestión estratégica	
Gestión administrativa	recursos	Actuar			
		Tomar acciones para corregir o dirección del comportamiento comercial, el nivel de satisfacción del cliente.	registros del SGC	Mejora continua	
RECURSOS			Indicadores		
Humanos	Técnicos	Financieros	Nivel de satisfacción del cliente- aumento de nuevos clientes en un tiempo de terminado- Nivel de cumplimiento de proveedores- calificación de proveedores - aumento de las ventas		
Gerencia- Asistente administrativa- clientes- proveedores- competencia	Instalaciones y adecuaciones de la organización, computadores, red de internet, papelería, elementos de protección personal para visitas de campo y medio de transporte.	Según presupuesto			
DOCUMENTOS RELACIONADOS			REQUISITOS		
Requerimiento del cliente- Cotización- orden de servicio- listado de proveedores y clientes- evaluación de proveedores- encuesta de satisfacción del cliente			Norma ISO 9001 de 2015 4.3, 7.4, 8.2, 9.1.2, 9.1.3, 10.2		


Matriz Caracterización de Procesos

Caracterización de Proceso Gestión logística y Operacional

		MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS		M-SGC-03 version 01	
				Fecha: 17/08/2020	
NOMBRE DEL PROCESO: Gestion Logística y Operacional				Tipo de proceso: MISIONAL	
OBJETIVO DEL PROCESO: garantizar el buen estado de la infraestructura, equipos de computo, herramientas para la prestación del servicio, asegurar el sostenimiento de vehiculos operativos y seguros, revision mecanica, estructural y documental del parque automotor de la compañía.				Area responsable Gerencia Lider responsable Oscar velasco	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
logistica y mantenimiento	listado de los requerimientos pendientes de mantenimiento, vehiculos y equipos tecnologicos.	Planear		Cronograma de mantenimiento	todos los procesos
		programar actividades de revision y mantenimiento de parque automotor, infraestructura y equipos tecnologicos. Planear las actividades para la eficacia en la presatacion del servicio			
logistica y manetimiento	Programa de mantenimiento	Hacer		preventivo, hojas de vida de equipos actualizadas.	Jefe de mantenimiento y logistica
		Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo de acuerdo al procedimiento de mantenimiento y actualizar las hojas de vida de los diferentes equipos y se reporta por medio de solicitud de mantenimiento. Presentar los soportes documentales que garantice el proceso efectivo			
Logistica y mantenimiento	Apoyo logisticco	Verificar		inspeccion locativa, vehiculos y herramientas y equipos de emergencia	Jefe de mantenimiento y logistica
		Revisar y analizar el cumplimiento de las areas locativas, flota vehicular, equipo de emergencia y de seguridad. El cumplimiento del requerimiento del cliente.			
operaciones	registro y reporte de no conformidades del cliente, vehiculos rechazados.	Actuar		Informe de gestion del proceso, estado de servicios conformes o no conformes	gestion operativa y logistica
		Periodicamente se analizan los datos de entrada, según lo que se establezca en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora.			
RECURSOS			INDICADORES		
Humanos	Técnicos	Financieros			
jefe de operaciones y logistica, asistente administrativa, conductores	Instalaciones, adecuaciones y mantenimiento correctivo y preventivo de la organización tales como: computadores, red de internet, vehiculos, equipos de emergencia.	Según recursos financieros	tiempos de entrega, vehiculos no conformes, tiempo de vehiculos en mantenimiento, nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente.		
DOCUMENTOS RELACIONADOS			REQUISITOS		
Ver listado maestro de documentos-inspeccion de infraestructura y seguridad, Inpeccion de vehiculo, hija de vida de vehiculo			Norma. ISO 9001:2015 7.1, 7.1.5, 8.3, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10		


Matriz Caracterización de Procesos

Caracterización de Proceso Gestión Recursos Humanos

		MULTISERVICIOS SOL DEL ORIENTE SAS		M-SGC-03 version 01	
				Fecha: 17/08/2020	
NOMBRE DEL PROCESO: Gestion de recursos humanos				Tipo de proceso: Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los lineamientos de la organización garantizar el proceso de contratación de personal, acompañamiento y verificación de sus funciones				Area responsable Jefe de recursos humanos	
				Lider responsable Por definir	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
planeacion estrategica	planeacion estrategica	Planear Planea, organizar y controlar el proceso de contratacion, capacitación de los empleados o aliados de la compañía.	procesos de contratacion, induccion al cargo, afiliacion prestaciones sociales, cronograma de capacitaciones	todos los procesos	
lider de recursos humanos, empleados	Plan estrategico de recursos humanos	Hacer Implementar herramientas que garanticen un ambiente adecuado de trabajo, en cuanto al entorno fisico, social, emocional. Supervisar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del grupo de trabajo de la empresa. Liquidacion de nomina. programacion de descansos empleados	herramientas de revision puestos de trabajo, condiciones ambientales y del entorno. Cronograma de descansos. Nomina y reporte del pago prestaciones sociales.	todos los procesos	
lider de recursos humanos	revisión periodoca de los requerimientos contractuales del cliente y de la normatividad nacional.	Verificar verificar el cumplimiento de las metas, cumplimiento de la normatividad legal, estandares minimos 0312 sst. Ausentismos empleados por enfermedad laboral. Validar los aportes seguridad social.	Manual de perfil del cargo-listas de verificacion del cumplimiento legal.	todos los procesos	
lider de recursos humanos	informe de control interno	Actuar formular acciones correctivas sobre los resultados obtenidos y documentar los resultados.	acciones correctivas y de mejora de los hallazgos	todos los procesos	
RECURSOS			INDICADORES		
Humanos	Técnicos	Financieros			
todos los integrantes de la organización	Instalaciones y adecuaciones de la organización, computadores, red de internet, papeleria.	Según recursos de la organización	Nivel de cumplimiento, cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los empleados,		
DOCUMENTOS RELACIONADOS			REQUISITOS		
Ver listado maestro de documentos- Perfil del cargo-Selección de personal-Inpección ergonómica- cronograma de descanso			Norma ISO 9001:2015 7.1, 7.2, 7.3, 9.1.3, 10		

