

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA SERVI CROWN TOYOTA

JULIO CESAR CHAVARO BERNAL



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS "UNILLANOS"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACION EN GESTION DE LA CALIDAD
VILLAVICENCIO
2016

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA SERVI CROWN TOYOTA

JULIO CESAR CHAVARO BERNAL
854000309

Especialización en gestión de la calidad
(Tesis de grado)

Directora
Matilde Elisa Villamil Gómez
Directora de Especialización en Gestión de la Calidad



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS "UNILLANOS"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACION EN GESTION DE LA CALIDAD
VILLAVICENCIO
2016

Nota de Aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Villavicencio, 18 de Julio de 2017

DEDICATORIA.

Este proyecto de vida, no habría sido posible sin la presencia bendita de Dios en nuestras vidas y de su voluntad presente en cada uno de nuestros actos. A mi señora madre por su apoyo incondicional de por vida y por ser el pilar del fruto de los esfuerzos más importantes obtenidos a lo largo de mi vida; De igual manera todo esto no sería posible de no ser por la formación y respaldo de mi padre. A mis hijos y esposa por ser el motivo de cada día para mejorar continuamente por su bienestar. A mi hermana por estar ahí de forma incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darnos la vida, la sabiduría y prudencia necesaria para llevar a cabo cada uno de nuestros proyectos bajo sus preceptos y guía.

Gracias a mi señora madre ya que su amor y apoyo incondicional se consolidan en las columnas centrales de mi formación y desempeño.

Gracias a mi familia por brindarme el apoyo moral que nadie más me puede brindar y por ser parte esencial de cada una de las metas y proyectos planteados en mi vida, ya que cada uno de ellos desemboca en su bienestar.

Finalmente, especialmente agradecido con la universidad UNILLANOS y sus directivos por brindarnos una formación de excelencia con las mejores herramientas necesarias para generar excelentes resultados.

AUTORIDADES ACADEMICAS

Las autoridades académicas pertinentes de la universidad UNILLANOS para el presente trabajo de grado, para optar al título de especialización en sistemas de gestión de la calidad son:

Rector: Pablo Emilio Cruz Casallas.

Vicerrector Académico: Doris Alicia Toro Gelpud.

Decano facultad de ciencias económicas: Rafael Ospina Infante.

Directora de la escuela de administración y negocios: Lilia Suarez Puerto.

Directora de la especialización en gestión de la calidad: Matilde Elisa Villamil Gómez.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.	12
1. OBJETIVOS.	14
1.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3. JUSTIFICACION	16
4. MARCOS DE REFERENCIA	18
4.1. MARCO TEORICO	18
4.1.1 Sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001:2015.	18
4.1.2 Principios de la gestión de la calidad.	19
4.1.3 Los 14 principios de William Edwards Deming.	19
4.1.4 Descripción de la organización SERVI CROWN TOYOTA.	20
4.2 MARCO CONCEPCTUAL	23
4.3 MARCO GEOGRAFICO	25
4.4 MARCO LEGAL	25
5. DISEÑO METODOLOGICO PRELIMINAR	26
5.1 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO	26
5.2 METODOLOGIA EMPLEADA	27
5.3 ACTIVIDADES DE INVESTIGACION	28
5.3.1 Etapas de investigación.	28
5.3.2 Variables de investigación.	29
5.4 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	31
6. DESARROLLO DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICADA A SCT	32
6.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN [4. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>]	32
6.1.2 <i>COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.</i> [4.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>]	32
6.1.3 <i>COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.</i> [4.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	33
6.1.4 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. [4.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	35
6.1.5 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS. [4.4. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	36
6.2 LIDERAZGO. [5. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	37
6.2.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO. [5.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	37
6.2.2 POLITICA. [5.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	38
6.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. [5.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	38
6.3 PLANIFICACION. [6. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	39

