

**DISEÑO EXTRACTURACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ISO 9001 VERSION 2008 AZUL EQUIPOS LTDA**

MAYRA ALEJANDRA GÓMEZ CANTE

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

BOGOTÁ, D.C.

2010

**DISEÑO EXTRACTURACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ISO 9001 VERSION 2008 AZUL EQUIPOS LTDA**

MAYRA ALEJANDRA GÓMEZ CANTE

**Proyecto de grado presentado para optar el título de
Administradora de Empresas**

Director

JESUS FARFAN

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

BOGOTÁ, D.C.

2010

Nota de aceptación

Jurado

Jurado

Bogotá, D.C., 25 de Enero de 2010.

AGRADECIMIENTOS

**A Dios, por su sabiduría
Y misericordia y a mi padre,
Por su confianza, amor y guía,
Dedico este esfuerzo.**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	11
2. JUSTIFICACION	12
3. OBJETIVO GENERAL	13
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICO	13
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
5. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001	16
5.1 ESTRUCTURA ISO 9001:2008	16
6 MISION	18
6.1 VISION	18
7. POLITICA DE CALIDAD	19
8. OBJETIVOS DE CALIDAD	19
9. PORTAFLIO DE PRODUCTOS AZUL EQUIPOS LTDA	20
9.1 MODELO DE CONTRATOS	21
9.2 FACTORES DIFERENCIADORES	21
9.3 CLIENTES AZUL EQUIPOS	21
10. MPG-P1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	21
11. MPG-P2 GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
12. MPG.P4 INGENIERÍA	21
12.1 MPG-P4 INGENIERÍA CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	21
13. MPG-P5 FINANCIERA	21
14. MPG-P6 ADMINISTRATIVO	21

14.1. MPG-P6 ADMINISTRATIVO INFRAESTRUCRURA	21
14.2 MPG-P6 ADMINISTRATIVO COMPRAS	21
15. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	22
15.1. PPG01 ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	22
15.2. PPG02 CONTROL DE REGISTROS	36
15.3. PPG03 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	40
15.4. PPG04 AUDITORIAS INTERNAS	44
15.5. PPG05 REVISION POR LA GERENCIA	55
15.6. PPG06 COMITE GERENCIAL	59
15.7. PPG07 PRODUCTO NO CONFORME	62
15.8 PPG08 MANEJO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	65
16. GESTION DE LA CALIDAD	70
16.1. MPG-S1 MANUAL DE LA CALIDAD- PRELIMINARES	71
16.2. MPG-S2 MANUAL CALIDAD - IFORMACIÓN CORPORATIVA	73
16.3. MPG-S4C4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	75
16.4. MPG-S4C5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	79
16.5. MPG-S4C6 GESTÓN DE LOS RECURSOS	94
16.6. MPG-S4C7 REALIZACION DEL PRODUCTO	97
16.7. MPG-S4C8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	101
16.8. MPG-S3A1 MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS	110
17. COORDINACIÓN COMERCIAL	122
17.1. PCC01 VENTA DE SERVICIOS	131
18. COORDINACIÓN DE INGENIERÍA	135
18.1. PCI 01 SERVICIOS PROGRAMADOS	136
18.2. PCI02- Prestación del Servicio Programados	137

18.3. PCI03 TRANSICIÓN DE PROYECTOS	138
18.4. PCI04 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	138
18.5. PCI05 CONTROL DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS	141
18.6. PCI06 CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICION	145
19. COORDINACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	150
19.1. NORMAS PARA LEGALIZACIONES	152
19.2. ICFC01 MANEJO Y CONTROL DE CAJA MENOR	157
19.3. PCFC01 MANEJO FINANCIERO	159
19.4. PCFC02 FACTURACION	165
19.5. PCFC03 ANTICIPOS Y VIATICOS	167
20. COORDINACION ADMINISTRATIVA	171
20.1. DICCIONARIO DE HABILIDADES	172
20.2. ICA01 ELABORACION DE PERFILES DE CARGO	177
20.3. ICA02 PROTOCOLO DE RECEPCION	181
20.4. PCA01 SELECCION DE PERSONAL	186
20.5. PCA02 EVALUACION DE PERSONAL	191
20.6. PCA03 CLIMA ORGANIZACIONAL	209
20.7. PCA04 COMPRAS	210
20.8. PCA05 POLITICAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE LA INFORMACION	215
20.9. PCA06 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	218
20.10. RESPONSABILIDADES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	218
21. CONCLUSIONES	221
BIBLIOGRAFÍA	222

LISTADO DE FORMATOS

Formato 1. *PPG01-F01 Control de Modificaciones*

Formato 2. *PPG01-F02 Listado de Asistencia*

Formato 3. *PPG01-F03 Solicitud de Modificación o Anulación*

Formato 4. *PPG02-F01 Listado Maestro de Direccionamiento*

Formato 5. *PPG03-F01 Manejo de Requerimientos*

Formato 6. *PPG04-F01 Cronograma de Auditorias*

Formato 7. *PPG04-F02 Listado de Verificación de Auditoria*

Formato 8. *PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria*

Formato 9. *PPG04-F04 Informe de Auditoría para la Gerencia*

Formato 10. *PPG05-F01 Indicadores de Gestión*

Formato 11. *PPG06-F01 Acta de Reunión*

Formato 12. *PPG07-F01 Registro de Producto no Conforme*

Formato 13. *MPG-S3P2-F01 Encuesta de Satisfacción*

Formato 14. *PCC01-F01 Requerimientos Para Propuesta Económica*

Formato 15. *PCC01-F02 Solicitud de Vinculación de Clientes*

Formato 16. *SLR_REQUISITOS DE NIVELES DE SERVICIO*

Formato 17. *PPG02-F01 Listado Maestro Comercial*

Formato 18. *PCI01-F01 Comprobante de Servicios programados e inmediatos*

Formato 19. *PCI05-F01 Auditoria del Servicio*

Formato 20. *PCI06-F01 Control de Verificación.*

Formato 21. *PPG02-F01 Listado Maestro de Ingeniería*

- Formato 22** *PCFC01-F01 Planilla de Recorrido*
- Formato 23** *PCFC03-F01 Solicitud de Pago*
- Formato 24** *PCFC03-F02 Planilla de Legalizaciones*
- Formato 25** *PPG02-F01 Listado Maestro de FINANCIERA*
- Formato 26** *ICA01-F01 Perfil de Cargo*
- Formato 27** *ICA02-F01 Control de Correspondencia Recibida*
- Formato 28** *ICA02-F02 Control de Correspondencia Enviada*
- Formato 29** *PCA01-F01 Requisición de Personal*
- Formato 30** *PCA01-F02 Resumen Resultado de la Entrevista 3*
- Formato 32** *PCA01-F03 Check List para Hojas de Vida*
- Formato 33** *PCA01-F04 Check List para Hojas de Vida P por S*
- Formato 34** *PCA01-F05 Plan de Inducción*
- Formato 35** *PCA02-F01 Evaluación de Desempeño*
- Formato 36** *PCA03-F01 Evaluación de Clima Organizacional*
- Formato 38** *PCA03-F02 Entrevista de Retiro*
- Formato 39** *PCA04-F01 Listado Maestro de Proveedores*
- Formato 40** *PCA04-F02 Orden de Compra*
- Formato 41** *PCA04-F03 Solicitud de Documentos a Proveedores*
- Formato 42** *PCA04-F04 Selección de Proveedores*
- Formato 43** *PCA04-F05 Evaluación de Proveedores*
- Formato 44** *Informe de Solicitud de Descargos*
- Formato 45** *PCA06-F01 Hoja de Vida de Áreas*
- Formato 46** *PPG02-F01 Listado Maestro de ADMINISTRATIVO*

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. *Organigrama Azul Equipos Ltda.*

Figura 2. *Plan de Cargos.*

Figura 3. *Mapa de Procesos Azul Equipos Ltda.*

Figura 4. *Planos de Instalaciones Azul Equipos Ltda.*

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este documento se basa en la implementación de un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD para la empresa prestadora de servicios de soporte Biomédico llamada AZUL EQUIPOS LTDA.

La propuesta presentada busca la certificación en la norma ISO 9001 versión 2008, la cual tiene como objetivo principal la mejora continua de los procesos de un sistema mediante buenas prácticas de trabajo con controles de tareas y verificaciones continuas.

Los colaboradores de AZUL EQUIPOS no requieren conocer la norma a profundidad, simplemente deben tener la disposición para aplicar los procesos documentados y deben recibir capacitaciones sobre los procedimientos propios de la empresa, sin embargo el Gerente y la persona encargada de la gestión de calidad deben conocer completamente sus procedimientos y la norma con el cual fueron construidos.

El cumplimiento de la norma es revisado por un ente AUDITOR EXTERNO quienes deben conocer plenamente la norma y poseer la certificación que le dé potestad para CERTIFICAR a la compañía que está implementando el proceso, en este caso AZUL EQUIPOS LTDA.

2. JUSTIFICACION

En el mundo globalizado y en los cambios constantes en los que se encuentran sumergidas las organizaciones, es necesario tener factores determinantes de competencia que permitan la sostenibilidad y crecimiento en el mercado. La estandarización y regulación de procesos de calidad certificados, hace parte de una herramienta distintiva y preferencial a la hora de competir y satisfacer las necesidades de los clientes, ya que exige altos menesteres de calidad tanto en el servicio como el producto, y un compromiso de mejora continua en su sistema.

AZUL EQUIPOS es una organización enfocada en el sector biomédico, lleva en el mercado 9 AÑOS, y 1 AÑO de nueva gerencia y administración, un mercado poco explorado y con muchas oportunidades para fructificarse. En el transcurso del tiempo ha logrado sostenerse, pero no ha alcanzado un crecimiento organizacional y estructural que le permita tener nuevas oportunidades de negocio y cambios, para lo cual en primera instancia requiere de organizar, establecer y estructurar los procesos operativos, administrativos, financieros y comerciales que maneja la empresa. Semilla que contribuye a la evolución de la misma.

3. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, estructurar e implementar la Norma de Gestión de la Calidad ISO 9001 Versión 2008, a la compañía AZUL EQUIPOS LTDA.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Generar controles y evaluaciones continuas en el área Administrativa, Financiera, Comercial, de Ingeniería, calidad, Presidencia y Gerencia de la organización.
- ❖ Obtener indicadores de gestión en cada proceso de la empresa.
- ❖ Crear un sistema de medición y mejora continua.
- ❖ Establecer un sistema documental controlado, que garantice la continuidad de los procesos en la ausencia de responsables.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

AZUL EQUIPOS, pertenece al sector de equipos Biomédicos, lleva en el mercado 10 años, periodo en el cual ha logrado sostenerse, pero no crecer y evolucionar como ente lucrativo, su estructura, su posicionamiento, su imagen corporativa, el portafolio de productos, la calidad del servicio y su enfoque, no han sufrido cambios significativos que permitan a la empresa tener nuevas oportunidades de negocio, enfrentar nuevos desafíos y explorar nuevos mercados y clientes.

De acuerdo a las visitas realizadas a la empresa es fácil percibir, el papel desempeñado por la organización, basado en vivir el día a día, sin tener una planeación, programación y funciones preestablecidas que permitan un desarrollo y una realización diferente a la cual vive hoy la entidad; realización que podría ser productiva, eficiente y sobre todo con un enfoque basado en la calidad del producto y del servicio, orientado al cliente.

Al encontrar que AZUL EQUIPOS, es una entidad rentable y sostenible en el tiempo, se formularon varias incógnitas sobre él por qué no ha logrado bases y una estructura sólida, que permitan el crecimiento constante de la compañía, guiada a nuevos horizontes y oportunidades, llegando a la conclusión después de varias entrevistas con el Gerente de la empresa, que el primordial factor de estancamiento de AZUL EQUIPOS, es no poseer una línea de procedimientos, procesos, tareas y funciones preestablecidas, que brinden un adecuado y óptimo desempeño de las labores que puedan ser medidas, mediante indicadores de gestión, que permitan una continua evaluación y mejora sobre cada área y funcionario.

El sector de la Ingeniería Biomédica, está compuesto básicamente por las redes Distritales de Salud, mercado poco explorado, con nuevas legislaciones, lo cual lo convierte en un mercado exigente y dispuesto al cambio, este último requiere organizaciones estructuradas, sólidas y sostenibles. Estructura que se comienza a formar, mediante la organización e implementación de procesos, tareas y funciones enfocadas a la efectividad, productividad y objetivos de la empresa.

Los mercados actuales cada vez se hacen más exigentes y estandarizados, generando limitaciones para algunas compañías, y ventajas competitivas para otras. En la actualidad el sector Salud y Biomédico requieren de la

Certificación del Sistema de la Gestión de Calidad ISO 9001, para Subcontratar, Licitación y poderle dar continuidad a los contratos existentes, es por esta razón que **AZUL EQUIPOS LTDA** abre sus puertas a los cambios del mercado y a la Norma Internacional ISO 9001.

La Implementación de procesos mediante el Sistema de Gestión de la Calidad garantiza por medio del cumplimiento de su estructura documental enfocada en las buenas prácticas la calidad de los productos y servicios prestados, generando confianza y nuevas oportunidades de expansión.

5. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

La Norma Internacional ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

5.1 Estructura de ISO 9001:2008

Está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

1. Generalidades.
2. Referencias Normativas.
3. Términos y definiciones.
4. **Sistema de Gestión de la Calidad:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 1. Requisitos generales.
 2. Requisitos de documentación.
5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
 1. Compromiso de la Dirección.
 2. Enfoque al cliente.
 3. Política de calidad.
 4. Planeación.

5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
6. Revisión de la Dirección.
6. **Gestión de los recursos:** la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
 1. Requisitos generales.
 2. Recursos humanos.
 3. Infraestructura.
 4. Ambiente de trabajo.
7. **Realización del producto:** aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
 1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
 2. Procesos relacionados con el cliente.
 3. Diseño y desarrollo.
 4. Compras.
 5. Operaciones de producción y servicio
 6. Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo
8. **Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.
 1. Requisitos generales.
 2. Seguimiento y medición.
 3. Control de producto no conforme.
 4. Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
 5. Mejora.

6. MISION

Somos una compañía dedicada al suministro de productos y servicios en infraestructura biomédica, con más de Nueve (9) años de experiencia en el mercado, manejando los más altos estándares en calidad y servicio, cubrimiento a nivel Bogotá y Cundinamarca. Nuestros principales clientes las redes hospitalarias del estado y privadas.

6.1 VISION

En el año 2011 tener un 10% de la cobertura nacional de soporte biomédico con un reconocimiento nacional.

7. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Proveer soluciones integrales de soporte Tecnológico a los equipos biomédicos que cumplan con los requisitos de nuestros clientes, fundamentados en la competencia y el compromiso de nuestros colaboradores y en el proceso de mejoramiento continuo establecido por nuestro SGC, asegurando así la permanencia de la empresa a través de su estabilidad financiera.

Una vez creada la política se establecemos los objetivos enfocados en el cumplimiento de la política, misión y visión.

8. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Cumplir con los acuerdos de servicio de cada cliente
2. Asegurar la capacitación del personal de Azul Equipos
3. Garantizar el mejoramiento continuo del SGC
4. Asegurar el ingreso y permanencia de clientes
5. Garantizar el cumplimiento del presupuesto establecido

9. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

AZUL EQUIPOS LTDA

Azul equipos presta los siguientes servicios:

1. Mantenimiento correctivo y preventivo de equipamiento biomédico de las siguientes áreas:

- ✓ Anestesia
- ✓ Cirugía
- ✓ Electrocardiografía
- ✓ Equipos de monitoreo
- ✓ Laboratorio clínico
- ✓ Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Objetivo

Suministrar soluciones necesarias para el soporte de problemas, prevención y mantenimiento de los Equipos relacionados en el acuerdo de servicios.

Servicios

- Mantenimiento Preventivo
- Servicio Correctivo

2. Suministros de repuestos e insumos

Objetivos

Proveer partes y repuestos por demanda según las necesidades de los clientes.

Servicios

- Cotización y Venta de partes a clientes con contrato de servicio
- Alianzas estratégicas

9.1. MODELO DE CONTRATOS.

- ✓ Contrato con repuestos
- ✓ Contrato sin repuestos
- ✓ Contrato básico

9.2. FACTORES DIFERENCIADORES

- ✓ Cubrimiento a nivel Bogotá, con personal directo.
- ✓ Experiencia comprobable en el sector Biomédico
- ✓ Competencia del recurso humano.
- ✓ Flexibilidad a los continuos cambios en la tecnología, en la normatividad y en los procesos de negocio.
- ✓ Generadores de alianzas estratégicas, no solo son proveedores de soporte.
- ✓ Metodología y procedimientos robustos.

9.3. CLIENTES AZUL EQUIPOS

- ✓ Red Distrital de Salud
- ✓ Universidad Pedagógica
- ✓ Hospital Rafael Uribe
- ✓ Hospital San Cristóbal
- ✓ Hospital Vista Hermosa
- ✓ Hospital de Soacha

<i>AZUL EQUIPOS</i>	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	PPG01
	TODOS LOS FUNCIONARIOS	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir los pasos para la elaboración y control de la documentación interna y externa, tanto física como electrónica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), cumpliendo con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Aplica para todos los documentos del SGC implementados en AZUL EQUIPOS LTDA.

2. DEFINICIONES

2.1 DOCUMENTOS EXTERNOS: Documentos (normas, decretos, resoluciones) generados por entidades diferentes a **AZUL EQUIPOS LTDA** que afectan las actividades internas de la empresa como el Código Sustantivo del Trabajo, la NTC ISO 9001:2008, entre otros.

2.2 FORMATO: Plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado. Puede ser física o electrónica.

2.3 INSTRUCTIVO: Paso a paso detallado de una actividad puntual. Ejemplo: manejo de Backup, manejo de software, maquinaria o equipos especializados.

Estos documentos son más descriptivos que un procedimiento y en lo posible llevarán gráficos o imágenes que aclaren la información. Si el instructivo está en un medio diferente a un documento de texto, por ejemplo un video, el contenido será libre y se rotulara con el título del instructivo y el código.

2.4 MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que describe el SGC de **AZUL EQUIPOS LTDA** y atiende los deberes y requisitos exigidos en la NTC ISO 9001:2008.

2.5 PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO: Documento que describe la forma de llevar a cabo una actividad dada y específica indicando el Qué, Cómo, Quién, Cuándo

(frecuencia), Dónde (ubicación y archivos de información) y con Quién se realiza (según se requiera).

2.6 PROCESO: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman información y recursos (entradas) en salidas con valor agregado.

2.7 REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. El registro puede ser un formato diligenciado.

3. DESARROLLO

Cada vez que se elabore o modifique un documento del SGC, debe ceñirse exactamente a lo descrito en este texto punto por punto.

3.1 TIPO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

3.1.1 Procedimientos

3.1.1.1 Encabezado

- **Logo-Símbolo o Nombre de la Empresa:** Se debe ubicar en la parte superior izquierda.
- **Título del documento:** Debe ir el nombre completo del documento en la parte central.
- **Área de aplicación:** Hace referencia a qué personal aplica este procedimiento. Se ubica en la parte central inferior.
- **Código:** En la parte superior derecha debe llevar el código que consta de caracteres alfanuméricos, así:

El primer carácter identifica el tipo de documento así:

TIPO DE DOCUMENTO	NOMENCLATURA
MANUAL	M
PROCEDIMIENTO	P

INSTRUCTIVO	I
-------------	---

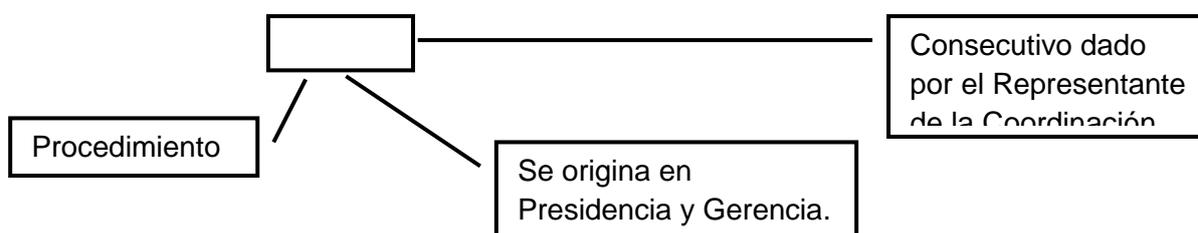
Nota: Los formatos son otro tipo de documentos los cuales se codifican según lo estipulado en el numeral 3.1.3 de este documento.

Los siguientes caracteres alfabéticos identifican el área donde se origina el documento, así:

AREA	NOMENCLATURA
PRESIDENCIA Y GERENCIA	PG
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	CA
COORDINACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	CFC
COORDINACIÓN COMERCIAL	CC
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA	CI

Los dos últimos caracteres numéricos corresponden al consecutivo del documento por área, el cual es asignado por el Representante de la Coordinación.

Ejemplo: Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos:



Nota: Los documentos internos elaborados para un proyecto específico serán codificados con el esquema estipulado en este procedimiento en cuanto al tipo del documento y los siguientes caracteres alfabéticos indicaran el proyecto al cual corresponden.

Ejemplo: Instructivo de Atención Servicios para el cliente AZUL EQUIPOS.



- **Versión y Fecha:** Corresponde al número de la edición del documento y su última fecha de modificación. Este cambia consecutivamente cada vez que se efectúe un cambio de contenido en el documento. Se inicia con versión 1, el siguiente es 2 y así sucesivamente.

3.1.1.2 Cuerpo o Contenido

- **Objetivo y Alcance:** Es lo que se busca o pretende con la implementación del documento. Incluye el campo de aplicación, el cual puede estar expresado en términos de personas, cargos o áreas. (cuando aplique).

- **Definiciones:** Significado de algunos términos utilizados en el contexto del documento, que puedan facilitar su entendimiento (cuando aplique).

- **Desarrollo:** Es la descripción detallada del paso a paso de la actividad, definiendo de forma clara el Qué, Cómo, Quién, Cuándo (frecuencia), Dónde (ubicación y archivos de información) y con Quién se realiza (según aplique). Esta descripción puede realizarse utilizando un cuadro resumen que contiene:

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Actividad a realizar	Descripción de la acción	Encargado

En los casos en que se requiera, se puede utilizar diagramas de flujo, cuadros, o bloque de texto para describir una actividad.

- **Documentos Relacionados:** Corresponde al listado de procedimientos, instructivos, protocolos, formatos o documentos externos necesarios para complementar o ejecutar las actividades descritas en el documento. En caso de ser documentos externos podrán ser consultados con el responsable del documento.

3.1.2 Instructivos

3.1.2.1 Encabezado

Lleva el nombre o logo-símbolo de **AZUL EQUIPOS LTDA**, el título asignado, el código y la versión. Estos deben ubicarse en un lugar visible.

3.1.2.2 Contenido

Describe la forma más detallada en que se efectúan las actividades, puede estar apoyado por fotos, videos, gráficos, dibujos, etc.

3.1.2.3 Pie de Página

No aplica para este tipo de documentos.

3.1.3 Formatos

3.1.3.1 Encabezado

Lleva el nombre o logo-símbolo de **AZUL EQUIPO LTDA**, el título asignado, el código, la fecha y la versión ubicados en un lugar visible.

Para la codificación de los formatos, se les agrega después del código del documento generador un guión seguido por la letra **F** y el consecutivo asignado por el Representante de la Coordinación. Ejemplo:



3.1.3.2 Contenido

Debe estar descrito en forma clara, sencilla y con la información puntual que se pretende recolectar.

Los formatos son aprobados por medio del **PPG01-F01 Control de Modificaciones**.

3.1.3.3 Pie De Página

No aplica para este tipo de documentos.

NOTA: si al ingresar la información el formato se extiende a más de una hoja, esta hoja se vuelve parte constitutiva del formato.

3.1.4 Manual de la Calidad

La estructura de encabezado, cuerpo, contenido y pie de página se definen en la sección 1 del **MPG Manual de la Calidad**.

3.2 GENERALIDADES

3.2.1 Papel y tipo de letra: el original de cada documento debe estar preferiblemente (cuando se requiera):

- Escrito por una o por dos caras; igualmente, aplica para los formatos (cuando se requiera imprimir)
- En hoja tamaño carta a excepción de los formatos que pueden cambiar su tamaño.
- En fuente Arial, tamaño según se requiera guardando la proporcionalidad en el documento.
- Con un espacio entre párrafos.

3.2.2 Redacción: el idioma utilizado para redactar los documentos es el español. Se deben redactar de manera impersonal, estableciendo claramente su contenido, separando adecuadamente párrafos e ideas y utilizando tabulaciones, viñetas, subrayado, notas al pie o cualquier otra herramienta que facilite el entendimiento del documento.

La redacción del documento debe ser clara, precisa y coherente; debe tener uniformidad en la terminología.

3.2.3 Numeración:

- **Numeración de los capítulos:** se coloca el número arábigo correspondiente, seguido de punto y a continuación el título en mayúsculas sostenidas y en negrilla.
- **Numerales de los capítulos:** se identifican por el número correspondiente al capítulo, seguido por un punto y un número que indica el numeral dentro del capítulo, y a continuación el título en mayúsculas sostenidas y en negrilla.

- **Subdivisiones del tercer nivel:** Escrito tipo título (Primer carácter en mayúscula y lo demás en minúscula) y negrilla sostenida. Los numerales preferiblemente hasta el cuarto nivel.

Nota: Utilice viñetas en niveles según se requiera, preferiblemente punto negro (●).

3.2.4 Aprobación:

- Para todos los documentos la aprobación se registra en el **PPG01-F01 Control de Modificaciones** teniendo en cuenta que no existirán documentos impresos (solo cuando se requiera), ya que estarán publicados en el Servidor de TELMEX en una carpeta Compartida a la intranet de AZUL EQUIPOS.

- **Procedimientos:** adicionalmente en la última página del documento se consigna en un cuadro nombre, firma y cargo del responsable. (Únicamente si se imprime el documento)

- **Instructivos:** para el caso de material audiovisual se requiere registrar dentro del mismo la versión y vigencia según aplique.

3.2.5 Utilización de Codificación, Versión y Vigencia:

Se debe propender para que los documentos presenten en su encabezado preferiblemente su código, versión y fecha de vigencia; en el caso de los documentos que no requieran mantener la estructura del encabezado, se debe ubicar en alguna parte del documento por lo menos su código y versión.

3.3 METODO DE CONTROL DOCUMENTAL

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Detectar necesidad de un	Se genera en cualquier proceso o área de la empresa. Surge ante la necesidad de estandarizar un	Funcionarios AZUL EQUIPOS

documento	procedimiento para seguir una actividad.	LTDA
Elaborar un primer borrador del documento	Se genera un documento nuevo, asegurando que lo documentado corresponda con la realidad.	Aseguramiento Calidad
Efectuar Revisión	Debe corroborar que el documento coincide con la actividad realizada y con el presente procedimiento. De ser requerido, lo deben revisar una o más veces.	Aseguramiento Calidad y Gerente General
Editar y controlar documentos	Debe pasar el documento a la plantilla electrónica, actualizando el <u>PPG01-F01 Control de Modificaciones.</u> En este momento, debe dar el código al documento según las explicaciones anteriores y la versión que le corresponde.	Aseguramiento de la Calidad
Aprobar	Con su firma en el <u>PPG01-F01 Control de Modificaciones</u> legaliza el documento y lo convierte en norma de obligatorio cumplimiento.	Responsable de Área O Gerente General
Divulgar	Una vez aprobado el documento, debe informar al responsable de capacitación, o responsable de área la existencia de un nuevo documento o una nueva versión de uno existente para que lo presente.	Aseguramiento de la Calidad
	Como constancia de la divulgación, deja registro con la firma del personal en el <u>PPG01-F02 Listado De Asistencia.</u>	Aseguramiento de la Calidad o Responsable de Área
Efectuar implementación	Aplicación del documento.	Funcionarios AZUL EQUIPOS LTDA
Identificar la necesidad de	Cuando se detecta la necesidad de cambio, se debe generar <u>PPG01-F03 Solicitud de Modificación o Anulación,</u> detallando claramente los cambios a efectuar. Entrega a Aseguramiento de la Calidad el	Funcionarios AZUL EQUIPOS

cambio	formato diligenciado con el borrador del documento propuesto.	LTDA
Aprobar el cambio	Aprueba la solicitud de acuerdo a la viabilidad del cambio y la registra en el <u>PPG01-F03 Solicitud de Modificación o Anulación.</u>	Responsable de Área o Proceso
Controlar nuevo documento	Debe realizar proceso como si fuese un documento nuevo (véase primera acción). Igualmente se le asigna la versión correspondiente.	Aseguramiento de la Calidad
Controlar copias físicas y electrónicas obsoletas	Retira el documento del Servidor y lo guarda en la carpeta de Obsoletos, identificándolo y protegiéndolo contra consulta.	Aseguramiento de la Calidad

3.4 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS (NORMAS, DECRETOS Y OTROS)

Los documentos externos como Normas, Manuales, Códigos, Gráficos, Instructivos, etc. pueden distribuirse en su idioma original.

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Identificar la necesidad y adquirir un nuevo documento externo	Cada área identifica el documento que necesita y solicita la adquisición del mismo, cumpliendo con lo establecido por el área de Compras, o recibe el documento enviado por un externo.	Responsable de Área
Identificar el documento	Informa a Aseguramiento de la Calidad para ingresar el documento al Servidor.	Responsable de Área
Actualizar las versiones de los documentos externos	Según se requiera verifica la vigencia de los documentos relacionados en el Servidor con los entes emisores de estos y, de ser requerido, solicita a Compras la actualización.	Responsable de Área o Proceso

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- MPG01 Manual de la Calidad
- PPG01-F01 Control de Modificaciones
- PPG01-F02 Listado de Asistencia
- PPG01-F03 Solicitud de Modificación o anulación

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	CONTROL DE MODIFICACIONES	PPG01-F01

CODIGO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

VERSION	RAZON DE LA MODIFICACIÓN	FECHA	FIRMA DE APROBADO

AZUL EQUIPOS	LISTADO DE ASISTENCIA	PPG01-F02	
DIVULGACIÓN <input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> DISTRIBUCIÓN <input type="checkbox"/> FORMACIÓN <input type="checkbox"/>			
RESPONSABLE: _____		FECHA: <u> </u> <u> </u> / <u> </u> <u> </u> / <u> </u> <u> </u>	
INSTRUCTOR: _____			
TEMA/DOCUMENTO: _____			
LUGAR/SALÓN: _____		HORA: _____	
DECLARACIÓN DEL FIRMANTE: "Al firmar el presente documento reconozco, entiendo y acepto los lineamientos e información descritos y/o replicados con relación al tema referido en la parte superior de este formato los cuales son de estricto cumplimiento".			
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
OBSERVACIONES: _____			

AZUL EQUIPOS	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN O ANULACIÓN	PPG01-F03

MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/>		ANULACIÓN <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL DOCUMENTO: _____		CÓDIGO: _____	
RAZONES DE LA SOLICITUD: _____			
SOLICITADO POR		APROBADO POR	
FIRMA: _____		FIRMA: _____	
NOMBRE: _____		NOMBRE: _____	
CARGO: _____		CARGO: _____	
FECHA: (dd/mm/aaaa)		FECHA: (dd/mm/aaaa)	

AZUL EQUIPOS	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN O ANULACIÓN	PPG01-F03

MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/>		ANULACIÓN <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL DOCUMENTO: _____		CÓDIGO: _____	
RAZONES DE LA SOLICITUD: _____			
SOLICITADO POR		APROBADO POR	
FIRMA: _____		FIRMA: _____	
NOMBRE: _____		NOMBRE: _____	
CARGO: _____		CARGO: _____	
FECHA: (dd/mm/aaaa)		FECHA: (dd/mm/aaaa)	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	CONTROL DE REGISTROS	PPG02
	TODOS LOS FUNCIONARIOS	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para el adecuado control de los registros internos y externos de **AZUL EQUIPOS LTDA.**

Aplica a todos los registros de las diferentes áreas de la empresa, involucradas en la operación del SGC implementado.

2. DEFINICIONES

2.1 FORMATO: Plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado. Puede ser física o electrónica.

2.2 INDIZACION: Forma de ordenar los registros, Puede ser alfabético, numérico, por NIT, por consecutivo asignado, etc.

2.3 REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. El registro puede ser un formato diligenciado.

3 DESARROLLO

3.1 DILIGENCIAMIENTO DEL LISTADO MAESTRO DE REGISTROS: Esta actividad debe ser ejecutada cada vez que se genere un nuevo registro (interno o externo) o se modifiquen las pautas establecidas para los existentes, conforme al **PPG01 Elaboración y Control de Documentos**. Dicha actividad es ejecutada por el Responsable de Área que genera el registro, o el funcionario asignado por éste, y comunicada al Representante de la Coordinación para que proceda a actualizar el **PPG02-F01 Listado Maestro de Registros** con la información correspondiente.

A continuación se detallan para cada registro, las variables a contemplar:

3.1.1 Identificación: los criterios contemplados son: código, título y proceso que genera el registro. Cuando se trata de formatos del SGC, estos son identificados a través de un código único, según lo contemplado en el procedimiento **PPG01 Elaboración y Control de Documentos**. Para el caso de registros no controlados y/o no generados por **AZUL EQUIPOS LTDA**, su identificación se da por el nombre del mismo.

3.1.2 Almacenamiento: los criterios contemplados son: quién genera, quién recolecta, quien archiva y el área del archivo donde el registro debe ser almacenado.

3.1.3 Recuperación: los criterios contemplados son: indización y clasificación (físico, magnético, interno, externo).

3.1.4 Tiempo de Retención: los criterios contemplados son Activo e Inactivo.

3.1.5 Acceso: este criterio corresponde a los cargos definidos en el organigrama de **AZUL EQUIPOS LTDA** que pueden ver el registro en mención.