Matriz Requisitos Legales

Anexo 19. Diseño Matriz Requisitos Legales

 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIOS										M-SGC-04
										Versión: 01
										Fecha: 25/08/2020
ASPECTO O TEMA DE GESTIÓN GENERAL	Jerarquía Normativa	Año de expedición	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ARTICULOS APLICABLES	ORIGENACIÓN	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	FECHA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACION	
Requisitos arrendamiento de vehículos	Ley	1996	Ley 300	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones, tales como la regulación de los establecimientos de arrendamiento de vehículos. Citados de tal manera en artículos 90	Artículo 90.	Establecimientos, de arrendamiento de vehículos. Se entiende por establecimiento de arrendamiento de vehículos con o sin conductor, el conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alquiler de vehículos, con servicios básicos y/o especiales establecidos en el contrato de alquiler	La empresa cumple con el establecimiento necesario para el desarrollo de sus operaciones.	20/09/2020	La operación se lleva a cabo con los vehículos propios, por lo tanto todo riesgo utilitario y/o actividad económica principal, cumpliendo con los requerimientos legales para la prestación del servicio de alquiler	
Requisitos arrendamiento de vehículos	Ley	1996	Ley 300	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones, tales como la regulación de los establecimientos de arrendamiento de vehículos. Citados de tal manera en artículos 91	Artículo 91.	Del contrato de arrendamiento. El contrato de arrendamiento de vehículos es una modalidad comercial de alquiler, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de permitir el uso del vehículo a otra persona denominada arrendatario, mediante el pago del precio respectivo	La empresa expide a sus clientes el contrato de arrendamiento de vehículos en modalidad comercial operativa el cual es el soporte de la entrega material del vehículo.	20/09/2020	El requisito legal se debe cumplir con la firma de los contratos de arrendamiento de vehículo	
Modalidad renting			Comunicado MT No. 2017-13440000271	Por medio de dicho comunicado el Ministerio de Transporte da respuesta a las inquietudes del señor Andrés Hernández Arizabaleta, representante legal de la compañía Moreauto Colombia SAS, con respecto al marco legal del arrendamiento de vehículos y Transporte de Carga	Artículo 5 de la Ley 336 de 1995 y Sentencia C-033 de 2014.	La Corte Constitucional manifiesta que los vehículos de las empresas que tengan por objeto el desarrollo de actividades de renting, independiente de la forma en que se haya adquirido el automotor, deberán estar destinados al servicio particular, toda vez que los mismos no están destinados a la prestación de servicio público de transporte y la operación del mismo la ejerce directamente el arrendatario, quien es la persona que utiliza el vehículo para ejercer directamente el arrendamiento, quien es la persona que utiliza el vehículo transportarse así mismo o para transportar cosas para sí mismo, ejerciendo el derecho del uso del bien que le otorga el contrato de arrendamiento	La empresa cumple con los requerimientos legales para la prestación del servicio de renting.	20/09/2020		
Ambiente de trabajo	Acuerdo	2003	Acuerdo 079 de 2003	Por el cual se expide el Código de Policía D.C.	Artículo 26	Prohibido fumar en recintos cerrados, fijar aviso en lugar visible que advierte sobre la prohibición	Se han realizado campañas de tabaquismo, alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas, se ha divulgado otros requisitos legales relacionados. Política de lugares de trabajo libres de alcohol, tabaco y drogas, carteleras.	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas en el programa de salud y registro de capacitaciones	
Emissiones	Acuerdo	2003	Acuerdo 079 de 2003	Por el cual se expide el Código de Policía D.C.	Artículo 36	Revisar, mantener sincronizados y en buen estado los vehículos, efectuar la revisión de gases y mantener certificado vigente	Se cumple en las inspecciones y certificados de gases	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas en el programa de inspecciones de seguridad.	
Exámenes ocupacionales	Circular	2004	Circular Unificada 2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.	Item 3	En materia de salud ocupacional y para efecto de establecer el estado de salud de los trabajadores se debe adelantar una función de un cargo determinada, se hace necesario en el desarrollo de la gestión para identificación y control del riesgo, practicar los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, los cuales son a cargo y por cuenta del empleador.	Se cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo, certificado de aptitud del personal capacitado en las carpetas del personal	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con los exámenes médicos ocupacionales y el sistema de seguridad y salud en el trabajo.	
Afiliación y cotización al sistema general de riesgos laborales	Circular	2004	Circular unificada 004 de 2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos laborales		Traslado de ARL solamente después de cumplir el tiempo de permanencia definido en la Ley, pagando cotización por periodo mensual completo	Planilla única de pagos, Registros de reporte de nómina a cada trabajador	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas en el ingreso y retiro de personal	
Equipos y herramientas	Código	1950	Código Sustantivo del Trabajo	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	Artículo 57	Proveer a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de labores	Se proporcionan materiales, primas, insumos e instrumentos adecuados. Prevención de herramienta menor.	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas en el presupuesto	
Elementos de emergencia	Código	1950	Código Sustantivo del Trabajo	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	Artículo 57 Item 3, Artículo 206	Son obligaciones especiales del empleador: 3. Prestar inmediatamente los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. 4. Estar al efecto en todo establecimiento, taller o fábrica que ocupe habitualmente más de diez (10) trabajadores, deberá mantenerse un botiquín, según reglamentación de las autoridades sanitarias. 5. PREMIEROS AUXILIOS. 1. El empleador debe prestar al accidentado los primeros auxilios, aun cuando el accidente sea debido a provocation o negligencia o culpa grave de la víctima. 2. Todo empleado debe tener en su establecimiento los medicamentos necesarios para las atenciones de urgencias en casos de accidentes o ataque súbito de enfermedad, de acuerdo con la reglamentación que dicta la Oficina Nacional de Medicina e Higiene Industrial (Hoy División de Salud Ocupacional). ASISTENCIA INMEDIATA. El empleador debe proporcionar sin demora al trabajador accidentado o que padezca enfermedad profesional, la asistencia médica y farmacéutica necesaria.	Se cuenta con Botiquín y camilla en caso de emergencia. Listado del personal capacitado en primeros auxilios, Listado de teléfonos, Listados de asistencia a capacitaciones, se cuenta con mapa de evacuación. Personal capacitado en brigadas de emergencia y primeros auxilios	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas	
Código de Comercio	Decreto	1971	Decreto 450 de 1971	Por el cual se expide el Código de Comercio	Toda	Ver legislación	Verificar documentación legal solicitada a cada cliente o proveedor.	20/09/2020		
Jornada de trabajo	Ley	1990	Ley 50 de 1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones	Artículos 20, 21, 22	El artículo 166 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 10 de la Ley 56 de 1981, quedará así: Artículo 166. Duración. La duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes excepciones: a) En los labores que sean especialmente insalubres o peligrosos, el Gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto; b) La duración máxima legal de la jornada de trabajo del menor se sujetará a las siguientes reglas: 1. El menor entre doce y catorce años sólo podrá trabajar una jornada máxima de cuatro (4) horas diarias y veinticuatro (24) horas a la semana, en trabajos ligeros. 2. Los mayores de catorce y menores de diecisiete años sólo podrán trabajar una jornada máxima de seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) horas a la semana. 3. La jornada de trabajo del menor entre diecisiete y dieciocho años no podrá exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) a la semana. c) En las empresas, factorías o nuevas actividades que se establezcan a partir de la vigencia de esta ley, el empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana. En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un día de descanso remunerado. Parágrafo. El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos trabajos simultáneos. Artículo 167. El artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así: Artículo 23. Elementos esenciales: 1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: a) La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo; b) La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que facilita a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos positivos o negativos obligan al país; y c) Un salario como retribución del servicio.	Inducción de la empresa	20/09/2020	El requisito legal se cumple a través del contrato de trabajo	
Contrato de Trabajo	Ley	1990	Ley 50 de 1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones	Artículo 13, 1, 7 y 8	Artículo 10. El artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así: Artículo 23. Elementos esenciales: 1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: a) La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo; b) La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que facilita a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos positivos o negativos obligan al país; y c) Un salario como retribución del servicio.	Contrato de trabajo firmado por todos los trabajadores.	20/09/2020		
Tránsito	Ley	2002	Ley 769 de 2002 reformada por la Ley 1383 de 2010	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.	Artículo 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 109	Transitar por los carriles demarcados. No transitar por la zona de seguridad y protección de la vía aérea. Avanzar por medio de luces direccionales y señales ópticas o auditivas la intención de adelantamiento o cruce. Abstenerse de realizar acciones que afecten la seguridad, mientras este en movimiento. Respetar los adelantamientos. Respetar a los peatones. Ceder el paso a vehículos de emergencia. Utilizar la señal de parquero en vía pública. Detener el vehículo en giro en cruces de intersección cuando no tiene prioridad. Utilizar carriles conforme a la señalización, transitar con las puertas cerradas. Obedecer señales de tránsito.	Los conductores cuentan con el curso de seguridad vial	20/09/2020		
Mantenimiento Preventivo	Resolución	1989	Resolución 0386 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Artículo 11 Item 9	Estudiar e implementar programas de mantenimiento preventivo de máquinas, equipos, herramientas, instalaciones locativas, alumbrado y redes eléctricas.	Registros de mantenimiento	20/09/2020	El requisito legal se está cumpliendo con las actividades contempladas en el programa de mantenimiento y el programa de inspecciones.	
SST	Resolución	2019	Resolución 0312	Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, según el nivel de clasificación del riesgo y se sea L, o I, o II.		La resolución está dirigida a personas naturales, jurídicas y contratistas, el objetivo de la reglamentación es garantizar la seguridad y salud de los trabajadores	Evaluación del sistema de SST	20/09/2020	Se verificó el nivel de cumplimiento del sistema de SST por medio del certificado asignado por la ASISA del 99 %	


Ficha de Técnica y Documental de Flota Vehicular

Anexo 20. Diseño de Ficha de Técnica y Documental de Flota Vehicular

		FICHA TECNICA Y DOCUMENTAL DE FLOTA VEHICULO		Versión: 01					
				Fecha Actualización: 25/08/2020					
DATOS									
DOCUMENTOS	SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO						
TARJETA DE PROPIEDAD	X								
SOAT. (Seguro Obligatorio)	X		28/12/2020						
TECNO MECANICA	X		N/A						
SEGURO TODO RIESGO	X		21/08/2021						
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRACTA CONTRACTUAL		X	N/A						
TARJETA DE OPERACIÓN		X	N/A						
									
					1. DATOS TECNICOS				
					PLACA:	UDM 519		CLASE DE VEHICULO	CAMIONETA
					MARCA:	NISSAN		CAPACIDAD:	5
MODELO:	2015		LINEA	NAVARA					
COLOR	PLATA		SERVICIO	PARTICULAR					
OBSERVACIONES									
DATOS									
DOCUMENTOS	SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO						
TARJETA DE PROPIEDAD	X								
SOAT. (Seguro Obligatorio)	X		22/01/2021						
TECNO MECANICA	X		22/01/2021						
SEGURO TODO RIESGO	X		21/08/2021						
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRACTA CONTRACTUAL		X							
TARJETA DE OPERACIÓN		X							
									
					1. DATOS TECNICOS				
					PLACA:	WCW 091		CLASE DE VEHICULO	CAMIONETA
					MARCA:	NISSAN		CAPACIDAD:	5
MODELO:	2013		LINEA	NAVARA					
COLOR	BLANCO		SERVICIO	PARTICULAR					
OBSERVACIONES									
DATOS									
DOCUMENTOS	SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO						
TARJETA DE PROPIEDAD	X								
SOAT. (Seguro Obligatorio)	X		12/09/2021						
TECNO MECANICA	X		16/09/2025						
SEGURO TODO RIESGO	X		21/08/2021						
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRACTA CONTRACTUAL		X							
TARJETA DE OPERACIÓN		X							
									
					1. DATOS TECNICOS				
					PLACA:	DAR 981		CLASE DE VEHICULO	CAMIONETA
					MARCA:	MITSUBICHI		CAPACIDAD:	5
MODELO:	2020		LINEA	L2000 2.5					
COLOR	PLATA METALICO		SERVICIO	PARTICULAR					
OBSERVACIONES									


Formato Selección de Proveedores

Anexo 21. Diseño de Formato Selección de Proveedores

		SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS						F-SGC-08	
								Versión: 01	
RESPONSABLE:		FECHA:							
ÍTEM	PRODUCTO O SERVICIO		PRECIOS DE PROVEEDORES						
	DESCRIPCION	CANT	INFORMACION PROVEEDOR 1		INFORMACION PROVEEDOR 2		INFORMACION PROVEEDOR 3		
VALOR UNITARIO			VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL		
1				-		-		-	
2				-		-		-	
3				-		-		-	
4				-		-		-	
SUB TOTALES**				-		-		-	
IVA**				-		-		-	
TOTALES**				-		-		-	
DESCRIPCION TIEMPO DE ENTREGA									
DESCRIPCION CONDICIONES COMERCIALES									

Ficha de Inscripción de Proveedores y Contratistas

Anexo 22. Inscripción de Proveedores y Contratistas

		INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		F-SGC-09	
				Versión: 01	
				Fecha: 28/08/2020	
				SERVICIOS <input type="checkbox"/>	MATERIALES <input checked="" type="checkbox"/>
PROVEEDOR:	AUTOLUJOS			NIT No.	86005857
DIRECCIÓN:	CRA 23 N° 14-53/55 BRR SAN JOSE		CIUDAD:	ACACIAS	TELÉFONO/FAX: 3114778505
CORREO ELECTRONICO:	profesionalesasociadosacacias@gmail.com				
BIEN Y/O SERVICIO OFRECIDO:	COMERCIO DE PARTES, PIEZAS (AUTOPARTES) Y ACCESORIOS (LUJOS) PARA VEHICULOS AUTOMOTORES				
REPRESENTANTE LEGAL:	Luis Edilson Murcia Casas		C.C. No.	86.005.857	
INFORMACION TRIBUTARIA					
REGIMEN IVA	COMUN <input checked="" type="checkbox"/>	SIMPLIFICADO <input type="checkbox"/>	GRAN CONTRIBUYENTE	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
DECLARA RENTA	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	AUTORRETENEDOR	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
EXENTO DE RETENCION EN LA FUENTE	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Resolucion o Ley que lo Exonera		
CONTRIBUYENTE DE ICA	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	AUTORRETENEDOR	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
INFORMACION BANCARIA					
NOMBRE DEL BANCO	BANCOLOMBIA				
TIPO DE CUENTA	AHORROS <input type="checkbox"/>	CORRIENTE <input type="checkbox"/>	NUMERO DE CUENTA		
INFORMACIÓN ADICIONAL PARA PAGOS EN OTRAS MONEDAS DIFERENTES AL PESO COLOMBIANO COL\$:					
TIPO DE MONEDA:			BANCO INTERMEDIARIO:		
ABA:			SWIFT CODE:		
BRANCH:			SORT CODE:		
DETALLES ADICIONALES:					
CONDICIONES COMERCIALES					
PAGO	30 DIAS <input type="checkbox"/>	45 DIAS <input type="checkbox"/>	OTRO:	MANEJA DSCOTOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS A ANEXAR					
1	CÁMARA DE COMERCIO				
2	REGISTRO UNICO TRIBUTARIO - RUT				
3	COPIA CEDULA REPRESENTANTE LEGAL				
4	CERTIFICACION DE CUENTA BANCARIA				
REVISADO POR:			FIRMA		