6.3.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS. [6.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	39
6.3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS. [6.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	39
6.3.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS. [6.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>	40
6.4 APOYO. [7. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>]	41
6.4.1 RECURSOS. [7.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	41
6.4.2 COMPETENCIA. [7.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	43
6.4.3 TOMA DE CONCIENCIA. [7.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	43
6.4.4 COMUNICACIÓN. [7.4. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	43
6.4.5. INFORMACION DOCUMENTADA. [7.5. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	44
6.5 OPERACIÓN. [8. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>]	44
6.5.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL. [8.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	44
6.5.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	45
6.5.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	46
6.5.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE. [8.4. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	46
6.5.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO. [8.5. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	47
6.5.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.6. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	49
6.5.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES. [8.7. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	49
6.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. [9. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	50
6.8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN. [9.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	50
6.8.2 AUDITORIA INTERNA. [9.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	51
6.8.3 REVISION POR LA DIRECCION. [9.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	51
6.9 MEJORA. [10. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	52
6.9.1 GENERALIDADES [10.1. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>]. SERVI	52
6.9.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA [10.2. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	52
6.9.3 MEJORA CONTINUA. [10.3. <i>Numeral ISO 9001:2015</i>].	52
7. CONCLUSIONES	53
BIBLIOGRAFIA	54
ANEXOS	55

LISTA DE TABLA

Pág.

18

27

27

28

34

35

- Tabla 1. Relación de personal.
- Tabla 2. Matriz DOFA (Análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).
- Tabla 3. Estrategias DOFA de la organización.
- Tabla 4. Diagnóstico del estado de la gestión de SERVI CROWN TOYOTA.
- Tabla 5. Matriz grupos de interés (STAKEHOLDERS).
- Tabla 6. Matriz de calificación (STAKEHOLDERS).

LISTA D FIGURAS

Figura 1. Circulo de la mejora continua PHVA.

	Pág.
Anexo 1. Matriz legal.	55
Anexo 2. Mapa de procesos.	58
Anexo 3. Organigrama SCT.	60
Anexo 4. Mapa de riesgos.	62
Anexo 5. Matriz de directrices estratégicas organizacionales.	65
Anexo 6. Formato orden de compra.	68
Anexo 7. Formato orden de servicio.	70
Anexo 8. Manual de calidad.	72

INTRODUCCION

SERVI CROWN TOYOTA, es una organización fundada en 1979, caracterizada por

la prestación de servicios de reparación preventiva y correctiva a vehículos de gama media y tipo liviano conformado por automóviles, camperos y camionetas.

La aplicación de conocimientos técnicos ha sido segmentada ya que su acceso es restringido y es inherente a las capacidades y actitudes del operario como parte de su forma de trabajo.

En el transcurrir de la organización se han presentado no conformidades por el incumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes de carácter interno y externo lo que afecta la imagen corporativa de la organización y por tanto su rentabilidad y permanencia en el tiempo.

Como proyecto de investigación se plantea la presente propuesta de mejora organizacional mediante la estructuración del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, en la empresa SERVI CROWN TOYOTA. Se establece el objetivo general y tres (3) objetivos específicos que den las directrices para identificar las condiciones actuales de la organización como las partes interesadas y el contexto, definir los procesos junto con sus caracterizaciones para el establecimiento de la norma y por último generar el proceso para documentar el sistema de gestión de calidad.

Lo anterior se define a través del planteamiento del problema donde se plantea la influencia de la implementación del sistema de gestión de calidad como solución fiable a problemas actuales en la empresa SERVI CROWN TOYOTA como lo son falta de técnica en los procesos, procesos no definidos e ineficientes de la organización, actividades críticas no definidas ni controladas y carencia de controles de calidad en procesos de la cadena misional y administrativos.

Posteriormente la implementación del sistema de gestión se justifica mediante el énfasis de los beneficios que obtiene la organización en la mejora continua de la eficiencia y la eficacia con el firme propósito mejorar la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y crear valor agregado con el fin de atraer nuevos y mejores clientes creando identidad de la empresa para garantizar el sostenimiento de la misma en el tiempo.

Se definen los marcos de referencia teórico, conceptual, geográfico y legal que den soporte para el análisis de la información y que sirvan de base para la estructuración de la norma generando y definiendo los requisitos legales, técnicos, administrativos, teóricos y prácticos.

Consecutivamente se establece el diseño metodológico para definir el paso a paso para el desarrollo de la propuesta junto con el establecimiento del método de investigación que es la forma en que se determina, clasifica y analiza la información de base para estructurar las directrices necesarias para el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, bajo el análisis del contexto interno y externo de la organización interrelacionado con las partes interesadas.