3.1.6 Disposición: los criterios contemplados son Destrucción, Reciclaje, Microfilmación, Encuadernación para archivo, Digitalización entre otros.

3.1.7 Observaciones: de ser requerido, en este se consignan aspectos relevantes o de importancia con respecto al registro en mención.

3.2 ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS: cada vez que se genere un nuevo registro dentro o fuera del SGC, el responsable de la actividad debe informar al Representante de la Coordinación para cumplir con los criterios definidos en el **PPG02-F01 Listado Maestro de Registros**.

3.3 RECOLECCIÓN: los registros son recolectados por el funcionario designado a medida que transcurren las actividades, considerando que se encuentren legibles y en buen estado:

- Todo registro es revisado por el funcionario que recibe, para determinar su adecuado diligenciamiento. Si este documento no cumple con lo mencionado anteriormente, es devuelto al funcionario que lo entrega o a quien lo diligencia, informándole la inconsistencia presentada en el mismo, para que se tomen las medidas del caso.
- Todo formato debe ser diligenciado en cada una de sus casillas a mano o electrónicamente, no aplica para campos de selección. En caso de no disponer de datos, se escribe la sigla N.A. o NA (No Aplica) o se cruza con una raya (—) o (/).

3.4 ALMACENAMIENTO: una vez recolectados los registros, el funcionario responsable debe realizar el almacenamiento de acuerdo a lo establecido en el **PPG02-F01 Listado Maestro de Registros** y, después de superado el tiempo de retención definido para cada criterio, realizar la actividad prevista.

3.5 PRESERVACIÓN-PROTECCIÓN: para la debida conservación de los registros, se deben garantizar las adecuadas condiciones ambientales para su almacenamiento (humedad, luz, temperatura etc.). La ubicación adecuada permite que los registros estén

protegidos para prevenir el deterioro o daño. Y a través de los responsables del acceso, se controlan las consultas no permitidas.

3.6

Nota: El papel químico se podrá almacenar según se requiera, evaluando la necesidad de pasar a papel normal cuando no se tenga certeza del tiempo de almacenamiento o la disposición del documento original.

4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG01 Elaboración Y Control De Documentos
- PPG02-F01 Listado Maestro De Registros

APROBADO POR	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

TITULO DOCUMENTO	PROCESO	ALMACENAMIENTO				INDICADO	RECUPERACION			ACCESO (cargo)	TIEMPO RETENCION		DISTRIBUCION FINAL	OBSERVACIONES
		QUEM GENERAL	QUEM RESOLUTIVA	QUEM ARCHIVA	AREA DE ARCHIVO		RISICO	MAQUETICO	INTERNO		EXTERNO	ACTIVO		
EVALUACION POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	PI	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GERENCIA GENERAL	AZ ROTULADA PI Direccionamiento Estrategico - Requisitos Gerencia General. En Servidor Rotulado "Evaluaciones Politicas y Operativas de Control" en Servidor de Acceso Al Periodo de Aplicacion	X	X	X	GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	1 AÑO	N/A	DISTRIBUCION	N/A
INDICADOR DE GESTION	PI	RESPONSABLES DE PROCESO	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL	GERENCIA GENERAL	PO GERENTE GENERAL, CARTERA PI DIR. ESTRATEGICO, CARTERA INDICADORES EN CARTERA POR PROCESO	X	X	X	GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	1 AÑO	N/A	DISTRIBUCION	N/A
ACTA DE REUNION	PI	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GERENCIA GENERAL	PO GERENTE GENERAL, CARTERA PI DIR. ESTRATEGICO, CARTERA ACTOS DE REUNION	X	X	X	GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	1 AÑO	N/A	DISTRIBUCION	N/A
INFORMES PARA LA REVISION	PI	RESPONSABLES DE AREA	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GERENCIA GENERAL	PO GERENTE GENERAL, CARTERA PI DIR. ESTRATEGICO, REVISIONES MCMO / INFORMES	X	X	X	GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	1 AÑO	N/A		N/A
ACTA DE REVISION POR LA GERENCIA	PI	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GERENCIA GENERAL	AZ ROTULADA " Direccionamiento Estrategico - Requisitos Gerencia General." En Servidor Rotulado " Actas de Revision por la Gerencia en Servidor Rotulado "Revisiones" por Periodo En Forma Ascendente	X			GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	1 AÑO	N/A		N/A
COMUNICACIONES GENERALES	PI	GERENTE GENERAL	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE CALIDAD	GERENCIA GENERAL	AZ ROTULADA "PI Direccionamiento Estrategico - Requisitos Gerencia General." En Servidor Rotulado "Comunicaciones Gerenciales" por Fecha En Forma Ascendente	X		X	GERENTE GENERAL, PRESIDENCIA GESTION DE LA CALIDAD	PTE	N/A		N/A

<i>AZUL EQUIPOS</i>	ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	PPG03
	TODOS LOS FUNCIONARIOS	

1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer la metodología para la implementación de las Acciones Preventivas y Correctivas con el fin de eliminar o controlar las causas de no conformidades reales o potenciales que afecten el buen funcionamiento del SGC de **AZUL EQUIPOS LTDA.**

Debe ser aplicado para las solicitudes de acción preventiva o correctiva que se presenten al SGC y debe ser seguido por todas las áreas de **AZUL EQUIPOS LTDA.**

2. DEFINICIONES

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable, con el fin de evitar que ocurra.

ACCIÓN CORRECTIVA: Una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN REMEDIAL/CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Es una acción tomada sobre el efecto, no sobre la causa. Es un tratamiento inmediato para solucionar la situación.

NO CONFORMIDAD: El no cumplimiento de un requisito especificado (por la norma ISO9001:2008, por los procedimientos, instructivos de la empresa, por cliente, etc.).

REVISIÓN POST-IMPLEMENTACIÓN: Hace referencia al seguimiento realizado para evaluar la eficacia de la acción tomada.

3. DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Identificar Situación a Tratar	Identificar y comunicar de manera verbal o mediante un e-mail las situaciones a los responsables de área.	Funcionarios AZUL EQUIPOS LTDA
	<p>Si la situación identificada real o potencial tiene impacto sobre los intereses organizacionales (bienestar del personal, protección de los recursos de la organización, seguridad, etc.) o que afecta la satisfacción del cliente o ponga en riesgo el cumplimiento de requisitos de carácter legal o reglamentario se debe proceder a registrar este hecho en UPPG03-F01 Manejo de Requerimientos.</p> <p>Si esta situación debe ser atendida o solucionada por un área diferente a la que reporta, se informa al responsable de área correspondiente para que se tome la acción remedial respectiva y el registro de este formato debe ser remitido a la Gestión de la Calidad.</p> <p>Situación similar para los casos en que se reporte un servicio no conforme (Ver UPPG07 Producto No Conforme.)U o una queja del cliente (Ver UPPG08 Manejo de Sugerencias y Reclamos) o una no conformidad por auditoria. (Ver PPG04 Auditorias Internas)</p> <p>Para el manejo de situaciones relacionadas con resultados de revisión por la Coordinación (ver PPG05 Revisión por la Gerencia).</p> <p>Si la situación no amerita ninguno de estos tratamientos proceda aplicando los procedimientos establecidos por la organización.</p>	Responsables de Área o Proceso
Direccionar Solicitud de Acción	Una vez recibe el PPG03-F01 Manejo de Requerimientos lo revisa y si está correctamente diligenciado, lo envía (por el medio aplicable) al responsable del área involucrado para que continúe el proceso.	Gestión de la Calidad
Evaluar descripción de Hechos	Evalúa que la información contenida corresponda a hechos reales, situaciones repetitivas o de un alto impacto para el servicio, valida que contenga la suficiente información y evidencia para proceder a su escalamiento. Si se trata de una situación que pueda ser manejada al interior de las áreas notifica al solicitante y al responsable de área quien deberá tomar las acciones que considere necesarias para corregir el suceso.	Gestión de la Calidad
Tomar Acción Remedial	Con el objetivo de mantener bajo control la situación o de minimizar el impacto de la misma se deben tomar las acciones del caso respecto al efecto, dejando registro en UPPG03-F01 Manejo de Requerimientos	Responsables de Área o Proceso

Efectuar Análisis de Causas	Para el análisis de causas determina de manera objetiva las posibles causas que dan origen a la situación y establecer la causa raíz o principal diligenciándolas en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> . Esta actividad la debe realizar a más tardar el día siguiente a la recepción de la solicitud.	Responsable de Área o Proceso
Determinar Acciones a Implementar	A continuación debe establecer las acciones que pueden eliminar las causas de la situación, y determinar si son procedentes definiendo los responsables de la ejecución y las fechas de implementación de dichas acciones; estas deben ser registradas en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> Las acciones pueden ser clasificadas como: <ul style="list-style-type: none"> • Remediales • Correctivas • Preventivas Nota: los tiempos para la implementación de una acción no deben ser superiores a 30 días calendario, en caso de requerir más tiempo debe solicitar autorización al Gerente General mediante firma junto a la fecha propuesta de implementación registrada en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u>	Responsable de Área o Proceso
Evaluar Plan de Acción	Verificar que las acciones propuestas sean apropiadas a los efectos de la situación no conforme y que estas a su vez garanticen que los factores causales de las deficiencias reportadas no se repitan o que se evite su ocurrencia.	Gestión de la Calidad
Implementar Acciones Propuestas	Debe controlar que las acciones propuestas sean tramitadas por los funcionarios asignados y garantizar que se cumpla con las fechas propuestas de implementación en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u>	Responsable de Área o Proceso.
Efectuar Seguimiento en las Fechas Propuestas	Debe verificar que la acción propuesta haya sido implementada en su totalidad y registrar los resultados encontrados (evidencia documental) en <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> . Si el resultado es satisfactorio debe programar en el mismo formato la fecha de revisión post-implementación, la cual no debe ser superior a 30 días calendario. Si los resultados no son satisfactorios debe pactar una segunda fecha de seguimiento con el responsable del área o proceso (esta nueva fecha no debe ser superior a 15 días calendario). Una vez llegada esta segunda fecha debe proceder según lo	Gestión de la Calidad

	<p>descrito al inicio de esta actividad.</p> <p>Nota: Si una vez efectuado el segundo seguimiento la acción no ha sido implementado a satisfacción o en su totalidad, debe reportarlo al Gerente General para que este tome los correctivos a que haya lugar.</p>	
<p>Realizar revisión Post- implementación</p>	<p>En la fecha pactada de revisión post-implementación se debe verificar que la situación inicialmente reportada no se ha presentado (acción preventiva) o no se ha vuelto a presentar (acción correctiva). Si es satisfactorio debe cerrar el proceso dejando registro en <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> en la sección correspondiente.</p> <p>Si la situación reportada se ha presentado o se ha vuelto a presentar, debe registrar en el seguimiento que la acción tomada no fue eficaz e iniciar nuevamente el tramite de solicitud de acción.</p> <p>NOTA: si la acción tomada es eficaz y requiere estandarización debe ejecutar lo descrito en el <u>PPG01 Elaboración y Control de Documentos</u></p>	<p>Gestión de la Calidad</p>

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG01 Elaboración y Control de Documentos
- PPG03-F01 Manejo de Requerimientos
- PPG04 Auditorias Internas
- PPG05 Revisión por la Gerencia
- PPG07 Producto no Conforme
- PPG08 Manejo de Sugerencias y Quejas

APROBADO POR	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	MANEJO DE REQUERIMIENTOS	PPG03-F01
---------------------	---------------------------------	-----------

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> NOMBRE DE QUIEN REPORTA	<input type="checkbox"/> SOLICITUDES DEL CLIENTE <input type="checkbox"/> AUDITORIAS INT. / EXT. <input type="checkbox"/> INCIDENTES INTERNO
	<input type="checkbox"/> SERVICIO NO CONFORME No. _____ <input type="checkbox"/> OTROS Cuál? _____

DATOS DE QUIEN REPORTA	DATOS AUDITORIA
NOMBRE: _____	AUDITOR: _____
EMPRESA: _____	AUDITADO: _____
CARGO: _____	PROCESO / ÁREA AUDITADA: _____
TELEFONO: _____	<input type="checkbox"/> No Conformidad.
E-MAIL: _____	<input type="checkbox"/> Observación No. _____

DESCRIPCION: HECHOS, REQUERIMIENTOS (Sugerencias, Quejas, Reclamos); NO CONFORMIDADES; HALLAZGOS; ASPECTOS A MEJORAR; OTROS

ACCION REMEDIAL O CORRECCION (Describe las acciones inmediatas tomadas con el fin de mitigar el impacto del suceso):

RESPONSABLE DE ÁREA:

AZUL EQUIPOS	AUDITORIAS INTERNAS	PPG04
---------------------	----------------------------	-------

--	--	--

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir el Procedimiento para la planificación, preparación, ejecución y seguimiento de las Auditorias Internas de Calidad, de acuerdo con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008.

Este Procedimiento aplica para todas las áreas de la Compañía y constituye el parámetro de evaluación del Sistema de gestión de la Calidad.

2. DEFINICIONES

- 2.1 **ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad, detectada u otra situación indeseable. El propósito es evitar que la No Conformidad vuelva a ocurrir.
- 2.2 **AUDITOR:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- 2.3 **AUDITORIA:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los Criterios de la Auditoria.
- 2.4 **CRITERIOS DE AUDITORIA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 2.5 **EVIDENCIA DE LA AUDITORIA:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables. Datos que respaldan la existencia y/o veracidad de algo.
- 2.6 **HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. Estos hallazgos deben estar documentados en forma clara, concisa y respaldada por evidencia.
- 2.7 **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito. (Se pueden encontrar en procesos, procedimientos, documentos, requisitos, etc.).
- 2.8 **OBSERVACIÓN:** toda situación de desvío con evidencia objetiva no contundente, o de la cual no se dispone de evidencia o se debe profundizar por parte del auditado para eliminar la posibilidad de que presente No Conformidad.
- 2.9 **REGISTRO:** documento que contiene resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 2.10 **COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

3. DESARROLLO

3.1 Planificación de las Auditorias Internas.

La Gestión de Calidad debe elaborar el Plan de anual registrándolo en **PPG04-F01 Cronograma de Auditorias**, en el cual se define su categoría (alcance) y fecha prevista de ejecución. El cronograma puede estar dirigido según los siguientes alcances:

- A todo el sistema de calidad
- A uno o varios procesos en particular para evidenciar cumplimiento
- A un área
- A un requisito
- Otro

Previa a la ejecución de la auditoria determina el Auditor designado, registrando esta información en el mismo Cronograma. Adicionalmente debe tener presente que los Auditores correspondientes, deben ser independientes al alcance (área, procesos, otros) en donde se realiza la auditoria, es decir, no deben auditar su propio trabajo.

En la planeación se tiene en cuenta el estado, importancia y criticidad de los procesos, documentos, áreas, entre otros y los resultados de auditorias previas, lo cual puede aumentar o no la frecuencia de las auditorias.

3.2 Preparación de las Auditorias Internas de Calidad.

El plan de auditoria es comunicado a los auditores internos con mínimo 1 semana antes de la fecha de auditoria.

Para efectos de este procedimiento, el objetivo de las Auditorias es: “Buscar Evidencia de Cumplimiento de lo requerido por la norma ISO 9001:2008 y lo establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad, que permita conducir a la Compañía hacia la adecuada aplicación del mismo y su mejoramiento continuo”.

El auditor asignado debe diligenciar el formato **PPG04-F02 Listado de Verificación de Auditoria** en la que resume las preguntas preparadas a su auditado o consideraciones a tener en cuenta; para ello, debe:

- Realizar una identificación de los procesos, áreas y del personal responsable o encargado del alcance a auditar.
- Identificar los documentos de referencia para la realización de la auditoria como son: la norma ISO 9001:2008, el manual de la calidad, caracterizaciones de procesos, procedimientos documentados, instructivos, formatos y otros, que apliquen.
- Confirmar la fecha, el lugar y la hora a la cual se va a realizar la auditoria, los tiempos y la duración esperada de las actividades.
- Realizar una visita previa al área a auditar (si se requiere)

3.3 Ejecución de la Auditoría Interna de Calidad.

Puede ser ejecutada por un auditor o por un equipo de auditores.

3.3.1 Reunión de Apertura:

- Presentar al (los) Auditor (es) designado (s).

- Informar sobre el alcance de la Auditoria y el tiempo de duración de la misma.
- Dar una explicación acerca del manejo de los hallazgos (No Conformidades y Observaciones).
- Establecer la fecha y hora de la reunión de cierre, dejando registros de los asistentes en el formato **PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria**

3.3.2 Realización de la Auditoria:

- Realizar la Auditoria utilizando para ello las preguntas registradas en el **Formato PPG04-F02 Listado de Verificación de Auditoria**. Dejar la evidencia de los hallazgos en este mismo Formato. Si requiere efectuar mas preguntas de las inicialmente registradas, se deben consignar en el Formato en mención.
- Utilizar la entrevista, la observación y la búsqueda de evidencia, como herramientas de la Auditoria.
- Informar a los auditados los hallazgos detectados en su Auditoria.

3.3.3 Revisión por los Auditores:

- Revisar las anotaciones realizadas
- Asegurar que se han cubiertos todos los temas preparados
- Evaluar y clasificar los hallazgos.
- Diligenciar el Formato **PPG03-F01 Manejo de Requerimientos** para cada No Conformidad
- Diligenciar el Formato **PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria** uno para todas las Observaciones a que halla lugar.
- Diligenciar el Formato **PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria** en cuanto a fortalezas, debilidades, no conformidades y observaciones detectadas.

3.3.4 Reunión de Cierre:

- Presentar al Responsable del alcance auditado los resultados de la Auditoria, haciendo entrega de los formatos **PPG03-F01 Manejo de Requerimientos** y **PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria** según corresponda.
- Dejar registro de la reunión en el Formato **PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoria**.
- Efectuar las sustentaciones y aclaraciones del caso

NOTA: El responsable del alcance auditado debe diligenciar el formato **PPG03-F01 Manejo de Requerimientos** para las no conformidades efectuando el análisis de causas y estableciendo las acciones a tomar según aplique haciéndolo llegar a la Gestión de la Calidad. Esta actividad se debe realizar por fuera de la Reunión de Cierre.

3.4 Informe y Seguimiento

3.4.1 Informes:

El Auditor Interno de Calidad entrega a Gestión de la Calidad los Formatos diligenciados durante el proceso, exceptuando el **PPG03-F01 Manejo de Requerimientos** el cual debe ser controlado por los Responsables del Alcance auditado.

Gestión de la Calidad elabora un informe de las Auditorias Internas de Calidad realizadas y sus resultados, presentándolo en el **Formato PPG04-F04 Informe de**

Auditoria para la Gerencia (seguimiento). Lo debe presentar en las reuniones que se establezcan para discutir el tema.

3.4.2 Seguimiento:

Como parte de la Auditoria, es responsabilidad del auditor interno, verificar la eficacia de las Acciones Correctivas tomadas para el cierre de No Conformidades detectadas, una vez se hayan implementado y previa información por parte del la Gestión de la Calidad. Se puede designar a otro auditor para efectuar el seguimiento, de ser necesario.

Los Auditores Internos deben hacer seguimiento de los resultados de la Auditoria en las fechas planeadas, y reportarlos a la Gestión de la Calidad diligenciando el Formato **PPG03-F01 Manejo de Requerimientos** correspondiente.

Si no se realiza la implementación de la Acción Correctiva en la fecha estipulada o si no se alcanzan los resultados planificados, se debe dar una nueva fecha de cumplimiento, y si en esta fecha no se cumple, se debe informar al superior correspondiente, incluyendo al Gerente General.

3.5 Requisitos para ser Auditor Interno de Calidad

- Cumplir con el perfil establecido
- Aprobar el curso de auditores internos con una nota mínima, que amerite el Certificado Auditor respectivo.

NOTA: En casos que la Gerencia determine, se puede contratar a un auditor externo, que acredite experiencia, para que realice las Auditorias Internas, teniendo en cuenta que el informe que genere el auditor puede ser presentado en el formato que estime o en la documentación de Azul Equipos Ltda.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG04-F01 Cronograma de Auditorías
- PPG04-F02 Listado de Verificación de Auditoría
- PPG04-F03 Acta de Apertura, Cierre e Informe de Auditoría
- PPG04-F04 Informe de Auditoría para la Gerencia

PPG03-F01 Manejo de Requerimientos

APROBADO POR

Nombre:	Firma:
Cargo:	

**AZUL
EQUIPOS**

CRONOGRAMA DE AUDITORIAS

PPG04-F01

AREA AUDITAR	ALCANCE	Meses												AUDITOR DESIGNADO												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

OBSE RVACIONE S:

Gestion de la calidad _____
 Fecha de Aprobación: _____
 AÑO: _____

ALCANCE:

APERTURA

Fecha (aaaa-mm-dd):	Hora (hh:mm):	Sitio:
Auditor:	Área Auditada:	
OBSERVACIONES:		

REGISTRO

ASISTENTES		APERTURA	CIERRE
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FIRMA

CIERRE

Fecha (aaaa-mm-dd):	Hora (hh:mm):	Sitio:
OBSERVACIONES:		

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

FORTALEZAS	DEBILIDADES

Nº de No conformidades

Nº de Observaciones

--	--

<i>AZUL EQUIPOS</i>	REVISION POR LA GERENCIA	PPG05
	GERENCIA GENERAL, RESPONSABLES DE ÁREA Y GESTION DE LA CALIDAD	

OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer un adecuado control y evaluación del SGC a través de la Gerencia para verificar su avance, mantenimiento y mejora.

Aplica a todos los funcionarios de Azul Equipos Ltda., para el control efectivo de todo el SGC de la empresa.

DEFINICIONES.

(No aplica para este procedimiento)

DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Consolidar Informe	Semestralmente consolida los datos, el cual incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de Auditorias (externas e internas). 2. Retroalimentación del Cliente (informe de quejas y reclamos y encuesta de satisfacción): Gestión de la Calidad. 3. Informe de desempeño de los procesos (análisis de indicadores de gestión): Responsables de Proceso. 4. Informe de producto no conforme: Gestión de la Calidad. 5. Informe de acciones preventivas o correctivas: Gestión de la Calidad. 6. Cambios que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad: Responsables de Proceso. 7. Recomendaciones para la mejora: Responsables de Proceso. 8. Retroalimentación de la evaluación de la política y objetivos de calidad: Gestión de la Calidad. <p>NOTA: Una vez por semestre, debe aplicar a la totalidad del personal de la compañía el PPG05-F01 Evaluación</p>	Gestión de Calidad

	Política y Objetivos de Calidad y consolidar los resultados para presentar a las directivas el Informe de Retroalimentación de la Evaluación de la Política de Calidad.	
Presentar informe	<p>Mensualmente diligencia el PPG05-F02 Indicadores de Gestión para presentar a la alta dirección de la empresa.</p> <p>Adicional a la presentación en las revisiones por la Gerencia General, dichos indicadores deben ser enviados por cada Responsable de Área a la Gerencia General dentro de los cinco primeros días del periodo correspondiente a cada indicador para su seguimiento.</p> <p>Estos informes deben evidenciar el avance o estado del proceso así como las mejoras aplicadas al mismo.</p>	Responsables de Área / Gestión de la Calidad
Convocar a Reunión	<p>Cita a reunión a Responsables de Área, al Auditor Principal, Representante de Calidad y demás personal que se requiera para la revisión por la Gerencia.</p> <p>NOTA: Estas reuniones se deben efectuar como mínimo una (1) vez por semestre. En caso de ser necesaria por cualquier razón una reunión extraordinaria, ésta sigue los mismos parámetros como si fuera una reunión previamente programada.</p>	Gerencia General
Revisar informes	<p>Los temas son tratados según la disponibilidad de la información, dejando evidencia de los mismos, en caso de no tratar un tema, se deja evidencia de esta situación.</p> <p>Analiza los informes para verificar el cabal cumplimiento de los objetivos y metas para el SGC, hace seguimiento a los compromisos generados en revisiones anteriores (según aplique). Lo anterior se evidencia en acta de Revisión por la Gerencia en formato libre donde se consignan los temas tratados, los compromisos pactados y los participantes, y se programa la siguiente reunión.</p>	Gerencia General
Efectuar Seguimiento a Resultados	Mensualmente realiza seguimiento a los compromisos acordados, en cuanto a tiempos y acciones para mejorar el servicio, los procesos y el SGC, y la determinación y suministros de los recursos necesarios para el mismo.	Gerencia General / Gestión de la Calidad

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG05-F01 Evaluación Política y Objetivos de la Calidad
- PPG05-F02 Indicadores de Gestión.
- Acta de Revisión por la Gerencia
- Informes

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	INDICADORES DE GESTIÓN	PPG05-F01
Proceso:		Nombre del Indicador:
Formula: = _____		Valor del Período:
INTERPRETACION DEL INDICADOR		
UMBRALES		
Mínimo		Óptimo
	Máximo	
Meta del Período:	Meta Próximo Período:	Período:
TABLA DE DATOS		
GRAFICA DEL INDICADOR POR PERIODO Y COMPARATIVO		
ANALISIS		
COMPROMISOS		
Elaborado Por: _____ Fecha (dd/mm/aa): _____		

<i>AZUL EQUIPOS</i>	COMITÉ GERENCIAL	PPG06
--------------------------------	-------------------------	--------------

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Disponer de un canal para la transmisión de información hacia los colaboradores de AZUL EQUIPOS LTDA, como mecanismo para que éstos expresen sus inquietudes, opiniones y resuelvan problemas de todo tipo en un ambiente adecuado.

Aplica para la ejecución de comités o reuniones de las diferentes áreas o procesos que se ejecuten en AZUL EQUIPOS LTDA.

2. DEFINICIONES

2.1 COMITES O REUNIONES: Grupo de trabajo conformado por el responsable de procesos o áreas y sus subalternos, agrupados para tratar temas de interés común.

3. DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Establecer Fechas	Mensualmente planifica la reunión, preparando los temas y los comunica a sus colaboradores con suficiente anterioridad a la fecha programada. Esta notificación se hace utilizando el correo corporativo y para quienes no tienen este recurso se les notifica personalmente o vía telefónico.	Responsable de Área
Preparar Reunión	Para la preparación del tema de la reunión investiga y se documenta para de esta forma dar respaldo y agilidad en la discusión y búsqueda de soluciones sobre los temas en cuestión. Es importante que se establezca de manera clara un temario y los materiales requeridos para el desarrollo de la reunión, además de elegir un moderador quien será el encargado de promover el buen desarrollo de la reunión y un responsable de elaborar el acta de la reunión.	Responsable de Área
Invitar Funcionarios	Si es necesario para la reunión se pueden invitar personas de otras áreas (o externos) que apoyen la consecución de	Responsable de

Involucrados	soluciones prácticas, preferiblemente que tengan incidencia directa en el tema de discusión.	Área
Ejecutar la Reunión	En la fecha y hora programada ejecuta la reunión definida. Durante el desarrollo de la reunión deben promover el análisis de los temas o problemas del área, garantizar que se respeten los temas propuestos y la consecución de conclusiones objetivas.	Responsable de Área
Determinar Acciones a Implementar	Una vez obtenidas las conclusiones se generan las tareas y las acciones preventivas o correctivas en los casos que aplique, determinando las fechas de ejecución de dichas acciones.	Responsable de Área
Registrar la reunión	De dicha reunión se deja registro en el <u>PPG06-F01 Acta de Reunión</u> , en la cual se consignan los aspectos más sobresalientes: Las tareas se contemplan en el acta y para el caso de las determinaciones que requieran manejo de Acciones Preventivas o Correctivas, se debe proceder según lo establecido en el <u>PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas</u> e informar a la Gerencia General (cuando haya lugar).	Responsable del Acta
Implementar Acciones Propuestas	Controla que las tareas y las acciones propuestas sean tramitadas por los funcionarios asignados y que se cumpla con las fechas propuestas, registrando los resultados encontrados en el Acta o en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> según corresponda.	Responsable de Área/Gestión de la Calidad

NOTA: en estas reuniones se debe hacer seguimiento a los compromisos generados en la Revisión por la Gerencia.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas.
- PPG03-F01 Manejo de Requerimientos
- PPG06-F01 Acta de Reunión

Aprobado Por

<i>AZUL EQUIPOS</i>	PRODUCTO NO CONFORME	PPG07
	COORDINACIÓN DE INGENIERÍA	

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar la identificación y el control del producto no conforme.

Aplica al producto NO CONFORME detectado por el cliente posterior a su entrega dentro de los días pactados contractualmente.

DEFINICIONES.

NO CONFORMIDAD: *incumplimiento de un requisito.*

PROCESO: *conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.*

PRODUCTO: *resultado de un proceso.*

PRODUCTO NO CONFORME: *resultado de un proceso (conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados) que incumple un requisito.*

DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de la información	Recibe la información por parte del cliente interno o externo	Coordinador de Ingeniería / Responsable

		de Área
Direccionar el requerimiento	<p>Direcciona el requerimiento al Coordinador encargado según la naturaleza del Producto no Conforme la cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falla posterior a visita del ingeniero de soporte: Coordinador de Ingeniería. <p>Nota: Las solicitudes provenientes del cliente donde se evidencie el incumplimiento en los tiempos establecidos de atención serán revisadas al finalizar cada mes o el periodo de medición establecido con el fin de evaluar si el servicio esta dentro de los acuerdos de niveles de servicio. En caso de estar por debajo del acuerdo se considerará como PNC y se hará la toma de acciones respectiva mediante un plan de mejora del servicio (SIP) que debe entregar la Coordinación de Ingeniería.</p>	Coordinador de Ingeniería
Tratamiento al requerimiento	<p>Escala el requerimiento a la Gestión de Calidad, para proceder según lo establecido en el PPG08 Manejo de Sugerencias y Reclamos, donde en conjunto con el responsable de área se establece el análisis de causas, acción remedial para mitigar el impacto de la situación y el plan de acción a seguir para dar solución definitiva a la situación reportada.</p>	Coordinación de Ingeniería
Registrar el Producto No Conforme	<p>Diligencia el PPG07-F01 Registro de Producto no Conforme donde describe claramente la situación reportada, enviado a la Gestión de Calidad para su seguimiento y registro.</p>	Coordinación de Ingeniería
Solucionar	<p>Si fue un Producto No Conforme y de acuerdo al tipo de error, se aplica nuevamente todo el proceso o las etapas a que haya lugar.</p>	Responsable Área Involucrada

NOTA 1: dentro de los tratamientos a dar se puede contemplar la aceptación por parte del cliente, de servicios que no cumplan con las especificaciones establecidas inicialmente, siempre y cuando se deje registro mediante acta de aceptación de las partes, en formato libre.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG07-F01 Registro de Producto no Conforme
- PPG08 Manejo de Sugerencias y Reclamos

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

PPG07-F01					
<i>AZUL EQUIPOS</i> REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME					
Nombre	Fecha				
Área que Genera el PNC					
PRODUCTO NO CONFORME GENERADO					
ACCION TOMADA					
GENERA AC_AP	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">NO</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	SI	NO		
SI	NO				
TIPO					
RESPONSABLE DE	Nº de AC_AP				

ÁREA		
-------------	--	--

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANEJO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	PPG08
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA	

1. OBJETIVO

Garantizar la adecuada recepción y pronta solución de los reclamos o sugerencias del cliente externo o interno, además de eliminar las causas de la No Conformidad presentada y permitir así el mejoramiento continuo. Fomentar la buena gestión de las diferentes áreas de la empresa, detectando los puntos débiles y buscando corregir las posibles inconsistencias.

Este procedimiento aplica a la totalidad de actividades efectuadas en la empresa.

2. DEFINICIONES

RECLAMOS: acciones mediante las cuales se manifiesta la inconformidad con algo o alguien y se pide o exige con derecho una cosa o la ejecución de una actividad.

SUGERENCIAS: acciones mediante las cuales se insinúan ideas para mejorar el desempeño de una persona o actividad.

3. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
CLIENTE EXTERNO		
Informar a los clientes la existencia del procedimiento de manejo de sugerencias y reclamos de la	<p>A través de un comunicado o carta que incluya las formas de instaurar una queja, reclamo ó sugerencia:</p> <p>Telefónicamente: comunicarse con la Gestión de la Calidad. En la línea telefónica Asignada.</p> <p>Personalmente: en la oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>Vía e-mail: enviando la información correspondiente a la</p>	Gerencia General/ Coordinador de Ingeniería

empresa	queja, reclamo ó sugerencia al correo corporativo	
Recibir la queja, reclamo ó sugerencia	<p>Las sugerencias o reclamos recibidos por cualquier medio deben ser registradas en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u>, donde debe consignar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Identificación • Cliente • Solicitud <p>Cuando la Sugerencia, Queja o Reclamo llega a través de la Coordinación de Ingeniería, escala a Gestión de Calidad la descripción enviada por el cliente, junto con la corrección dada por la Coordinación.</p>	Coordinación y / 0 funcionario responsable / Gestión de la Calidad
Verificar los hechos y dar respuesta inicial.	<p>Valida si realmente el reclamo ó sugerencia es consistente, en caso de ser afirmativo se procede a darle un tratamiento inmediato con el fin de dar solución o respuesta a quien ha presentado el reclamo ó sugerencia.</p> <p>Inicialmente la Gestión de Calidad tiene un tiempo de 2 día para dar una respuesta inicial (con el fin de confirmar su recepción, fijar un compromiso y una fecha de respuesta o solución definitiva al cliente según aplique), establece acciones a tomar y deja registro en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u>.</p>	Gestión de la Calidad
Establecer Acciones a Tomar.	El Responsable de Área o Proceso junto con la Gestión de Calidad realizan el análisis de causas y generan el o los planes de acción, esto se registra en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> , el análisis de las causas que dan origen a la solicitud y el plan de acción.	Gestión de la Calidad / Responsable de Área o Proceso.
Ejecutar Acciones	El responsable del área o proceso involucrado en el reclamo ó sugerencia ejecuta las acciones descritas en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos</u> de acuerdo a las fechas allí pactadas, informando del cierre de estas	Gestión de la Calidad / Responsable de

propuestas	<p>actividades a la Gestión de Calidad.</p> <p>Aplica el procedimiento <u>PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas.</u></p>	Área o Proceso / Funcionarios Azul Equipos.
Informar cumplimiento de acciones	Gestión de Calidad informa paulatinamente de las actividades descritas en el plan de acción al Coordinador de Ingeniería para que esta a su vez retroalimente al cliente.	Gestión de la Calidad
Cerrar la Solicitud	Hace seguimiento a la efectividad de las decisiones tomadas, dejando registro en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos.</u> Si las acciones tomadas cumplen con las expectativas del solicitante, se puede cerrar la solicitud, en caso contrario se reinicia el procedimiento en la actividad 4 de este documento.	Gestión de la Calidad
Presentar Informes	Elabora informe para presentar a la Gerencia General sobre las sugerencias o reclamos que se presentaron en el periodo (Formato Libre)	Gestión de la Calidad
CLIENTE INTERNO		
Recibir la queja, reclamo ó sugerencia	<p>Las sugerencias o reclamos recibidos por cualquier medio deben ser registradas en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos,</u> donde debe consignar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Identificación • Cliente • Solicitud 	Coordinación y / 0 funcionario responsable

Verificar los hechos y dar respuesta inicial.	<p>Valida si realmente el reclamo ó sugerencia es consistente, en caso de ser afirmativo se procede a darle un tratamiento inmediato con el fin de dar solución o respuesta a quien ha presentado el reclamo ó sugerencia.</p> <p>Inicialmente la Gestión de Calidad tiene un tiempo de 2 día para dar una respuesta inicial (con el fin de confirmar su recepción, fijar un compromiso y una fecha de respuesta o solución definitiva al cliente según aplique), establece acciones a tomar y deja registro en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos.</u></p>	Gestión de la Calidad
Direccionar y Establecer Acciones a Tomar.	En caso de requerir la intervención del Responsable de Área o Proceso, se comunica al cliente la instancia de su trámite y se hace el escalamiento respectivo, registra en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos,</u> el análisis de las causas que dan origen a la solicitud y el plan de acción.	Gestión de la Calidad / Responsable de Área o Proceso
Ejecutar Acciones propuestas	<p>El responsable del área o proceso involucrado en el reclamo ó sugerencia, debe entregar el análisis de causas y presentar las acciones a tomar a Gestión de Calidad, para que esta a su vez informe al cliente dentro de los 3 días siguientes a la instauración de la sugerencia o reclamo, para dar respuesta a su solicitud.</p> <p>Aplica el procedimiento <u>PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas.</u></p>	Funcionarios Azul Equipos.
Cerrar la Solicitud	Hace seguimiento a la efectividad de las decisiones tomadas, dejando registro en el <u>PPG03-F01 Manejo de Requerimientos.</u> Si las acciones tomadas cumplen con las expectativas del solicitante, se puede cerrar la solicitud, en caso contrario se reinicia el procedimiento en la actividad 4 de este documento.	Gestión de la Calidad
Presentar Informes	Elabora informe para presentar a la Gerencia General sobre las sugerencias o reclamos que se presentaron	Gestión de la Calidad

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas
- PPG03-F01 Manejo de Requerimientos

APROBADO POR	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

MAPA DE PROCESOS AZUL EQUIPOS LTDA



• NECESIDADES DEL CLIENTE

• SATISFACCION DEL CLIENTE



PROCESOS DE SOPORTE



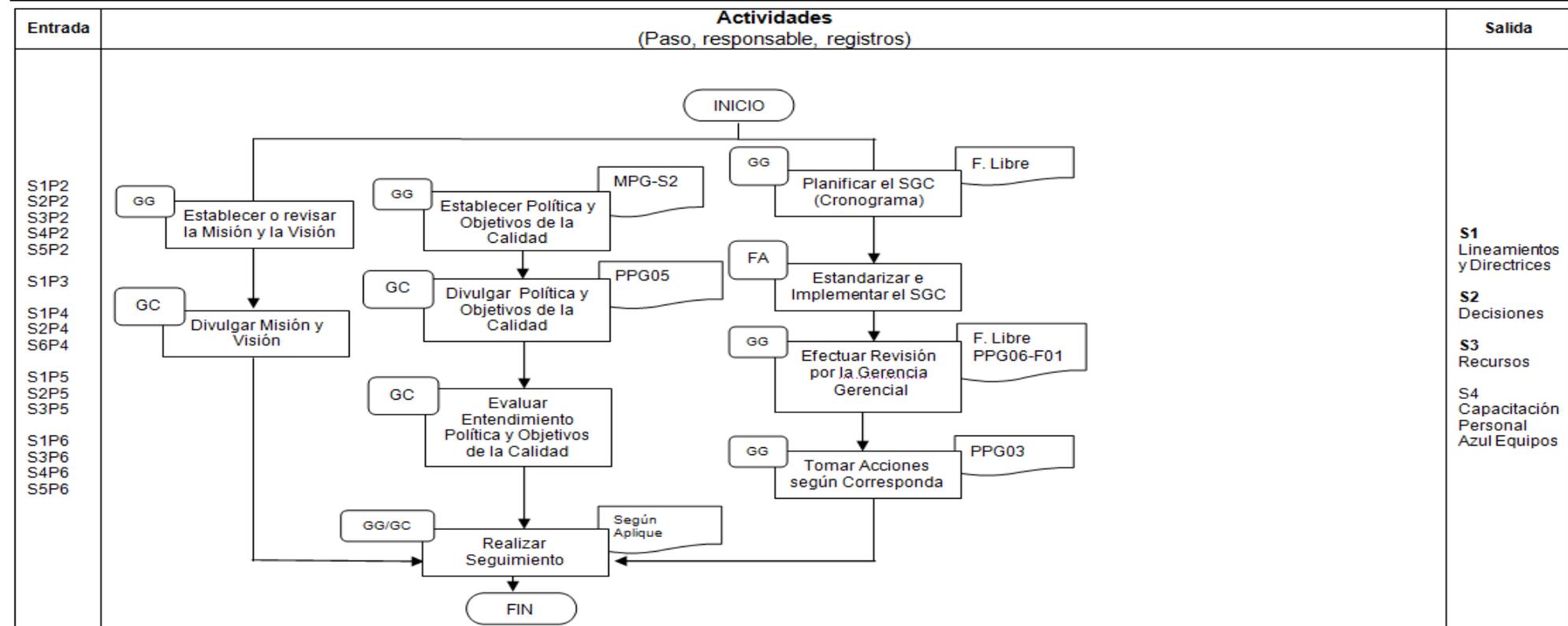
• REQUISITOS

AZUL EQUIPOS	MANUAL DE LA CALIDAD ESTRUCTURA DE PROCESOS P1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MPG-P1

OBJETIVO: estandarizar a la organización y efectuar los controles del SGC para apoyar la optimización de los recursos, mejorando el servicio y asegurando el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008.

AUTORIDAD: Gerente General y Presidencia

Requisitos Aplicables ISO 9001: 5



OBSERVACIONES			
Paso	Descripción	Paso	Descripción
-	En los casos que se realicen reuniones (indistintamente del tema), se puede dejar la evidencia de la misma en el PPG06-F01 Acta de Reunión.		Para la revisión de entradas se puede remitir al MPG-S3A1 Matriz de Entradas y Salidas.

CONVENCIONES		
Descripción	Sigla	Descripción
GESTION DE CALIDAD GERENCIA GENERAL	FA	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Computo	Maquinaria
		X	X	X	X

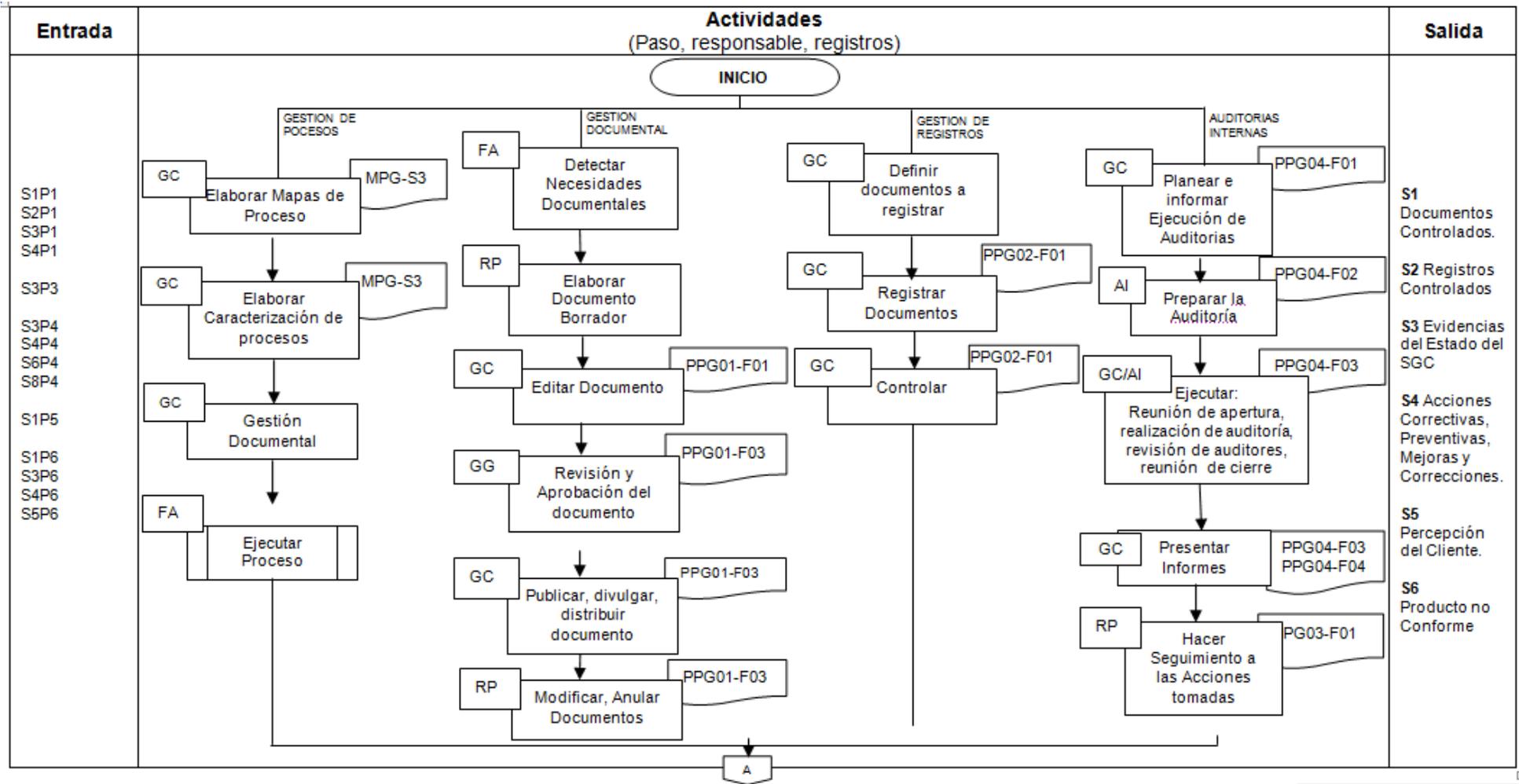
DOCUMENTOS RELACIONADOS (Procedimientos, Instructivos, etc.- Normas, Códigos, etc.)		PUNTOS DE CONTROL	
Titulo	Paso	Actividad a controlar	
REVISIÓN POR LA DIRECCION Evaluación Política y Objetivos de la Calidad Indicadores de Gestión COMITÉ GERENCIAL Acta de Reunión EVALUACION DE PERSONAL		Que la divulgación le llegue a todo el personal Que se evalúe a todo el personal y se efectúe retroalimentación o se tomen acciones según resultados Cumplimiento del cronograma establecido Cumplimiento de reuniones planificadas Evidencia cumplimiento Cumplimiento del cronograma establecido	
INDICADORES DE GESTIÓN			
Formula(s) o Método(s):	Aplican los inherentes a cada proceso, así como los relacionados a los Objetivos de la Calidad.		

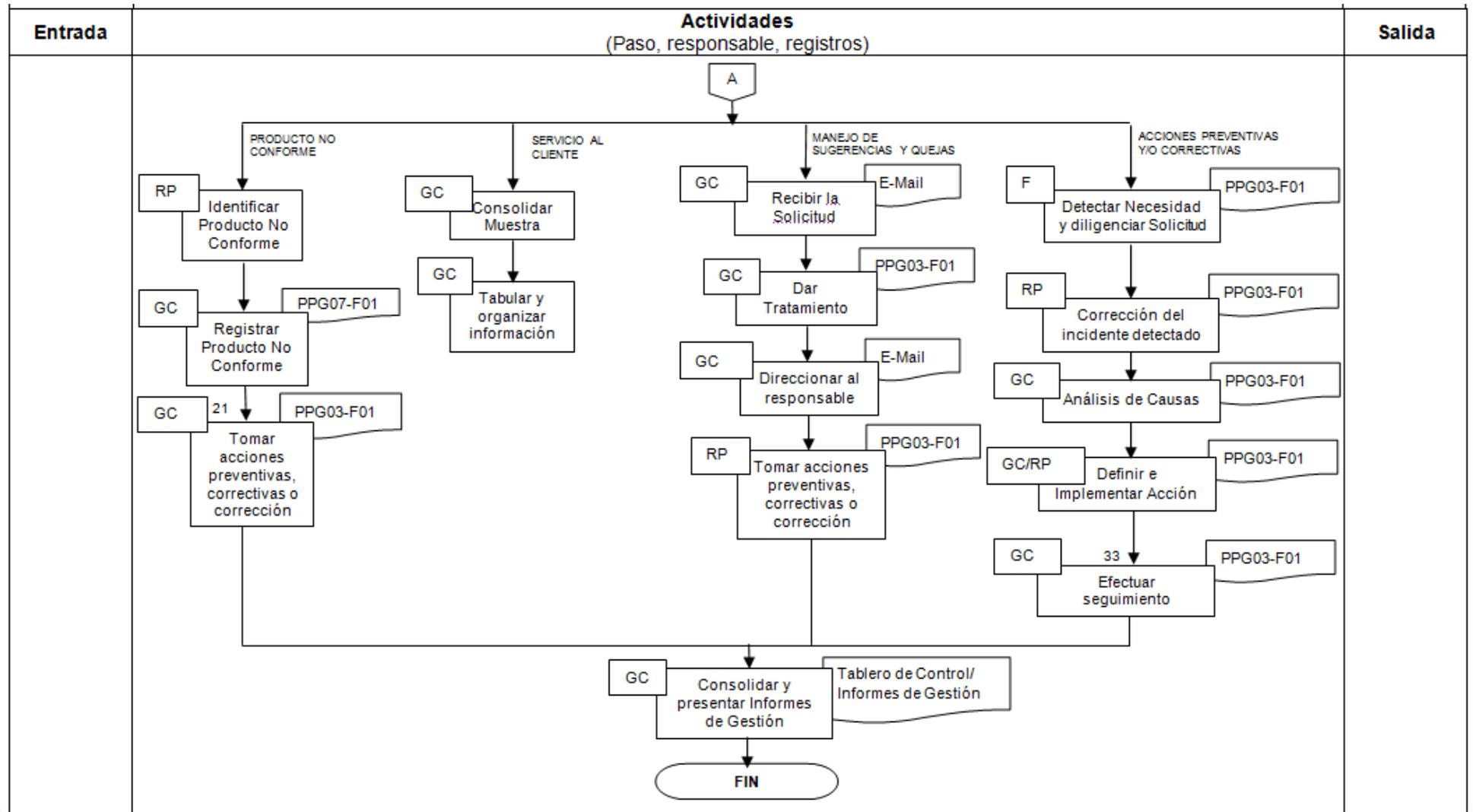
<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD ESTRUCTURA DE PROCESOS P2 GESTION DE LA CALIDAD	MPG-P2
---------------------	---	---------------

OBJETIVO: estandarizar procesos que permitan la optimización de los recursos, mejorando el servicio y asegurando el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008.

AUTORIDAD: Gestión de la Calidad

Requisitos Aplicables ISO 9001: 4 7.2.3c 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.4 8.5





OBSERVACIONES			
Paso	Descripción	Paso	Descripción
-	En los casos que se realicen reuniones (indistintamente del tema), SE PUEDE dejar la evidencia de la misma en el PPG06-F01 ACTA DE REUNION.doc	-	Para la revisión de entradas se puede remitir al MPG-S3A1 Matriz de Entradas y Salidas.
		-	Para medir el nivel de satisfacción del cliente se aplica encuesta semestralmente.

CONVENCIONES			
Sigla	Descripción	Sigla	Descripción
GC	GESTION DE LA CALIDAD	FA	FUNCIONARIOS AZUL
GG	GERENCIA GENERAL		EQUIPOS
AI	AUDITOR INTERNO	RP	RESPONSABLE DE PROCESO

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Comp.	Maquinaria
		X	X	X	X

DOCUMENTOS RELACIONADOS (Procedimientos, Instructivos, etc.- Normas, Códigos, etc.)	
Código	Título

PUNTOS DE CONTROL	
Paso	Actividad a controlar

PCC-F01 PCC-F02	Requerimiento para Propuesta Económica Solicitud de Vinculación de Clientes Acta de Reunión SLR-Requerimientos de Niveles de Servicio Propuesta de Ventas Portafolio Servicios y Productos Base Datos Clientes Potenciales Plantilla de Costeo		Seguimiento clientes Propuesta, revisión de alcance, redacción, viabilidad (precios), objeto social de la empresa, cumplimiento con aspectos jurídicos y legales Elaborar el registro con las condiciones acordadas
--------------------	---	--	---

INDICADORES DE GESTIÓN	
Formula(s) o Método(s):	<p>1. CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO COMERCIAL: $\frac{\text{Acumulado de facturación Real}}{\text{Acumulado de Presupuestado de Facturación}} \times 100$</p> <p>2. RENOVACIÓN DE CONTRATOS: $\frac{\text{Contratos Renovados}}{\text{Contratos a Renovar}} \times 100$</p> <p>3. RATA DE GANANCIA $\frac{\text{Oportunidades Facturadas}}{\text{Oportunidades Totales}} \times 100$</p>

INDICADORES DE GESTION

**Formula(s) o
Método(s):**

Aplican los inherentes a cada proceso, así como los relacionados a los Objetivos de la Calidad.

1. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE OPERACIONES DEL SGC

$\frac{\text{N}^\circ \text{ Actividades ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades planeadas}} \times 100$

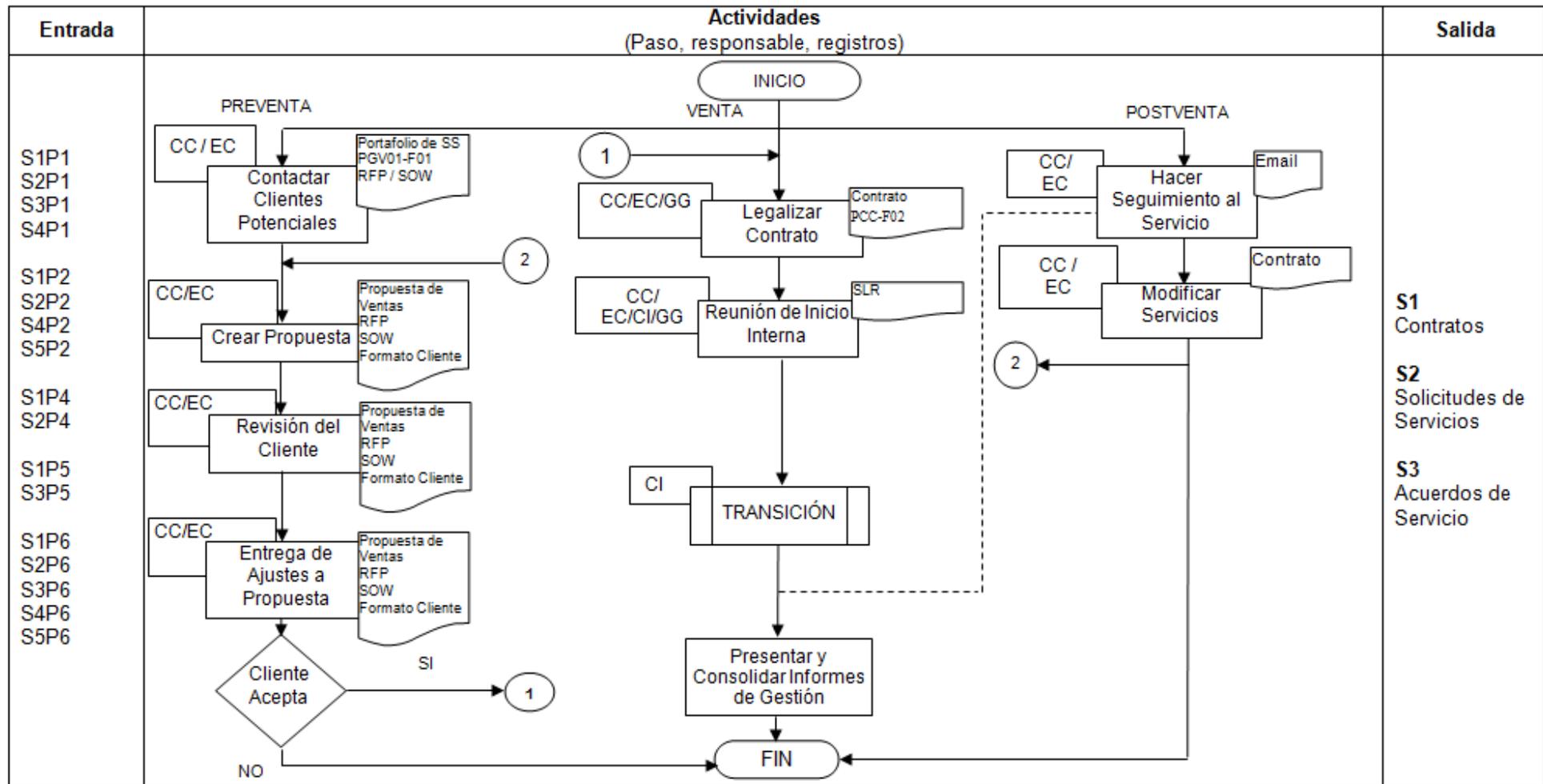
2. INDICE DE EFICACIA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS POR PROCESO

$\frac{\text{Total acciones eficaces cerradas en el periodo}}{\text{Total de acciones registradas en el periodo}} \times 100$

Aprobado por	
Nombre:	Firma:
Cargo	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE CALIDAD	MPG-P3
	ESTRUCTURA DE PROCESOS	
	P3 COMERCIAL	

OBJETIVO: Promover, mantener y expandir los productos y servicios de la compañía, basados en las perspectivas de calidad y confiabilidad, con el fin de mejorar los ingresos de Azul Equipos Ltda. y expandir la participación en el mercado Colombiano.



OBSERVACIONES			
Paso	Descripción	Paso	Descripción
	Dependiendo de las necesidades del cliente se utilizan los formatos.	-	Cuando se requiera acompañamiento de la Coordinación de Ingeniería para crear la propuesta, ésta puede participar. Si no hay aceptación de la propuesta, la Coordinación Comercial decide si se presenta nueva propuesta. Contrato: se refiere al mismo, orden de servicio, orden de compra, orden de trabajo, oferta mercantil.

CONVENCIONES			
Sigla	Descripción	Sigla	Descripción
CC	Coordinador Comercial	C	Cliente
EC	Ejecutivo de Cuenta		
CI	Coordinador de Ingeniería		
GG	Gerente General		

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Comp.	Maquinaria
		X	X	X	X

INDICADORES DE GESTIÓN	
Formula(s) o Método(s):	1. CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO COMERCIAL: Acumulado de facturación Real X 100

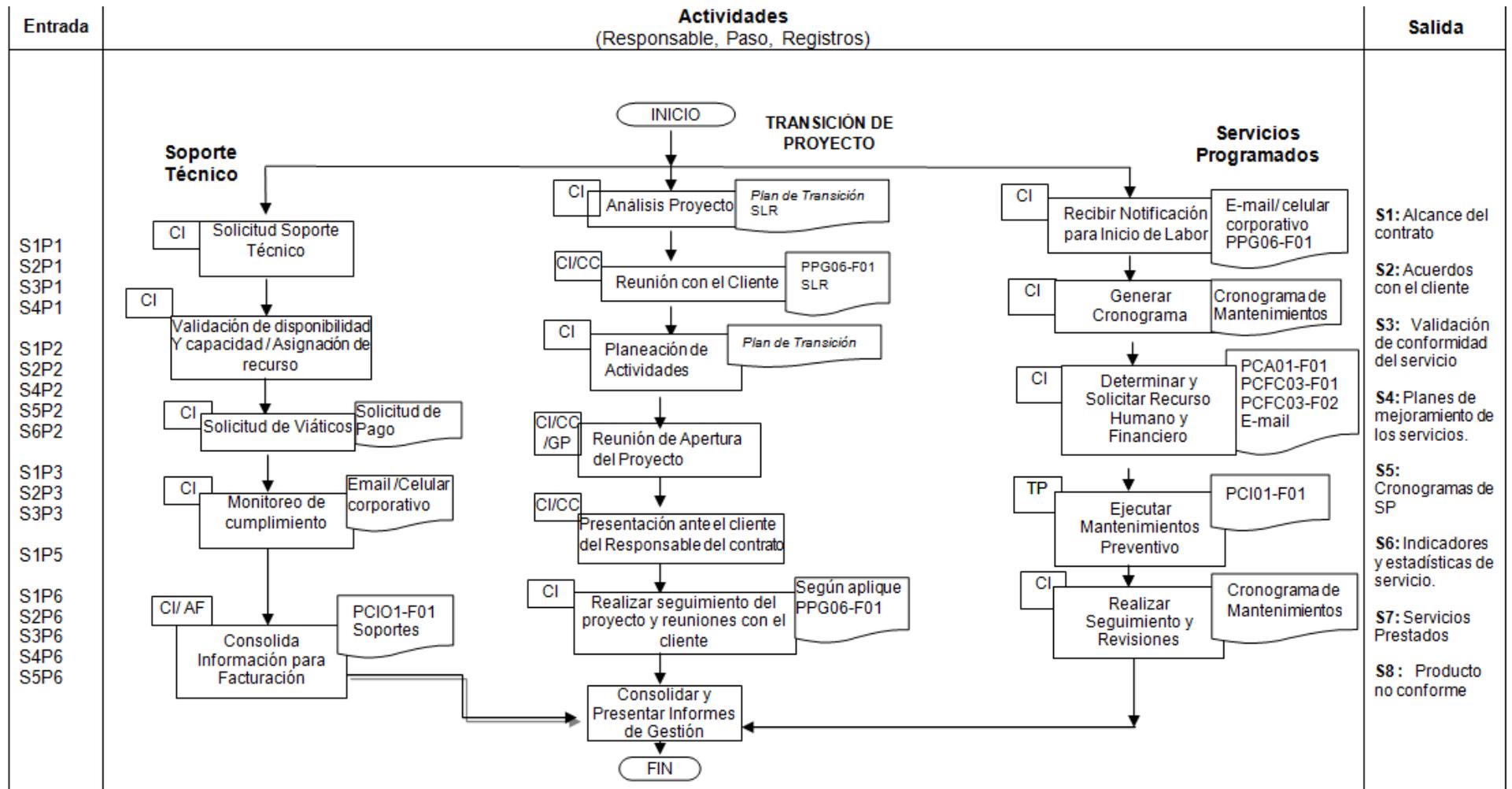
	<p>Acumulado de Presupuestado de Facturación</p> <p>2. RENOVACIÓN DE CONTRATOS: <u>Contratos Renovados X 100</u> Contratos a Renovar</p> <p>3. RATA DE GANANCIA <u>Oportunidades Facturadas X 100</u> Oportunidades Totales</p>
--	---

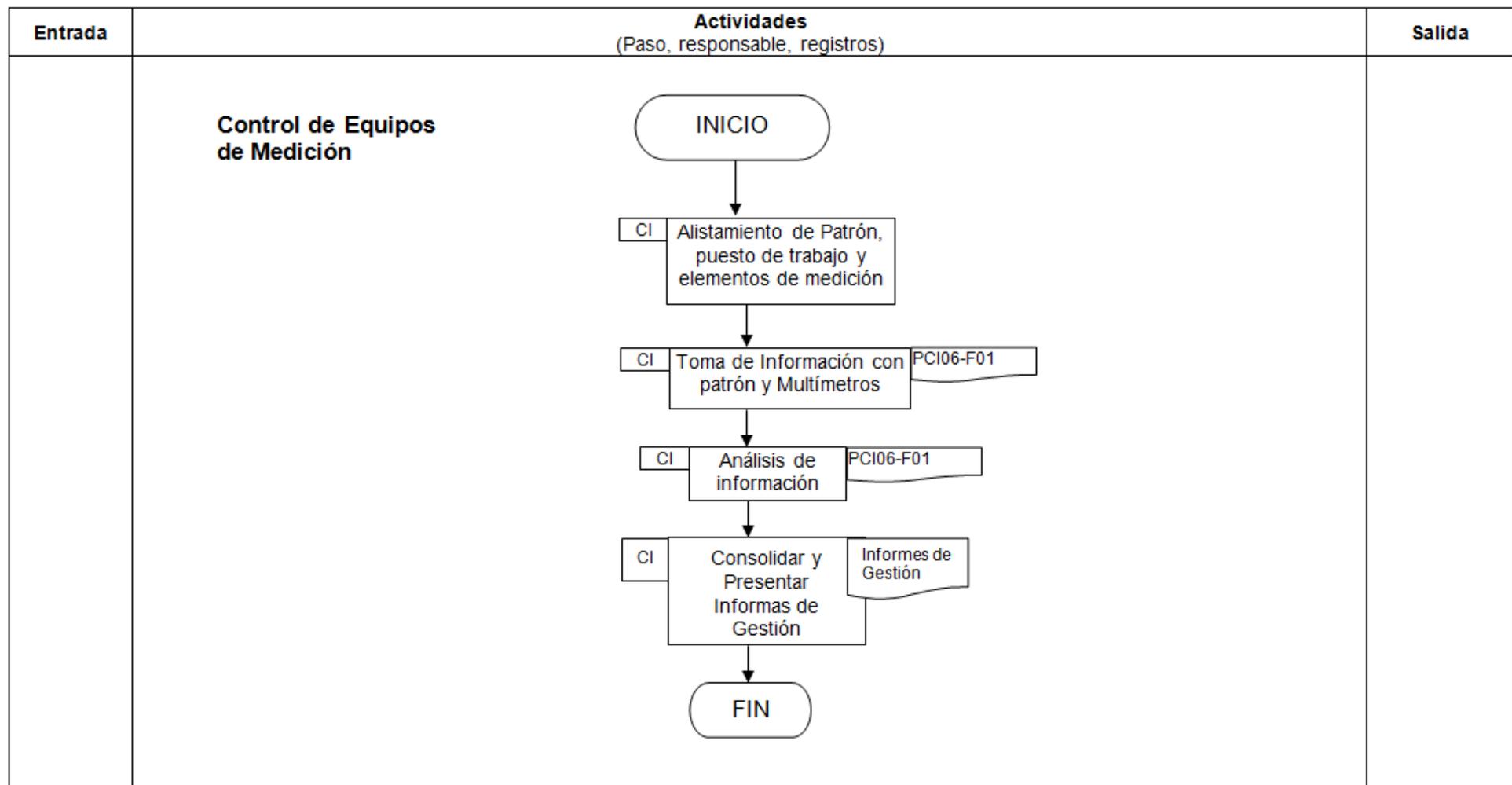
AUDITORIAS INTERNAS

Aprobado por	
Nombre:	Firma:
Cargo	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD	MPG-P4
	ESTRUCTURA DE PROCESOS	
	P4 INGENIERÍA	

OBJETIVO: Prestar servicios especializados a la infraestructura tecnológica de nuestros clientes de manera oportuna y confiable, atendiendo los acuerdos de niveles de servicio, Especificando los documentos, recursos, responsables, tiempos y controles aplicables a la ejecución de un proyecto o servicio nuevo y tomar las medidas necesarias para la puesta en marcha de cada proyecto.





OBSERVACIONES					
Paso	Descripción		Paso	Descripción	
	En los casos que el tipo de contrato lo requiera se establecerá la estructura operativa aplicable al cliente, es decir, se entregará el mismo modelo de servicio con los roles o funciones que el cliente solicite.			Para la revisión de entradas se puede remitir al MPG-S3A1 Matriz de Entradas y Salidas.	

CONVENCIONES			
Sigla	Descripción	Sigla	Descripción
AF	Auxiliar Financiero	CC	Coordinador Comercial
CI	Coordinador de Ingeniería	TP	Técnico Programado
GP	Gerencia / Presidencia		

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Comp.	Maquinaria
		X	X	X	X

DOCUMENTOS RELACIONADOS (Procedimientos, Instructivos, etc.- Normas, Códigos, etc.)	
	Título
PCI01-F01	Comprobante de servicio
PCFC03-F01	Solicitud de pago
PCFC03-F02	Planilla de legalizaciones
PPG06-F01	Acta de reunión
PCIO3	Transición de Proyectos
PCI04	Control y Seguimiento de Proyecto
PCI06	Control y Medición de Equipos

PUNTOS DE CONTROL	
Paso	Actividad a controlar
-	Que la solicitud corresponda con el alcance del contrato.
-	Impacto del tiempo en la prestación del servicio. Operatividad dentro del estándar del cliente.