Diseño de Base de Datos de Proveedores

Anexo 23. Diseño de Base de Datos de Proveedores

		BASE DE DATOS DE PROVEEDORES						M-SGC-05	
								Versión: 01	
								Fecha: 20/08/2020	
NOMBRE DEL PROVEEDOR	No DE IDENTIFICACION	DIRECCION	TELÉFONO	SERVICIOS / PRODUCTOS OFRECIDOS	CRÍTICO	APOYO	E-MAIL	ESTADO ACTIVO	ESTADO INACTIVO
DISTRISEG	900410994-1	CRA 23 N 14-47 AV principal	6574504	venta de productos textiles, prendas de vestir y calzado		x	contabilidad@distriseg.com.co	x	
ESTACION DE ERVICIOS EL ALCARAVAN DEL ORIENTE	41698241-3	KM 2 VIA A VILLAVICENCIO	3105638586	venta de combustible para automotores		x	edsalcaravandeoriente@hotmail.com	x	
EPS EQUIVIDA	900491982-8	CL 15 # 44-36	6849721	actividades de atencion a la salud humana		x	diradministrativo@equividaso.com.co	x	
ALTAGAMA GPS	900725759-8	CRA 19 N 19 B BARRIO CANTA RANA VILLAVICENCIO	3213853152	actividades de telecomunicaciones satelital		x	gerencia@altagamatecnologia.com	x	
AUTOLUJOS	86005857-0	CRA 23 No. 14-53	6561431	comercio de partes , piezas y accesorios para automoviles.		X	luisdilsonmurcia@gmail.com	x	
ARL SURA	890-903790-5	CRR 63 49A 31 P1 ED CAMACOL	2602100	SEGURIDAD SOCIAL		X	impuestosura@suramericana.com.co	x	
LAVADERO ARCANGEL	17420503-7	CALLE 16 No. 19-29 BARRIO COOPERATIVO	3103430575	lavado de automoviles		x	hildahdez@hotmail.com	x	
SURTILLANTAS	900818920-8	AV 23 24 07 BRR DON BOSCO	3103014807	comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehiculos automotores		X	surtillantasdelorientehotmail.com	X	

Formato Solicitud de Compra

Anexo 24. Diseño de Formato Solicitud de Compra

	SOLICITUD ORDEN DE COMPRA		F-SGC- 10
			VERSION: 01
			FECHA: 28/08/2020
FECHA			
SOLICITANTE			
CONCEPTO			
ITEM	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	OBSERVACION DE LA COMPRA	CANT
1			
2			
3			
4			
5			
OBSERVACION			
APROBADO: FIRMA Y FECHA			


Formato Plan de Auditoria

Anexo 25. Formato Plan de Auditoria

	<p>PLAN DE AUDITORIA</p>				<p>F-SGC-12</p>
					<p>VERSION: 01</p>
					<p>FECHA: 21/09/2020</p>
<p>PROCESO/ACTIVIDAD:</p>			<p>Nª AUDITORIA:</p>		
<p>CIUDAD:</p>		<p>DURACIÓN ESTIMADA:</p>			
<p>ALCANCE:</p>					
<p>REQUISITOS LEGALES:</p>			<p>NUMERALES Y/O ARTÍCULOS:</p>		
<p>AGENDA</p>					
<p>ETAPA</p>	<p>CARGO A ENTREVISTAR</p>	<p>HORA INICIO</p>	<p>HORA FIN</p>	<p>LUGAR ESPECIFICO</p>	
<p>APERTURA</p>					
<p>DESARROLLO (ACTIVIDADES)</p>					
<p>CIERRE</p>					
<p>OBSERVACIONES:</p>					
<p>Firmas:</p>					
<p>_____ AUDITOR</p>			<p>_____ RESPONSABLE DEL PROCESO</p>		
<p>NOMBRE: _____</p>			<p>NOMBRE: _____</p>		
			<p>CARGO: _____</p>		

Formato Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora.

Anexo 26. Diseño de Formato Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora.

	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA		F-SGC-014
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 26/09/2020
ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	ACCIÓN PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	MEJORA <input type="checkbox"/>	
PROCESO: <input type="text"/>			
FUENTE: Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Inspecciones <input type="checkbox"/> Revisión Gerencial <input type="checkbox"/> Medición Indicador <input type="checkbox"/> Otro: cual? _____			
Detectada por: <input type="text"/>	Cargo: <input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/>	
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
PLAN DE ACCIÓN			
ACTIVIDAD		RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO			
RESULTADO		RESPONSABLE	FECHA
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
LA ACCIÓN FUE EFICAZ SI _____ NO _____ FECHA DE CIERRE DE LA ACCION _____			
ELABORO FIRMA _____ NOMBRE _____ CARGO _____		REVISÓ Y APROBÓ FIRMA _____ NOMBRE _____ CARGO _____	

Anexos Implementación del SGC

Anexo 27. Inspección de Infraestructura y Seguridad

MULTISOL		INSPECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD					F-SGC-02	
							Versión: 01	
							Fecha: 20/07/2020	
FECHA	RESPONSABLE	ÁREA						
22/09/2020	Elizabeth Nara	Oficina						
INSTALACIONES LOCATIVAS			TIPO DE ACCIÓN				MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Los muros y vigas están en buenas condiciones (Grietas grandes, daños estructurales aparentes o partes sueltas)	X			X			
2	Las escaleras dispone de pasamanos, cinta antideslizante y señalización de riesgos. (En todos los escalones cuando la superficie es lisa)			X				
3	Los pasillos se encuentran libres de obstáculos (Sin ningún elemento que entorpezca el paso o la libre circulación)	X			X			
4	Los pisos están en buenas condiciones (Sin huecos, libre de sustancias como grasa, aceite, agua, etc.)	X			X			
5	La señalización interior y exterior de tipo informativa y preventiva de las áreas es adecuada, suficiente, fácil de visualizar y se encuentra en buen estado.	X				X		
6	Iluminación adecuada en el área de trabajo (Los bombillos del área de trabajo se encuentran en buen estado, el puesto de trabajo dispone de iluminación natural o artificial suficiente para la ejecución de la tarea).	X			X			
7	Condiciones adecuadas de orden y aseo en los puestos de trabajo. Respeto por las demarcación de las zonas. (Libres de elementos que entorpezcan la libre circulación, cajas de archivo u otros elementos mal ubicados, sustancias como aceite, grasa, agua, etc.)	X			X			
MAQUINARIAS Y EQUIPOS							MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Los equipos de computo y elementos de trabajo se encuentran en buen estado	X				X		
INSTALACIONES ELÉCTRICAS							MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Las tomacorrientes se encuentran en buen estado y su utilización es acorde a la capacidad para la que fueron instalados y señalizados con codificación de colores. (tomas de energía regularizada y marcadas con el voltaje)	X						
2	Los interruptores se encuentran en buen estado y su utilización es acorde a la capacidad para la que fueron instalados.	X						
3	Las cajas de control o breaker, cajas de tacs, se encuentran rotulados indicando la zona que controlan.		X				tiene señalización, pendiente rotular la zona que controla.	
PRIMEROS AUXILIOS							MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Se dispone de botiquín y del inventario de dotación (Elementos que debe contener.)	X			X			
2	Se dispone de camilla rígida, con sus correas e inmovilizadores, señalizada, limpia y utilizable.	X			X		Señalizar - indicar zona	
3	Se tiene disponible una lista de teléfonos de emergencia	X			X		No contacto edubasidura - Pte emergencia	
4	Se tiene personal capacitado y con conocimientos en primeros auxilios.	X			X			
EQUIPOS CONTRA INCENDIOS							MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		
1	Se cuenta con extintores en el área o cerca de esta, de acuerdo al plano de ubicación y/o evacuación.	X			X		Actualizar Plano evacuación	
2	La recarga de los extintores está vigente.	X			X		Extintor ABC 3700.	
3	Los extintores están ubicados de acuerdo a la norma (Altura máx. 1,50 mts, nunca sobre el piso, sobre base o colgados de gancho).	X			X		Ubicación - sobre base.	
SANEAMIENTO BÁSICO							MEDIDAS DE ACCIÓN SUGERIDAS O RECOMENDADAS	
Nº	ITEMS A INSPECCIONAR	C	NC	NA	PREV.	CORR.		

Inspección de Infraestructura y Seguridad


1	Se dispone de lavamanos, inodoros y/o orinales y se encuentran en optimas condiciones de funcionamiento.	X			X	
2	Se evidencia alguna fuga de agua en las diferentes llaves de los baños y cocinas		\	X		

Inspeccionó:	Elizabeth Nunez Torres	Revisó y aprobó:	
Firma:	<i>Elizabeth Nunez Torres</i>	Firma:	<i>Andrea Cardona</i>
Nombre:	Elizabeth Nunez Torres	Nombre:	Andrea Cardona
Cargo:	Estudiante	Cargo:	Estudiante



Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Asistente Administrativa

Anexo 28. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Asistente Administrativa


		INSPECCIÓN ERGONÓMICA Y CONDICIONES AMBIENTALES		F-SGC-03	
				Versión: 01	
				Fecha: 20/07/2020	
NOMBRE DEL EMPLEADO: <u>Yessica Cistlancho</u>				FECHA: <u>21/09/20</u>	
CÉDULA:	<u>1122.141571</u>	EDAD:	<u>22 años</u>		
ÁREA:	<u>Administrativa</u>	CARGO:	<u>Asistente administrativo</u>		
NOMBRE PROFESIONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN: <u>Elizabeth NUNEZ</u>					
1 ASPECTOS A EVALUAR					
1.1 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Administrativo					
No	ASPECTOS A VERIFICAR ELEMENTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES	
		SI	NO		
1	La pantalla se encuentra ubicada frente al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	El borde superior de la pantalla se encuentra a la altura de los ojos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3	La pantalla se encuentra ubicada a una distancia entre 45 y 70 cm de los ojos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4	La pantalla presenta caracteres estables y no se evidencian reflejos sobre la misma.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5	Las dimensiones del plano de trabajo permiten la adecuada organización de los elementos que se requieren para la ejecución de la labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6	Existe suficiente espacio bajo el plano de trabajo que permita la movilización de Miembros Inferiores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7	El teclado y el mouse se encuentran a la misma altura sobre la superficie de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8	Los antebrazos quedan soportados sobre la superficie de trabajo (durante la digitación).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9	La manipulación de mouse se muestra adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10	La silla de trabajo es giratoria y cuenta con soporte a 5 patas con rodachines.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	El espaldar de la silla favorece un adecuado apoyo dorso-lumbar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	La silla presenta una superficie firme y acolchada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13	La silla tiene un eje central, apoyo de 5 patas, y es acolchada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14	La altura del asiento es graduable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15	La profundidad del asiento es graduable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16	La silla está dotada de espaldar graduable en altura.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
17	Requiere apoya pies.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	El espacio de trabajo es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19	El puesto de trabajo se encuentra ordenado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Operativo					

Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Asistente Administrativa

No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	permaneces sentado en el vehículo más de 8 horas laborales			N/A
2	ha tenido o mantiene con frecuencia estado de estrés (estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal)			N/A
3	la silla donde usted se sienta para conducir está en buenas condiciones para laborar (la espuma de la silla debe de estar en un estado que proporcione un estado de confort y una capacidad de acercarlo o alejarlo del volante)			N/A
4	sufre o ha sufrido de alteraciones auditivas			N/A
5	sufre o ha sufrido de otitis (infección en el oído)			N/A
6	usa gafas recetadas para conducir			N/A
7	ha presentado casos de fatiga			N/A
8	cuando va a desender del vehiculo, disminuye el aire acondicionado con el fin de asemejar las condiciones ambientales del interior del vehículo con el exterior, evitando el impacto brusco de temperatura al salir del vehículo			N/A
9	el vehículo presenta vibraciones en si chasis, aun circulando en vías pavimentadas			N/A
10	el vehículo presenta ruidos producidos por el mismo motor del el mismo			N/A
11	El vehiculo cumple con todos los estadares de seguridad, que garanticen su vida y la de sus ocupantes			N/A
12	El vehiculo presenta fallas mecanicas de algun tipo			N/A
3.2 Aspectos Ambientales				
No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	La iluminación se percibe adecuada para el tipo de labor a realizar (Verificar presencia de sombras o deslumbramiento).	✓		
2	Existe exposición del trabajador a radiación solar.		✓	
3	Se percibe presencia de ruido que cause Disconfort en el trabajador.	✓		
4	El trabajador percibe temperatura que le genere Disconfort.		✓	
5	Las condiciones de ventilación del espacio se perciben adecuadas.	✓		
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:		TRABAJADOR:		
FIRMA: Elizabeth Nunez		FIRMA: Yessica Cristancho		

Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Gerente

Anexo 29. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Gerente

		INSPECCIÓN ERGONÓMICA Y CONDICIONES AMBIENTALES		F-SGC-03	
				Versión: 01	
				Fecha: 20/07/2020	
NOMBRE DEL EMPLEADO: <u>Oscar Velasco Largo</u>				FECHA: <u>21/07/20</u>	
CÉDULA:	<u>10305700</u>	EDAD:	<u>36 años</u>		
ÁREA:	<u>Administrativa-operativa</u>	CARGO:	<u>Gerente</u>		
NOMBRE PROFESIONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN: <u>Elizabeln Nurez</u>					
1 ASPECTOS A EVALUAR					
1.1 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Administrativo					
No	ASPECTOS A VERIFICAR		CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR		SI	NO	
1	La pantalla se encuentra ubicada frente al usuario.		✓		
2	El borde superior de la pantalla se encuentra a la altura de los ojos.		✓		
3	La pantalla se encuentra ubicada a una distancia entre 45 y 70 cm de los ojos.		✓		
4	La pantalla presenta caracteres estables y no se evidencian reflejos sobre la misma.		✓		
5	Las dimensiones del plano de trabajo permiten la adecuada organización de los elementos que se requieren para la ejecución de la labor		✓		
6	Existe suficiente espacio bajo el plano de trabajo que permita la movilización de Miembros Inferiores.		✓		
7	El teclado y el mouse se encuentran a la misma altura sobre la superficie de trabajo.		✓		
8	Los antebrazos quedan soportados sobre la superficie de trabajo (durante la digitación).		✓		
9	La manipulación de mouse se muestra adecuada.			✓	<u>Utiliza PC Portatil.</u>
10	La silla de trabajo es giratoria y cuenta con soporte a 5 patas con rodachines.		✓		
11	El espaldar de la silla favorece un adecuado apoyo dorso-lumbar.		✓		
12	La silla presenta una superficie firme y acolchada.		✓		
13	La silla tiene un eje central, apoyo de 5 patas, y es acolchada.		✓		
14	La altura del asiento es graduable.		✓		
15	La profundidad del asiento es graduable.		✓		
16	La silla está dotada de espaldar graduable en altura.		✓		
17	Requiere apoya pies.		✓		
18	El espacio de trabajo es suficiente.		✓		
19	El puesto de trabajo se encuentra ordenado.		✓		
1.2 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Operativo					

Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Gerente


No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	permaneces sentado en el vehículo más de 8 horas laborales		✓	
2	ha tenido o mantiene con frecuencia estado de estrés (estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal)	✓		
3	la silla donde usted se sienta para conducir está en buenas condiciones para laborar (la espuma de la silla debe de estar en un estado que proporcione un estado de confort y una capacidad de acercarlo o alejarlo del volante)	✓		
4	sufre o ha sufrido de alteraciones auditivas		✓	
5	sufre o ha sufrido de otitis (infección en el oído)		✓	
6	usa gafas recetadas para conducir	✓		
7	ha presentado casos de fatiga		✓	
8	cuando va a desender del vehiculo, disminuye el aire acondicionado con el fin de asemejar las condiciones ambientales del interior del vehículo con el exterior, evitando el impacto brusco de temperatura al salir del vehículo		✓	
9	el vehículo presenta vibraciones en si chasis, aun circulando en vías pavimentadas		✓	
10	el vehículo presenta ruidos producidos por el mismo motor del el mismo	✓		
11	El vehiculo cumple con todos los estadares de seguridad, que garanticen su vida y la de sus ocupantes	✓		
12	El vehiculo presenta fallas mecanicas de algun tipo		✓	

3.2 Aspectos Ambientales

No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	La iluminación se percibe adecuada para el tipo de labor a realizar (Verificar presencia de sombras o deslumbramiento).	✓		
2	Existe exposición del trabajador a radiación solar.	✓		
3	Se percibe presencia de ruido que cause Disconfort en el trabajador.		✓	Algunas veces
4	El trabajador percibe temperatura que le genere Disconfort.		✓	
5	Las condiciones de ventilación del espacio se perciben adecuadas.	✓		
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN: Elizabeth Nunez		TRABAJADOR:		
FIRMA: Elizabeth Nunez		FIRMA: Juan Velasco L.		

Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Conductor

Anexo 30. Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Conductor


		INSPECCIÓN ERGONÓMICA Y CONDICIONES AMBIENTALES		F-SGC-03	
				Versión: 01	
				Fecha: 20/07/2020	
NOMBRE DEL EMPLEADO: Jhofran Sneyder Hengo Castañeda				FECHA: 21/09/20	
CÉDULA: L.127.141.571		EDAD: 23 años			
ÁREA: Operativo.		CARGO: Conductor			
NOMBRE PROFESIONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN:					
1 ASPECTOS A EVALUAR					
1.1 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Administrativo					
No	ASPECTOS A VERIFICAR ELEMENTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES	
		SI	NO		
1	La pantalla se encuentra ubicada frente al usuario.			N/A	
2	El borde superior de la pantalla se encuentra a la altura de los ojos.			N/A	
3	La pantalla se encuentra ubicada a una distancia entre 45 y 70 cm de los ojos.			N/A	
4	La pantalla presenta caracteres estables y no se evidencian reflejos sobre la misma.			N/A	
5	Las dimensiones del plano de trabajo permiten la adecuada organización de los elementos que se requieren para la ejecución de la labor			N/A	
6	Existe suficiente espacio bajo el plano de trabajo que permita la movilización de Miembros Inferiores.			N/A	
7	El teclado y el mouse se encuentran a la misma altura sobre la superficie de trabajo.			N/A	
8	Los antebrazos quedan soportados sobre la superficie de trabajo (durante la digitación).			N/A	
9	La manipulación de mouse se muestra adecuada.			N/A	
10	La silla de trabajo es giratoria y cuenta con soporte a 5 patas con rodachines.			N/A	
11	El espaldar de la silla favorece un adecuado apoyo dorso-lumbar.			N/A	
12	La silla presenta una superficie firme y acolchada.			N/A	
13	La silla tiene un eje central, apoyo de 5 patas, y es acolchada.			N/A	
14	La altura del asiento es graduable.			N/A	
15	La profundidad del asiento es graduable.			N/A	
16	La silla está dotada de espaldar graduable en altura.			N/A	
17	Requiere apoya pies.			N/A	
18	El espacio de trabajo es suficiente.			N/A	
19	El puesto de trabajo se encuentra ordenado.			N/A	
1.2 Aspectos Relacionados con el Puesto de Trabajo Operativo					

Inspección Ergonómica y Condiciones Ambientales Conductor

No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	permaneces sentado en el vehículo más de 8 horas laborales		X	
2	ha tenido o mantiene con frecuencia estado de estrés (estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal)		X	
3	la silla donde usted se sienta para conducir está en buenas condiciones para laborar (la espuma de la silla debe de estar en un estado que proporcione un estado de confort y una capacidad de acercarlo o alejarlo del volante)	X		
4	sufre o ha sufrido de alteraciones auditivas		X	
5	sufre o ha sufrido de otitis (infección en el oído)		X	
6	usa gafas recetadas para conducir		X	
7	ha presentado casos de fatiga		X	
8	cuando va a desender del vehiculo, disminuye el aire acondicionado con el fin de asemejar las condiciones ambientales del interior del vehículo con el exterior, evitando el impacto brusco de temperatura al salir del vehículo		X	
9	el vehículo presenta vibraciones en si chasis, aun circulando en vías pavimentadas		X	
10	el vehículo presenta ruidos producidos por el mismo motor del el mismo	X		
11	El vehiculo cumple con todos los estadares de seguridad, que garanticen su vida y la de sus ocupantes	X		
12	El vehiculo presenta fallas mecanicas de algun tipo		X	
3.2 Aspectos Ambientales				
No	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	ELEMENTOS A VERIFICAR	SI	NO	
1	La iluminación se percibe adecuada para el tipo de labor a realizar (Verificar presencia de sombras o deslumbramiento).	X		
2	Existe exposición del trabajador a radiación solar.	X		
3	Se percibe presencia de ruido que cause Disconfort en el trabajador.		X	
4	El trabajador percibe temperatura que le genere Disconfort.		X	
5	Las condiciones de ventilación del espacio se perciben adecuadas.	X		
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN: Elizabeth N		TRABAJADOR: Jhofran Henao		
FIRMA: Elizabeth N		FIRMA: Jhofran Henao.		