Se realiza el análisis de la organización para crear y documentar los procesos según las actividades actuales de SERVI CROWN TOYOTA, junto con sus caracterizaciones, análisis de riesgos y lo pertinente a la norma; Se estructura la

información documentada de forma integral con los manuales, procedimientos, formatos y registros necesarios para la gestión del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, como propuesta de implementación para la empresa SERVI CROWN TOYOTA.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar las condiciones actuales de la organización SERVI CROWN TOYOTA en sus áreas administrativas y operativas en torno a la aplicación de la norma ISO 9001:2015.
- Identificar los procesos y los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 para la empresa SERVI CROWN TOYOTA.
- Documentar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, en SERVI CROWN TOYOTA.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente trabajo se quiere investigar, desarrollar y exponer una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, a la empresa de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo SERVI CROWN TOYOTA, ubicada en la ciudad de Villavicencio con una única sede.

Por medio del presente proyecto se pretende responder y aportar información en relación a la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la implementación de la norma ISO 9001:2015, sobre la competitividad, rentabilidad y satisfacción de los requisitos del cliente en la empresa SERVI CROWN TOYOTA? La pregunta de investigación planteada busca la relación entre las siguientes variables: 1) El sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015 y, 2) su efecto sobre la competitividad, rentabilidad, oferta, organización y satisfacción de los requisitos del cliente.

Los siguientes antecedentes dan sustento al planteamiento del problema de la presente investigación.

La carencia de procesos con interrelaciones eficientes identificados y controlados junto con los procedimientos críticos de la cadena de valor no definidos, ejecutados y controlados de manera organizada y eficaz; De tal manera que la eficiencia y la eficacia de las reparaciones preventivas y correctivas es mínima.

Es deficiente el soporte técnico por parte de información del fabricante para operaciones especializadas, no hay establecidos sistemas de control de calidad en tareas críticas como servicios de pintura (acabado superficial y calidad de materiales) y reparación de motores entre otros.

La mayoría de procedimientos son empíricos y no se cuenta con información documentada, en ocasiones como resultado de bajas prácticas de calidad se presentan garantías que generan inconformidad en la clientela y comentarios que atentan contra el goodwill de la empresa.

Con la realización de la presente investigación se busca un beneficio directo para la empresa SERVI CROWN TOYOTA, y para cada una de las personas que hacen parte de esta organización ya que al contar con un sistema de gestión de calidad actualizado, están generando procedimientos con estándares de nivel mundial y no con procedimientos totalmente empíricos que no tienen el alcance y los beneficios que genera un sistema de gestión normalizado.

Como proyecto de grado se busca lograr una propuesta adecuada a su contexto, partes interesadas e integración de procesos de mejora que van de la mano con el progreso de toda organización, todo esto soportado con un manual de calidad y estableciendo las pautas para la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.

3. JUSTIFICACION

En la actualidad los clientes directos o partes interesadas de los talleres de servicio automotriz demandan intervenciones en preventivos y correctivos, junto con repuestos e insumos que sean de calidad y cumplan con sus requisitos y expectativas exigentes, ya que el cliente de hoy en día con la gran opción de talleres a la que están expuestos son más susceptibles a evaluar tanto la calidad de las reparaciones como los costos totales de reparación.

Al generar la propuesta de implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 se crea una oportunidad sólida y fuerte de mejorar y aumentar las capacidades de la organización para satisfacer tanto las necesidades de las partes interesadas como sus expectativas para así generar valor agregado en cada uno de los clientes y crear oportunidades de atraer clientes potenciales debido a la existencia de un sistema de gestión de calidad.

Esta investigación está enfocada en la creación de la propuesta completa para poder implementar en un periodo de tiempo determinado y con unos recursos planificados un sistema de gestión eficiente y eficaz, que se encuentre construido sobre bases sólidas que representen la situación real de la empresa y que ha sido su trayectoria durante los 36 años de servicio continuo para crear oportunidades de mejora en infraestructura, tecnología, procesos, técnica y atención al cliente.

El actual proyecto se realiza debido a la necesidad y demanda que se está generando en el medio automotriz de la exigencia de sistemas certificados de calidad, principalmente por organizaciones internacionales como las del sector petrolero, estatal y privadas; que buscan el respaldo que solo una empresa certificada puede dar, como operaciones con herramientas y equipos certificados que garanticen la prestación de un servicio confiable en sus procedimientos y procesos además de su gestión organizada y coordinada, todas las ventajas que conlleva la ejecución de un sistema de calidad. Como complemento se tiene dentro de la organización la necesidad de organizar la empresa en todos sus niveles.