INDICADORES DE GESTIÓN

Formula(s) o
Método(s):

1. HISTORICO Y PROMEDIO DE SERVICIOS

\sum servicios en el mes

n° meses

2. SLA ATENCIÓN X TÉCNICO

Servicios cumplidos x 100

Servicios total

3. SLA SOLUCIÓN X COMPAÑÍA

Servicios cumplidos x 100

Servicios total

4. SLA SOLUCIÓN X TÉCNICO

Servicios cumplidos x 100

Servicios total

5. INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA

Total Servicios Ejecutados en el Periodo X 100

No. De Servicios Programados en el Periodo

6. ÍNDICE DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Total de servicios realizados

Servicios NC

7. CAPACIDAD INSTALADA UTILIZADA

Numero de incidentes en el Periodo

capacidad Total

8. NIVEL DE RENDIMIENTO

Nivel de producción real X CIUDAD

Nivel esperando (estándar)

9. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRANSICIÓN

Total actividades ejecutadas X 100

Total actividades programadas

10. INDICE DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO PARA TRANSICIÓN

Presupuesto Ejecutado

Total presupuesto Asignado

Nota: Los indicadores se presentan de manera general (globalizando los clientes) pero se puede tener información específica de cada cliente.

AUDITORIAS INTERNAS

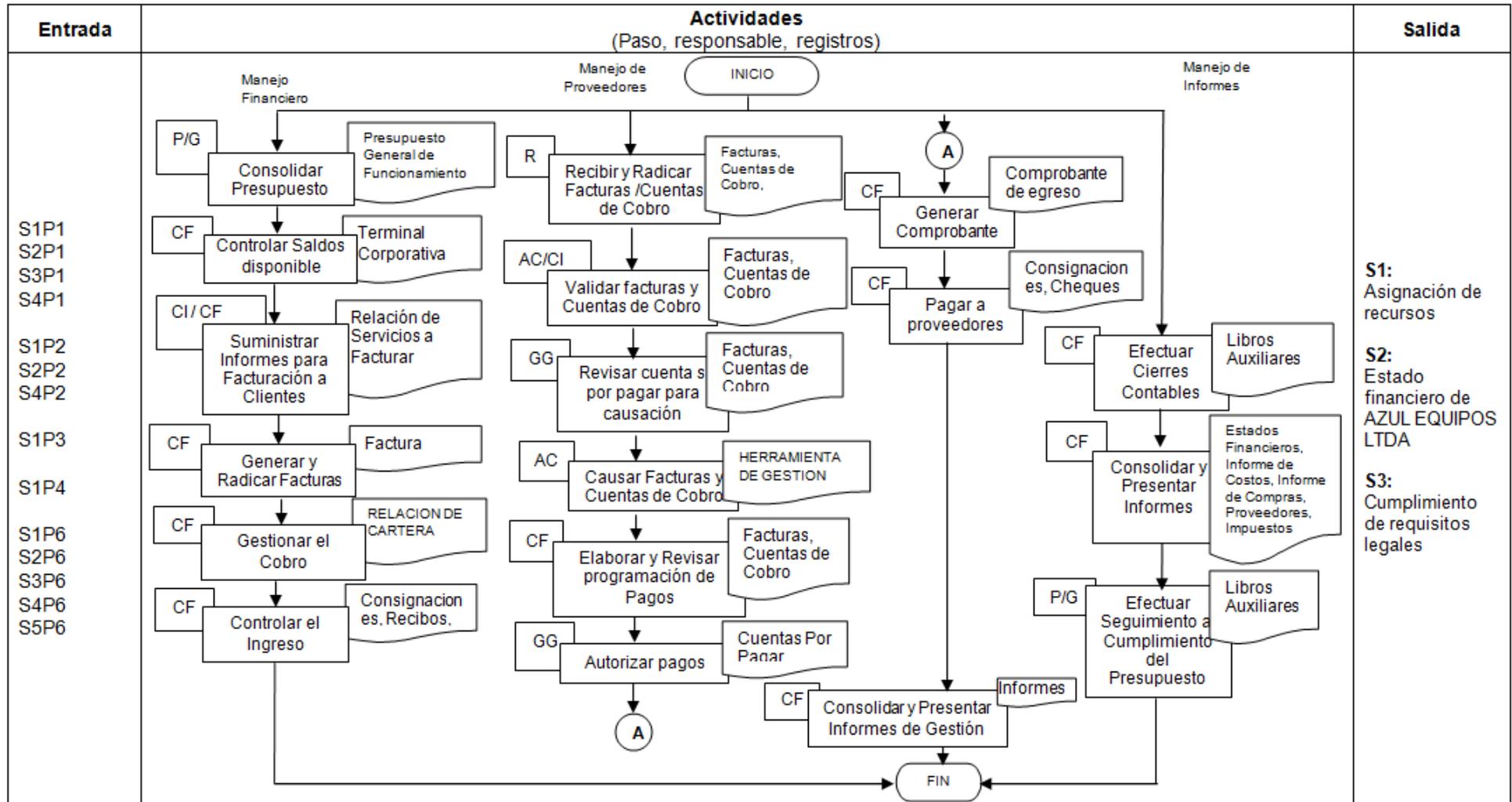
Aprobado por	
Nombre:	Firma:
Cargo	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD ESTRUCTURA DE PROCESOS P5 FINANCIERA	MPG-P5

OBJETIVO: Controlar el manejo y ejecución de los recursos de capital y financieros de la empresa, para garantizar el funcionamiento y viabilidad de AZUL EQUIPOS LTDA.

AUTORIDAD: Coordinador Financiero y Contable

Requisitos Aplicables ISO 9001: 6.1



OBSERVACIONES			
Paso	Descripción		
-	-		

Paso	Descripción		
-	Para la revisión de entradas se puede remitir al MPG-S3A1 Matriz de Entradas y Salidas.		

CONVENCIONES			
Sigla	Descripción	Sigla	Descripción
PG	PRESIDENCIA/GERENCIA	FA	FUNCIONARIOS AZUL EQUIP
CF	COORDINADOR FINANCIERO	R	RECEPCIONISTA
GG	GERENCIA GENERAL	CA	COORDINADOR
AC	AUXILIAR CONTABLE		ADMINISTRATIVO
CI	COORDINADOR DE INGENIERÍA		

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Computo	Maquinaria
		X	X	X	X

DOCUMENTOS RELACIONADOS (Procedimientos, Instructivos, etc.- Normas, Códigos, etc.)	
Código	Título

PUNTOS DE CONTROL	
Paso	Actividad a controlar

PCFC01	MANEJO FINANCIERO		-	Información suficiente y completa para construir el presupuesto.
PCFC01-F01	Planilla de Recorrido		-	Que la factura contenga la información correcta
PCFC02	FACTURACION		-	Cumplimiento de los tiempos pactados
PCFC02-F01	Orden de Factura		-	Que los informes sean entregados de manera oportuna y con información coherente y completa
PCFC03	ANTICIPOS Y VIATICOS			
PCFC03-F01	Solicitud de Pago			
PCFC03-F02	Planilla de Legalizaciones			

INDICADORES DE GESTION	
Formula(s) o Método(s):	<p>1. RAZON CORRIENTE</p> <p><u>activo corriente</u> pasivo corriente</p> <p>2. PRUEBA ACIDA</p> <p><u>activo corriente - inventario</u> pasivo corriente</p> <p>4. PRUEBA DE FUEGO</p> <p><u>activo corriente - inventario-cartera</u> pasivo corriente</p> <p>5. CAPITAL DE TRABAJO</p> <p>activo corriente - pasivo corriente</p> <p>10 ENDEUDAMIENTO FINANCIERO</p> <p><u>obligaciones financieras x 100</u></p>
	<p>6. ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO</p> <p><u>pasivo corriente</u> activo total</p> <p>7. ENDEUDAMIENTO TOTAL</p> <p><u>Total pasivo</u> Total activo</p> <p>8. RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO</p> <p><u>utilidad neta</u> patrimonio</p> <p>9. INDEPENDENCIA FINANCIERA</p> <p><u>patrimonio liquido</u> gastos fijos y variables mensuales</p>

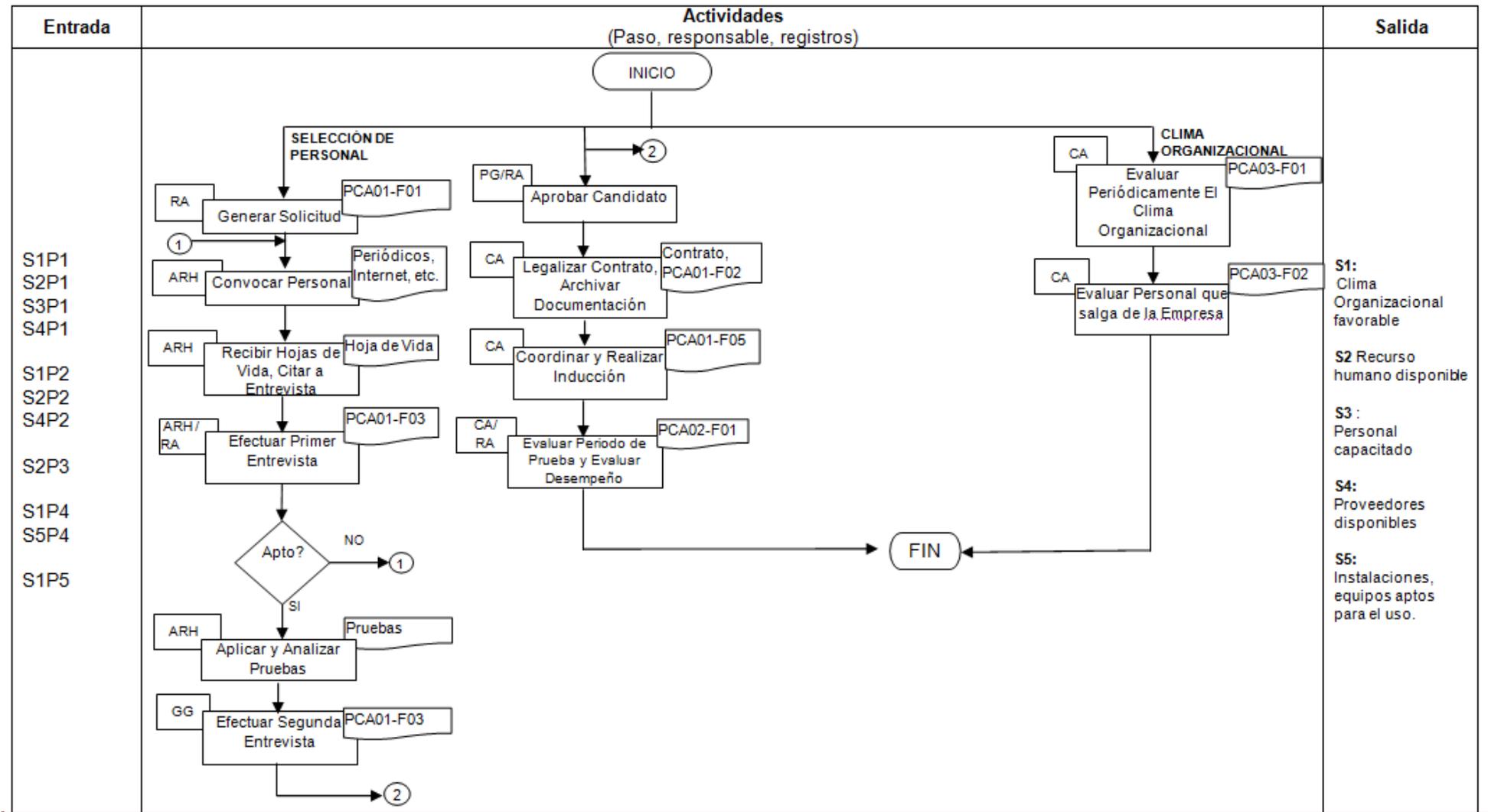
	ventas netas	
--	--------------	--

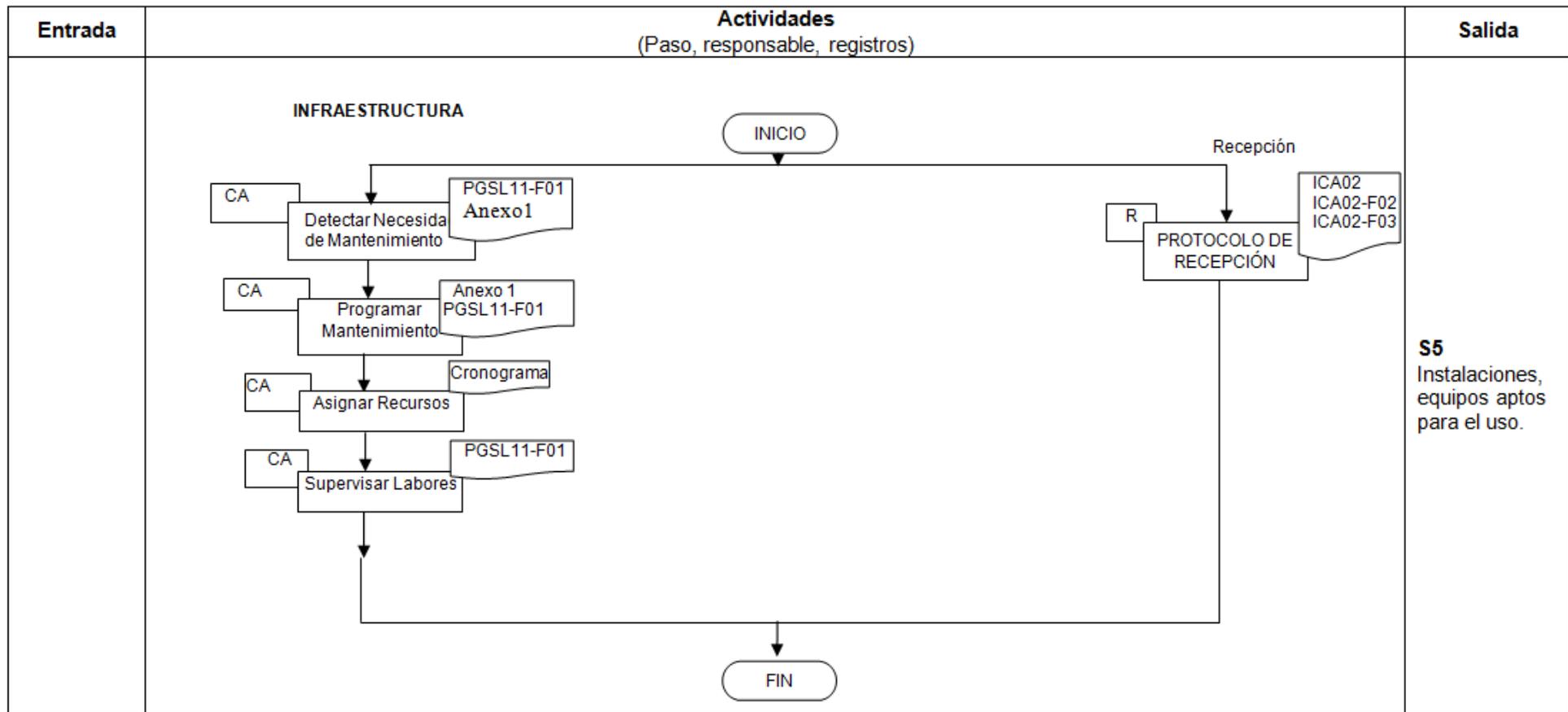
AUDITORIAS INTERNAS

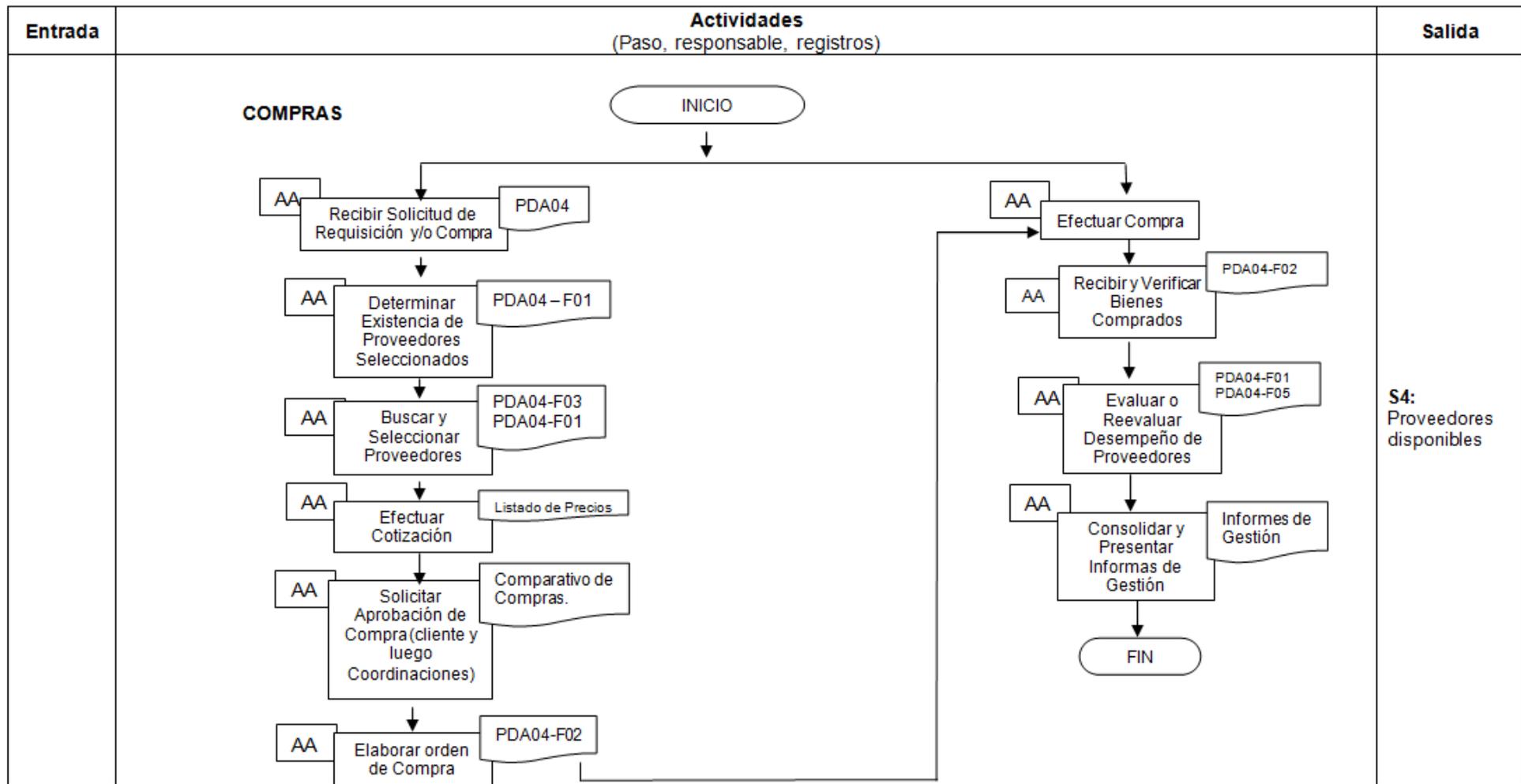
Aprobado por	
Nombre:	Firma:
Cargo	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD ESTRUCTURA DE PROCESOS P6 ADMINISTRATIVO	MPG-P6

OBJETIVO: Establecer los parámetros requeridos para la selección, contratación, capacitación, evaluación y administración del personal, velando por el Suministro de productos y/o servicios requeridos por los clientes internos y externos de **AZUL EQUIPOS LTDA**, de manera oportuna garantizando así la disponibilidad de proveedores confiables y el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que interviene en los procesos.







OBSERVACIONES					
Paso	Descripción		Paso	Descripción	
	Para los candidatos preseleccionados se ejecuta visita domiciliaria			El mantenimiento se refiere también a mantenimiento lógico	
DOCUMENTOS RELACIONADOS (Procedimientos, Instructivos, etc.- Normas, Códigos, etc.)			PUNTOS DE CONTROL		
	Evaluación de Desempeño.		-	Para la revisión de entradas se puede remitir al MPG-S3A1 Matriz de Entradas y Salidas.	

CONVENCIONES			
Sigla	Descripción	Sigla	Descripción
PG CA	PRESIDENCIA/GERENCIA COORDINADOR ADMINISTRATIVO	RA ARH	RESPONSABLE DE AREA AUXILIAR RECURSOS HUMANOS
R	RECEPCIONISTA	AA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

RECURSOS					
Tipo	Humano	Financiero	Instalaciones	Equipo Comp.	Maquinaria
		X	X	X	X

Código	Título	Paso	Actividad a controlar
PCA01	SELECCIÓN DE PERSONAL		
PCA01-F01	Requisición de Personal		
PCA01-F02	Resumen Resultado de Entrevista		
PCA01-F03	Check List Para Hijas de Vida	-	Que cuando se realice convocatoria interna llegue a todo el personal
PCA01-F04	Check List Para Hojas De Vida Personal Por Servicios	-	Que se evalúe a todo el personal y se efectúe retroalimentación o se tomen acciones según resultados
PCA03	CLIMA ORGANIZACIONAL	-	Cumplimiento del cronograma establecido
PCA03-F01	Evaluación de Clima Organizacional	-	Que esté correctamente documentada con la información clara y completa
PCA03-F02	Entrevista de Retiro	-	Que el listado maestro de proveedores se encuentre actualizado
ICA01	PERFIL DE CARGO	-	Que el bien solicitado sea el requerido.
ICA01-F01	Perfil de Cargo	-	Información completa y clara
PCA0611	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		
ANEXO1	PLANO DE INSTALACIONES RESPONSABILIDADES		
ANEXO 2	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		
ICA02	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN		
PCA04	COMPRAS		
PCA04-F01	LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES		
PCA04-F02	ORDEN DE COMPRA		
PCA04-F03	SOLICITUD DE DOCUMENTOS A PROVEEDORES		
PCA04-F05	EVALUACION DE PROVEEDORES		

INDICADORES DE GESTION

Formula(s) o Método(s):	<p>1. IMPRODUCTIVIDAD</p> <p><u>Hora total de retardos</u> Tiempo de labor</p> <p>2. ROTACIÓN DE PERSONAL</p> <p><u>Retiros</u> Planta de personal total</p> <p>3. AUSENTISMO</p> <p><u>Días de ausentismo</u> Tiempo de labor</p> <p>4. SELECCIÓN Y CONTRATACION</p> <p><u>Días utilizados en S y C</u> 15</p> <p>5. SALUD OCUPACIONAL</p> <p><u>Actividades realizadas</u> Actividades Programadas</p>	<p>6. CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>I Semestre / II Semestre</p> <p>7. Cumplimiento Mantenimientos Correctivos:</p> <p><u>Servicios Realizados en el Tiempo Asignado</u> X 100 Total de Servicios Requeridos en el Periodo</p> <p>8. DISPONIBILIDAD REAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS</p> <p>Porcentaje de disponibilidad de los servicios contratados con el proveedor TELMEX</p> <p>9. COMPRAS FALLIDAS</p> <p><u>No devoluciones realizadas X 100</u> No compras realizadas</p> <p>10. % DE COTIZACIONES EFECTIVAS</p> <p><u>No de compras realizadas X 100</u></p>
--------------------------------	---	--

Aprobado por	
Nombre:	Firma:
Cargo	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 1 PRELIMINARES	MPG-S1
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

1 PRELIMINARES

1.1 CONCEPTOS GENERALES

AZUL EQUIPOS LTDA., a través del presente Manual de la Calidad, establece las características del Sistema de Gestión de la Calidad que ha implementado.

Este documento es el marco de referencia, que a modo de resumen gerencial permite:

- Unificar los criterios corporativos de AZUL EQUIPOS LTDA.
- Resumir la globalidad de las actividades ejecutadas dentro de AZUL EQUIPOS LTDA.
- Describir las actividades que se ejecutan para dar cumplimiento a los requisitos de NTC ISO 9001:2008.
- Servir de presentación para aquellos interesados en AZUL EQUIPOS LTDA.

1.2 AZUL EQUIPOS LTDA.,

Refiere a la Organización que implementa el Sistema de Gestión de la Calidad y da cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

1.3 NTC ISO 9001:2008

Denominada en adelante como “**La Norma**” y se refiere al documento que establece los requisitos a cumplir para un Sistema de Gestión de la Calidad.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Denominado en adelante como “**S.G.C.**” y se refiere entre otros, a las directrices definidas para cumplir los requisitos de La Norma.

1.5 CARACTERÍSTICAS

El Manual de la Calidad ha sido dividido en 4 secciones: Preliminares, Información Corporativa, Estructura de Procesos y Descripción del S.G.C.; esta última se subdivide a su vez en cinco (5) partes que corresponden a los numerales de la norma del cuatro (4) al ocho (8), a los cuales hacen referencia, lo que facilita el entendimiento del contenido del mismo.

1.5.1 Sección 1: PRELIMINARES

Describe el contenido del Manual de la Calidad y especifica la metodología para la actualización y el control del mismo.

1.5.2 Sección 2: INFORMACIÓN CORPORATIVA

Describe tanto el alcance del S.G.C., como sus exclusiones al igual que los criterios organizacionales relacionados con: Reseña Histórica, Misión y Visión (informativas), Política y Objetivos de la Calidad, Organigrama, Matriz de Responsabilidades y Matriz de Indicadores por Proceso.

1.5.3 Sección 3: ESTRUCTURA DE PROCESOS

Esta sección incluye:

- **Mapa de Procesos:** el cual permite visualizar los procesos fundamentales de AZUL EQUIPOS LTDA., en donde se evidencia como entrada principal los requisitos de los clientes los cuales son tramitados y gestionados por nuestros procesos Operativos y de Apoyo que están direccionados a lograr la satisfacción de los mismos. Adicionalmente, los procesos se ven influenciados por los procesos Gerenciales. Todo lo anterior se logra bajo la existencia del S.G.C.

- **Caracterización de los Procesos:** el objetivo, es enunciar las actividades principales que se ejecutan en los procesos; además, se relacionan las actividades a controlar, recursos, documentos y registros relacionados. Para efecto de la determinación de las entradas y salidas referenciadas en cada uno de los procesos; AZUL EQUIPOS LTDA., ha establecido el registro de aquellas que por su importancia amerite ser enunciadas; también se relacionan los indicadores de gestión asociados y se evidencian las diferentes interacciones entre cada uno de los procesos. AZUL EQUIPOS LTDA., a través del proceso **P2 GESTIÓN DE LA CALIDAD** soporta a todos los demás procesos en los temas relacionados con la planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad.
- **Matriz de Entradas y Salidas:** anexo que permite visualizar de manera ágil hacia que proceso se direccionan las diferentes salidas de cada proceso.

1.5.4 Sección 4: NOMBRE DEL CAPITULO FRENTE A LA NORMA

Describe la estructura definida para satisfacer los requisitos de La Norma a través del S.G.C; en cada una de las partes de esta sección, se encuentra al final un numeral que compendia los principales documentos (procedimientos, Instructivos) relacionados con el tema tratado, esto no implica que sean los únicos aplicables.

Para evidenciar los procesos relacionados con los requisitos de La Norma, se debe consultar las caracterizaciones y la Matriz de Entradas y Salidas.

1.6 ESTRUCTURA, APROBACIÓN Y CONTROL DE VERSIONES

1.6.1 Encabezado

En todas las secciones, se mantienen las características definidas en el **PPG01 Elaboración y Control de Documentos** para los procedimientos, adicionalmente a continuación del título del Manual se deben agregar los siguientes ítems:

- **Nombre de la Sección del Manual:** puede corresponder a sección uno (1) hasta cuatro (4) de acuerdo a la descripción presentada en los numerales 1.5.1 a 1.5.4 de esta sección.
- **Nombre del Documento:** corresponde al título del contenido que se presenta.
- **Nota:** el código consta de la letra “**M**” Manual, “**PG**” proceso que genera el documento (Presidencia y Gerencia), “-” guión, la letra “**S**” acompañada de un número con el cual se identifica la sección del Manual de la Calidad que se está presentando y a continuación uno o dos de los siguientes caracteres acompañados de un número de acuerdo al consecutivo del documento:

P = Proceso, **A** = Anexo, **C** = Capitulo, **MP** = Mapa de Procesos, para este último no aplican los dígitos numéricos del consecutivo o secuencia.

Ejemplo:



1.6.2 Aprobación

Las secciones y sus documentos asociados como anexos, capítulos, procesos, etc, recogen la evidencia de aprobación en su última página o en la primera si el documento consta de una sola página.

1.6.3 Control de Versiones

En el **Listado Maestro de Documentos**, de AZUL EQUIPOS LTDA., se evidencia que cada sección y sus apartes específicos, se controlan independientemente.

En el momento de efectuar un cambio en el contenido de estas secciones se aplica lo establecido en el **PPG01 Elaboración y Control de Documentos**.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 2 INFORMACIÓN CORPORATIVA	MPG-S2
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

2 INFORMACIÓN CORPORATIVA

2.1 ALCANCE DEL S.G.C.

El S.G.C. de AZUL EQUIPOS LTDA., atiende las necesidades de los clientes y de la organización en cuanto a la: **“PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE BIOMEDICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE NUESTROS CLIENTES.”**

2.2 EXCLUSIONES DEL S.G.C.

El S.G.C. de AZUL EQUIPOS LTDA., no aplica el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo de la Norma ya que no efectúa ningún diseño para la prestación del servicio, solo integración de tecnologías y las características o especificaciones de los equipos son suministradas por los fabricantes.

2.3 POLITICA DE LA CALIDAD.

Proveer soluciones integrales de soporte Tecnológico a los equipos biomédicos que cumplan con los requisitos de nuestros clientes, fundamentados en la competencia y el compromiso de nuestros colaboradores y en el proceso de mejoramiento continuo establecido por nuestro SGC, asegurando así la permanencia de la empresa a través de su estabilidad financiera.

2.4 MISIÓN

Somos una compañía dedicada al suministro de productos y servicios en infraestructura biomédica, con más de Nueve (9) años de experiencia en el mercado, manejando los más altos estándares en calidad y servicio, cubrimiento a nivel Bogotá y Cundinamarca. Nuestros principales clientes las redes hospitalarias del estado y privadas.

2.5 VISIÓN.

En el año 2011 tener un 10% de la cobertura nacional de soporte biomédico con un reconocimiento nacional.

2.6 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

- Cumplir con los acuerdos de servicio de cada cliente
- Asegurar la capacitación del personal de Azul Equipos
- Garantizar el mejoramiento continuo del SGC
- Asegurar el ingreso y permanencia de clientes

- Garantizar el cumplimiento del presupuesto establecido

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	MANUAL DE LA CALIDAD SECCION 3: ESTRUCTURA DE PROCESOS A1 MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS	MPG - S3A1

Nº	NOMBRE	PROCESO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	EXTERNOS
		SALIDAS							
P1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	S1: Lineamientos y Directrices	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S2: Decisiones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S3: Recursos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		S4: Capacitación a Personal AZUL EQUIPOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
P2	GESTION DE LA CALIDAD	S1: Documentos Controlados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S2: Registros Controlados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S3: Evidencias del Estado del SGC (Auditorias Int)	✓	✓					
		S4: AC/AP, Mejoras y Correcciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S5: Percepción del Cliente	✓	✓	✓	✓			✓
		S6: Producto no Conforme		✓		✓			✓
P3	COMERCIAL	S1 Contratos	✓			✓	✓		✓
		S2 Solicitudes de Servicios				✓		✓	✓
		S3 Acuerdos de Servicio		✓	✓	✓			
P4	INGENIERIA	S1 Alcance del contrato	✓		✓	✓	✓	✓	✓
		S2 Acuerdos con el cliente	✓		✓	✓			✓
		S3 Validación de conformidad del servicio		✓		✓			✓
		S4: Planes de mejoramiento de los servicios		✓		✓			✓
		S5: Cronogramas de SP				✓		✓	✓
		S6: Indicadores y estadísticas de servicio	✓	✓		✓			
		S7: Servicios prestados				✓			
		S8: Producto no Conforme		✓		✓			✓
P5	FINANCIERA	S1: Asignación de recursos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		S2: Estado financiero de AZUL EQUIPOS	✓				✓		
		S3: Cumplimiento de requisitos legales	✓		✓			✓	✓
P6	ADMINISTRATIVO	S1 Clima Organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		S2 Recurso humano disponible.			✓	✓	✓	✓	✓
		S3: Personal Capacitado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		S4: Proveedores disponibles	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		S5: Instalaciones, equipos aptos para el uso.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

EMPRESA / CLIENTE		Fecha	
Funcionario que Diligenció		Cargo	

AZUL ESQUIPOS LTDA., en procura de conocer la percepción de nuestros clientes, y con el propósito de tomar las acciones necesarias que nos permitan mantener y mejorar las relaciones con nuestros clientes; ha establecido, la presente "Encuesta de Satisfacción", la cual les agradecemos altamente su diligenciamiento.

Por favor marcar con una equis "X", la casilla que defina su percepción respecto a cada uno de los ítem's evaluables, según las siguientes convenciones:

NA: No Aplica E: Excelente B: Bueno R: Regular M: Malo

Adicionalmente les agradecemos registrar los comentarios que ustedes estimen pertinentes.