Inspección Extintor Oficina Multisol SAS

Anexo 31. Inspección Extintor Oficina Multisol SAS

		INSPECCIÓN DE EXTINTOR												F-SGC-05									
														Versión: 01									
														Fecha: 20/07/2020									
FECHA INSPECCIÓN:		24/09/20				RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:				Elizabeth Nunez Anco													
No.	UBICACIÓN	TIPO					CAPACIDAD	REVISIÓN ESTADO GENERAL										FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES				
		PQS		AGENTE LIMPIO	AGUA	OTROS		CILINDRO			MANIJA DE TRANSPORTE	MANIJA DE DISPARO	PRESIÓN	MANÓMETRO	BOQUILLA	MANGUERA	RING O ARO DE SEGURIDAD			CORNETA	SEÑALIZACION	SOPORTE COLGAR O RUEDAS	
BC	ABC	CO2						PINTURA	GOLPES	AUTOADHESIVO								FECHA/TIPO					
1	Oficina	X				3700	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	12/2020	soporte - metalico.		
2																							
3																							
4																							
5																							
		B	BUENO					NT	NO TIENE										Inspeccionó		Elizabeth Nunez Anco.		
		R	REGULAR					NA	NO APLICA										Firma		Elizabeth Nunez Anco.		
		M	MALO					NR	NO SE PUEDE REVISAR O NO VISIBLE										Nombre				
																				Cargo		Estudiante Chaco	

Inspección General de Vehículo UDM 519

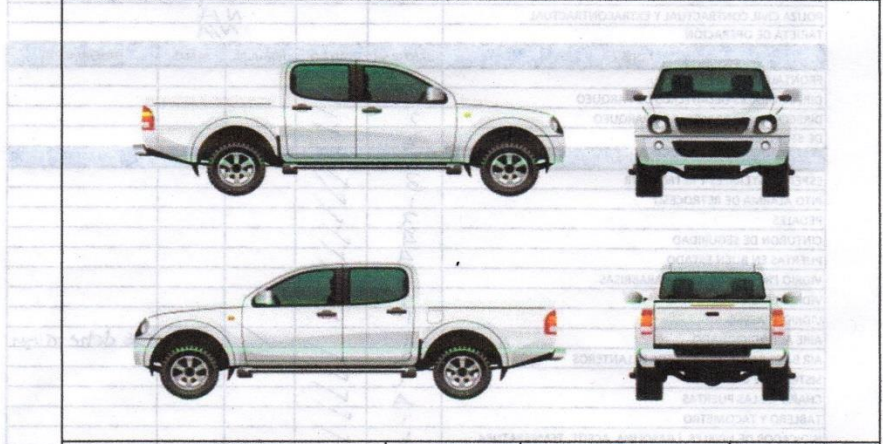
Anexo 32. Inspección General de Vehículo UDM 519

MITSUBISHI		INSPECCION GENERAL DE VEHICULO				F-SGC-06 Versión: 01 Fecha: 20/07/2020	
No. DE INVENTARIO		FECHA					
MOTIVO	Inspeccion preventiva				PLACA	UDM 519	
NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	N/A				MARCA	NISSAN	
NOMBRE DE QUIEN RECIBE	N/A				MODELO	2015	
CLASE DE VEHICULO	Camioneta				COLOR	platea	
COMBUSTIBLE	1/4	1/2	X	FULL	KM		
DOCUMENTOS		SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO			
TARJETA DE PROPIEDAD		✓					
SOAT. (Seguro Obligatorio)		✓		28/12/2020			
TECNO MECANICA		✓	✓	N/A			
SEGURO TODO RIESGO		✓		21/09/21			
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL				N/A			
TARJETA DE OPERACIÓN				N/A			
LUCES		CANTIDAD	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACION	
FRONTALES DEL SERVICIO		2	✓				
DIRECCIONALES DELANTEROS DE PARQUEO		2	✓				
DIRECCIONALES TRASEROS DE PARQUEO		2	✓				
DE STOP, SEÑAL TRASERA		2	✓				
CABINA							
ESPEJOS LATERALES Y RETROVISOR		2	✓				
PITO ALARMA DE RETROCESO		1	✓				
PEDALES		3	✓				
CINTURON DE SEGURIDAD		2	✓				
PUERTAS EN BUEN ESTADO		4	✓				
VIDRIO FRONTAL Y LIMPIA PARABRISAS		1	✓				
VIDRIO LATERALES		4	✓				
VIDRIO TRASERO		1	✓				
AIRE ACONDICIONADO		1		✓		se debe revisar	
AIR BAGS PARA LOS ASIENTOS DELANTEROS		2	✓				
SISTEMA DE GPS		1	✓				
CHAPA DE LAS PUERTAS		4	✓				
TABLERO Y TACOMETRO		1	✓				
INDICADOR DE NIVELES, (GASOLINA, ACEITE, TEMPERATURA		1	✓				
MANDO DE LUCES Y DIRECCIONES		1	✓				
ESTADO GENERAL DE TAPICERIA		1	✓				
TAPETES		5	✓				
MANDO DEL LIMPIA PARABRISAS		1	✓				
APOYA CABEZAS		4	✓				
ESTADO GENERAL DE LA CABINA		1	✓				
LLANTAS							
ESTADO LABRADO DE LLANTAS EN BUEN ESTADO		1	✓				
LLANTA DE REPUESTO OPERATIVA		1	✓				
PERNOS COMPLETOS		24	✓				
ESTADO MECANICO							
LIMPIEZA GENERAL DEL VEHICULO			✓				
CONTROL DE FUGAS DE AIRE, HIDRAULICAS O ACEITE			✓				
BATERIA Y CABLES, (Nivel, bornes y capuchones)		1	✓				
TANQUE DE COMBUSTIBLE		1	✓				
EXOSTO		1	✓				
MOTOR		1	✓				
RADIADOR		1	✓				
CORREAS		1	✓				
SUSPENSION		1	✓				
TRASMISION Y CAJA DE DIRECCION		1	✓				
EQUIPO DE PREVENCION Y HERRAMIENTA							
GATO		1	✓				
CRUCETA		1	✓				
CONOS O SEÑALIZACION EN TRIANGULO		2	✓				
COPA		1	✓				
LINTERNA		1	✓				
BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS		1	✓				
EXTINTOR DE 10 LBS		1	✓				
TACOS PARA BLOQUEAR EL VEHICULO		2	✓				
PALETA DE SEGURIDAD		1	✓			NO tiene	
CAJA DE HERRAMIENTA (ALICATE, LLAVES, VARIAS Y OTROS		1	✓			NO tiene	
CHALECO REFLECTIVO						NO tiene	
KIT AMBIENTAL, (PALA ANTICHISPA, CINTA DE SEGURIDAD, ESCOBA, BOLSA, TELA OLEOFILICA , MANILA Y OTROS						No tiene	

Inspección General de Vehículo UDM 519

OTROS	1	2	3	4	5	6	7	8
DURALAINER	1	✓						
ESTRIBOS	2	✓						
CARPA								No tiene.
BARRA ANTIVOLCO	1	✓						

OBSERVACIONES:
 Aire acondicionado no enfria.



NOMBRE	FIRMA	CEDULA	NO. CELULAR
INPECCIONADO POR: Noehmy Andrea Cardona		1053791357	3102342797

Inspección General de Vehículo DAR 981



Anexo 33. Inspección General de Vehículo DAR 981



MITSUBISHI		INSPECCION GENERAL DE VEHICULO				F-56C-06 Versión: 01 Fecha: 26/07/2020
No. DE INVENTARIO		FECHA				26/09/20
MOTIVO	Inspección Preventiva	PLACA	DAR 981			
NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	N/A	MARCA	Mitsubishi			
NOMBRE DE QUIEN RECIBE	N/A	MODELO	2020			
CLASE DE VEHICULO	Camioneta	COLOR	Plata			
COMBUSTIBLE		KM	32518			
	1/4	1/2	3/4	X		
DOCUMENTOS		SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO		
TARJETA DE PROPIEDAD		✓		N/A		
SOAT. (Seguro Obligatorio)		✓		16/09/21		
TECNO MECANICA		✓		N/A		
SEGURO TODO RIESGO		✓		16/09/21		
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL				N/A		
TARJETA DE OPERACION				N/A		
LUCES		CANTIDAD	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACION
FRONTALES DEL SERVICIO		2	✓			
DIRECCIONALES DELANTEROS DE PARQUEO		2	✓			
DIRECCIONALES TRASERAS DE PARQUEO		2	✓			
DE STOP, SEÑAL TRASERA		2	✓			
CABINA						
ESPEJOS LATERALES Y RETROVISOR		3	✓			
PITO ALARMA DE RETROCESO		1	✓			
PEDALES		3	✓			
CINTURON DE SEGURIDAD		4	✓			
PUERTAS EN BUEN ESTADO		4	✓			
VIDRIO FRONTAL Y LIMPIA PARABRISAS		1	✓			
VIDRIO LATERALES		4	✓			
VIDRIO TRASERO		1	✓			
AIRE ACONDICIONADO		1	✓			
AIR BAGS PARA LOS ASIENTOS DELANTEROS		2	✓			
SISTEMA DE GPS		1	✓			Atagama
CHAPA DE LAS PUERTAS		4	✓			
TABLERO Y TACOMETRO		1	✓			
INDICADOR DE NIVELES, (GASOLINA, ACEITE, TEMPERATURA		1	✓			
MANDO DE LUCES Y DIRECCIONES		1	✓			
ESTADO GENERAL DE TAPICERIA		1	✓			
TAPETES		1	✓			
MANDO DEL LIMPIA PARABRISAS		1	✓			
APOYA CABEZAS		4	✓			
ESTADO GENERAL DE LA CABINA		1	✓			
LLANTAS						
ESTADO LABRADO DE LLANTAS EN BUEN ESTADO		1	✓			Bueno
LLANTA DE REPUESTO OPERATIVA		1	✓			
PERNOS COMPLETOS		1	✓			
ESTADO MECANICO						
LIMPIEZA GENERAL DEL VEHICULO			✓			
CONTROL DE FUGAS DE AIRE, HIDRAULICAS O ACEITE			✓			
BATERIA Y CABLES, (Nivel, bornes y capuchones)		1	✓			
TANQUE DE COMBUSTIBLE		1	✓			
EXOSTO		1	✓			
MOTOR		1	✓			
RADIADOR		1	✓			
CORREAS		1	✓			
SUSPENSION		1	✓			
TRASMISION Y CAJA DE DIRECCION		2	✓			
EQUIPO DE PREVENCIÓN Y HERRAMIENTA						
GATO		1	✓			
CRUCETA		1	✓			
CONOS O SEÑALIZACION EN TRIANGULO		2	✓			
COPA		1	✓			
LINTERNA						No tiene
BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS		1	✓			
EXTINTOR DE 10 LBS		1	✓			Febrao-2021
TACOS PARA BLOQUEAR EL VEHICULO		2	✓			
PALETA DE SEGURIDAD		1	✓			
CAJA DE HERRAMIENTA (ALICATE, LLAVES, VARIAS Y OTROS		1	✓			
CHALECO REFLECTIVO						No tiene
KIT AMBIENTAL, (PALA ANTICHISPA, CINTA DE SEGURIDAD, ESCOBA, BOLSA, TELA OLEOFILICA , MANILA Y OTROS						Solo tiene pala