Los beneficios y valor agregado a los que conlleva la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 en la organización SERVI CROWN TOYOTA:

- Mejora de la organización interna, porque se establece una comunicación más fluida con responsabilidades y objetivos de calidad definidos.
- Mejora de los procesos de la organización mediante la creación y redefinición de documentos y normas apoyados por un sistema de control de documentos, que generen mejoras en las interacciones de las salidas con las entradas de cada proceso para aumentar la productividad de la organización.
- Incremento de la rentabilidad como consecuencia de los puntos anteriores y por el aumento de la confianza que se crea en los clientes, debido a la mejora de la calidad en los servicios y productos que ofrece la organización.

- Mejora de la imagen y posicionamiento en el mercado al soportar que la satisfacción al cliente es la principal preocupación de la organización.

- Consolida la confianza de las partes interesadas, al verificar que la organización suministra los repuestos acordados y los servicios pactados con calidad.
- Contribuye a mejorar la motivación y el trabajo en equipo, lo que dá mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo, desarrollar el corporativismo.
- Aumenta la capacidad de respuesta y flexibilidad durante las oportunidades variables del mercado.
- Relaciones mutuamente benéficas con las partes interesadas.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEORICO

Las empresas bien constituidas se consolidan como bases fundamentales de la economía de una región o de un país.

Cada organización es una creación particular con objetivos, características, inversiones, medios y recursos para cumplir las necesidades de los clientes.

La empresa es una organización que procesa recursos con el fin de lograr sus objetivos; en este proceso la implementación de directrices que den guía para mejorar las condiciones actuales de la organización se hace imprescindible para aumentar la competitividad de la organización en conjunto con la sostenibilidad en el tiempo, la mejora en la rentabilidad y un buen nombre que de representación de la calidad de la organización alrededor de todas las partes interesadas.

4.1.1 Sistema de gestión de calidad y la norma ISO 9001:2015. En la norma la calidad de productos y servicios está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas.¹

El sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de elementos y actividades como talento humano, recursos, procesos y procedimientos, para dirigir y controlar una organización (ciclo PHVA), estableciendo políticas de calidad y objetivos de la calidad como las directrices necesarias para la organización.

El SGC entrega herramientas y metodologías con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia de las labores propias de la organización representado como resultado el cumplimiento de los requisitos de los clientes y partes interesadas.

Las organizaciones orientadas a la calidad promueven una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Esto implica que la organización debe estar en la capacidad de detectar los cambios del entorno y de las partes interesadas que afecten las normas y directrices vigentes para generar adaptabilidad al entorno cambiante y de esta forma poder satisfacer siempre los requisitos de los clientes y partes interesadas pertinentes.

La organización internacional de normalización ISO, 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. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico; tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad.

¹ Icontec International. NTC ISO 9000:2015 (2015-10-15). 2.p.

La norma NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización) fue ratificada por el consejo directivo de 2015-09-23.

Esta quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición (Norma ISO 9001:2008), que ha sido revisada técnicamente, mediante la adopción de una secuencia de capítulos revisados y la adaptación de los principios de gestión de la calidad revisados y de nuevos conceptos.

También anula y sustituye al Corrigendum Técnico ISO 9001:2008/Cor.I:2009.

4.1.2 Principios de la gestión de la calidad. Estos principios se establecen con alto nivel de importancia para cualquier organización que pretenda de mantenerse en el tiempo, aunque no se obtenga la certificación por un ente avalado.

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

La incorporación del riesgo en la norma ISO 9001:2015, fomenta la eficiencia de los procesos mediante respuestas preventivas a las posibles eventualidades dentro de una organización en cada una de sus actividades.

Dando como resultado la implementación de la mejora.

4.1.3 Los 14 principios de William Edwards Deming². Los 14 principios contemplan el concepto resumido de calidad total desarrollada por Deming.

Estos principios gerenciales, fueron pilar para el desarrollo de la calidad y permitió que países como Japón y los tigres asiáticos, se posicionaran por delante de países destacados hasta ese momento por su competitividad, originada principalmente por la calidad de sus productos de exportación.

SERVI CROWN TOYOTA, como empresa de servicios automotriz se encuentra en proceso de mejora enfocando sus servicios a las expectativas reales del cliente tanto particular como privado y estatal.