ASPECTOS GENERALES		NA	E	B	R	M
1	Respecto a la Prestación del Servicio					
1,1	Recibe la información adecuada acerca del estado (avance) de su servicio por parte de AZUL EQUIPOS					
1,2	Cuando su servicio es solucionado, le informan que su servicio ha sido concluido					
1,3	Cómo califica la Calidad del servicio brindado por las personas que le atienden en la línea.					
1,4	Cómo califica la Calidad del servicio brindado por el agente de soporte Técnico					
1,5	Se cumplen los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)					
1,6	Como califica la Solución dada a las solicitudes de servicio generadas por usted.					
1,7	Cual es su calificación general de nuestros servicios					
2	Respecto al manejo de sus quejas:					
2,4	Facilidad para comunicarse con nuestras oficinas y colaboradores					
2,5	Tiempo de respuesta a sus quejas					
2,6	Calidad de la respuesta a sus quejas					
3	La calidad de la información "COMERCIAL" suministrada por AZUL EQUIPOS LTDA., es:					
4	La calidad de la información "TÉCNICA" suministrada por AZUL EQUIPOS LTDA., es:					

AZUL EQUIPOS	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 4: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	MPG-S4C4
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La Empresa ha definido su SGC, a través de la estructuración de los procesos existentes, así como el establecimiento de los documentos requeridos. Para ello, ha cumplido y cumple las siguientes fases:

En primer lugar se han definido los procesos y procedimientos de La Empresa, los cuales, una vez establecidos, se documentaron de acuerdo a las necesidades y teniendo en cuenta a quién estaban dirigidos.

Con base en lo anterior y con el propósito de explicar el desarrollo de este capítulo se definen los siguientes numerales:

4.1 REQUISITOS GENERALES

En primera instancia se estableció el documento **“MPG-MP MAPA DE PROCESOS”**, que permite visualizar la estructura de procesos definida por La Empresa. De manera consecuente, se han ido construyendo las **CARACTERIZACIONES DE PROCESOS** en donde se suministra la información correspondiente a las actividades que se ejecutan, responsables, entradas, salidas, recursos, documentos, registros, entre otros, y que con el apoyo del documento **“MPG-S3A1 MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS”** se logra determinar secuencias y criterios, referenciar a otros documentos, y asegurar los recursos necesarios que facilitan el control y la toma de decisiones respectivas. De manera alternada se construyeron los documentos necesarios para indicar las formas de efectuar una tarea, según era necesario.

Estas actividades son las que se ejecutan en la medida que sea necesario modificar o incluir un proceso de La Empresa.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

Se ha establecido procedimientos para la elaboración y control de documentos, estableciendo los criterios para la presentación, distribución, divulgación, control de cambios, obsoletos, externos, entre otros. Para evidenciar los detalles se debe remitir a **“PPG01 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”**.

Para la adecuada preservación de los registros se ha establecido el documento **“PPG02 CONTROL DE REGISTROS”**. Este incluye los criterios para la Identificación, Recolección, Indización, Acceso, Clasificación, Almacenamiento, Conservación, Tiempo de Retención y Disposición Final, de los registros del SGC.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 4: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	MPG-S4C5
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente, se ha comprometido con la implementación, mantenimiento y mejora del SGC, entendiendo que éste es un medio para satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar los demás objetivos propuestos. Por ende, ha establecido los medios necesarios, disponiendo de los recursos requeridos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Para asegurarse que se determinan y controlan los requisitos de los clientes, la Alta Dirección de La Empresa, cuenta con un “Equipo en el Área Comercial” los cuales bajo las directrices establecidas permiten determinar los requisitos de los clientes y su cumplimiento según lo establecido en **“MPG-P3 COMERCIAL”** y en el procedimiento **“PCC01 Ventas de Servicios”** y una vez cumplidos los requisitos se evalúa su satisfacción mediante una encuesta la cual es aplicada periódicamente, adicionalmente se cuenta con evaluación de satisfacción para cada servicio prestado, los resultados relacionados con esta gestión, se presentan a la Alta Dirección a través de lo definido en **“PPG05 REVISION POR LA GERENCIA”**

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La Alta Dirección, ha establecido su compromiso con los clientes, el SGC y otras partes interesadas, plasmándolo como se evidencia en la Sección 2 de éste Manual. Dicha Política es apropiada y presentada a todo el personal con el propósito de generar sentido de pertenencia y una orientación de empresa.

5.4 PLANIFICACIÓN

La Política de la Calidad, es nuestro referente para la definición, aplicación y medición de los objetivos de la calidad; los cuales, también se presentan en la Sección 2, para lo cual se han definido las responsabilidades del caso.

Respecto al SGC, se han planificado las acciones inherentes para su implementación, mantenimiento y mejora, realizando los ajustes según se ha requerido y que sean necesarias en el tiempo.

5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Cada cargo tiene definido su autoridad y responsabilidad, lo que se evidencia entre otros documentos en el **“ICA01 PERFIL DE CARGO”**.

De otra parte se ha designado un Representante de la Dirección, quien vela para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

La Empresa, ha dispuesto unos criterios para facilitar la comunicación, lo que se puede evidenciar, según **“PPG06 COMITÉ GERENCIAL”**; así mismo, ha dispuesto el correo electrónico.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Como mínimo una vez por semestre, la Alta Dirección revisa el avance y estado del SGC, apoyándose en informes relacionados con auditorias, indicadores, acciones correctivas, y preventivas, entre otras, lo anterior según lo descrito en el **“PPG05 REVISION POR LA GERENCIA”**, como resultado, se pueden tomar Acciones

Correctivas y/o Preventivas, disponiendo de los recursos adecuados y propendiendo por la búsqueda permanente del mejoramiento continuo.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 4: GESTION DE LOS RECURSOS	MPG-S4C6
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 PROVISION DE RECURSOS

La Empresa, ha establecido a través de “**MPG-P5 FINANCIERA**” los lineamientos para la administración de los recursos económicos que permiten asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC y entre otras lograr la satisfacción del cliente.

6.2 RECURSOS HUMANOS

A través de lo establecido en “**MPG-P6 ADMINISTRATIVO**”, se logra la determinación de los requisitos de la competencia en términos de la educación, formación, habilidades y experiencia según requisitos para cada cargo, y en donde se evalúa su cumplimiento, detectando las necesidades de formación y gestionando los medios para facilitar el crecimiento del personal y por ende, de la Empresa.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Para poder cumplir los requisitos de nuestros productos, se ha dispuesto una infraestructura relacionada con maquinaria, equipo, áreas de trabajo, entre otras, las cuales, a través de las consideraciones contempladas en “**MPG-P6 ADMINISTRATIVO**”, se gestionan asegurando su disponibilidad y permitiendo la operación permanente de la empresa.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Empresa, por medio de la infraestructura definida asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto. Adicionalmente, con el fin de proteger a nuestros trabajadores, se realiza el cumplimiento de los aspectos legales reglamentados por el ministerio de la Protección Social, en lo relacionado con seguridad industrial y salud ocupacional.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 4: REALIZACION DEL PRODUCTO	MPG-S4C7
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

7 REALIZACION DEL PRODUCTO.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

AZUL EQUIPOS LTDA. a través del “**MPG-P4 INGENIERIA**”, ha establecido los pasos para poder dar cumplimiento a los requisitos del cliente mediante un modelo definido para la prestación del servicio definiendo la información pertinente, y en donde aplique, la definición de procesos o procedimiento necesarios y estableciendo los recursos, equipos, etc. a utilizar y los controles a realizar, los cuales están claramente definidos en los “**SLR (Requisitos de Niveles de Servicio)**” la cual extrae información relevante del SOW, RFP, RFI y demás información que la Coordinación Comercial recibe del cliente indicando claramente para cada uno las etapas definidas para la entrega del servicio, los criterios de aceptación y los registros relacionados con la prestación del mismo.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La empresa ha dispuesto un Ejecutivo de Cuenta quien cumpliendo lo establecido en “**MPG-P3 COMERCIAL**” determinan los requisitos del cliente los explícitos, no explícitos, legales, reglamentarios, y los demás a que haya lugar-, lo que sirve de referencia para determinar si se tiene la capacidad de cumplir –antes de comprometerse-, dejando las evidencias del caso y asegurando que llegue dicha información a quienes deben surtir el trámite interno para cumplirle los requisitos del cliente. Las modificaciones a los compromisos pactados surten los cambios respectivos y se comunican a los relacionados con el propósito de asegurar que esta información trasciende y se logra el cumplimiento de los nuevos requisitos.

Se cuenta con un portafolio de productos que describe las características de los mismos, para el adecuado control y manejo de los clientes con el fin de permitir un seguimiento constante antes, durante y después del servicio, esto combinado con un adecuado control de la comunicación con el cliente, esta información es almacenada en el correo de los integrantes de la Coordinación Comercial.

El manejo de las sugerencias y reclamos, se realiza a través del “**MPG-P2 GESTION DE LA CALIDAD**”; los funcionarios de la Coordinación Comercial, en el momentos de aprobación del servicio informa al cliente el procedimiento a seguir utilizando el “**PPG08 MANEJO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS**”; la Gestión de Calidad es el responsable de la consecución de éstas, asegurando el registro, el

trámite y que se den las respuestas correspondientes. Cuando es necesario, aplicar lo relativo a “**PPG03 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**”.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

No Aplica. Ver Exclusiones del SGC a la NTC ISO9001:2008 en la Sección 2 de éste Manual.

7.4 COMPRAS

Con el propósito de realizar una compra técnica, el proceso de “**MPG-SP6 ADMINISTRATIVO**” define el manejo a realizar para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores. Adicionalmente se establecen los requisitos para la compra dejando la evidencia en los registros pertinentes y realizando la verificación del producto comprado una vez éste ha sido entregado a La Empresa, de acuerdo con lo descrito en el “**PDA04 COMPRAS**”.

7.5 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El proceso “**MPG-P4 INGENIERÍA**”, se han estructurado para permitir el control de todo el proceso de prestación de servicios, el cual apoyado en el uso de la herramienta Office facilita la ejecución de las actividades bajo condiciones controladas y apoyados por la ficha técnica de cada cliente, los procedimientos definidos para el proceso de Coordinación de Ingeniería y la aplicación del seguimiento y medición según se ha establecido, permite el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Con base en la demostración del cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios, se han validado los procesos de operación, disminuyendo la posibilidad de entregar servicios que no cumplan con los requerimientos de nuestros clientes.

Cada parte del proceso de prestación del servicio es identificado a través de un cuadro de relación en Microsoft Excel por cliente. La trazabilidad se evidencia en la gestión realizada en Excel con el problema o cambio asociado a cada solicitud de servicio.

La Empresa frente a la Propiedad del Cliente, garantiza su adecuado control en las diferentes etapas de la prestación del servicio de la siguiente manera:

- **Gestión de Servicios:** Manejo de Microsoft Excel, describiendo las labores realizadas en los equipos del cliente, dejando constancia de las condiciones en que se reciben las partes y/o equipos del cliente y las condiciones de entrega posteriores a la labor de los ingenieros de soporte y/o técnicos de servicios programados.

La preservación del producto, se realiza desde la generación de la solicitud por parte del usuario, cumpliéndose a conformidad por el departamento de ingeniería, quienes son los únicos que tienen contacto directo con los equipos médicos de los clientes, para lo cual deben:

- ❖ Utilizar manillas antiestáticas que protejan a los equipos y al ingeniero que interviene la máquina de cargas antiestáticas.
- ❖ Utilización de tapabocas y batas limpias que evitan la contaminación de los equipos en el proceso de mantenimiento, previendo la contaminación de gérmenes y bacterias que podrían infectar a un paciente.
- ❖ Todo equipo que es manipulado por el personal de azul equipos debe ser desinfectado con alcohol isopropílico en las partes de contacto.

Estos pasos garantizan la preservación, manipulación y protección de los equipos de los clientes conforme a lo exigido en la norma.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Empresa en su procedimiento “**PCI06 CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICION**” ha definido las actividades requeridas para realizar la identificación y control de los equipos de medición que permiten realizar toma de información dentro de algunas actividades puntuales en la prestación del servicio. Los equipos de Medición de La Empresa únicamente “**MULTIMETROS**” requieren un proceso de verificación teniendo en cuenta el tipo de equipos, y la funcionalidad dentro de la prestación del servicio. En caso de deterioro o daño del equipo, estos serán remplazados inmediatamente.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

<i>AZUL EQUIPOS</i>	MANUAL DE LA CALIDAD SECCIÓN 4: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	MPG-S4C8
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA.	

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Empresa, en procura de demostrar el cumplimiento de los requisitos del producto y del SGC, ha establecido los controles administrativos y operativos necesarios, los cuales se describen en los numerales siguientes.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para La Empresa es muy importante conocer la percepción que tienen sus clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos, de tal forma ha establecido el proceso “**MPG-P2 GESTION DE LA CALIDAD**” en donde incluye la evaluación de la **MPG-S3P2-F01 EVALUACION DE SATISFACCION** y los mecanismos necesarios para el manejo de Sugerencias y Reclamos, para lo cual se ha creado una cuenta de correo electrónico de servicio al cliente la cual ha sido presentada a nuestros clientes y continuamente divulgada por el área comercial y de operaciones.

Una vez por semestre se realizan las **Auditorias Internas** aplicando lo establecido en “**MPG-P2 GESTION DE LA CALIDAD**” y en “**PPG04 AUDITORIAS INTERNAS**”, permitiendo una evaluación interna del cumplimiento de lo planificado, de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y lo dispuesto por el SGC.

Respecto a los procesos, a través de la revisión permanente de las actividades de los responsables de área, se asegura el seguimiento de los mismos y con la recolección mensual de los Indicadores de Gestión definidos, se logra **el seguimiento y la medición de los procesos**.

El seguimiento y la medición del servicio es controlado mediante la utilización de la herramienta Microsoft Excel la cual permite el registro, y continuo monitoreo de las solicitudes de servicio, permitiendo de manera práctica la revisión continua de estas solicitudes con el fin de garantizar la toma de acciones oportuna.

Semanalmente se genera el reporte de gestión que nos permite revisar la productividad y el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Los anteriores criterios mencionados en éste numeral, proveen información para la toma de decisiones en la Revisión por la Dirección.

8.3 PRODUCTO NO CONFORME

Con base en el seguimiento y la medición realizada al producto en las diferentes fases del proceso productivo, es posible identificar Producto que no cumpla con las especificaciones establecidas, para ello se identifican y se controlan según lo establecido en **“PPG07 PRODUCTO NO CONFORME”**.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con la información recolectada los responsables de área o proceso efectúan los análisis de los resultados y con base en ello toman las decisiones pertinentes, así como por parte de la Alta Dirección se verifica el desempeño de los procesos y las acciones tomadas.

8.5 MEJORA

La Empresa ha establecido para aplicar las **Acciones Correctivas y Preventivas** según lo definido en **“PPG03 Acciones Preventivas y Correctivas”** buscando permanentemente la posibilidad de eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales. De otra parte, cualquier colaborador puede manifestar a través de su superior inmediato la posibilidad de tomar acciones de mejora, las cuales se pueden tratar en revisión por la dirección, de acuerdo con el **“PPG05 Revisión por la Gerencia”**, verificando el cumplimiento de la Política de la Calidad y de los Objetivos de la Calidad a través del desempeño de los procesos.

Aprobado Por	
Nombre: Jorge Enrique Machado	Firma:
Cargo: Gerente General	

AZUL EQUIPOS	VENTA DE SERVICIOS	PCC01
	COORDINADOR COMERCIAL	

OBJETIVO Y ALCANCE

Promover, mantener y expandir los productos y servicios de la compañía, basados en las perspectivas de calidad y confiabilidad, con el fin de mejorar los ingresos de Azul Equipos y expandir la participación en el mercado Colombiano.

2. DEFINICIONES

2.1 CLIENTE: La persona o entidad con quien se realizar la contratación de los servicios.

2.2 SOW (Statement of Work). Documento generalmente desarrollado por los clientes que permite entender los alcances que requieren para una oportunidad específica y a través de este solicitar una cotización de la compañía. Puede ser utilizado para estudio de mercado y/o para asignación formal por parte del cliente de la oportunidad.

2.3 RFP (Request for Proposal). Requerimiento formal del cliente que indica los alcances y condiciones para los cuales desea obtener una propuesta formal de la compañía. Usualmente es utilizado en el mercado cuando el cliente tiene todas las condiciones presupuestales, financieras, técnicas y administrativas definitivas para una oportunidad.

2.4 RFI (Request for Information). Requerimiento del cliente que indica las necesidades de su negocio y busca encontrar soluciones en el mercado que permitan satisfacerlas. Este documento usualmente es utilizado por los clientes para verificar estudio de mercados y para un mejor entendimiento de las opciones que existen en el mismo.

3. DESARROLLO

PREVENTA		
ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Contactar Clientes Potenciales	Realiza primer contacto con clientes potenciales, mostrando la presentación de nuestros servicios y solicitando del posible cliente el SOW o RFI o RFP, según sea el caso.	Coordinador Comercia / Ejecutivo de Cuenta
Crear Propuesta	Realizar propuesta de servicios para el cliente, de acuerdo al SOW y/o RFP del cliente. NOTA: Si el proyecto necesita personal o equipo especializado que requiera inversión adicional a la infraestructura operativa normal de Azul Equipos, se solicitará aprobación de la Gerencia General y Presidencia quien dará o no aprobación por escrito.	Coordinador Comercia / Ejecutivo de Cuenta
Revisión del Cliente	Entrega de propuesta hacia el cliente, el Coordinador Comercial y/o o Ejecutivo de Cuenta, son los encargados de hacer llegar la propuesta de prestación del servicio de Azul Equipos. NOTA: Si el cliente solicita ajuste en la propuesta presentada por Azul Equipos, estas serán estudiadas por el Coordinador Comercial /o Gerente General (sincroniza todas las áreas), para determinar la viabilidad de aprobación de los alcances o ajustes solicitados por el cliente sobre la propuesta base presentada.	Coordinador Comercia / Ejecutivo de Cuenta
VENTA		
Legalizar Contrato	Después de tener respuesta positiva de aprobación por parte del cliente a la propuesta presentada por Azul Equipos, se procede a legalizar la redacción y firma del respectivo contrato.	Coordinador Comercial / Gerente General / Cliente
Reunión de Inicio	Se realiza reunión para acordar la metodología y pasos de transición entre las partes interesadas, acordando el tiempo	Coordinador Comercial /

Interna	de duración de la transición y la fecha en la cual asumirá toda la responsabilidad la Coordinación de Ingeniería, esta información se adjunta en la SLR (Requerimientos de Niveles de Servicio)	Gerente General / Ejecutivo de Cuenta Coordinador de Ingeniería
Presentar y Consolidar Informes de Gestión	De acuerdo a los contratos que se inicien, se incluirán en los indicadores de gestión de cada una de las áreas (Comercial u Operativa) de acuerdo a lo pactado con el cliente.	Coordinador Comercial / Ejecutivo de Cuenta Coordinador de Ingeniería
POSTVENTA		
Hacer Seguimiento al Servicio	El Coordinador Comercial/o Ejecutivo de Cuenta, validará que las condiciones de contratación estén siendo ejecutadas de acuerdo a lo acordado con el cliente. En caso de requerirse, el Ejecutivo de Cuenta podrá solicitar validación de la parte operativa en cuanto al cumplimiento, velando con su gestión porque se realicen los ajustes que el área operativa apruebe y que se necesiten para normalizar la operación del cliente.	Coordinador Comercial / Ejecutivo de Cuenta
Modificar Servicios	El Coordinador Comercial y/o Ejecutivo de Cuenta validará a través de cada contacto con el cliente la posibilidad de verificar nuevas oportunidades que se presenten ya sea en la prestación de los servicios llevados a cabo, o en las necesidades del cliente para nuevos servicios. Estas modificaciones entrarán por el proceso normal a ser validadas, ya sea para ser cotizadas o adicionadas a los contratos existentes o nuevos que se generen en la relación comercial con el cliente.	Coordinador Comercial / Ejecutivo de Cuenta

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

PC C01-F01

AZUL EQUIPOS
COORDINACION COMERCIAL
REQUERIMIENTOS PARA PROPUESTA ECONOMICA

EMPRESA _____ NIT: _____
FECHA _____ CONTACTO _____ TELEFONO _____

Para que usted pueda obtener de AZUL EQUIPOS una propuesta económica rápida, clara y objetiva, le solicitamos diligenciar la siguiente información. Gracias.

Clase de Contrato	Integral	(Mant. preventivo y correctivo Con repuestos)	<input type="checkbox"/>
	Semi Integral	(Mant. preventivo y correctivo Sin repuestos)	<input type="checkbox"/>
	Básico	(Solo preventivos)	<input type="checkbox"/>

Características Generales del Contrato

Horario de Atención _____
Rangos de Prioridad _____
Tiempos de respuesta (atención On site) _____
Número de llamadas que haría al mes _____
Tiempos de solución _____
Se requiere de Contingencias? _____
Contingencia para cuáles equipos? _____
Requieren Técnicos de Planta? (Dónde?) _____
Requieren Trámites de Garantía? _____
Si No
Se requiere Servicio de Traslado de Equipos? (Facturado aparte)
Si No

Soporte a

Equipos Odontológicos	<input type="checkbox"/>
Equipos de Laboratorio	<input type="checkbox"/>
Equipos de Cirugía	<input type="checkbox"/>
Equipos UCI (Unidad de Cuidados Intensivos)	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Preventivos por Año

0	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	más	<input type="checkbox"/>

Cuántas _____

AZULEQUIPOS	SOLICITUD DE VINCULACION DE CLIENTES		PCC01-F02
CLIENTE:	<input type="text"/>	NIT / RUT	<input type="text"/>
CONTACTO	<input type="text"/>	TELEFONO	<input type="text"/>
REGIMEN AL QUE PERTENECE	<input type="text"/>	RESOLUCION	<input type="text"/>
AGENTE RETENEDEOR	<input type="text"/>	FACTURA IVA	<input type="text"/>
DIRECCION DE RADICACION DE FACTURAS		<input type="text"/>	
DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN			
CAMARA DE COMERCIO (vigencia no mayor a 30 dias)	<input type="text"/>		
RUT	<input type="text"/>		
ESTADOS FINANCIEROS (ultimo corte)	<input type="text"/>		
SOLICITANTE	<input type="text"/>	FECHA / HORA	<input type="text"/>
APROBADO POR	<input type="text"/>	FECHA / HORA	<input type="text"/>
RECIBIDO POR	<input type="text"/>	FECHA / HORA	<input type="text"/>
CENTRO DE COSTO ASIGNADO	<input type="text"/>		

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

AZUL EQUIPOS LTDA

Azul equipos presta los siguientes servicios:

3. Mantenimiento correctivo y preventivo de equipamiento biomédico de las siguientes áreas:

- ✓ Anestesia
- ✓ Cirugía
- ✓ Electrocardiografía
- ✓ Equipos de monitoreo
- ✓ Laboratorio clínico
- ✓ Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Objetivo

Suministrar soluciones necesarias para el soporte de problemas, prevención y mantenimiento de los Equipos relacionados en el acuerdo de servicios.

Servicios

- Mantenimiento Preventivo
- Servicio Correctivo

4. Suministros de repuestos e insumos

Objetivos

Proveer partes y repuestos por demanda según las necesidades de los clientes.

Servicios

- Cotización y Venta de partes a clientes con contrato de servicio
- Alianzas estratégicas

MODELO DE CONTRATOS.

- ✓ Contrato con repuestos
- ✓ Contrato sin repuestos
- ✓ Contrato básico

FACTORES DIFERENCIADORES

- ✓ Cubrimiento a nivel Bogotá, con personal directo.
- ✓ Experiencia comprobable en el sector Biomédico
- ✓ Competencia del recurso humano.
- ✓ Flexibilidad a los continuos cambios en la tecnología, en la normatividad y en los procesos de negocio.
- ✓ Generadores de alianzas estratégicas, no solo son proveedores de soporte.

- ✓ Metodología y procedimientos robustos.

CLIENTES AZUL EQUIPOS

- ✓ Red Distrital de Salud
- ✓ Universidad Pedagógica
- ✓ Hospital Rafael Uribe
- ✓ Hospital San Cristóbal
- ✓ Hospital Vista Hermosa
- ✓ Hospital de Soacha

TITULO DOCUMENTO	PROCESO	ALMACENAMIENTO				INDIZADO	RECUPERACIÓN				ACCESO (cargo)	TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL	OBSERVACIONES	
		QUIEN GENERA	QUIEN RECOLECTA	QUIEN ARCHIVA	AREA DE ARCHIVO		FISICO	CLASIFICACIÓN				ACTIVO	INACTIVO			
								IBIBETICO	INTERNO	EXTERNO						
REQUERIMIENTO PARA PROPUESTA ECONOMICA	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINACIÓN COMERCIAL	PC COORDINADOR COMERCIAL / D / MIS DOCUMENTOS/ S.G.C COMERCIAL/ CARPETA "REQUERIMIENTO CLIENTES"		X	X			COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	N.A.		N.A.	N.A.
SOLICITUD DE VINCULACION DE CUENTES	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	FINANCIERA	FINANCIERA	COORDINACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	ARCHIVADOR FINANCIERA 3 GABETA B / CARPETA CLIENTES «AÑO»	X		X			COORDINADOR COMERCIAL COORDINADOR FINANCIERO EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	DURACIÓN CONTRATO	1 AÑO	DESTRUCCIÓN	ESTE DOCUMENTO SE DEBE REVISAR Y ACTUALIZAR AL MENOS UNA VEZ CADA 2 AÑOS
SLR (REQUISITOS DE NIVELES DE SERVICIO)	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINACIÓN COMERCIAL	PC COORDINADOR COMERCIAL / D / MIS DOCUMENTOS/ S.G.C COMERCIAL/ CARPETA "NIVELES DE SERVICIO"		X	X			COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	X		PERMANENTE	N.A.
PROPUESTA DE VENTAS	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINACIÓN COMERCIAL	PC COORDINADOR COMERCIAL / D / MIS DOCUMENTOS/ S.G.C COMERCIAL/ CARPETA "PROPUESTA DE VENTAS POR CLIENTE "		X	X			COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	X		PERMANENTE	ALGUNAS VECES ESTE REGISTROS SE ENTREGA EN FISICO AL CLIENTE
RFP-SOW-RFI-TERMINOS DE REFERENCIA-PLIEGOS	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINACIÓN COMERCIAL	PC COORDINADOR COMERCIAL / D / MIS DOCUMENTOS/ S.G.C COMERCIAL/ CARPETA "TERMINOS DE REFERENCIA NOMBRE CLIENTE "		X	X			COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	X		PERMANENTE	FORMATO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE
BASE DATOS CUENTES POTENCIALES	P3	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA	COORDINACIÓN COMERCIAL	PC COORDINADOR COMERCIAL / D / MIS DOCUMENTOS/ S.G.C COMERCIAL/ CARPETA "BASE DE DATOS CUENTES "		X	X			COORDINADOR COMERCIAL EJECUTIVO DE CUENTA GTE. GENERAL	X		PERMANENTE	N.A.

AZUL EQUIPOS

SLR - REQUERIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO

CLIENTE

PROYECTO

CENTRO DE COSTOS

VERSION

DATOS DEL CLIENTE

RAZON SOCIAL

NIT

DIRECCIÓN

CIUDAD BASE

TELEFONOS

FAX

DATOS DEL PERSONAL CONTACTO

NOMBRE 1

CARGO

E-MAIL

TELEFONOS

NOMBRE 2

CARGO

E-MAIL

TELÉFONOS

NOMBRE 3

CARGO

E-MAIL

TELEFONOS

CONDICIONES DEL SERVICIO

TIPO DE CONTRATACION

FECHA DE INICIO

FECHA DE TERMINACION

ALCANCE DEL SERVICIO

Servicios

Preventivos
Laboratorio
Correctivos Estandar
Correctivos Especializados



REPOSICION DE PARTES

INSTALACION DE PARTES

ESPECIFICACIONES ADICIONALES AL PERFIL DE CARGO

PROTOCOLO INTERNO DE SERVICIO

CIERRE DE FACTURACION
(Archivo Plano)

RESPONSABLE

ENTREGABLES FINAL AL CLIENTE

HORARIO DE ATENCIÓN EN
DESPACHO DE LLAMADAS

AZUL EQUIPOS	PRESTACION DEL SERVICIO TECNICO	PCI02
	Técnicos de Servicios Programados	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento explica los pasos a cumplir para la prestación de un Servicio Programado desde su recepción hasta su culminación.

2. DEFINICIONES

Para este documento no aplica

3. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Recibir Solicitud de Servicio	<p>Diariamente, debe revisar su cuenta de correo corporativo para establecer si le han sido asignados nuevos servicios programados.</p> <p>También puede recibir servicios nuevos a través de llamadas a su celular de parte del Coordinador de Ingeniería.</p> <p><u>Nota:</u> En general, los servicios le serán asignados con anticipación, junto con las fechas y lugares de la prestación de los servicios, y el nivel de productividad requerido.</p>	Ingeniero Biomédico
Confirmar Disponibilidad	<p>En el evento que no pueda cumplir con algún servicio programado asignado, debe informar inmediatamente a la Coordinación de Ingeniería, dar la justificación y solicitar que el servicio sea reasignado o reprogramado.</p>	Ingeniero Biomédico
Registrar inicio de labores	<p>Al iniciar su día laboral, a través de su celular corporativo, debe llamar AZUL EQUIPOS para registrar el inicio de sus labores.</p> <p>NOTA: Es obligación de cada Técnico de Servicios Programados llevar siempre en su</p>	Ingeniero Biomédico

	trabajo la dotación, las herramientas y los insumos entregados por la empresa para el buen desempeño de su labor.	
Desplazarse	De acuerdo a las solicitudes recibidas, se desplaza hacia cada servicio en su turno, teniendo en cuenta la programación entregada.	Ingeniero Biomédico
Presentarse con el Representante del Cliente	Al llegar a sitio, se presenta con el Representante del Cliente (si aplica) para informarle de su asistencia, confirmar que se pueden iniciar las labores programadas e identificar un lugar alejado de los usuarios donde se pueden desarrollar actividades que causan suciedad o ruido excesivo.	Ingeniero Biomédico
Presentarse al usuario	Ubica a cada usuario que requiere el servicio en su turno y se presenta de manera muy cordial, evitando exceso de confianza y mostrándole su carnet de identificación.	Ingeniero Biomédico
Dejar constancia de visita (Usuario No Presente o Equipo No Disponible)	En el evento que el usuario no esté presente en el sitio o que su equipo no esté disponible para iniciar el servicio, debe acordar con el usuario de regresar más tarde el mismo día. Si no es posible la reprogramación, avisa al Representante responsable del Cliente y solicita que le informe cuándo se puede atender al equipo de este usuario. En todo caso, en el evento de no poder cumplir con un servicio por causa de la no disponibilidad del equipo, y de poder reprogramar el servicio tampoco, debe avisar al Coordinador de Ingeniería, para establecer los pasos a seguir.	Ingeniero Biomédico
Proceder con el Servicio	<u>Servicio de Mantenimiento Preventivo</u> : Procede con la prestación del servicio de acuerdo con el checklist previamente establecido.	Ingeniero Biomédico
Despedirse del usuario	Debe despedirse muy cordialmente del usuario, recordándole quien le atendió sus servicios. NOTA: Antes de despedirse, es muy importante que el usuario comprueba el buen funcionamiento de su equipo, después de la prestación del servicio, en presencia del Técnico de Servicios Programados responsable.	Ingeniero Biomédico

Finalizar labores	Al finalizar el día laboral, debe llamar para informar la terminación de labores.	Ingeniero Biomédico
Informar nivel de cumplimiento	Informa diariamente al Coordinador de Ingeniería el número de servicios prestados en el día, junto con las causas de los incumplimientos que han sucedido.	Ingeniero Biomédico

COMPROBANTE DE SERVICIOS PROGRAMADOS

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	EQUIPO ODONTOLOGICO EQUIPO DE LABORATORIO EQUIPO DE CIRUGIA EQUIPO UCI (Unidad de Cuidados Intensivos)	<input type="checkbox"/> PREVENTIVOS	<input type="checkbox"/> CORRECTIVO	
		CLIENTE _____	FECHA _____	
		DIRECCION _____	CIUDAD _____	
		TECNICO ASIGNADO _____	USUARIO _____	
			DEPENDENCIA _____	

CONDICION DEL EQUIPO ANTES DEL MANTENIMIENTO: _____

EQUIPO				
REF.	MARCA Y MODELO	SERIAL/CAPACIDAD	ACTIVO F	ESTADO
				B M
				B M
				B M
				B M

				B	M
				B	M
				B	M

LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE Y DESPUES DEL MANTENIMIENTO

Hardware

- 1. Limpieza Interna
- a. Soplado interno
- b. Limpieza de contactos
- c. limpieza unidad
- 2. Limpieza Externa
- a. Limpieza de tapas metalicas - plasticas
- b. Limpieza de contactos parte posterior
- 3. Limpieza de piezas Externa
- 4. Comprobacion de Funcionamiento de los dispositivos

OBSERVACIONES DESPUES DEL MANTENIMIENTO

Nombre funcionario COMCAP

Recibido a satisfacción por el usuario

AZUL EQUIPOS	TRANSICIÓN DE PROYECTOS	PCI03
	GERENTE GENERAL – COORDINACION COMERCIAL	
	COORDINACION DE INGENIERÍA – COORDINACION ADMINISTRATIVA COORDINACION FINANCIERA	

5. OBJETIVO Y ALCANCE

Especificar los documentos, recursos, responsables, tiempos y controles aplicables a la ejecución de un proyecto o servicio nuevo y tomar las medidas necesarias para la puesta en marcha de cada proyecto.

Aplica desde el cierre de un negocio, hasta su entrega a Gestión de Servicios.