Inspección General de Vehículo DAR 981

OTROS				
DURALAINER	1	✓		
ESTRIBOS	2	✓		
CARPA		x		No tiene.
BARRA ANTIVOLCO	1	✓		

OBSERVACIONES:

NOMBRE	FIRMA	CEDULA	NO. CELULAR
INPECCIONADO POR: Nohomy Andrea Cardona		1053791357	3102342797


Inspección General de Vehículo WCW 091

Anexo 34. Inspección General de Vehículo WCW 091

MULTISO		INSPECCION GENERAL DE VEHICULO				F-55C-08 Versión 03 Fecha: 20/07/2020	
No. DE INVENTARIO		FECHA				26/09/20	
MOTIVO	Inspección Pre-venta	PLACA	WCW091				
NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	N/A	MARCA	NISSAN				
NOMBRE DE QUIEN RECIBE	N/A	MODELO	2013				
CLASE DE VEHICULO	Camioneta	COLOR	Blanca				
COMBUSTIBLE	1/4	1/2	X	3/4	Full	KM	
DOCUMENTOS		SI	NO	FECHA DE VENCIMIENTO			
TARJETA DE PROPIEDAD		✓					
SOAT. (Seguro Obligatorio)		✓		22/01-2021			
TECNO MECANICA		✓		22/01-2021			
SEGURO TODO RIESGO		✓		21/09-2021			
POLIZA CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL				N/A			
TARJETA DE OPERACIÓN				N/A			
LUCES		CANTIDAD	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACION	
FRONTALES DEL SERVICIO		2	✓				
DIRECCIONALES DELANTEROS DE PARQUEO		✓	✓				
DIRECCIONALES TRASERAS DE PARQUEO		2	✓				
DE STOP, SEÑAL TRASERA		2	✓				
CABINA							
ESPEJOS LATERALES Y RETROVISOR		3	✓				
PITO ALARMA DE RETOCESO		1	✓				
PEDALES		3	✓				
CINTURON DE SEGURIDAD		2	✓				
PUERTAS EN BUEN ESTADO		4	✓				
VIDRIO FRONTAL Y LIMPIA PARABRISAS		1	✓				
VIDRIO LATERALES		4	✓				
VIDRIO TRASERO		1	✓				
AIRE ACONDICIONADO		1	✓				
AIR BAGS PARA LOS ASIENTOS DELANTEROS		2	✓				
SISTEMA DE GPS		1	✓				
CHAPA DE LAS PUERTAS		5	✓				
TABLERO Y TACOMETRO		1	✓				
INDICADOR DE NIVELES, (GASOLINA, ACEITE, TEMPERATURA		1	✓				
MANDO DE LUCES Y DIRECCIONES		1	✓				
ESTADO GENERAL DE TAPICERIA		4	✓				
TAPETES		5	✓				
MANDO DEL LIMPIA PARABRISAS		1	✓				
APOYA CABEZAS		4	✓				
ESTADO GENERAL DE LA CABINA		1	✓				
LLANTAS							
ESTADO LABRADO DE LLANTAS EN BUEN ESTADO		4	✓				
LLANTA DE REPUESTO OPERATIVA		1	✓				
PERNOS COMPLETOS			✓				
ESTADO MECANICO							
LIMPIEZA GENERAL DEL VEHICULO		✓	✓				
CONTROL DE FUGAS DE AIRE, HIDRAULICAS O ACEITE		✓	✓				
BATERIA Y CABLES, (Nivel, bornes y capuchones)		1	✓				
TANQUE DE COMBUSTIBLE		1	✓				
EXOSTO		1	✓				
MOTOR		1	✓				
RADIADOR		1	✓				
CORREAS		1	✓				
SUSPENSION		1	✓				
TRASMISION Y CAJA DE DIRECCION		1	✓				
EQUIPO DE PREVENCION Y HERRAMIENTA							
GATO		1	✓				
CRUCETA		1	✓				
CONOS O SEÑALIZACION EN TRIANGULO		2	✓				
COPA		1	✓				
LINTERNA		1	✓				
BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS		1	✓				
EXTINTOR DE 10 LBS		1	✓				
TACOS PARA BLOQUEAR EL VEHICULO		2	✓				
PALETA DE SEGURIDAD		1	✓				
CAJA DE HERRAMIENTA (ALICATE, LLAVES, VARIAS Y OTROS		1	✓				
CHALECO REFLECTIVO						No tiene.	
KIT AMBIENTAL, (PALA ANTICHISPA, CINTA DE SEGURIDAD, ESCOBA, BOLSA, TELA OLEOFILICA , MANILA Y OTROS						Solo tiene pala.	


Reporte de Mantenimiento Vehículo WCW 091

Anexo 35. Reporte de Mantenimiento Vehículo WCW 091

		REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR			M-SGC-06
					Versión: 01 Fecha Actualización: 20/07/2020
		PLACA WCW 091			
<u>Fecha Inicio Mtto</u>	<u>Fecha Final Mtto</u>	<u>Descripción de la Falla, Reparacion o parada del equipo</u>	<u>Kilometraje (H)</u>	<u>Tipo de Mantenimiento</u>	<u>Tipo de repuestos solicitados</u>
18/07/2020	18-07-20	CAMBIO DE ACEITE	160812	Preventivo	4 ACEITE MX 15W 40, FILTRO DE ACEITE ROSCA 3/4 X16, FILTRO DE AIRE NISSAN NAVARA DTI
28/07/2020	28-07-20	ARREGLO STOP IZQUIERDO		Correctivo	NO REPORTA
12/09/2020	12-09-20	REVISION DE FRENOS TRASEROS TENSIONADA, REVISION DE VIDRIOS, 1 MTTO DE SWICH ELEVAVIDRIOS, 5 REVISION SUSPENSION, 1 PINTA DOT	163825	Preventivo	
28/09/2020	28-09-20	MTTO GENERAL DE FRENOS, CAMBIO DE LIQUIDO, 1 KIT DE PASTILLAS, 1 KT DE BANDAS, 1 LIQUIDO DOT 4 LITRO	165277	Preventivo	1 KIT DE PASTILLAS, 1 KT DE BANDAS, 1 LIQUIDO DOT 4 LITRO


Reporte de Mantenimiento Vehículo UDM 519

Anexo 36. Reporte de Mantenimiento de Vehículo UDM 519

		REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR			M-SGC-06
		PLACA UDM 519			Versión: 01
					Fecha Actualización: 20/07/2020
Fecha Inicio Mtto	Fecha Final Mtto	Descripción de la Falla, Reparacion o parada del equipo	Kilometraje (H)	Tipo de Mantenimiento	Tipo de repuestos solicitados
5/08/2020	05-08-20	REVISION ARRANQUE Y REVISION SUICHE ELEVAVIDRIOS	NO REPORTARON	Preventivo	NO SE REQUIERE
8/08/2020	08-08-20	ESCANER	88037	Preventivo	NO SE REQUIERE
8/08/2020	08-08-20	ARREGLO VENTILADOR AIRE ACONDICIONADO	88037	Preventivo	
4/08/2020	04-08-20	COMPRA DE REPUESTOS		Preventivo	4 BUJES TIJERA SUPERIOR, 4 BUJES TIJERA INFERIOR, 2 MUÑECOS, 1 JUEGO PASTILLAS, 1 CRUCETA , 2 CAUCHOS BARRA STB
4/09/2020	04-09-20	CAMBIO BUJES DE DIRECCION, FABRICACION E INTALACION DE 3 BUJES PARA LA DIRECCION, 1/4 DE HIDRUALICO Y MANO DE OBRA			1/4 DE HIDRAULICO
23/09/2020	23-09-20	1 ALINEACION. 1 ESCANER, 1 SOPORTE AMORTIGUADOR, 1 TORNILLO PASADOR SOPORTE, 1 ARREGLO ALARMA AIRBAG, 1 MANGUERA SMA HIFRAULICO, 2 ABRAZADERAS, 1 LAVADA, 1/4 HIDRAULICO.	90889	Preventivo	1 SOPORTE AMORTIGUADOR, 1 TORNILLO PASADOR SOPORTE, 1 ARREGLO ALARMA AIRBAG, 1 MANGUERA SMA HIFRAULICO, 2 ABRAZADERAS, 1/4 HIDRAULICO.
29/09/2020	29-09-20	CAMBIO DE POLEA ALTERNADOR Y RODAMIENTO PARA TENSORA	91096	Preventivo	1 POLEA DE ALTERNADOR Y 1 RODAMIENTO PARA TENSORA