A continuación se enumeran los 14 principios de deming:

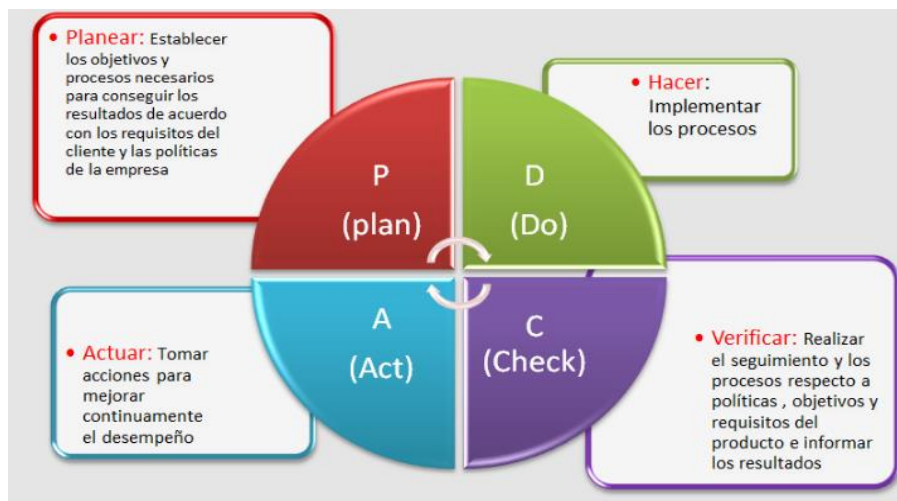
- Crear perseverancia en el propósito de mejorar los productos y servicios.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Ceder la dependencia en inspección masiva.

² Disponible en internet: <https://www.youtube.com/watch?v=SbCo0kcXKEQ>

- Acabar con la práctica de hacer negocios basado solo en el precio.
- Mejorar constantemente y para siempre el sistema de producción y servicio.
- Establecer el entrenamiento, adoptar y establecer el liderazgo.
- Eliminar los miedos, romper las barreras entre áreas.
- Eliminar los slogans, exhortaciones y metas a la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas.
- Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho.
- Establecer un programa de educación y re-capacitación.
- Tomar acción para llevar a cabo la transformación.

Deming interviene con el círculo PDCA ó de espiral de mejora continua PHVA, como estrategia de mejora continua de la calidad, como se observa en la figura 1.

Figura 1. Círculo de la mejora continua PHVA.



Fuente. Disponible en internet:

<http://administraciondelacalidadpaola.blogspot.com.co/2015/05/el-ciclo-de-21eming.html>.

4.1.4 Descripción de la organización SERVI CROWN TOYOTA. Es una organización de servicio automotriz integral fundada hace 37 años. El servicio integrado consta de los siguientes servicios:

- Mecánica de patio.
- Reparación de motores y sistemas de encendido.
- Servicio eléctrico y electrónico.
- Servicio de chapa y colisión.
- Servicio de pintura.
- Servicio de tapicería general.
- Reparación y mantenimiento de radiadores y sistemas de escape.
- Servicio de reparación y mantenimiento de aires acondicionados.
- Lujos y accesorios.
- Servicio de alineación y balanceo.

- Servicio de desvare.
- Repuestos.

SERVI CROWN TOYOTA, está conformada por 18 personas entre personal administrativo y operativo, como se relaciona en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de personal.

<u>Administrativos</u>		<u>Operativos</u>	
<u>Cant.</u>	<u>Cargo</u>	<u>Cant.</u>	<u>Cargo</u>
1	Gerente	5	Operarios mecánica.
1	Ing. Mecánico	1	Operario sincronizador.
1	Jefe de servicios	2	Operario latonería.
1	Secretaria.	1	Operario pintura.
1	Almacenista.		
1	Hseq.		
1	Mensajero		
1	Vigilante		
1	Practicante sena.		

Fuente. El autor.

En sus años iniciales SERVI CROWN TOYOTA, surgió por sus servicios especializados en reparaciones mecánicas y reparaciones de chapa, colisión y pintura de vehículos de la marca TOYOTA entre los modelos 2F, 3F, HDJ-80 Y HDJ-100.