6. DEFINICIONES

2.1 EDT: (Estructura de Desglose de Trabajo) Plan de Transición.

2.2 SLR: (Requisitos de Niveles de Servicios).

2.3 MGS: (Modelo de Gestión del Servicio).

7. DESARROLLO

Para la ejecución y control de los proyectos se deben tener en cuenta las siguientes fases:

FASE I – PLANEACION DEL PROYECTO		
ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Reunión de Entrega	<ul style="list-style-type: none"> Programa reunión para comunicar a la Coordinación de Ingeniería el inicio de un proyecto o contrato junto con los criterios acordados y entrega el SLR (Requisitos 	Coordinador Comercial

	de Niveles de Servicio)	
Análisis del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información recibida y en la medida que lo considere necesario, consulta con las áreas de la empresa que se vean involucradas. 	Coordinador de Ingeniería
Reunión con el Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Concreta y ejecuta reunión con el cliente para presentar al representante de la Coordinación de Ingeniería y validar la información registrada en el SLR (Requisitos de Niveles de Servicio). Se deja registro de los compromisos pactados en el PPG06-F01 Acta de Reunión. De requerirse la Coordinación de Ingeniería puede programar más reuniones con el cliente para validar y aclarar el alcance del proyecto. <p>NOTA: después de esta reunión, puede consultar con las áreas involucradas para validar aspectos adicionales.</p>	Coordinador Comercial
Planeación de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> Valida la información recibida e inicia la planeación de los requisitos para el proyecto en el Plan de Transición (EDT). 	Coordinador de Ingeniería
Programación con Áreas Involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Programa reunión con los responsables del proceso para presentar el alcance del proyecto, realizar la validación de las especificaciones del cliente e iniciar el trámite de las solicitudes de recursos requeridos para el proyecto dejando registro en el Plan de Transición (EDT). <p>Nota: de acuerdo al alcance y/o impacto operativo del proyecto se aplicará o no este ítem bajo el criterio de la Gerencia.</p>	Coordinador Comercial
Documentación del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Consolida la información recibida en el SLR - Requisitos de Niveles de Servicio y MGS - Modelo de Gestión de Servicio, Actualiza el Plan de Transición (EDT). <p>NOTA: para el caso de los Servicios por</p>	Coordinador de Ingeniería

	Demanda, se debe dejar únicamente registro en el SLR - Requisitos de Niveles de Servicio. Si La Gerencia lo considera necesario, se puede generar el MGS - Modelo de Gestión de Servicio.	
Reunión de Apertura del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa la reunión de inicio del proyecto, con la participación de los responsables de área involucrados en la prestación del servicio para el proyecto. Presenta el SLR - Requisitos de Niveles de Servicio, el MGS - Modelo de Gestión de Servicio, y el Plan de Transición (EDT-Project). 	Coordinador de Ingeniería / Coordinador Comercial
FASE II – EJECUCION DEL PROYECTO		
Implantación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Integran el nuevo proyecto a la operación. Durante el desarrollo de implantación del proyecto se debe: <ul style="list-style-type: none"> • Controlar y realizar seguimiento a la ejecución del servicio. • Mantener una constante comunicación con el cliente de acuerdo a lo establecido en el SLR y MGS del Proyecto. • Hacer seguimiento a las Actas de instalación, Actas de Reuniones, etc. • Administrar adecuadamente los recursos del proyecto. • Hacer evaluaciones del personal para comprobar la efectividad de las capacitaciones. 	Coordinación de Ingeniería
FASE III– FINALIZACION DE LA TRANSICIÓN Y ENTREGA DEL SERVICIO		
Entrega del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Hace entrega del proyecto al Coordinador de Ingeniería, dejando evidencia de la entrega indicando los pendientes y los tips de manejo para el desarrollo del proyecto. • Informa al cliente el nuevo responsable del proyecto, por medio de correo o de 	Coordinador Comercial

	reunión.	
--	----------	--

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SLR (Requisitos de Niveles de Servicio)
- Acta de Reunio
- Plan de Transición (EDT).
- MGS - Modelo de Gestión de Servicio

AZUL EQUIPOS	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	PCI04
	COORDINACION DE INGENIERIA	

4. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir los parámetros que permitan garantizar la satisfacción del cliente, buscando ampliar el catalogo de servicios y la mejora continua de la prestación del servicio.

Aplica para todos los clientes de AZUL EQUIPOS.

5. DEFINICIONES

6. **SLR:** Requerimiento de Niveles de Servicio.

7. DESARROLLO

INTEGRACION DEL PROYECTO		
ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Definir Responsable	Basado en la información de la transición del proyecto y el análisis de tiempos realizado, define el Coordinador de Ingeniería y hace entrega de la información general estableciendo las tareas y fechas propuestas de seguimiento. Siempre se debe dejar evidencia de esta	Coordinador De Ingeniería

	actividad.	
Realizar Presentación al Cliente	<p>Programa y ejecuta reunión con el cliente donde hace la presentación formal del equipo de trabajo y del modelo de gestión de AZUL EQUIPOS, garantizando así que el cliente tenga claridad de los puntos de contacto para acceder a los servicios y para el manejo administrativo de su proyecto.</p> <p>En conjunto con el cliente revisan el estado del proyecto, los requerimientos adicionales del cliente no cubiertos en el contrato, las expectativas del cliente y los informes requeridos.</p>	Coordinador Comercial
SEGUIMIENTO DEL PROYECTO		
Realizar Seguimiento Diario	<p>Diariamente revisa la gestión realizada en los proyectos. En los casos que se detecten inconsistencias o fallas que puedan afectar los ANS o la percepción del cliente solicitará a la Coordinación de Ingeniería las acciones que eviten o mitiguen el impacto de las fallas detectadas. En caso de ser requerido por parte de la Gerente, deberá intervenir para buscar la respuesta oportuna a las solicitudes de servicio.</p>	Coordinador de Ingeniería
Realizar Reuniones con el Cliente o Envío de Informes	<p>Atendiendo el Cronograma Desarrollo de Proyectos establecido con la Coordinación de Ingeniería, programa y ejecuta de manera periódica las reuniones necesarias con el cliente.</p>	Coordinador de Ingeniería
Consolidar y Presentar	<p>Recopila la información generada por las diferentes Coordinaciones y consolida el informe de gestión que presentará al cliente teniendo en cuentas los parámetros definidos con él. Presenta al Gerente para aprobación.</p>	Coordinador de

<p>Informes de Gestión</p>	<p>Nota: Los informes de gestión se entregarán al cliente según los acuerdos de tiempo y tipo de informe que se establezcan en la transición o en las reuniones de inicio de proyecto o pueden ser entregados en las reuniones de seguimiento. Estas entregas están registradas en el <i>Cronograma Desarrollo de Proyectos.</i></p>	<p>Ingeniería</p>
<p>Realizar Comité de Operación</p>	<p>Una vez se cuenta con información suficiente de los proyecto a partir del seguimiento realizado con los clientes, programa y ejecuta reunión con la Gerencia, donde se revisan temas como: (en lo posible a través de presentación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ANS • Retroalimentación del cliente • Servicios escalados al cliente y pendientes de solución • Gestión de recursos (humanos, financieros, logísticos) <p>Nota: La periodicidad de las reuniones con los clientes, estará definida en el <i>Cronograma Desarrollo de Proyectos.</i></p>	<p>Gerente General / Coordinador de Ingeniería</p>

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Acta de Reunión

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS TECNICOS PRESTADOS	PCI05

1. OBJETIVO

Determinar los parámetros necesarios para verificar la conformidad de las labores realizadas por AZUL EQUIPOS con los requerimientos previamente establecidos con el cliente.

2. ALCANCE:

Aplica para las labores realizadas por la Coordinación de Ingeniería.

3. EJECUCIÓN

3.1 PERIODICIDAD:

3.1.1 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.

Para proyectos que involucren mas de 100 equipos las auditorias deben ser ejecutadas cada 10 equipos.

Mensualmente la Coordinación de Ingeniería entrega el plan de auditorias, teniendo en cuenta los parámetros contemplados en este documento.

3.1.2 ALCANCE

Las auditorias deben cubrir la muestra relacionada en el cuadro "*CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS REALIZADOS*" del total de los equipos objeto de mantenimiento. Es responsabilidad de la Coordinación de Ingeniería entregar las sedes y cantidad de equipos al responsable de realizar la auditoria, mínimo con una semana de anticipación.

3.1.3 RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Ingeniería es el responsable de la planificación y seguimiento a las auditorias, para lo cual entregará mensualmente el plan de auditorias general, donde incluye proyecto, sedes, total de máquinas a auditar y responsable de la labor.

El responsable de la auditoria se compromete a respetar las fechas y cantidades pactadas y a entregar en un máximo de 8 días calendario el informe de los resultados obtenidos en la auditoria.

3.1.4 EVIDENCIA DE VERIFICACIÓN

Para la verificación realizada se debe utilizar el **PGS01-F01 Auditoria del Servicio** donde se deja evidencia de la validación realizada por el auditor encargado, dando la posibilidad al cliente de entregar sus comentarios. Este formato deberá ser firmado por el cliente aprobando así la entrega de los mantenimientos y el estado de los equipos.

3.1.5 INFORMES Y SEGUIMIENTO

En un plazo no mayor a 8 días de terminada la auditoría el responsable hace llegar a la Coordinación de Ingeniería los soportes de la auditoría debidamente diligenciados. El Coordinador de Ingeniería recibe y consolida la información y entrega a la Gerencia General el resultado de la labor.

CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PROGRAMADOS REALIZADOS

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CONTRATO	
RANGOS	CRITERIO DE VERIFICACIÓN
De 1 a 100	Se revisa el 10% del servicio

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA VERIFICACIÓN	
DESCRIPCIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Si del servicio revisado sale no conforme el cincuenta por ciento (<u>50%</u>) más uno (1)	Se realiza una inspección a cada equipo y se realiza de nuevo el mantenimiento preventivo a los equipos con servicio no conforme.
Si del servicio revisado sale no conforme el cincuenta por ciento (<u>50%</u>) o menos	Se realiza de nuevo el mantenimiento preventivo a los equipos con servicio no conforme.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCI05-F01 Auditoria del Servicio

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	AUDITORIA DEL SERVICIO	PCI05-F01
--------------	------------------------	-----------

FECHA	DD	MM	AA	CLIENTE	
-------	----	----	----	---------	--

ENCARGADO DEL SEGUIMIENTO	PERSONAL TÉCNICO ENCARGADO

1. AUDITORIA REALIZADA A UN EQUIPO

EQUIPO				
TIPO	MARCA	SERIAL	UBICACION / AREA	USUARIO / CARGO

CHECK LIST POSTERIOR AL SERVICIO

REVISIÓN VISUAL	☺	☹	OBSERVACIONES
Limpeza general			
Ajuste de carcassas			
OPERATIVIDAD			
Encendido y apagado			
Pruebas del cliente			

2. AUDITORIA REALIZADA AL SERVICIO

Su opinión es muy importante, por favor califique el servicio teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

PREGUNTA NOTA: Califique su nivel de cumplimiento o satisfacción en los siguientes aspectos, bajo la escala de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) el concepto menos favorable y cinco (5) el más favorable.

1	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	El tiempo en la atención de su llamada es (CUANDO APLIQUE):					
2	El cumplimiento en la hora acordada de atención por parte de nuestro					
3	El personal de soporte técnico informa la labor que realizará en el equipo a atender:					
4	La atención (calidad/calidez) por parte del personal técnico es:					
5	El conocimiento técnico por parte del personal es:					
6	Las herramientas con que cuenta nuestro personal técnico son:					
7	El problema técnico es solucionado por nuestro personal de soporte en la primera visita:					
8	La presentación personal de nuestro personal técnico es:					
9	El Soporte Técnico da a conocer la solución dada al equipo?					
12	Ha recibido algún comprobante o formato para firmar por parte del personal técnico (CUANDO APLIQUE):					

COMENTARIOS: _____

Nombre Cliente GRACIAS!

<i>AZUL EQUIPOS</i>	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICION	PCI06
	COORDINACION DE INGENIERÍA	

1. OBJETIVO

Garantizar el control sobre el correcto funcionamiento de los equipos de medición estableciendo las actividades para la verificación y registro necesarios para demostrar que el producto cumple los requisitos especificados.

Debe ser aplicado a los equipos de medición utilizados por el personal de AZUL EQUIPOS LTDA. Para la ejecución de los servicios.

2. DEFINICIONES

2.1 EQUIPO DE MEDICIÓN: instrumento, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares necesarios para ejecutar un proceso de medición.

2.2 EQUIPO PATRÓN: equipo que sirven para comprobar la exactitud en la medida de los demás equipos de su clase.

2.3 VERIFICACIÓN: evaluación de la conformidad de por medio de observación y dictamen, acompañada, cuando sea apropiado, por medición, ensayos o estimación.

3. DESARROLLO

La empresa cuenta con equipos de medición clasificados en equipos patrón y equipos en uso los cuales deben ser verificados de acuerdo a los periodos óptimos establecidos.

3.1 EQUIPOS NUEVOS

3.1.1 Cada vez que un equipo de medición deba ingresar al servicio, el Coordinador de Ingeniería debe:

- Determinar la frecuencia de comprobación, incluirlo en el **Listado de Equipos de Medición**, y de ser requerido entregar al Coordinador de Ingeniería para que efectúe la verificación correspondiente (si no evidencia estado de calibración).

3.2 VERIFICACIÓN DE EQUIPOS

A medida que se cumplen las fechas para la verificación de los diferentes equipos el Coordinador de Ingeniería asigna un Funcionario Responsable para ejecutar previa información sobre la actividad a desarrollar, a continuación éste debe cumplir con las siguientes etapas:

3.2.1 Alistamiento

- Inspeccionar el estado físico, los accesorios y la vigencia del certificado de calibración, del equipo patrón, en caso de observar anomalías debe reportarlo inmediatamente al Gerente General.
- Alistar el **PCI06-F01 Control de Verificación** para registrar los resultados de la verificación.
- Determinar el lugar donde efectuará las verificaciones y despejarlo de tal forma que se facilite la labor.
- Determinar las magnitudes a medir y acondicionar las fuentes o equipos sobre los que tomará las mediciones.

3.2.2 Ejecución

- Retirar el sticker de la comprobación anterior (si lo posee).
- Registrar en el **PCI06-F01 Control de Verificación** los datos del equipo a verificar (equipo, responsable / serial y fecha) si el equipo no ha sido registrado anteriormente.

- Determinar los valores mínimos y máximos en cada una de las magnitudes a medir (para el equipo patrón y el equipo en uso) y registrarlos en el **PCI06-F01 Control de Verificación**.
- Registrar en el **PCI06-F01 Control de Verificación** los componentes o equipos sobre los cuales se tomarán las mediciones. Algunos ejemplos son:
 - Voltaje AC en variaciones.
 - Voltaje DC en baterías o variaciones con rectificador.
 - Corriente AC en carga resistiva.
 - Corriente DC en descarga de baterías.
 - Impedancia medición de elementos de diferente valor.
 - Junturas extrínsecas tipo P y tipo N en dispositivos semiconductores.
- Con los accesorios del equipo patrón proceder a realizar las mediciones en un componente o equipo en funcionamiento por cada magnitud que permita medir el equipo a comprobar y dentro de los rangos establecidos por el fabricante.
- A continuación repite el paso anterior con el equipo a comprobar tomando las medidas en los mismos componente o equipos utilizados anteriormente, teniendo en cuenta que estén en iguales condiciones.
- Registrar en el **PCI06-F01 Control de Verificación** una a una las mediciones obtenidas tanto en el equipo patrón como en el equipo en uso.
- Una vez finalizada la comprobación registre en el campo de observaciones cualquier novedad con respecto a los equipos y diligencie la información correspondiente al responsable de la comprobación, lo anterior en el **PCI06-F01 Control de Verificación** y entréguelo al Coordinador de Ingeniería.
- A continuación debe limpiar el equipo patrón y guardarlo en un lugar donde garantice que no sea utilizado para labores diferentes a la verificación.

3.3 ANALISIS DE RESULTADOS

3.3.1 Si el valor obtenido por el equipo objeto de validación es mayor al 5% (Para equipos de laboratorio) y mayor al 10% (para equipos de Ingenieros de soporte en campo) respecto al patrón, el equipo se considera como no conforme y se debe escribir en el **PCI06-F01 Control de Verificación** "EQUIPO NO CONFORME" y enviar al Coordinador de Ingeniería para su cambio.

3.3.2 Si el valor obtenido es menor al 5% (Para equipos de laboratorio) y menor al 10% (para equipos de Ingenieros de soporte), el equipo se considera como conforme y el funcionario encargado de la validación procede a identificar como “validado” y diligenciar el **PCI06-F01 Control de Verificación**

3.3.3 A continuación debe registrar en el **PCI06-F01 Control de Verificación** la fecha de la próxima calibración y archivarlas según corresponda.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCI06-F01 Control de Verificación
- Listado de Equipos de Medición

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

**AZUL
EQUIPOS**

CONTROL DE VERIFICACION

Fecha de Verificación

Responsable de Verificación

Observaciones

Componente a Medir			
Nombre		Tolerancia	
		Laboratorio	Campamento
1	Voltaje Alterno	+ - 5%	+ - 10%
2	Voltaje Directo	+ - 5%	+ - 10%
3	Impedancia Resistiva	+ - 5%	+ - 10%
4	Juntas Externas tipo P y N	350 - 600	
5	Corriente Alterna	+ - 5%	+ - 10%
Medición en Equipo Patrón			
RANGO			
MIN	MAX	MIN	MAX
Junta P N		Ohmios	
448	448	12	12

ACTIVO	EQUIPO ASIGNADO A	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	ESTADO	Nº VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		Junta P N		Voltaje DC		Voltaje AC		Ohmios				

AZUL EQUIPOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	PCI01
	COORDINACION DE INGENIERÍA	

5. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para el control de los Servicios Programados contratados con los clientes de **AZUL EQUIPOS**, garantizando el cumplimiento de la programación establecida.

Aplica para todas las actividades de Servicios Programados que deban ser controlados por **AZUL EQUIPOS**.

6. DEFINICIONES

7. **SUIT MICROSOFT OFFICE:** Es una suite ofimática, compuesta básicamente por aplicaciones de procesamiento de textos, plantilla de cálculo y programa para presentaciones, Utilizada por Azul Equipo para consignar la información completa referente a los equipos que son objeto de servicios programados.
8. **Mantenimiento Preventivo:** labores realizadas de manera periódica programada que consiste en la revisión y limpieza de Hardware con el fin de evitar el deterioro de los equipos y así garantizar la fiabilidad de su funcionamiento.
9. **Servicios Programados:** todas aquellas actividades solicitadas por el cliente, que para su ejecución requieren de una programación previa.
10. **Soporte Técnico por Demanda:** asignación de recurso programado para soluciones Biomédicas.
11. **Cliente Socio de Negocios:** organización que contrata los servicios de AZUL EQUIPOS para atender las necesidades de sus clientes en servicios Biomédicos.

12. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Recibir solicitud Interna	Para proyectos nuevos, recibe notificación del Proceso de Desarrollo de Proyectos en la reunión de inicio del proyecto, donde se informa el SLR-Requisitos de Niveles de Servicio , el SQP-Programa de Calidad y el MGS – Modelo de Gestión de Servicio y el Plan de Transición (EDT-Project) .	Coordinador Comercial/ Coordinador de Ingeniería
Recibir solicitud del Cliente	<p>Para los clientes en la modalidad de Socios de Negocios: recibe vía e-mail notificación del requerimiento para programar el inicio la labor.</p> <p>Para los Clientes Directos: se valida la información directamente de acuerdo con lo suministrado por el Proceso de Transición de Proyectos, para dar inicio a la programación.</p> <p>Nota: cada vez que se cumpla el tiempo de programación se debe hablar con el cliente para confirmar las fechas de ejecución.</p>	Coordinador de Ingeniería
Establecer Cronogramas	<p>De acuerdo a la información suministrada por el cliente, a la ubicación, cantidad de equipos y fechas propuestas, se realiza cronograma de actividades.</p> <p>Se presenta al cliente el cronograma definitivo.</p> <p>NOTA: para prestar los servicios programados, se debe contar con la disponibilidad de los Ingenieros de Soporte, para lo cual debe confirmar la disponibilidad de personal.</p>	Coordinador de Ingeniería
	Analiza y programa la cantidad de recursos que se va a necesitar para realizar la labor de acuerdo con los cronogramas, verificando las especificaciones para	

Asignar Recursos	<p>prestar el servicio.</p> <p>NOTA: Si la actividad contratada requiere protocolos de atención y/o procedimientos no estándar, estos deben quedar claramente definidos a través de un documento (formato libre) donde se describa de manera clara las necesidades del cliente; dejando registro en el <u>PPG01-F03 Listado de Asistencia</u>.</p>	Coordinador de Ingeniería
Ejecutar Labor	<p>Valida el estado en que se recibe el equipo o parte dejando constancia de los daños físicos y operativos que se detecten antes de iniciar la labor.</p> <p>Realiza la labor diligenciando el formato establecido el cual puede ser suministrado por el cliente o utiliza el formato interno <u>PCI01-F01 Comprobante de Servicios Programados</u>.</p> <p>Nota: Se debe mantener continua comunicación con la Coordinación de Ingeniería para poder gestionar de manera oportuna los movimientos del personal asignado al servicio.</p>	Ingenieros Biomédicos
Digitación y Envío de Información	Al finalizar la tarea, digita la información de los equipos y partes a los cuales se les realizó el servicio en Suit Microsoft Office. (Cuando Aplique)	Coordinador de Ingeniería
Seguimiento y Control	<p>Realiza seguimiento a los servicios realizados el día anterior y actualiza en los cronogramas la información suministrada por los Técnicos de Servicios o Ingenieros Biomédicos.</p> <p>Nota: durante la actividad se debe hacer seguimiento a los documentos soporte sea el del cliente o el <u>PCI01-F01 Comprobante de Servicios Programados</u>, así como la digitación en Office.</p>	Coordinador de Ingeniería
Control de Calidad	Realiza auditorias periódicas a los equipos objeto del servicio programados. (Ver PCI05 Control de Calidad para Servicios)	Funcionario Delegado

	Nota: Aplica para clientes directos de AZUL EQUIPOS y en los casos en que el cliente Socio de Negocio lo requiera.	
Elaboración Informe Final	Elabora y envía informe con la relación de los servicios a facturar para aprobación del cliente.	Coordinador de Ingeniería
Envío de soportes de la Labor Realizada	Elabora el Acta de Entrega de Servicios Programados la cual debe incluir resumen de los equipos efectuados generado en Office, observaciones, y los documentos soporte requerido.	Coordinador de Ingeniería

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCI01-F01 Comprobante de Servicios Programados
- PCI05 Control de Calidad para Servicios
- Suit Microsoft Office.
- Acta de Entrega de Servicios Programados

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

DOCUMENTO	PROCESO	ALMACENAMIENTO				INDIZADO	RECUPERACIÓN CLASIFICACIÓN				ACCESO (cargo)	TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL	OBSERVACIONES
		QUIEN GENERA	QUIEN RECOLECTA	QUIEN ARCHIVA	AREA DE ARCHIVO		FÍSICO	MAGNÉTICO	INTERNO	EXTERNO		ACTIVO	INACTIVO		
MANTENIMIENTOS ATIVOS	P4	Técnicos de Servicios	Coordinador de Ingeniería	Coordinación Administrativa	Archivo General	Por proyecto	X	X	X		GERENTE GENERAL COORDINADOR ADMINISTRATIVO COORDINADOR DE INGENIERIA	Por el tiempo de elaboración del informe	N.A.	ENTREGA AL CLIENTE	Siempre se debe dejar copia en archivo magnético de la información, esta copia deberá ser almacenada en el archivo general.
ICADOS	P4	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinación de Ingeniería	Archivador Servicios Programados n A-Z Rotulada "Comunicados"	X		X		ALTA DIRECCION COORDINADOR DE INGENIERIA	6 Meses	1 año	DESTRUCCIÓN N/ RECICLAJE	N.A.
MA GENERAL	P4	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinación de Ingeniería	PC COORDINADOR INGENIERIA/D/ DOCUMENTOS/SGS/ CRONOGRAMA GENERAL- NOMBRE DEL PROYECTO		X	X		ALTA DIRECCION COORDINADOR DE INGENIERIA	1 Año	1 año	BACKUP	N.A.
S DE GESTION	P4	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinación de Ingeniería	PC COORDINADOR INGENIERIA/D/ DOCUMENTOS/SGS/ INDICADORES DE GESTION- NOMBRE DEL PROYECTO		X	X		ALTA DIRECCION COORDINADOR DE INGENIERIA	1 Año	1 año	BACKUP	N.A.
DE GESTION	P4	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinación de Ingeniería	PC COORDINADOR INGENIERIA/D/ DOCUMENTOS/SGS/ INFORMES DE GESTION- NOMBRE DEL PROYECTO		X	X		ALTA DIRECCION COORDINADOR DE INGENIERIA	1 Año	1 año	BACKUP	N.A.
POR PROYECTO	P4	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinador de Ingeniería	Coordinación de Ingeniería	PC COORDINADOR INGENIERIA/D/ DOCUMENTOS/SGS/ CRONOGRAMA MES - NOMBRE DEL PROYECTO		X	X		ALTA DIRECCION COORDINADOR DE INGENIERIA	1 Año	1 año	BACKUP	N.A.
S DE GESTIÓN	P4	COORDINADOR DE INGENIERIA	COORDINADOR DE INGENIERIA	COORDINADOR DE INGENIERIA	COORDINACION DE INGENIERIA	PC COORDINADOR DE INGENIERIA, D-AZUL EQUIPOS/SGC/ INGENIERIA/Indicadores/"Ind icadores Gestión-Soporte Técnico"		X	X		COORDINADOR DE INGENIERIA GERENCIA GENERAL PRESIDENCIA	1 año	N.A.	ELIMINAR	N.A.

NORMAS PARA LEGALIZACIONES

Es importante resaltar que las facturas y/o documento equivalente y demás documentos soporte deben corresponder al período en que se efectúa el reembolso o legalización, es decir, si se presenta un reembolso o legalización por el período Enero de 2007, los documentos soporte deben corresponder a ese período y no a meses anteriores, esto con el fin de cumplir con las normas contables generalmente aceptadas, las cuales indican que los gastos deben reconocerse de tal manera que se logre el adecuado registro de las operaciones en la cuenta apropiada por el monto correcto y en el período correspondiente, para obtener el justo cómputo del resultado neto del período.

1) Los gastos por concepto de transporte urbano, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Diligenciar y registrar en el vale de transporte urbano indicando: Ciudad y fecha, detalle del gasto (lugares a donde se desplazó el funcionario) y el valor del gasto de transporte en cada diligencia o anexando la planilla de recorrido. Adicionalmente, este vale debe incluir el nombre, la firma y el número de cédula del funcionario beneficiario del pago, así como también la aprobación del gasto realizado por una persona de nivel adecuado vinculado laboralmente con la empresa.
- Los gastos de transporte deben ser presentados en un vale registrando los gastos correspondientes a transportes de máximo una semana y por cada persona beneficiaria del pago.

2) Los demás gastos cubiertos con recursos de Caja Menor (exceptuando los gastos de transporte), deben ser soportados con factura de venta o su equivalente a nombre de AZUL EQUIPOS. Estas facturas deben cumplir los requisitos expuestos en el régimen de facturación que se expone a continuación:

REGIMEN DE FACTURACION

El Artículo 944 del código de comercio, estipula el derecho que todo comprador tiene para exigir al vendedor, la entrega de una factura de las mercancías vendidas con indicación del precio y su pago.

Para efectos tributarios, la expedición de la factura a que se refiere el artículo 617, consiste en entregar el original de la misma con el lleno de los siguientes requisitos:

- a) Estar denominada expresamente como factura de venta;
- b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio;
- c) Apellidos y nombre o razón social del adquirente de los bienes o servicios cuando éste exija la discriminación del impuesto pagado, por tratarse de un responsable con derecho al correspondiente descuento;
- d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de las facturas de venta;
- e) Fecha de su expedición;
- f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados;
- g) Valor total de la operación;
- h) El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura, e Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

Otros requisitos adicionales de control técnico como son:

- Número y fecha (día/mes/año) de la resolución con la cual la DIAN otorga la autorización de la facturación y el rango de numeración autorizada (prefijos y numeración), ya que esta cuenta con una vigencia de dos años.
- Calidad de "Grandes Contribuyentes".
- Tarifa correspondiente de Impuesto de Industria, Comercio y Avisos.

Al momento de la expedición de la factura, los requisitos de los literales a), b) d) y h), deberán estar previamente impresos a través de medios litográficos, tipográficos o de técnicas industriales de carácter similar. Cuando el contribuyente utilice un sistema de facturación por computador o máquinas registradoras con la impresión efectuada por tales medios, se entienden cumplidos los requisitos de impresión previa. El sistema de facturación deberá numerar en forma consecutiva las facturas y se deberán proveer los medios necesarios para su verificación y auditoria.

Entrega del Original por parte del Vendedor

En la expedición de la factura debe entregarse el original para el comprador y conservar la copia el vendedor como soporte de la contabilidad; sin embargo, en ciertas transacciones se permite la entrega de la copia, este es el caso de:

- Factura cambiaria de compraventa;
- Factura cambiaria de transporte;
- Tiquete de transporte (en el caso de las empresas que venden tiquetes de transporte, no será obligatorio entregar el original de la factura). El efecto será suficiente entregar copia de la misma;

Documentos Equivalentes Sustitutivos de la Factura

La obligación de facturar puede ser sustituida (en casos excepcionales expuestos por la Ley), con la expedición del documento denominado equivalente a la factura, el cual se caracteriza por contar con algunos de los requisitos de la factura, los cuales son señalados expresamente para cada documento; estos son:

- Los tiquetes de máquinas registradoras.
- Los tiquetes de transporte de pasajeros.
- Recibos emitidos por empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- Recibos expedidos por las cámaras de comercio y notarías.
- Cobro de peajes.

AZUL EQUIPOS	MANEJO Y CONTROL DE CAJA MENOR	ICFC01
	COORDINACION FINANCIERA Y CONTABLE	

14. OBJETIVO

Establecer y determinar los controles necesarios para asegurar el buen manejo del flujo de efectivo mínimo requerido por la operación, controlando la legalización por parte de los funcionarios de **AZUL EQUIPOS**.

Aplica para todas los Gastos internos derivados de la realización de alguna labor para **AZUL EQUIPOS**.

15. ALCANCE

- Las Coordinaciones administrativa, Financiera, comercial y de ingeniería podrán autorizar los pagos de dinero por un valor máximo de **\$30.000**.
- Los montos de dinero superiores a **\$30.000** deben llevar la aprobación de Presidencia y Gerencia General.
- Si el valor supera los **\$100.000** deberá ser solicitado en el formato de Solicitud de Pago y se realizará transferencia electrónica.

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Solicitud de reembolso	Cada vez que se haya consumido el 35% del valor de la base de la caja menor, debe solicitar un reembolso a la Coordinación Financiera y Contable.	Auxiliar Financiero
Consolidado y radicación de anticipos	Entregar los recibos parciales a los funcionarios, una vez estos hayan legalizado en su totalidad los anticipos recibidos y que las legalizaciones cumplan con las políticas internas establecidas. (Ver Anexo 1 Normas para Legalización de Anticipos).	Auxiliar Financiero
Solicitud de anticipo caja menor	Se Diligencia de manera completa los formatos establecidos (PDF03-F01 Solicitud de Pago, PDF03-F02 Legalización de Anticipos y Viáticos) solicitando las firmas requeridas para aprobación.	Funcionarios Azul Equipos
Legalización	Realizar la legalización de los dineros recibidos máximos cinco (5) días después de haber recibido el dinero. Nota: La no legalización oportuna de los dineros implica de manera automática el descuento por nómina del valor reportado y las acciones disciplinarias a que haya lugar por el incumplimiento de esta política	Funcionarios Azul Equipos

3 DESARROLLO

16. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCFC03-F01 Solicitud de Pago
- PCFC03-F02 Planilla de Legalización

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	MANEJO FINANCIERO	PCFC01
	COORDINACION FINANCIERA Y CONTABLE	

3. OBJETIVO Y ALCANCE

Controlar el manejo y ejecución de los recursos de capital y financieros de la empresa, para garantizar el funcionamiento y viabilidad de AZUL EQUIPOS.

Aplica a la totalidad de actividades que se relacionen con el objetivo como son presupuestos, flujos de caja, manejo general de tesorería, control de pago a proveedores, relación y coordinación con entidades financieras y con el servicio externo de contabilidad entre otros.

4. DEFINICIONES

4.1 FLUJO DE CAJA: documento que presenta los movimientos de entrada y salida de efectivo de una empresa en un periodo de tiempo determinado y la situación de efectivo al final del mismo periodo.

4.2 PRESUPUESTO: documento guía que presenta los valores proyectados para control y seguimiento de ventas, gastos, impuestos, etc., para el funcionamiento de la empresa o un área en particular, en un periodo de tiempo determinado.

4. DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
MANEJO FINANCIERO		
Establecer Presupuesto de Ventas y Presupuesto de Inversión	De acuerdo a los valores históricos de ventas, gastos, inversiones, pagos a proveedores, pagos de créditos, etc, establecen el Presupuesto Anual de Ventas y Presupuesto Anual de Inversión.	Coordinador Financiero y Contable / Gerente General
	Compara los valores del Presupuesto Anual de Ventas y Presupuesto Anual de Inversión y	Coordinador Financiero y

	establece el Estado de resultados proyectado. Se presenta a la Gerencia General para su revisión y aprobación, junto con el Flujo de Caja para el Año. Mensualmente verifica los valores proyectados contra los ejecutados. Establece el Presupuesto para el mes siguiente.	Contable
Generar y Radicar Facturación a Clientes	Ver PCFC02 Facturación	Coordinador Financiero y Contable
Gestión de Cartera	De acuerdo a las fechas de vencimiento de las facturas (clientes) del informe detallado de Cartera se contacta telefónicamente a los clientes e indaga sobre el tramite y la existencia o programación de pagos para la empresa, en caso positivo o en la fecha indicada informa al mensajero que pase a recoger el cheque respectivo y si aplica el numero de la cuenta de la empresa en que debe ser consignado (debe llevar sello de la empresa y carta de autorización si es requerida). Una vez retirado el cheque o efectuada la consignación según el caso debe hacer entrega del cheque o la consignación al Coordinador Financiero para que los revise y firme el PCFC01-F01 Planilla de Recorrido como evidencia de recibido a satisfacción.	Coordinador Financiero y Contable Mensajero
Controlar Ingreso	Se realiza por medio de la conciliación con el Movimiento de Caja y Bancos Diario si hubo transferencia o si se realizo la consignación.	Coordinador Financiero y Contable
MANEJO DE PROVEEDORES		

<p>Radicación y Verificación de Facturas y/o Cuentas de Cobro.</p>	<p>Recibe los documentos de Recepción y firma el <u>ICA02-F02 Control de Correspondencia Recibida.</u> A continuación debe verificar que las facturas del proveedor cumplan con los requisitos de ley (razón social, NIT, resolución) y que posea los documentos soportes correspondientes (los aplicables según el caso) para las cuentas de cobro debe traer el RUT. Una vez aprobadas debe ratificarlo con su firma, se procede a ingresar en la <i>Herramienta de Gestión</i> para que genere la <u>Causación Proveedor.</u></p>	<p>Coordinador Financiero y Contable</p>
<p>Causar Pagos</p>	<p>La causación se realiza una vez recibida la factura o cuenta de cobro ingresándola en la <i>Herramienta de Gestión.</i> Semanalmente consulta en el software las cuentas por pagar y determina cuales van a ser ejecutados de acuerdo a los vencimientos.</p>	<p>Coordinador Financiero y Contable</p>
<p>Pagar Impuestos</p>	<p>En el cierre del periodo realiza la liquidación de impuestos, prepara la declaración o Formulario y programa el pago.</p>	<p>Coordinador Financiero y Contable</p>
<p>Aprobar Pago y Programar</p>	<p>Presenta a Gerencia general el informe de Cuentas por Pagar para determinar y programar los pagos.</p>	<p>Coordinador Financiero y Contable / Gerencia General</p>
<p>Elaboración de Documentos Valores</p>	<p>Con la <u>Causación Proveedor</u> genera el <u>Comprobante de Egreso</u> en la <i>Herramienta de Gestión</i> y el Cheque correspondiente, a continuación debe recolectar las firmas de aprobación, colocar los sellos y guardar hasta que el proveedor lo recoja o entregar al mensajero para que efectúe los pagos en las entidades correspondientes. Nota: si durante el proceso se comete un error en el diligenciamiento de cheques o comprobantes de egreso estos deben ser anulados con el sello “anulado” y graparlos al comprobante de egreso correspondiente, cortar las firmas y destruirlas y el</p>	<p>Coordinador Financiero y Contable</p>

	comprobante archivado en el AZ de comprobantes de egreso.	
Entregar Cheques	<p>Una vez el proveedor o su representante con la debida autorización se acerca a la empresa y solicita su pago, entrega el cheque correspondiente, solicita que firme el comprobante de egreso con número de cédula y coloque el sello de la empresa en evidencia de recibido.</p> <p>Nota: en caso de no poseer sello debe adjuntar carta de autorización para el retiro del cheque.</p>	Coordinador Financiero y Contable
Ejecutar Pagos y Legalizar Tramites de Mensajería	<p>Recibe documentos valores (cheques, comprobantes de egreso) y de acuerdo al tipo de pago (efectivo o cheque) debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de Cheques: endosa el cheque con su firma y número de cédula, y realiza el cambio en la entidad bancaria. • Efectivo: ejecutar el pago solicitando le firmen el comprobante de egreso o generen recibo de caja o coloquen sellos de recibido sobre las facturas y timbre de caja registradora (pago de servicios públicos) <p>Una vez efectuados los pagos debe hacer entrega de los soportes correspondientes a la Coordinador Financiero y Contable</p>	Mensajero
Archivar Documentos Soportes	Archiva los documentos soportes recibidos con el Comprobante de Egresos en el A-Z correspondiente.	Auxiliar Contable
MANEJO DE CARTERA		

Elaborar Recibos de Caja	Cuando se reciben pagos de clientes, socios o terceros, se verifica que el valor corresponda al de la factura, se aplican las retenciones correspondiente de acuerdo a la Tabla de Retenciones e ingresa la información en la Herramienta de Gestión para que genere el Recibo de Caja respectivo.	Coordinador Financiero y Contable
Distribución de Ingresos	De acuerdo a lo registrado en el Control de Saldos y a los vencimientos de las obligaciones como son: financieras, servicios, arrendamientos y otras, se determina los movimientos de dinero entre entidades financieras y realiza el pago.	Coordinador Financiero y Contable
Control de Saldos, Inversiones y Cartera	Diariamente vía Internet consulta los saldos de las cuentas (ahorros, corrientes, inversiones) de la empresa los registra en el formato de movimiento de bancos . Diariamente consulta los pagos efectuados mediante transferencia, consignaciones y elabora el respectivo comprobante de ingreso anexando el reporte generado por la sucursal virtual. Mensualmente revisa y efectúa la conciliación bancaria de los Extractos contra los saldos internos (comprobantes de pago, consignaciones, etc.) y lo registra en formato libre.	Coordinador Financiero y Contable

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCFC01-F01 Planilla de Recorrido
- PCFC02 Facturación
- ICA01-F02 Control de Correspondencia Recibida
- Comprobante de Egreso
- Control de Saldos
- Extractos
- Flujo de Caja
- Presupuesto Anual de Gastos
- Presupuesto Anual de Inversión
- Recibo de Caja

- Herramienta de Gestión

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

PLANILLA DE RECORRIDO	PCFC01-F01
-----------------------	------------

AZUL EQUIPOS	FACTURACIÓN	PCFC02
	COORDINACION FINANCIERA Y CONTABLE	

17. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los controles necesarios para asegurar que la totalidad de los servicios prestados sean cobrados y se realice de una manera controlada la radicación de la facturación por parte de **AZUL EQUIPOS**.

Aplica para todas las actividades que deban ser facturadas a los clientes de **AZUL EQUIPOS**.

18. DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
--------	---------	-------------

Recolectar comprobantes	Recibe los comprobantes de servicios validando su diligenciamiento y fechas.	Coordinador de Ingeniería
	<p>Recibe los comprobantes una vez verificados y relacionados en un acta, los archiva atendiendo los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto • Fecha de atención del servicio <p>Nota: En caso de ser requerido por el encargado de facturación o la coordinación Financiera hace entrega de los comprobantes dejando siempre una copia digital del mismo.</p>	Auxiliar Administrativa
Consolidar Información	<p>Monitorea diariamente y filtra reportes por Access y Excel, generando informe facturables por contrato, asegurándose de relacionar todos los ítems cobrables. El cierre lo realiza al 30 de cada mes.</p> <p>Nota: La Coordinación de Ingeniería, enviará más tardar el 3 de cada mes el reporte de facturables por proyecto incluyendo horas extras y recursos dedicados.</p>	Auxiliar Financiero
Entrega de Pre-factura	<p>A más tardar, el 10 del mes siguiente, entrega informe de facturables al Coordinador Financiero y Contable, quien se encarga de presentarlo al cliente para aprobación.</p> <p>Nota. Para los clientes que solicitan servicios por demanda, no se generará prefactura, sino que se envía directamente la factura con la relación de los servicios a cobrar.</p>	Auxiliar Financiero

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Elaboración y Radicación de Factura	Elabora factura en el software financiero e imprime 1 original y 3 copias, donde el original y una copia son para entregar al cliente y las copias restantes se dejan para manejo de la empresa con los debidos soportes. Entrega al Mensajero la facturación para que sean radicados en las instalaciones del cliente.	Coordinador Financiero y Contable

	Para los contratos con cuota fija, la Coordinación Financiera y Contable se encarga de su trámite de facturación. NO SE REQUIERE DE ORDEN DE FACTURA.	
--	---	--

19. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCFC02-F01 Orden de Factura
- Comprobante de Servicio

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	ANTICIPOS Y VIATICOS	PCFC03
	Coordinación Financiera y Contable	

5. OBJETIVO Y ALCANCE

Garantizar la legalización de los dineros destinados para cubrir los gastos que por su naturaleza son cancelados con anterioridad a funcionarios administrativos.

6. DEFINICIONES

No aplican para este documento.

6. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Realizar Solicitud	Realiza solicitud del dinero haciendo uso del <u>PCFC03-F01 Solicitud de Pago</u> . Este formato debe venir debidamente diligenciado y con las firmas de aprobación del responsable de área avalando los valores y actividades consignadas en el formato.	Funcionarios Azul Equipos
Efectuar Pago	Recibe y ejecuta el pago por el medio aplicable (transferencia virtual, efectivo, consignación, etc.) dependiendo de los valores solicitados (Ver IDF01 Manejo y Control de Caja Menor).	Auxiliar Contable
Legalización	Diligencia el <u>PCFC03-F02 Planilla de Legalizaciones</u> con el monto ejecutado a la fecha, debe venir firmado y diligenciado completamente y con la firma de aprobación del responsable de área. Entrega en al Coordinador Financiero y Contable. Nota: En caso que pasados quince días el responsable no haya realizado la legalización se procederá a descontar el valor de la nómina.	Funcionarios Azul Equipos

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCFC03-F01 Solicitud de Pago
- PCFC03-F02 Planilla de Legalizaciones

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

PCFC03-F01

SOLICITUD DE PAGO

N°

CHEQUE

EFFECTIVO

TRANSFERENCIA

VALOR:

FECHA (dd/mm/aaaa)

BENEFICIARIO

CONCEPTO

TRAMITE VIATICOS

ORIGEN

Fecha / Hora Salida

DESTINO

Fecha / Hora Retorno

OTRO

Cual _____

DESCRIPCIÓN DE VIATICO \$

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
TRANSPORTE \$		
URBANOS		
INTERMUNICIPAL		
AEREO		
ALIMENTACIÓN		
DESAYUNO		
ALMUERZO		
COMIDA		
HOSPEDAJE		
TOTAL		

Solicita

Autoriza

Recibido Por

Fecha / Hora

DICCIONARIO DE HABILIDADES

1. OBJETIVO

Establecer y proporcionar herramientas que faciliten la identificación objetiva de aquellas características de personalidad o actitud, requeridas por una persona para el óptimo desempeño de un cargo y su posterior evaluación.

2. ALCANCE

Este documento debe ser aplicado en el **PCA01 Elaboración de Perfiles de Cargo**, así como para el entendimiento a la hora de realizar la determinación de habilidades **PCA01-F01 Perfil de Cargo** y la **PCA02-F01 Evaluación de Desempeño**.

3. COMPETENCIAS DE LA EMPRESA

Trabajo en Equipo: Es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes. Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- Identifican claramente los objetivos del grupo y orientan su trabajo a la consecución de los mismos.
- Tienen disposición a colaborar con otros.
- Antepone los intereses colectivos a los personales.

Adhesión a normas y políticas: Es la disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.

Comunicación asertiva: Capacidad de expresarse de forma clara y precisa, haciendo que las personas alrededor entienda lo que quiere decir, utilizando los canales de comunicación existentes dentro de la organización.

Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque:

- Cumplen los compromisos que adquieren.
- Asumen las posibles consecuencias de sus actos.

Lealtad y sentido de pertenencia: Se refiere a defender y promulgar los intereses de las organizaciones donde laboran como si fueran propios. Se aprecia gran sentido de identificación con los objetivos de las empresas donde trabajan. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque:

- Anteponen los intereses organizacionales a los intereses particulares.
- Se sienten orgullosos de formar parte de una organización en particular.

Orientación al servicio: Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque:

- Poseen un trato cordial y amable.
- Se interesan por el cliente como persona.
- Se preocupan por entender las necesidades de los clientes internos y externos y dar solución a sus problemas.
- Realizan esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas de los clientes externos e internos.

4. COMPETENCIAS Y HABILIDADES A TENER EN CUENTA PARA LOS DIFERENTES CARGOS EXISTENTES DENTRO DE LA EMPRESA

Capacidad de Aprendizaje: Capacidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral. Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- Captan y asimilan con facilidad conceptos e información.
- Realizan algún tipo de estudio regularmente.
- Tiene una permanente actitud de aprendizaje y espíritu investigativo.

Adaptación al Cambio: Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios.
- Responden al cambio con flexibilidad.
- Son promotores del cambio.

Creatividad e Innovación: Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- Proponen y encuentran formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.
- Son recursivos.
- Son innovadores y prácticos.
- Buscan nuevas alternativas de solución y se arriesgan a romper los esquemas tradicionales.

Capacidad de Análisis y Crítica: condición de la persona de poder desarrollar una idea o un problema y de poder hacer lo contrario, de un cúmulo de circunstancias o de datos poder llegar a una síntesis o conclusión global.

Búsqueda de la excelencia: Es el compromiso con las cosas bien hechas y el afán por mejorar cada vez más. Las personas que poseen esta actitud se caracterizan porque:

- Hacen su trabajo cada día mejor, aún si tienen que asumir más trabajo.
- No están satisfechos con las cosas como están y buscan mejorarlas.
- No aceptan la mediocridad.

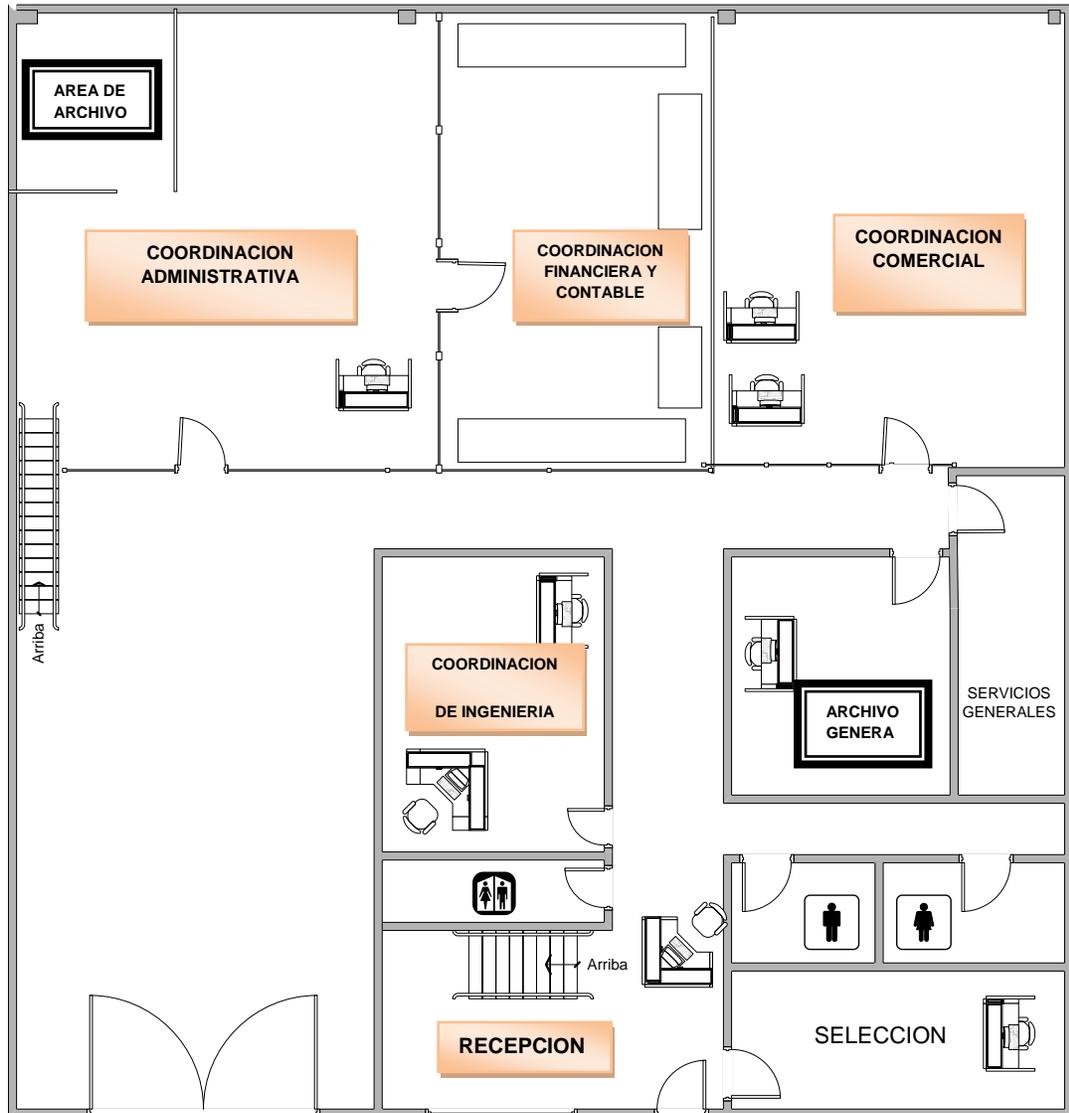
Seguridad y Auto confianza: Convencimiento íntimo de las capacidades que se tienen tanto intelectuales como personales y de tomar decisiones correctas en los momentos precisos.

Capacidad de Liderazgo: Capacidad de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir positivamente en ellas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través de un proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

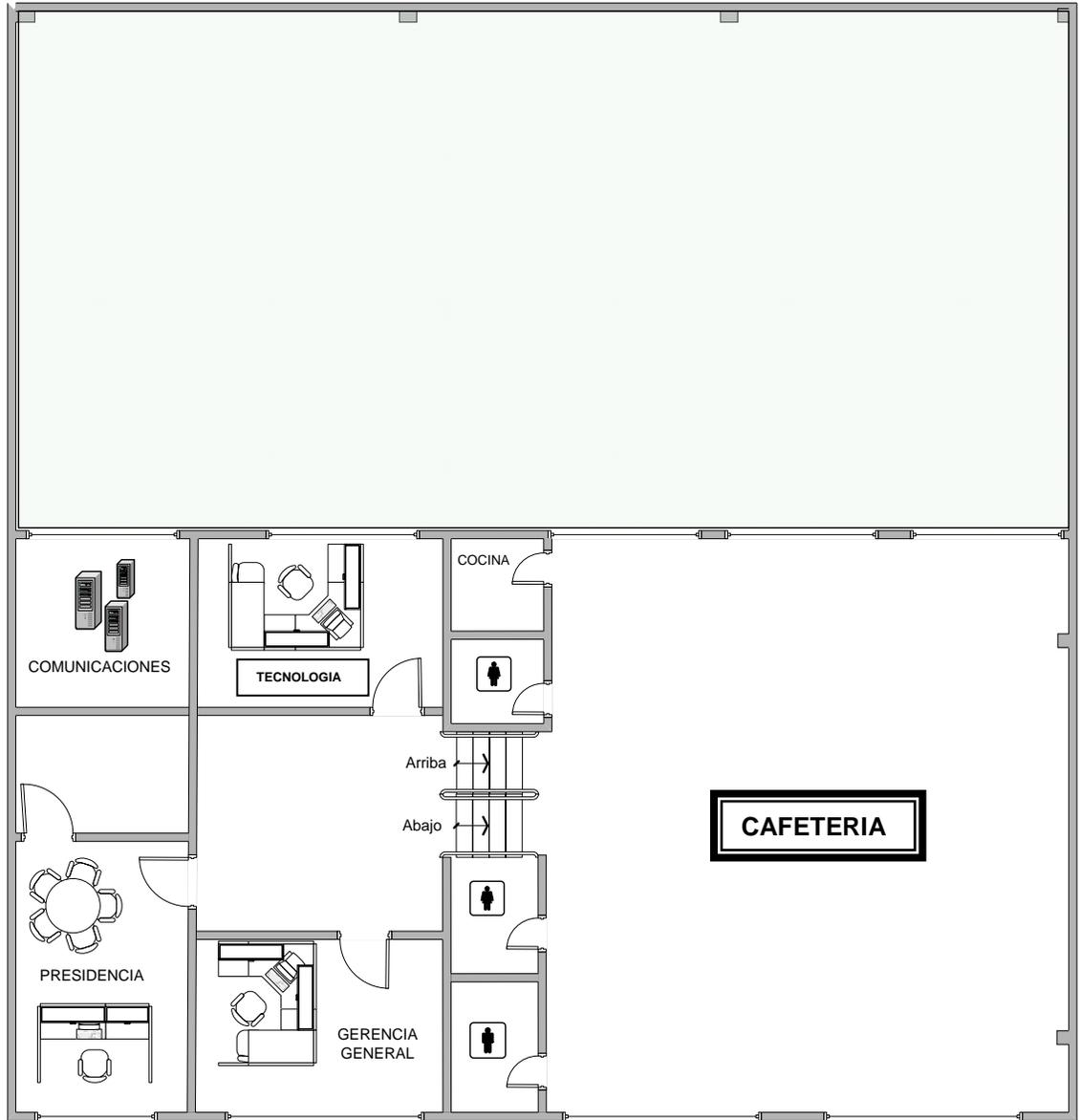
INFRAESTRUCTURA AZUL EQUIPOS

LTDA

ZONA 1



ZONA 2



AZUL EQUIPOS	RESPONSABILIDADES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
	TELMEX E INFORMATICA Y GESTIÓN DE SIIGO	

RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1. WAN, LAN, TELEFONIA IP y WLAN

Responsable: TELMEX HOGAR

- PBX (todo lo relacionado con telefonía)
- Redes (Infraestructura, habilitación de puntos de red)
- Administración de la Wireless.

Se cuenta con 1 año de garantía a partir del 3 de junio de 2008 en el cableado estructurado.

La red eléctrica, los puntos de voz y puntos de datos es responsabilidad de TELMEX.

2. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE AZUL EQUIPOS

Responsable de Mantenimientos Preventivos: Coordinador de Ingeniería (CI), el cual programa y ejecuta los mantenimientos.

Responsable de Mantenimientos Correctivos: Coordinador de Ingeniería (CI)

3. SOFTWARE

Responsable: informática y gestión de Siigo y Telmex:

- Siigo
- Correo corporativo

AZUL EQUIPO	ELABORACIÓN DE PERFILES DE CARGO	ICA01
	COORDINACION ADMINISTRATIVA	

20. OBJETIVO Y ALCANCE

Determinar los requisitos que debe poseer cada funcionario de **AZUL EQUIPOS**, de acuerdo con el cargo que desempeña y las competencias requeridas por el mismo.

Aplica para la creación o modificación de todos los cargos en **AZUL EQUIPOS**.

3. DEFINICIONES

13.1 COMPETENCIA: habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

23.1 PERFIL DE CARGO: documento que recopila la descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo

4. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Solicitar Creación o Modificación de Cargo	Identifica la necesidad de la creación o modificación de un cargo, diligenciando el ICA01-F01 Perfil de Cargo . Para los cargos nuevos anexa las competencias requeridas y funciones a desempeñar.	Responsable de Área
Recolectar Información y Determinar Competencias	Identifica y ubica el cargo dentro de la estructura organizacional de AZUL EQUIPOS . Determina: jefe inmediato, objetivo del cargo, nivel educativo, experiencia, formación y habilidades requeridas (consultar Diccionario de Habilidades del PCA01), aspectos económicos y demás requisitos propios del cargo, y los registra en el ICA01-F01 Perfil de Cargo .	Coordinador Administrativo
Evaluar y Aprobar Perfil	Evalúa la información contenida en el ICA01-F01 Perfil de cargo y aprueba el cargo si cumple con los requisitos solicitados. De no ser aprobado, el documento se regresa al Responsable de Área quien efectúa los ajustes para que se realice una nueva revisión y aprobación.	Coordinador Administrativo / Gerencia General / Presidencia
Actualizar la Estructura Organizacional	Modifica el organigrama y los documentos involucrados con el cargo (si aplica), cumpliendo con lo establecido en PPG01 Elaboración y Control de Documentos .	Coordinador Administrativo

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PPG01 Elaboración y Control De Documentos.
- PCA01 Selección de Personal
- ICA01-F1 Perfiles de Cargo

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	PERFIL DE CARGO		ICA01-F01
	COORDIANCION ADMINISTRATIVA		
AREA:		CARGO:	
JEFE INMEDIATO:			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Propósito del cargo			
Responsabilidades			
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA			

COMPETENCIAS	
Competencias Claves Trabajo en equipo Comunicación Responsabilidad Iniciativa Enfoque a resultados Enfoque al cliente Trabajo bajo presión	Competencias Especificas del Cargo
COMPROMISOS/HOMOLOGACIONES	

Entiendo y acepto las funciones, responsabilidades y autoridades propias del cargo y me comprometo a cumplir los compromisos adquiridos.

Recibido Por	
Nombre:	Firma y fecha:

Aprobado Por	
Nombre:	Firma y fecha:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN	ICA02
	COORDINACION ADMINISTRATIVA	

ASPECTOS PRELIMINARES IMPORTANTES

Siendo la recepción la puerta de entrada a la compañía y la primera imagen que se llevan todos los visitantes, la presentación personal juega un papel muy importante. Para hacer agradable el entorno y estar cómodos, hay que tener en cuenta lo siguiente: tener presente la higiene personal y la imagen, el vestuario debe ser de traje formal bien combinado, no usar adornos muy cargados, el cabello debe estar ordenado, las manos impecables, uñas limpias y arregladas; en general debe permanecer en actitud de servicio, lucir fresca y agradable a la vista. Así mismo, es importante tener en cuenta la voz del operador puesto que es la herramienta que tiene para ganar la confianza de los clientes.

1. DESARROLLO

ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE
Actividades Previas Antes de Iniciar la Jornada	<p>Antes de iniciar labores de recepción debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el PBX, que este conectado y funcionado. • Ajustar la diadema (cuando aplique). • Tener cerca el cuaderno de notas y un esfero que funcione correctamente. • Verificar que los Directorios Telefónicos estén a la mano al igual que el Registro de Extensiones y Celulares. • Mantener información relevante de AZUL EQUIPOS en el escritorio y conocer los servicios que se prestan. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el transcurso del día es importante estar pendiente del ingreso y salida de los colaboradores a la compañía para evitar pasar llamadas en su ausencia. • Mensualmente debe verificar que la información contenida en el Registro de Extensiones y Celulares esté actualizada. 	Recepcionista

<p>Recibo de Llamadas</p>	<p>Debe contestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AZUL EQUIPOS BUENOS DIAS HABLA y se da el nombre de quien contesta. (el saludo varía entre BUENAS TARDES, BUENAS NOCHES). • En épocas especiales, se responde: FELIZ NAVIDAD LES DESEA AZUL EQUIPOS HABLA y se da el nombre de quien contesta. <p>Tenga en cuenta:</p> <p><u>Frases a Utilizar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • “Con gusto, un momento ya lo comunico.” • “La extensión se encuentra ocupada. Desea seguir esperando? ¿En qué le puedo ayudar?”. • “Le agradezco...”. • “Me ocupo personalmente de ello”. • “Lo voy a comunicar con la Dirección Administrativa; un momento por favor.” • “Estoy tratando de ubicar a la persona, me permite por favor.” • “Gracias por esperar...” <p><u>Frases a Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Para qué? • “No cuelgue”. • “No es culpa mía”. <p>Nota: Para La Alta Gerencia asegúrese que la persona se encuentra en su puesto antes de direccionar la llamada, una vez ésta conteste informe quien la solicita y determine si la llamada será recibida o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para no olvidar el nombre de la persona que llama mientras pasa la llamada al área, utilice el cuaderno de notas (verifique el nombre completo). <p>“Recuerde usar palabras adecuadas, y lo más importante tener a la persona informada”.</p>	<p>Recepcionista</p>
<p>Manejo de Conflictos Telefónicos</p>	<p>Cuando se recibe una llamada de un cliente agresivo y fuera de control Usted debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo y dejar que informe lo sucedido. • No le siga el juego, no defienda la empresa, no emplee vocabulario igual o grosero. 	<p>Recepcionista</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que se calme preséntele disculpas y comprométase a resolver el problema. Hágalo sentir importante. • Asegúrese que la persona con la que lo va a comunicar, sea la que le va a resolver el problema para no pasarlo por todas las extensiones y empeorar su estado de ánimo. <p>“ Para lograr una comunicación telefónica eficaz la conversación debe ser clara, serena, exacta, sin modismos (mi amor, corazón, gordito, etc.), no se debe salir del plano netamente telefónico y profesional, pues el cliente espera que lo escuchen y sea telefónicamente resuelto su problema”</p>	
Recepción y Envío de Correspondencia	<p>Recepción de Correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de documentos a las diferentes áreas. • El flujo de correspondencia es diaria y su horario es igual al de la recepción. • Al recibir la correspondencia, firma y sella la guía de envío, la registra en el <u>ICA02-F01 Control De Correspondencia Recibida</u>, indicando la fecha, hora de llegada, remitente y a quien va dirigido y hace entrega al destinatario el cual lo firma al momento de recibir. • Reúne la correspondencia recibida en la mañana y se comunica a las respectivas dependencias para que retiren su correspondencia y firmen el formato en constancia de recibido <p>Envío de correspondencia a través de correo certificado:</p> <p>La correspondencia generada por las dependencias de AZUL EQUIPOS se tramitará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los remitentes de los paquetes, encomiendas y correspondencia emiten dos cartas de remisión con una copia a recepción. El recibo de correspondencia para enviar tiene plazo máximo hasta las 1:00pm. • Diligencia la guía de envío, anota en la copia de remisión el número de la guía y la archiva en el folder 	Recepcionista

	<p>de Consecutivo de Envíos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registra en el ICA02-F02 Control de Correspondencia Enviada, la información correspondiente al envío y destino. 	
Recepción de Personas	<p>Indaga sobre el por qué de la visita y procede a anunciar al visitante con la persona solicitada.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando una persona llega a las instalaciones de la compañía debe ser recibida con cordialidad y amabilidad. • Se debe tener respeto por cualquier persona que ingresa, no se debe tutear a nadie ni usar palabras bruscas o confianzudas. • Si el funcionario solicitado está en la empresa, pero no está en su extensión, debe ubicarlo, para que atienda al visitante. • Si pasados 5 minutos el funcionario no ha recibido la visita, se debe ubicar nuevamente y recordarle la llegada del visitante. • Debe evitar retirarse de la recepción. 	Recepcionista

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ICA02-F01 Control de Correspondencia Recibida
- ICA02-F02 Control de Correspondencia Enviada

INFORME DE SOLICITUD DE DESCARGOS				
Solicitante:				
Fecha / Hora		Cargo:		
Funcionario				
Cargo				
DESCRIPCION DE LOS HECHOS (describa de manera clara y completa la situación a reportar)				
Recibido por:				
Fecha / Hora				

AZUL EQUIPOS	SELECCIÓN DE PERSONAL	PCA01
	COORDINADOR ADMINISTRATIVA	

21.OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros requeridos para la selección, contratación y administración del personal en **AZUL EQUIPOS**.

Aplica a las actividades ejecutadas por la Coordinación Administrativa y de Recurso Humano, para el ingreso o ascenso de trabajadores en AZUL EQUIPOS.

3. DEFINICIONES

3.2 **COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

3.3 **DICCIONARIO DE HABILIDADES:** documento anexo, que contiene la definición de las capacidades, actitudes, patrones de comportamiento y potencialidades que tienen las personas, que les permite el cumplimiento de las actividades y objetivos propios del cargo.

3.4 **PERFIL DE CARGO:** documento que recopila la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo específico.

22. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Generar Solicitud de Personal	Diligencia el <u>PCA01-F01 Requisición de Personal</u> , ya sea por la existencia de vacante, necesidad de reemplazo o requerimiento de un cargo nuevo, presenta a Gerencia General o Presidencia para aprobación y entrega al Coordinador Administrativo. Si el cargo no está definido, aplica <u>ICA01 Elaboración de Perfiles de Cargo</u> .	Responsable de Área o Proceso
Convocar o Publicar Vacante	Recibe del Coordinador Administrativo el <u>PCA01-F01 Requisición de Personal</u> . En primera instancia, realiza convocatoria o concurso interno con las especificaciones del cargo, publicando el requerimiento en la cartelera y por correo electrónico (cuando aplique). Si la convocatoria no genera los resultados esperados, realiza la publicación del cargo requerido a través de clasificado en el periódico, Internet o solicitud a proveedores de personal.	Auxiliar de Recursos Humanos
Recibir y Clasificar Hojas de Vida	Clasifica las hojas recibidas por perfiles y archiva aquellas que cumplan con las expectativas del cargo. Nota: Aplica para personal nuevo tanto como para personal que ya labore y sea promovido.	Auxiliar de Recursos Humanos
Citar a Entrevista	Contacta a los candidatos potenciales y acuerda la fecha, hora y lugar de la entrevista de selección.	Auxiliar de Recursos Humanos
Efectuar Primera Entrevista	Verifica si el nivel de educación y la experiencia laboral del candidato son adecuados para el cargo e informa las funciones requeridas para el mismo, la asignación salarial, el horario de trabajo, entre otros. Deja registro de las respuestas y/o percepciones en el <u>PCA01-F02 Resumen Resultado de la Entrevista</u> . Determina si el candidato debe presentar pruebas o se	Auxiliar de Recursos Humanos

	descarta del proceso de selección.	
Aplicar Pruebas	Contacta al candidato e informa fecha, hora y lugar para la presentación de pruebas psicotécnicas, técnicas o específicas para el cargo. De ser posible, aplica las pruebas el mismo día que efectúa la primera entrevista. Nota: para los cargos de tipo Gerencial o Coordinación se pueden omitir las pruebas técnicas.	Auxiliar de Recursos Humanos o Responsable de Área
Analizar Pruebas	Una vez revisados los resultados de las pruebas, analiza en conjunto con el Responsable de Área y determina si el candidato es apto para desempeñar el cargo requerido. En caso tal, verifica las referencias laborales y personales suministradas, realiza una visita domiciliaria (cuando aplique), y lo cita a segunda entrevista con Gerencia General, Presidencia y/o Responsable de Área (cuando se requiera).	Auxiliar de Recursos Humanos y/o Coordinador Administrativo
Efectuar Segunda y Tercera Entrevista	Realiza la segunda y tercera entrevista (según Aplique) registrando en el <u>PCA01-F02 Resumen Resultado de la Entrevista</u> .	Presidencia/ Gerencia General / Responsable de Área
Aprobar Candidato	Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas y las pruebas, toman la decisión de contratar al candidato mejor cualificado.	Presidencia/ Gerencia General / Responsable de Área/ Coordinador Administrativo
Informar Decisión al Candidato	Contacta al candidato e informa la decisión y la fecha de inicio de labores en la compañía.	Auxiliar de Recursos Humanos o Coordinador Administrativo
Legalizar Contrato	Solicita al candidato seleccionado los documentos requeridos en el <u>PCA01-F03 Check List para Hojas de Vida</u> . Una vez recolectados los documentos, diligencia el <u>Contrato Laboral</u> y recolecta las firmas de las partes involucradas. Gestiona la afiliación al	Auxiliar de Recursos Humanos o

	<p>Sistema de Seguridad Social Integral (EPS, ARP, AFP, Caja de Compensación) y la apertura de una Cuenta Bancaria de Nómina (cuando aplique).</p> <p>Nota: Por parte de la empresa, el contrato laboral se firma únicamente por Gerencia General o Presidencia y estos a su vez solo firmarán si está adjunta la totalidad de la documentación y afiliaciones.</p> <p>Nota: para personal con contrato de prestación de servicios se solicita los documentos requerido a través del <u>PCA01-F04 Check List para Hojas de Vida Personal por Servicios.</u></p>	Coordinador Administrativo
Archivar Documentos	<p>Archiva los documentos del nuevo funcionario en una carpeta nueva, incluyendo: hoja de vida con sus soportes, afiliaciones al sistema de seguridad social integral, referencias, entre otros. Diligencia el <u>PCA01-F03 Check List para Hojas de Vida</u>, para personal por contrato laboral y el <u>PCA01-F04 Check List para Hojas de Vida Personal por Servicios</u>, para personal por contrato de prestación de servicios. Lo anexa a la misma carpeta.</p>	Auxiliar Administrativo o Auxiliara de Recursos Humanos
Solicitar Inducción al Cargo	<p>Notifica al Coordinador Administrativo la vinculación de nuevos funcionarios por el medio aplicable</p>	Coordinador Administrativo
Entrega de Perfil de Cargo y Presentación	<p>Una vez efectuada la inducción, realiza la entrega de las funciones respectivas dejando registro en el <u>ICA01-F01 Perfil de Cargo</u> haciendo la presentación formal a los colaboradores de la compañía así como a su Jefe Directo.</p>	Auxiliar de Recursos Humanos o Coordinador Administrativo
Entrega de Puesto de Trabajo	<p>Hace entrega del puesto de trabajo y dotación de acuerdo con el requerimiento,</p>	Coordinador Administrativo

23. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCA01-F01 Requisición de Personal.
- PCA01-F02 Resumen Resultado de la Entrevista.
- PCA01-F03 Check List para Hojas de Vida.
- PCA01-F04 Check List para Hojas de Vida Personal por Servicios.
- ICA01 Elaboración de Perfiles De Cargo.

- ICA01-F01 Perfil de Cargo.
- Diccionario de Habilidades

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	REQUISICION DE PERSONAL	PCA01-F01
--------------	--------------------------------	-----------

DATOS DEL SOLICITANTE		Fecha de requisición:	DD__ MM __ AA ____
Coordinador solicitante:		Área:	
Candidato Identificado (Interno o Externo)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Nombre	
Se requiere concurso?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Requiere prueba específica	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Perfil del cargo (I= Indispensable, D= Deseable)				
Nombre del cargo:				
Cargo Existente <input type="checkbox"/> Cargo Nuevo <input type="checkbox"/> Reemplazo Provisional <input type="checkbox"/> Definitivo <input type="checkbox"/> Tiempo a Laborar _____				
Complete la siguiente información solo para cargos nuevos o responsabilidades adicionales:				
Educación Requerida: _____ _____	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D	Experiencia requerida en: _____ _____	Tiempo _____ -	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D
Especialización(es) requerida(s):	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D	Competencias:		<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D
Formación en:	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D			
Funciones del cargo:				

Herramientas Requeridas
Requiere Puesto de Trabajo?
Equipos de Trabajo:
Aplicativos a utilizar:
Disponibilidad para viajar:
Elementos de Protección (HSE)

Información general del cargo solicitado

Nombre Proyecto:

Tiempo: <input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Parcial	Horas diarias	Horario de Trabajo	
Término: <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Servicios	Desde ___ de ___ de ___ Hasta ___ de ___ de ___	Lunes a Viernes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sábados: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Desde ___ de ___ de ___ Hasta ___ de ___ de ___	Domingos y Festivos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Candidato Seleccionado (Para uso exclusivo de Gerencia General)

Nombre:		Cargo:	
Fecha de Ingreso:	_____ de _____ de _____	Salario Asignado:	

Aprobaciones y firmas

Nombre Solicitante	Firma	Fecha
Vo Bo Gerente General	Firma	Fecha

Recibido por Selección: DD ____ MM ____ AA ____

AZUL EQUIPOS	RESUMEN RESULTADO DE LA ENTREVISTA	PCA01-F02

Nombre del Candidato: _____

Fecha de la Entrevista: _____

Cargo al que aspira: _____

PRIMERA ENTREVISTA

• **COMPETENCIAS PERSONALES**

	1	2	3	4
	Mejoramiento Necesario	Mejoramiento Deseable	Satisfactorio	Excelente
Presentación Personal				
Puntualidad				

Autoevaluación				
Prospección				
Relaciones Interpersonales – Trabajo en Equipo				
Actitud de Servicio				
Resolución de conflictos				
Tono y manejo de la voz				
Cortesía y buenos modales				

• **COMPETENCIAS LABORALES**

	1	2	3	4
	Mejoramiento necesario	Mejoramiento Deseable	Satisfactorio	Excelente
Empresas en las que ha trabajado	Unipersonales	Pymes	Medianas	Grandes
Claros motivos de retiro				
Funciones realizadas	No aplican	Aplican con entrenamiento previo	Satisfacen las expectativas	Exceden las expectativas
Logros y metas alcanzados				
Solución de problemas				
Vacíos en su historia laboral	Inestabilidad	Débilmente Justificados	Satisfactoriamente Justificados	Debidamente justificados
Manejo de situaciones limite				

• **COMPETENCIAS EDUCATIVAS**

	1	2	3	4
Calidad de los establecimientos	Desconocidos	Apenas reconocidos	Reconocidos	Excelentes

Culminación de los estudios	Inestabilidad	Inestabilidad inicial posterior claridad	Incompletos por falta de recursos	Completos
Estudios referentes al cargo	No aplican	Básicos	Satisfactorios	Exceden expectativas

• **COMPETENCIAS A NIVEL FAMILIAR**

	1	2	3	4
	Mejoramiento Necesario	Mejoramiento Deseable	Satisfactorio	Excelente
Concepto de la familia frente a su trabajo				
Valores familiares				
Situación económica				
Relación con grupo familiar nuclear				
Relación con grupo familiar secundario				

• **OBSERVACIONES ADICIONALES**

• **RANGOS DE PUNTUACION**

RECHAZADO	22 – 65
------------------	----------------

ACEPTADO	66-88
-----------------	--------------

PUNTAJE OBTENIDO	
-------------------------	--

Nombre del Entrevistador _____

Cargo _____ **Firma** _____

SEGUNDA ENTREVISTA

Fecha: _____

Nombre del Entrevistador _____

Cargo _____ **Firma** _____

Aprobado _____ Desaprobado _____ Aplica para otro cargo _____

TERCERA ENTREVISTA

Fecha _____

Nombre del Entrevistador _____

Cargo _____ **Firma** _____

Aprobado _____ Desaprobado _____ Aplica para otro cargo _____

AZUL EQUIPOS	CHECK LIST PARA HOJAS DE VIDA		PCA01-F03
Nombre: _____ Cargo: _____			
Asignacion Salarial: _____ Fecha de Ingreso: _____			
Cedula: _____ Tipo de Contrato: I ____ F ____ A ____			
Ciudad: _____			
Fecha de Nacimiento _____ Estado Civil : _____ Hijos _____			
		OK	OBSERVACIONES
1	Hoja de Vida		
2	Foto Reciente		
3	Cedula de ciudadanía		
4	Referencias Laborales		
5	Certificados de Estudio		
6	Libreta Militar		
7	Certificado Judicial		
8	Contrato		
9	Verificación Referencias		
10	Pruebas Psicotécnicas		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL CARGO

FECHA: _____

SALA: _____

ID	HORARIO	TEMAS

RESPONSABLE DE LA INDUCCION: _____

- **Coordinación Administrativa (Políticas Generales de la Compañía)**
 - Presentación general de la empresa (organigrama)
 - Políticas Administrativas
 - Reglas generales de la empresa
 - Reglamentos

- **Aseguramiento de la Calidad**
 - Sistema de Gestión de la Calidad (Lectura Previa)
 - Terminología
 - Norma ISO9001 Generalidades
 - Manejo Sistema de Administración Documental
 - Elaboración y Control Documental (Mapa de Procesos)
 - Política, Misión, Visión y Objetivos de la Calidad

- **Coordinación Comercial**
 - Estructura del área (quienes lo componen)
 - Portafolio de Servicios
 - Perspectivas de crecimiento de la empresa

- **Coordinación Financiera y Contable**
 - Estructura del área (quienes lo componen)
 - Políticas Internas (Anticipos – Legalizaciones)

- **Coordinación de Ingeniería**
 - Estructura del área – Responsabilidades
 - Temas administrativos de la operación
 - Información sobre proyectos - alcance del servicio
 - Políticas del Servicio (Niveles de escalamiento, condiciones de uso y mantenimiento-Prohibiciones (por ejemplo quitar partes de los equipos)-Devolución de partes dañadas-Reporte de daño de los equipos)

- **Observaciones**

RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN: _____

- **Capacitación Específica para el Cargo**

I D	HORARIO	TEMAS	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

Al finalizar esta capacitación los involucrados deberán firmar el documento donde se conste y confirme que se recibió esta capacitación, para tener así un medio de control y de aseguramiento de Calidad; este documento, debe ser sujeto a evaluaciones constantes con el fin de adaptarnos a la operación.

APROBACIÓN DEL NUEVO FUNCIONARIO		
Nombre:	Firma:	Cargo:

AZUL EQUIPOS	EVALUACIÓN DE PERSONAL	PCA02
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	

24. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros requeridos para la evaluación del personal en **AZUL EQUIPOS**.

Aplica a las actividades ejecutadas por la Coordinación Administrativa, para la evaluación de los trabajadores a AZUL EQUIPOS.

25. DEFINICIONES

26. **EVALUACION:** proceso aplicado a la estimación de los niveles de conocimientos, desarrollo destrezas y habilidades, con el fin de mejorarlos para la modificación de actitudes.

27. DESARROLLO

EVALUACION DE DESEMPEÑO

<p>Evaluar periodo de prueba</p>	<p>De acuerdo al contrato de trabajo generado, define el periodo de prueba. Antes de finalizar este periodo, aplica el <u>PCA02-F01 Evaluación de Desempeño</u>. Si los resultados son satisfactorios, da continuidad en el cargo al funcionario. En caso contrario toma la decisión de prolongar el periodo de prueba, sujeto a supervisiones periódicas cada 15 días hasta un máximo de 2 meses, o prescindir de sus servicios.</p> <p>NOTA: Si el contrato es a término indefinido, el periodo de prueba es de dos meses a partir de la fecha de ingreso, si el contrato es a término fijo, el periodo de prueba será la 5 parte del tiempo fijado</p>	<p>Coordinación Administrativa / Responsable de Área.</p>
<p>Evaluar Desempeño</p>	<p>Cada seis (6) meses en las fechas acordadas, los Responsables de Área aplican el <u>PCA02-F01 Evaluación de Desempeño</u> a la totalidad de colaboradores de AZUL EQUIPOS.</p>	<p>Responsable de Área</p>
<p>Informe Consolidado</p>	<p>Consolida los resultados obtenidos en la Evaluación de Desempeño y los presenta a Gerencia General y Presidencia.</p>	<p>Coordinación Administrativa</p>
<p>Detectar Necesidad de Mejora</p>	<p>Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño, evalúan las necesidades de mejora requerida para los colaboradores en cada una de las áreas.</p>	<p>Coordinación Administrativa/ Presidencia/Gerente General / Responsables de Área</p>
<p>Consolidar Plan de Mejora</p>	<p>Genera Plan de Mejora por área y la entrega a los Responsables de Área para dar continuidad al procedimiento correspondiente de Capacitación.</p>	<p>Coordinación Administrativa</p>

Solicitar Capacitación	Solicita a la Coordinación correspondiente de Calidad, la capacitación, de acuerdo con el Plan de Mejora correspondiente.	Responsable de Área

28. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCA02-F01 Evaluación de Desempeño

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	PCA02-F01

Fecha (dd/mm/aaaa): _____ Ciudad: _____ Área:

Nombre del evaluado: _____ Cargo: _____

Nombre del Evaluador _____

Periodo de la evaluación de: _____ a _____ de _____

Para cada una de las áreas aplicables de rendimiento, marcar el casillero que mejor refleje el desempeño del trabajador.

1= Deficiente: el desarrollo de las labores y las capacidades son insuficientes, no cumple con los objetivos propuestos en el puesto de trabajo.

2= Necesita Mejorar: se cumplen parcialmente los objetivos del puesto de trabajo, puede tener un desempeño mejor y más eficiente. Sus capacidades y actitudes deben mejorar.

3= Satisfactorio: Su desempeño en el puesto de trabajo es bueno, no va más allá de lo que le corresponde hacer. Sus capacidades están acordes para el desempeño del cargo.

4= Destacado: su desempeño es muy bueno, sobresale entre sus compañeros, entrega a tiempo los documentos e informes.

5= Excelente: su desempeño es admirable, va más allá de lo que se le pide, tiene valores agregados en el desempeño de su trabajo. Sus actitudes y capacidades son excepcionales y se desempeña con mucho talento en sus actividades.

AREA DE RENDIMIENTO	1	2	3	4	5
INTELECTUALES					
Capacidad para tomar decisiones relacionadas con el cargo.					

Iniciativa / Recursividad					
Organización de las funciones del cargo					
Capacidad para entender ordenes y ponerlas en práctica					
Capacidad para analizar problemas y sus consecuencias					
Capacidad para prevenir los problemas, y ser proactivo frente a estos					
Eficacia bajo estrés					
Conocimiento del trabajo					
APTITUDES					
Calidad del trabajo					
Potencial de crecimiento laboral					
Conocimientos prácticos					
Manejo adecuado de los recursos					
PERSONALIDAD					
Capacidad para trabajar en equipo					
Liderazgo					
Capacidad para comunicarse asertivamente					
Aceptación al cambio					
Capacidad de exigir cumplimiento a sus subordinados					
Relaciones con sus jefes					
Relaciones con los demás funcionarios					

INTERESES Y/O ACTITUDES					
Cooperación y colaboración en donde lo requieran					
Asistencia puntual					
Compromiso con la empresa					
Actitud hacia el trabajo					

Atención al cliente					
Aceptación de responsabilidades					
Aceptación de dirección					
Manejo y cuidado de los equipos de trabajo a su cargo					
Actitud frente a un llamado de atención					
Presentación personal					
Confidencialidad					
CUMPLIMIENTO DE LABORES					
Diligencia documentos o formatos requeridos para desempeñar su trabajo					
Asiste y recibe la capacitación ofrecida por la empresa					
Archiva adecuadamente los documentos					
Presta la atención necesaria cuando es requerido.					
Da Respuesta oportuna de sus responsabilidades					
Practica de normas de seguridad					
Entrega los documentos e informes a tiempo					
Tiene los documentos relacionados con su puesto de trabajo a la mano.					
Respeto las normas y reglamentos de la empresa					

Áreas de menor rendimiento:

Comentarios del Evaluador:

Firma del Evaluador
Evaluado

Firma del

Espacio para diligenciar por la Coordinación Administrativa

RESULTADO OBTENIDO

Acciones a tomar:

AZUL EQUIPOS	CLIMA ORGANIZACIONAL	PCA03
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	

29. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir los pasos y herramientas para realizar la evaluación del clima organización de **AZUL EQUIPOS**.

Aplica a las actividades de la Coordinación Administrativa, encaminadas al mejoramiento del ambiente laboral de **AZUL EQUIPOS**.

4. DEFINICIONES

4.2 **CLIMA ORGANIZACIONAL**: percepción que tiene el trabajador del ambiente laboral, incluyendo infraestructura de la empresa, herramientas de trabajo y relaciones interpersonales con los demás funcionarios.

30. DESARROLLO

CLIMA ORGANIZACIONAL		
Diagnosticar y Evaluar el Clima Organizacional	<p>Debe efectuar un diagnostico inicial del estado del clima organizacional mediante la aplicación del <u>PCA03-F01 Evaluación de Clima Organizacional</u> (esta debe ser contestada de forma anónima).</p> <p>Cada año mínimo y así sucesivamente debe repetir el ejercicio y determinar si los planes de mejoramiento fueron eficaces o requieren medidas mas exigentes.</p>	Coordinador Administrativo

<p>Evaluar a personal de retiro</p>	<p>Cada vez que un trabajador no continúe con la compañía, se efectuará una última entrevista (de diligenciamiento voluntario) utilizando el <u>PCA03-F02 Entrevista de Retiro</u>, donde se buscará evidenciar la percepción del trabajador sobre la compañía.</p>	<p>Coordinador Administrativo</p>
<p>Evaluar Resultados</p>	<p>Evalúa los resultados obtenidos los cuales deben ser consolidados y presentados a Gerencia General o Presidencia, para generar los planes de mejoramiento requeridos.</p> <p>Estos pueden incluir medios de integración y motivación hacia los funcionarios.</p>	<p>Coordinador Administrativo</p>

31. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCA03-F01 Evaluación de Clima Organizacional
- PCA03-F02 Entrevista de Retiro

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	COMPRAS	PCA04
	TODOS LOS FUNCIONARIOS	

OBJETIVO Y ALCANCE

Garantizar la disponibilidad de proveedores confiables y asegurar la compra de productos o servicios que satisfagan las necesidades de la organización.

Aplica para las compras de bienes y servicios en **AZUL EQUIPOS** que tengan lugar y el proceso de selección y evaluación de proveedores a nivel nacional.

6. DEFINICIONES

16.1. PRODUCTO NO CONFORME: producto que no cumple especificaciones técnicas o no es apto para el uso.

26.1 PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto.

7. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Generar Solicitud de Bienes o Servicios	A través del correo Corporativo se describe claramente las especificaciones técnicas del producto o servicio solicitado. Esta solicitud aplica también para cotizaciones a nivel informativo. Nota: El solicitante es el responsable del seguimiento del proceso de compra y/o cotización.	Funcionarios Azul Equipos
Aprobar Solicitud	Para garantizar el control del proceso el responsable de área es el único encargado de escalar las solicitudes a compras. Nota: Para el caso de contratos integrales debe verificar si lo solicitado esta o no incluido en el contrato.	Responsable de área o proceso.

<p>Recibir solicitud</p>	<p>Recibe la solicitud, verifica la información contenida y el tipo de contrato para el cual se solicita procediendo de la siguiente manera:</p> <p>1. PARTES INCLUIDAS EN CONTRATO. Se solicita aprobación de gerencia y procede desde la actividad “Efectuar Cotización” o “Efectuar compra de bienes o servicios” de este documento según aplique.</p> <p>2. PARTES NO INCLUIDAS EN EL CONTRATO Procede desde la actividad “Efectuar Cotización” de este documento.</p> <p>Genera y presenta la <u>PCA04-F02 Orden de Compra</u>, a Gerencia General para la aprobación de compra.</p> <p>Nota: en el espacio de autoriza donde está especificado para dos firmas, puede firmar una de las dos partes (Gerencia /Presidencia) En ausencia de Gerencia General y Presidencia también puede aprobar la Gerencia de Tecnología.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>
<p>Determinar la existencia de proveedores seleccionados</p>	<p>Verifica en el <u>PCA04-F01 Listado Maestro de Proveedores</u> la existencia de uno o varios proveedores con capacidad para suministrar el bien requerido. En caso de no existir debe cumplir lo establecido en la actividad “Buscar Proveedores Potenciales” o “Seleccionar proveedores” del presente documento según aplique.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>
<p>Buscar proveedores potenciales</p>	<p>Busca posibles proveedores en directorio telefónico, Internet o referidos. A continuación los contacta y les envía el <u>PCA04-F03 Solicitud Documentos a Proveedores</u> explicando el porque.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>
<p>Seleccionar proveedores</p>	<p>Con la información suministrada en los documentos solicitados, aplica el <u>PCA04-F04 Selección de Proveedores</u>. Si el Gerente General lo aprueba es incluido en el <u>PCA04-F01 Listado Maestro de Proveedores</u> y puede iniciar el proceso descrito en la actividad “Efectuar Cotización”.</p> <p>Nota: para adquirir servicios de empresas reconocidas en el mercado nacional por su buen servicio como</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>

	Servientrega, ETB, Telmex, Comcel entre otros, no es necesario contar con los documentos exigidos, sin embargo se debe realizar un control del servicio recibido y estar en continuo contacto con el asesor.	
Efectuar Cotización	Realiza cotizaciones, solicitando precio, garantía, tiempo de entrega y condiciones comerciales como mínimo dejando registro en el Correo Corporativo. Nota: para compra de servicios se puede remplazar la cotización por una Oferta Comercial o Propuesta .	Auxiliar Administrativo
Efectuar compra de bienes o servicios	Envía por el medio aplicable la <u>PCA04-F02 Orden de Compra</u> , al proveedor seleccionado. Archiva las órdenes de compra según el indizado asignado.	Auxiliar Administrativo
Recibir y verificar bienes	Recibe e inspecciona visualmente para detectar daños aparentes, revisa referencias y cantidades y deja registro en el <u>PCA04-F02 Orden de Compra</u> en los campos "Cumple y Observaciones" (según aplique) y entrega el formato al Auxiliar Administrativo. Si el producto no cumple con las especificaciones, se procede según <u>PPG07 Control de Producto no Conforme</u> . A continuación debe informar al Auxiliar Administrativo para gestionar la reclamación por garantía ante el proveedor.	Coordinador de Ingeniería
Evaluar proveedores	Se realizará dos veces en el año de acuerdo a la información consignada, en <u>PCA04-F05 Evaluación de Proveedores</u> , si está aprobado, mantenerlo vigente en el <u>PCA04-F01 Listado Maestro de Proveedores</u> . En caso contrario, procede de acuerdo a los criterios establecidos en el mismo formato de evaluación e informa al proveedor para de común acuerdo determinar acciones de mejoramiento y fechas de cumplimiento. Todo debe ser registrado en el mismo formato. Nota: para empresas reconocidas en el mercado nacional por su buen servicio como Servientrega, ETB, Telmex, Comcel entre otros, el área responsable del proveedor será la responsable de realizar la evaluación del proveedor.	Auxiliar Administrativo

Presentar Informes	Dentro de los cinco primeros días hábiles del mes, debe presentar el <u>Informe de Compras</u> , relacionando las compras efectuadas en el periodo, clasificadas por cliente, contrato y concepto, el cual puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Venta, acompañado con información de la factura. • Reposición. 	Auxiliar Administrativo
Efectuar análisis de datos	De acuerdo a los resultados de evaluación informa a cada proveedor su desempeño durante el periodo.	Auxiliar Administrativo

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCA04-F01 Listado Maestro de Proveedores
- PCA04-F02 Orden de Compra
- PCA04-F03 Solicitud Documentos Proveedores
- PCA04-F04 Selección de Proveedores
- PCA04-F05 Evaluación de Proveedores
- PPG07 Control de Producto no Conforme
- PPG07-F01 Registro de Producto No Conforme

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	POLITICAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE LA INFORMACION	PCA05
	FUNCIONARIOS AZUL EQUIPOS LTDA	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Determinar las políticas para el adecuado uso de los equipos, el correo corporativo y las herramientas de gestión utilizados por AZUL EQUIPOS LTDA.

2. DEFINICIONES

No aplican para este documento.

3. DESARROLLO

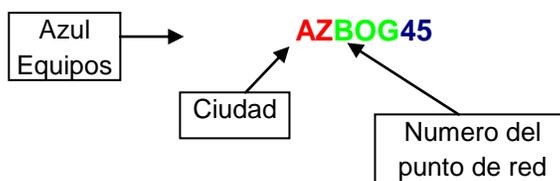
ESTÁNDAR DEL PC

1. El disco duro debe tener 2 particiones:
 - En la primera (C:\) se debe llevar el Sistema Operativo y el Software requerido según el cargo
 - En la segunda (X:\) se debe llevar toda la información.
2. El escritorio debe llevar la imagen corporativa de AZUL EQUIPOS LTDA.
3. El protector de pantalla lleva la imagen corporativa de AZUL EQUIPOS Ltda.
4. Este es el estándar del software básico para los PC en AZUL EQUIPOS LTDA:
 - Sistema Operativo (Versión licenciada de Windows)
 - Microsoft Office*
 - Antivirus Corporativo (Symantec Antivirus)
 - Acrobat Reader (Versión Free)

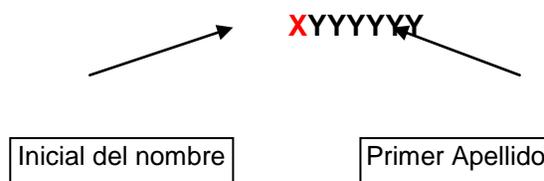
*Las licencias restantes tales como Project, Visio entre otras serán utilizadas según se requiera. Sujeto a previa autorización por parte de gerencia y se desinstalarán una vez terminado su uso particular.

ESTANDAR DE NOMBRES

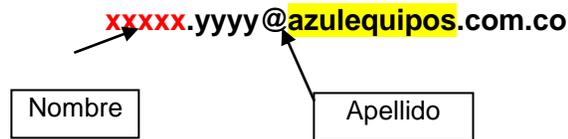
Las máquinas deben ser nombradas de la siguiente manera



El nombre de los usuarios en el dominio debe ser:



El estándar del correo electrónico es:



En caso de requerir acceder a la información de cualquier funcionario se debe generar una solicitud y contar con la autorización de Gerencia General, dejando constancia de las labores realizadas en un acta.

POLITICAS DE CORREO ELECTRONICO

La firma debe ser el nombre de la persona, el cargo, número telefónico fijo.

El fondo de correo debe ser el establecido por la Gerencia General.

RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

1. Backups Aplicativos:

El backup de los aplicativos se realiza de acuerdo a la siguiente política de backup en la que se establece para cada una de las aplicaciones la periodicidad con la que se tomara la copia de respaldo y el tiempo de almacenamiento que tendrá dicha copia en el respectivo servidor, esta

información se almacenara en el servidor en hosting con el proveedor contratado para dicha labor, mensualmente se realizara una copia de los aplicativos y se guardara en DVD

Aplicaciones	Periodicidad	Tiempo de Almacenamiento
SIIGO	diario	1 semana

RESTRICCIONES

1. Los archivos de tipo personal como música, videos, imágenes, animaciones, no deben ocupar un espacio en disco superior a **1 Gb.**
2. Ningún funcionario debe conectarse a estaciones de radio o televisión on line.
3. No se debe tener instalado ningún tipo de software que no se encuentre licenciado por Azul Equipos Ltda.
4. Ningún funcionario debe ingresar a páginas de contenido pornográfico, páginas de descargas (software, música, videos), juegos de azar o juegos en línea.
5. Los equipos no deben ser destapados por ningún funcionario.

Los incumplimientos a estas restricciones serán reportados por el Proveedor al Responsable de Área.

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

AZUL EQUIPOS	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	PCA06
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	

32. OBJETIVO Y ALCANCE

[Escribir texto]

Establecer los lineamientos para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que interviene en los procesos de **AZUL EQUIPOS**, con el fin de garantizar la conformidad en la prestación del servicio.

Debe ser aplicado a la totalidad de la infraestructura física involucrada en la prestación del servicio, para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

5. DEFINICIONES

2.1 INFRAESTRUCTURA: son todos los elementos tales como: edificios, espacios de trabajo, extintores, muebles y enceres que incidan en la realización de las labores cotidianas.

2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO: actividad mediante la cual se restaura el correcto funcionamiento o estado de la infraestructura.

2.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO: actividades encaminadas a evitar el deterioro de la infraestructura.

33. DESARROLLO

ACCION	DETALLE	RESPONSABLE
Registrar infraestructura y equipos	<p>Construye Anexo 1 Plano de Instalaciones y las identifica; diligencia el PGSL11-F01 Hoja de Vida de Área y archiva.</p> <p>Nota: cada vez que ingrese o se retire un elemento a la infraestructura, el responsable de área debe reportar al Coordinador Administrativo.</p>	Coordinador Administrativo
Detectar Necesidad de	<p>Mensualmente inspecciona las áreas e identifica los componentes de la Infraestructura que requieren de mantenimiento preventivo registrando en el PCA06-F01 Hoja de Vida de Área y programa fechas de</p>	Coordinador Administrativo

Mantenimiento	<p>ejecución.</p> <p>Nota: Aplica a aquellos componentes que impacten directamente la prestación del servicio.</p>	
Asignar Recursos	<p>Con anticipación suficiente a la fecha programada, solicita y/o asigna los recursos necesarios para ejecutar el mantenimiento. En caso de requerir la contratación de servicios externos se procede según lo establecido en el <u>PCA04 COMPRAS.</u></p> <p>Nota: En caso de detectar alguna falla en los componentes, los funcionarios deben reportar al Coordinador Administrativo para su gestión.</p>	Coordinador Administrativo
Supervisar Trabajo	<p>En las fechas programadas supervisa la realización del mantenimiento, efectúa inspección visual, y diligencia el <u>PCA06-F01 Hoja de Vida de Área.</u> Si el servicio es satisfactorio firma de conformidad. En caso contrario, procede a reasignar la labor.</p> <p>De acuerdo a lo observado, se efectúan las mejoras o adecuaciones a la infraestructura.</p>	Coordinador Administrativo

34. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PCA06-F01 Hoja de Vida de Área
- PLANO DE INSTALACIONES

Aprobado Por	
Nombre:	Firma:
Cargo:	

CONCLUSIONES

En el desarrollo del documento se puede evidenciar la estructuración de procesos, el pre establecimiento de las funciones de cada área y funcionario, los procedimientos manejados por cada departamento, el control sobre los documentos y registros generados, que a su vez se convierten en evidencias, la implementación de un sistema de mejora y evaluación continua que va en busca de la satisfacción del cliente, resultado de toda una interacción dada por la gestión ejercida por las áreas de Azul Equipos, inter-relación llamada Mapa de procesos.

La correcta gestión de cada área de la compañía establece las funciones por medio de documentos estructurados, que permiten el seguimiento del servicio prestado, los recursos disponibles y los clientes, hacen posible el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, sin importar el tamaño de la empresa y el número de personas que la componga. Permitiendo organizar todos los elementos que componen la compañía y dar una orientación lógica y estructurada, que permita medir, analizar, controlar, evaluar y mejorar eficiente y productivamente cada uno de los procesos, con el fin de garantizar al cliente productos y servicios de calidad, en forma consistente y a tiempo.

Con la estructuración de procesos, asignación de responsables, organización de funciones, y control sobre los procesos y documentación, Azul Equipos Ltda. toma un nuevo enfoque hacia la mejora de la información dentro de la compañía, brinda un seguro de calidad a los clientes de los servicios y productos prestados, otorgando una mejor y efectiva comunicación dentro la empresa, permitiendo la reducción de los costos, mejora la documentación manejada, pero sobre todo permite controlar los parámetros preestablecidos en los procesos que tienen efecto en la calidad y prestación del producto y servicio, proporcionando al personal de Azul Equipos criterios claros para verificar la calidad de su labor.

En este documento se encuentra desarrollados y plasmados los puntos claves y requeridos que exige la Norma Internacional ISO 9001, para la certificación en Sistemas de Gestión de la Calidad. Certificación sujeta a un Auditor Externo quien debe conocer plenamente la norma y poseer la potestad para otorgar el Certificado a Azul Equipos Ltda.

BIBLIOGRAFIA

- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001 (2008-11-14) SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD REQUISITOS.
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9000 (2005-12-22) SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO-
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 19011 (2002-11-27) DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION Den tu UniE CALIDAD Y/O AMBIENTAL.
- [HTT://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS/ISO9000.SHTML](http://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS/ISO9000.SHTML)
- [HTT://WWW.ISO4U.COM/WHATISISO9000.HTM](http://WWW.ISO4U.COM/WHATISISO9000.HTM)
- [HTT://WWW.CSE.NAU.EDU/DESING/D4P/EGR38](http://WWW.CSE.NAU.EDU/DESING/D4P/EGR38)
- [HTT://WWW.PORTALCALIDAD.COM](http://WWW.PORTALCALIDAD.COM)
- [HTT://WWW.ISO.ORG](http://WWW.ISO.ORG)