Reporte de Mantenimiento Vehículo DAR 981

Anexo 37. Reporte de Mantenimiento de Vehículo DAR 981

		REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR			M-SGC-06
		PLACA DAR 981			Versión: 01
					Fecha Actualización: 20/07/2020
<u>Fecha Inicio Mtto</u>	<u>Fecha Final Mtto</u>	<u>Descripción de la Falla, Reparacion o parada del equipo</u>	<u>Kilometraje (H)</u>	<u>Tipo de Mantenimiento</u>	<u>Tipo de repuestos solicitados</u>
8/08/2020	08-08-20	Plumillas		Preventivo	Plumillas
10/08/2020	10-08-20	2 Llantas 265/65 R17 XBRI FORZA AT2		Preventivo	2 LLANTAS
18/08/2020	18-08-20	Alineacion, balanceo y montaje de llantas traseras	44.930	Preventivo	
5/09/2020	05-09-20	Cambio de aceite con filtros	49148	Preventivo	7/4 5w/30 Mag 1 Europeo Aceite, 1 filtro Aceite, 1 Filtro Aire Motor, 2 Filtro combustible, 1 FILTRO AIRE ACONDICIONADO
11/09/2020	11-09-20	Lavada general	50984		
12/09/2020	12-09-20	2 Llantas APLUS 265/65r17 A929 AT		Preventivo	2 LLANTAS
12/09/2020	12-09-20	Alineacion, balanceo y montaje de llantas delanteras			
29/09/2020	29-09-20	Mtto general de frenos, cambio de aceite, lavada	55624	Preventivo	7/4 aceite 5w/30, 1 filtro aire motor, 1 filtro aire acondicionado, 1 filtro aceite, 2 filtros combustible, 1 kit de bandas, 1 kit de pastillas, 2 bombillos


Asignación de Roles y Responsabilidades Asistente Administrativa

Anexo 38. Asignación de Roles y Responsabilidades Asistente Administrativa

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
PROCESO	GESTION COMERCIAL
JEFE INMEDIATO	GERENTE
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Apoya a la gerencia, con la legalización de los servicios prestados.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	Título Bachiller
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía
EXPERIENCIA	Seis meses de experiencia
FUNCIONES DEL CARGO	
Apoyar las operaciones de la organización	
Estar pendiente e informar al gerente de los correos de solicitud de servicios enviados	
Estar pendiente e informar al gerente de los correos de solicitud de servicios enviados por el cliente	
Atender la recepción de quejas y reclamos del cliente, proveedores y personal de la organización.	
Organizar y presentar los documentos para la facturación de los servicios prestados	
Organizar y mantener el orden de las instalaciones.	
Enviar, y redireccionar documentos de correspondencia a quien corresponda	
Demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean establecidas con previo aviso, siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses de la compañía.	

Asignación de Roles y Responsabilidades Asistente Administrativa

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean establecidas con previo aviso, siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses de la compañía.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD SST

Tiene autoridad organizacional para decidir no realizar ningún trabajo en el cual se comprometa su trabajo o vaya en contra de su integridad.

Manejo y legalización de la caja menor.

Recopila la información correspondiente a los servicios efectuados

Solicita los artículos faltantes para el desarrollo de la operación

Es el encargado de reportar al área de recursos humanos los candidatos a trabajar con la empresa, de enviar a realizar los exámenes de ingreso y enviar documentación correspondiente al área de recursos humanos.

Reportar al oficial de cumplimiento las operaciones y actividades

Cumplir con las políticas, objetivos, reglamentos, programas y directrices organizacionales del sistema de gestión de la calidad

Participar activamente en las actividades propuestas por la organización

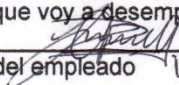
Usar, la dotación en forma adecuada

Mantener y aplicar buenas prácticas de atención y servicio al cliente.

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos, del Sistema de Gestión de la calidad.


He sido enterado que el manual de roles, responsabilidades hace parte de mi contrato laboral y que el incumplimiento de del mismo se considera como falta grave, ya que afecta el desempeño y desarrollo de las operaciones de la organización.

He leído y acepto las funciones, responsabilidades y autoridades que se asignan al cargo que voy a desempeñar.

Firma del empleado  1122147356.

Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor

Anexo 39. Asignación de Roles y Responsabilidades Gerente

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	GERENTE
PROCESO	ESTRATEGICO
JEFE INMEDIATO	JUNTA DE SOCIOS
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
<p>Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa, formulando políticas y objetivos comunes a la organización promoviendo el óptimo desempeño de los diferentes departamentos para lograr calidad y rentabilidad total de acuerdo a los lineamientos del sistema de gestión de la calidad y de los parámetros establecidos por la organización.</p>	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	N/A
FORMACIÓN	Inducción a sistema de gestión de la calidad, resolución 0312 y portafolio de servicios de la compañía
EXPERIENCIA	N/A- gerente es el propietario de la organización
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<p>Asegurar la ejecución de actividades y estrategias que busquen reforzar la imagen institucional y de servicio de la empresa, frente a sus clientes actuales y potenciales.</p>	
<p>Revisar del SGC, teniendo en cuenta todos los procesos de la organización para compilar y analizar la información necesaria y tomar las respectivas acciones de mejoramiento estratégico de la empresa.</p>	
<p>Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades planeadas</p>	
<p>Realizar acciones de mejoramiento estratégico</p>	
<p>Revisión del sistema de gestión de la calidad, revisión de resolución 0312 periódicamente</p>	
<p>Dar cumplimiento a las funciones y responsabilidades consagradas en los estatutos de la Junta de Socios.</p>	

Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa.
Presentar y conservar la empresa ante los clientes.
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD SGC
Diligencia adecuadamente los formatos que le corresponden según el cargo.
Cumplir con las políticas, objetivos, reglamentos, programas de gestión, de los sistemas de gestión de la Calidad en su puesto de trabajo.
Participar activamente en las actividades y capacitaciones propuestas por el responsable del sistema de gestión de la calidad
Cumplir y participar activamente de la política de seguridad Vial como actor de la vía.
Usar, cuidar y mantener la dotación en forma adecuada.
Cumplir con normas y reglas de la Organización y del cliente.
Participar en la planeación de la auditoría interna y externa
Proponer acciones de mejora
Tiene libertad y autoridad organizacional para iniciar, recomendar y dar soluciones a través de canales definidos, de igual forma autoridad para verificar el trabajo que afecta la calidad, y la seguridad de las actividades de la compañía.
Tiene la autoridad para incluir o eliminar un proceso.

He sido enterado que el manual de roles, responsabilidades hace parte de mi contrato laboral y que el incumplimiento de del mismo se considera como falta grave, ya que afecta el desempeño y desarrollo de las operaciones de la organización.


He leído y acepto las funciones, responsabilidades y autoridades que se asignan al cargo que voy a desempeñar.

Oscar Velasco C.

Firma del empleado


Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor

Anexo 40. Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO	CONDUCTOR DE VEHICULO LIVIANO
PROCESO	GESTION OPERACIÓN Y LOGISTICA
JEFE INMEDIATO	GERENTE – COORDINADOR DE OPERACIÓN
HORARIO	LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM
ROL DEL CARGO	
Operar los vehículos livianos de la empresa cumpliendo con las actitudes y aptitudes necesarias para desempeñar esta labor.	
COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN	No se requiere
FORMACIÓN	Curso de manejo defensivo Curso de mecánica básica Curso de manejo de extintores Curso de primeros auxilios Alistamiento de vehículo Seguridad vial Control de derrames
EXPERIENCIA	Vehículo liviano. Mínimo tres (3) años de experiencia.
FUNCIONES DEL CARGO	
Conducir el vehículo que le sea asignado.	
Portar los documentos del vehículo, licencia de conducción vigente, seguro obligatorio de accidentes, revisión técnico-mecánica, seguro contra todo riesgo.	
Conocer los procedimientos y la atención de un incidente o emergencia durante el desplazamiento.	
Acatar las señales y normas de tránsito.	
Verificar que el vehículo porte los elementos de seguridad en toda ocasión, tales como extintor, linterna, triángulos o conos reflectivos, chaleco reflectivo, pito de reversa, avisos reflectivos que anuncien productos especiales o productos químicos, tacos de bloqueo, equipo de herramientas, llanta de repuesto.	
Informar al coordinador de operaciones y logística sobre cualquier falla percibida en el vehículo y de las necesidades de reparación y/o mantenimiento.	

Asignación de Roles y Responsabilidades Conductor

	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	MN-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/07/2020

Conducir el equipo en forma segura de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y las prácticas seguras difundidas por la empresa.

Cumplir con los estándares de los clientes.

Realizar y registrar diariamente la inspección preoperacional del vehículo informar cualquier novedad, verificar que se realice el mantenimiento necesario tanto preventivo como correctivo, según como lo indique el fabricante.

Reportar todas las novedades que se presenten al coordinador de operaciones y logística.

Mantener en buenas condiciones de orden y aseo el vehículo.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Tiene autoridad no realizar ninguna operación en el cual se comprometa su vida, daños al vehículo, el medio ambiente y a terceros.

Respetar y cumplir las normas de tránsito a nivel Nacional.

Dar cumplimiento al código de tránsito a nivel nacional.

Cumplir con las normas de seguridad vial establecidas por los entes de control a nivel nacional.

Mantener los vehículos en buenas condiciones de orden y aseo.

He sido enterado que el manual de roles, responsabilidades hace parte de mi contrato laboral y que el incumplimiento de del mismo se considera como falta grave, ya que afecta el desempeño y desarrollo de las operaciones de la organización.


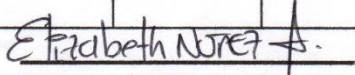
He leído y acepto las funciones, responsabilidades y autoridades que se asignan al cargo que voy a desempeñar.

Thofran Henao C.