De esta manera se dio a conocer ya que para el año 1980 en la ciudad de Villavicencio no estaba establecido el representante directo de Toyota por franquicia.

En la actualidad esta franquicia y representación la tiene la empresa VEHILLANOS.

En el año 1998 la organización paso a ser sociedad y se llamó TOYO CROWN, donde se realizó contrato con la firma de cabinas para camperos FVR y TOYO CROWN se consolidó como único distribuidor de las cabinas en fibra de vidrio para camperos FVR con servicio de instalación y reparación de las mismas.

La sociedad se disolvió en el 2002 y pasó a ser SERVI CROWN TOYOTA.

En la actualidad SERVI CROWN TOYOTA, se consolida como una organización de servicio automotriz con un campo de acción amplio, respecto a que el servicio es integral abarcando las marcas comerciales básicas que corresponden a vehículos de baja y media gama como se describe a continuación:

- Toyota.
- Mazda.

- Renault.
- Chevrolet.
- Suzuki.
- Daihatsu.
- Hafei.
- Shana.
- Nissan.
- Hyundai.
- Kia.
- Otros.

Como complemento a los servicios, implementa la distribución de repuestos, servicio de desvare en campo, asesorías y la mejora en infraestructura mediante la adquisición de equipos y herramientas especiales para mejorar el servicio técnico por medio de equipos de diagnóstico, medición y verificación.

La incorporación a la organización de dos (2) elevadores de columna aumentando la capacidad instalada de la organización hasta en un 30%, dentro del mismo perímetro de trabajo.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
 - Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
 - Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
 - Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
 - Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
 - Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.
 - Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
 - Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
 - Datos: Hechos sobre un objeto.
 - Documento: Información y el medio en el que está contenida.
 - Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
 - Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
 - Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
 - Especificación: Documento que establece requisitos.
 - Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
 - Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.
 - Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
 - Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
 - Información: Datos que poseen significado.
 - Infraestructura: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
 - Mantenimiento correctivo: Es el conjunto de actividades que se deben llevar a cabo cuando un equipo, instrumento o estructura ha tenido una parada forzada o imprevista.
- Este es el sistema más generalizado, por ser el que menos conocimiento y organización requiere.³

- Mantenimiento preventivo. Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un vehículo, equipo, instrumento o estructura, con el propósito de que opere a su máxima eficiencia, evitando paradas forzadas o imprevistas.

³ Disponible en internet <http://mechanical-engineering-rocker.blogspot.com.co/p/mantenimiento-mecanico.html>

Este sistema requiere un alto grado de conocimiento y una organización muy eficiente. Implica la elaboración de un plan de mantenimiento para los distintos equipos objeto, a través de una buena planificación, programación, control y ejecución de actividades a fin de descubrir y corregir deficiencias que posteriormente puedan ser causa de daños más graves.

- Manual de la calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Medición: Proceso para determinar un valor.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.
- Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la calidad: Objetivo relativo a la calidad.
- Objetivo: Resultado a lograr.
- Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- Política de la calidad: Política relativa a la calidad.
- Política: intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4.3 MARCO GEOGRAFICO

La presente investigación está basada en las condiciones actuales de trabajo en el sector de reparación y mantenimiento vehicular de la organización SERVI CROWN TOYOTA, ubicada en Villavicencio del departamento del Meta.

Es una empresa con un área de trabajo de 700 m² y sus procesos de gestión vehicular están soportados en la experiencia adquirida durante su trayectoria, generando procedimientos empíricos con una aceptación gradual por parte de las partes interesadas pertinentes.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, se selecciona como alternativa para desarrollar e implementar como factor que hace parte de la solución para mejorar la competitividad, rentabilidad, oferta, organización y satisfacción de los requisitos del cliente.

4.4 MARCO LEGAL.

Se aplica la normativa actual legal vigente para talleres de servicios automotriz en Colombia.

Ver Anexo 1. Matriz legal.

5. DISEÑO METODOLOGICO PRELIMINAR

5.1 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO

El desarrollo de la presente propuesta inicia con la ejecución del objetivo específico, “realizar el diagnóstico de la empresa SERVI CROWN TOYOTA, en sus áreas administrativas y operativas”.

Para la entrega de la propuesta de investigación, generando el siguiente procedimiento:

- Recolección de información y presentación de la propuesta.
- Análisis de la información.
- Verificar información existente con respecto a la norma.
- Ajuste propuesta final.