Firma del empleado


Soporte de Asistencia Socialización SGC

Anexo 41. Soporte de Asistencia Socialización SGC

	ASISTENCIA CAPACITACIONES			F-SGC-07
				VERSION 01
				FECHA: 20/07/2020
FECHA	08 Agosto 2020			
CAPACITADOR	Elizabeth Norez - Andrea Cardona			
TEMA GENERAL	Socialización Generalidades SGC			
OBJETIVO	Toma de conciencia política - objetivos SGC			
NO.	NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Oscar Velasco L.	10305700	Gerente	Oscar Velasco L.
2	Jhofran Sneyder Henao Custaracas	1.122.191.571	conductor	Jhofran H.
3	Vessico Cristancho Rodriguez	1.122.147.356	ASIS. Administrativa	<i>[Signature]</i>
4	Nohemy Andrea Cardona	1053791357	Estudiante	<i>[Signature]</i>
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
 FIRMA DEL CAPACITADOR/EXPOSITOR				

Acta de Entrega Información Documentada

Anexo 42. Acta de Entrega del Listado de la Información Documentada


	ACTA DE REUNIÓN	F-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07/2020

ACTA DE REUNIÓN	
Objeto de la reunión: Entrega de información documentada	Acta No 02
Citada por: Elizabeth Nuñez Arias	Fecha: 17/10/2020
Lugar: Calle 18 # 20-20 Acacias, Meta	Hora inicio: 09:00 am Hora Final: 12:00 pm

Agenda de la reunión	
1	Presentación del Instructivo de Elaboración de documentos
2	Presentación del procedimiento de control de la información documentada
3	Entrega del listado de información documentada
4	Conclusiones


DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
<p>1. Presentación del Instructivo de elaboración de documentos, por medio del cual se brinda inducción al responsable del SGC.</p> <p>2. Socialización del procedimiento para que lleve a cabo el proceso de la información documentada.</p> <p>3. Se hace entrega de la documentación legal del sistema de gestión de la calidad el cual incluye: Carta de designación del responsable del SGC Carta de liderazgo y compromiso de la gerencia Objetivos de calidad Política de Calidad Se hace entrega de 15 formatos, 9 procedimientos, 7 matrices, 1 manual y 1 instructivo.</p>	
CODIGO	NOMBRE
INS_SGC-01	CREACION DE DOCUMENTOS
P-SGC-01	PLANIFICACION DEL CAMBIO
P-SGC-02	INSPECCION DE RECURSOS
P-SGC-03	SELECCIÓN DE PERSONAL
P-SGC- 04	TOMA DE CONCIENCIA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Acta de Entrega Información Documentada


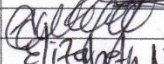
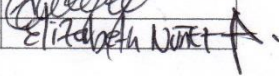
	ACTA DE REUNIÓN	F-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07/2020

	P-SGC-05	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	
	P-SGC-06	R3EQUISITOS LEGALES	
	P-SGC-07	REGISTRO DE PROVEEDORES	
	P-SGC-08	AUDITORIA INTERNA	
	P-SGC-09	NO CONFORMIDADES, ACCION CORRECTIVA Y DE MEJORA	
	M-SGS-001	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
	M-SGS-002	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	M-SGS-003	CARACTERIZACION DE PROCESOS	
	M-SGS-004	DETERMINACION DE REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIO	
	M-SGS-005	LISTA DE PROVEEDORES	
	M-SGS-006	REPORTE DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR	
	M-SGS-007	BASE DE DATOS DE CLIENTES	
	MN- SGC- 01	MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	
	F-SGC-001	ACTA DE REUNION	
	F-SGC-002	INSPECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	
	F-SGC-003	ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES	
	F-SGC-004	BOTIQUIN Y ELEMENTOS DES EMERGENCIA	
	F-SGC-005	EXTINTORES	
	F-SGC-006	INSPECCION GENERAL DE VEHICULO	

Acta de Entrega Información Documentada

	ACTA DE REUNIÓN	F-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07/2020

F-SGC-007	ASISTENCIA A CAPACITACIONES
F-SGC-008	SELECCIÓN DE PROVEEDORES
F-SGC-009	INCRIPCIÓN DE PROVEEDORES
F-SGC-010	ORDEN DE COMPRA
F-SGC-011	FICHA TÉCNICA Y DOCUMENTAL FLOTA VEHICULAR
F-SGC-012	PLAN DE AUDITORIA
F-SGC-013	ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA Y DE MEJORA
F-SGC-014	LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORIA INTERNA
F-SGC-015	LISTA DE VERIFICACIÓN DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2015

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Yessica Yasmin Crisnacho	Asistente Administrativa	
2	Andrea Nohemí Cardona	Supervisores del Proceso	
3	Elizabeth Núñez Arias	Supervisores del Proceso	

Plan de Auditoria Interna

Anexo 43. Planificación de Auditoria Interna

	PLAN DE AUDITORIA			F-SGC-12
				VERSION: 01
				FECHA: 17/10/2020
PROCESO/ACTIVIDAD: Gestión Comercial		N° AUDITORIA: 1		
CIUDAD: Acacias, Meta		DURACIÓN ESTIMADA: 2 horas		
ALCANCE: Se realiza lista de chequeo para la revision de la auditoria basado en la norma ISO 9001 de 2015 en las cuales se evalua los siguientes numerales de la normas 4.1 - 4.3 - 5.1 - 5.3,-7.1.5, -7.5- 9.2 para el proceso de Gestió Comercial				
REQUISITOS LEGALES:		NUMERALES Y/O ARTÍCULOS:		
Requisitos Norma ISO 9001 de 2015		4.1 - 4.3 Contexto de la organización - 5.1 - 5.3 Liderazgo-7.1.5 -7.5 Apoyo - 9.2 Evaluación		
ETAPA	CARGO A ENTREVISTAR	HORA INICIO	HORA FIN	LUGAR ESPECIFICO
APERTURA	Reunión de apertura	2:30 p. m.	4:30 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
DESARROLLO (ACTIVIDADES)	Presentación de la auditoria, Ingeniero Oscar Mauricio Cepeda	2:30 p.m	2:40 a. m.	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
	Primera revision de la caracterizacion de los procesos	2:45 p.m	3:00 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
	Verificacion del cumplimiento	3:00 p.m	3:20 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
	Se determina las no conformidades: indicadores de gestion los cuales deben ser medibles y alcanzables, falta de tabla de requisitos para la recoleccion documental por procesos, verificación de auditoria interna	3:20 p.m	3:40 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
	Tomar evidencia de la auditoria y registro de los hallazgos	3: 40 p.m	4:00 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
CIERRE	Conclusiones de auditoria	4:00 p.m	4:30 p.m	Empresa Multisol S.A.S Calle 18#20-20
OBSERVACIONES:				
Crear plan de mejoramiento para corregir los hallazgos				
Firmas:				
 AUDITOR		 RESPONSABLE DEL PROCESO		
NOMBRE: Oscar Mauricio Cepeda		NOMBRE: Jessica Jasmine Chistancho		
L. P. 25228 368637 CND		CARGO: Asistente administrativo		

Lista de Verificación Auditoría Interna

Anexo 44. Evidencia Lista de Verificación Auditoría Interna

	LISTA DE VERIFICACION AUDITORIA INTERNA	F-SGC- 15
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/08/2020

FECHA:	DD	MM	AA
	17	10	2020

PROCESO:

LIDER:

EQUIPO DE AUDITORES: **ACOMPAÑANTE(S):**

OBSERVADOR(RE):

CICLO PHVA				PREGUNTA / ACTIVIDAD / REGISTRO / DOCUMENTO <i>(Incluir el requisito de la norma)</i>	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO		
P	H	V	A			F	NC	OM
4.1 contexto de la organización				¿dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo de la organización?	Si se tiene un sistema para la revisión del contexto, la herramienta es la matriz FODA			
				¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan el desempeño de la organización?	Si, la empresa tiene definida su actividad económica, no hay información inicial y se encontró que no hay un sistema de			X

Lista de Verificación Auditoría Interna


CICLO PHVA				PREGUNTA / ACTIVIDAD / REGISTRO / DOCUMENTO <i>(Incluir el requisito de la norma)</i>	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO		
P	H	V	A			F	NC	OM
				¿han detectado factores internos que afectan el desempeño de la organización	Si, se han encontrado factores como la infraestructura, capacitación del personal			
				¿se han tenido en cuenta los factores externos e internos para la planificación del SGC de la empresa?	Si, con respecto a los factores externos, se revisaron las debilidades de la empresa para			
			5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿la alta dirección como socializa las responsabilidades y roles del sistema?	Si, se designó un responsable del sistema, se elaboró un manual de roles responsabilidades y			
			7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones	¿Cuáles son las entradas del proceso de gestión comercial?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información de los clientes 2. Información de la competencia 3. Dirección estratégica 4. recursos 			
			7.1 información documentada	¿evidencia de la información de la competencia?	<p>Se tiene un estudio de segundas fuentes sobre los competidores de la empresa</p> <p>Este informe es cuna comparación entre los diferentes factores de</p>			X
				¿Cuáles son las salidas del proceso de gestión comercial?	<p>Las salidas del proceso son:</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente, base de datos de clientes, registro documentación legal de los clientes</p>			

Lista de Verificación Auditoría Interna

CICLO PHVA				PREGUNTA / ACTIVIDAD / REGISTRO / DOCUMENTO <i>(Incluir el requisito de la norma)</i>	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO		
P	H	V	A			F	NC	OM
9 evaluación del desempeño				¿la empresa tiene establecido cuales son procesos que debe ser medidos?	No, se realizará un ejercicio de establecimiento de los procesos que deben ser medidos			X
				¿Cuáles procesos cuentan con indicador de gestión?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspección general de vehículo 2. Tiempo de entrega 3. Tiempo de vehículos en mantenimiento 4. Nivel de cumplimiento de los 			X
9.2 auditoría interna				¿la empresa cuenta con un plan de auditoría?	Si, la empresa cuenta con un plan de auditoría, se determinan el perfil de auditor externo, interno y el alcance de la auditoría			

Acta de Reunión Auditoría Interna


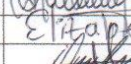
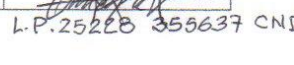

Anexo 45. Acta de Reunión Auditoría Interna

	ACTA DE REUNIÓN	F-SGC-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 13/07/2020

ACTA DE REUNIÓN	
Objeto de la reunión: Auditoria interna	Acta No 01
Citada por: Yessica Yasmin Cristancho Rodríguez	Fecha: 17/10/2020
Lugar: Calle 18 # 20-20 Acacias, Meta	Hora inicio: 02:30 pm Hora Final: 04:30 pm

Agenda de la reunión	
1	Presentación de la auditoría Interna
2	Mapa de preguntas
3	No conformidades
4	Conclusiones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
<p>1. Presentación de la auditoría Interna, donde el Ing. Oscar Cepeda realizó una primera revisión de la caracterización de los procesos en la empresa Multisol SAS.</p> <p>2. Para la realización de la auditoría se realizó una lista de chequeo en la cual se establecieron los siguientes numerales a auditar: 4.1 4.3 5.1 5.3 7.1.5 7.5 9.2</p> <p>3. Se determinan las no conformidades, las cuales son: Ajustar los indicadores de gestión los cuales debe ser medibles, cuantificables y alcanzables. Crear tabla de retención documental por procesos Crear lista de verificación de auditoría interna.</p>	

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Yessica Yasmin Cristancho	Asistente Administrativa	
2	Andrea Nohemí Cardona	Supervisores del Proceso	
3	Elizabeth Núñez Arias	Supervisores del Proceso	
4	Oscar Mauricio Cepeda	Auditor Interno	

L.P. 25228 358637 CND