Se realiza los siguientes procesos para la ejecución del objetivo específico: “Desarrollar la aplicación de la norma ISO 9001;2015 a la empresa SERVI CROWN TOYOTA:

- Definir los procesos con sus caracterizaciones de la organización.
- Revisar y definir el contexto y las partes interesadas.
- Definir la política y los objetivos de la calidad.
- Definir la planificación del SGC.
- Abordar riesgos en procesos.
- Documentar el sistema de información documentada.

Se define el objetivo específico: “Realizar el manual de calidad de la empresa SERVI CROWN TOYOTA”, como sigue:

- Documentar el manual de calidad.

5.2 METODOLOGIA EMPLEADA

Se debe realizar un diagnóstico inicial de la organización SERVI CROWN TOYOTA, analizando y verificando datos en cada uno de las actividades actuales de las partes interesadas, entorno a las variables relativas a los contextos internos y externos que determinan la planeación estratégica de la organización.

Consecuentemente a los datos, se desarrolla la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, determinando el manual de calidad, plan de calidad entre otros y trabajo de investigación de campo como asesoramiento externo al proyecto.

El nivel de investigación o tipo de estudio es DESCRIPTIVO, donde se busca responder el quién, el donde, el cuándo, el cómo y el por qué? Del sujeto de estudio, ya que se identifican las características del universo de investigación aplicadas al contexto de la organización, requisitos de las partes interesadas, procesos y al funcionamiento actual de la misma.

El procedimiento lógico y riguroso a seguir en la construcción del conocimiento necesario para llevar a cabo la propuesta del sistema de gestión de calidad es la investigación EMPIRICA Y DE OBSERVACION, ya que se basa en la observación de las condiciones actuales de la organización e identificación de cada una de las variables a implementar dadas por el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, de tal manera que se perciban los rasgos principales dentro de la organización a intervenir para su reestructuración y replanteamiento.

El proceso metodológico lo resumimos en los siguientes ítems:

- Tipo de investigación: Empírica y de observación.
- Enfoque de investigación: Cualitativo.
- Nivel de investigación: Descriptivo.
- Sujetos que intervienen: El personal administrativo y operativo de SERVI CROWN TOYOTA.

5.3 ACTIVIDADES DE INVESTIGACION

La recolección de la información depende de la pregunta de investigación que se formule, para la presente investigación se formula:

¿Cómo influye la implementación de la norma ISO 9001:2015, sobre la competitividad, rentabilidad y satisfacción de los requisitos del cliente en la empresa SERVI CROWN TOYOTA?

A partir de esta directriz se emplean los métodos de búsqueda de registros existentes y el saber de la experiencia de la organización.

Para la investigación y ejecución de este proyecto se toma:

- Como población y muestra, los elementos e individuos que conforman la empresa SERVI CROWN TOYOTA.
- Universo, "LAS PARTES INTERESADAS de la organización.
- Unidad de muestreo: La unidad de muestreo se conforma por los empleados de la organización.

La aplicación de la norma ISO 9001:2015, mediante la propuesta de implementación actual se lleva a través de distintas fases; la primera de ellas es el establecimiento de la planeación estratégica de la organización, en la segunda fase se realiza las actividades de planificación, revisión por la dirección y direccionamiento estratégico para sentar las bases del SGC, y en las siguientes fases de manera secuencial se desarrolla la aplicación de la norma teniendo en cuenta las exclusiones pertinentes a SERVI CROWN TOYOTA.

Lo anterior genera conocimientos de los aspectos claves de la organización que se derivan en la creación de planes de calidad que facilitan el perfeccionamiento o re direccionamiento de la organización.

5.3.1 Etapas de la investigación:

- Análisis y comprensión de la norma internacional ISO 9001:2015, junto con sus requisitos.
- Conocimiento del estado actual de SERVI CROWN TOYOTA.
- Análisis y establecimiento de la planeación estratégica de la organización (misión, visión, políticas y objetivos).
- Estado actual de los documentos actuales de logística de SERVI CROWN TOYOTA.
- Identificación de los procesos en conjunto con sus actividades.
- Elaboración de las caracterizaciones y mapa de procesos. (Ver Anexo 2).
- Elaboración de los procedimientos pertinentes al SGC. (Ver Anexo 8).
- Generación del manual de funciones de la organización. (Ver Anexo 8).
- Elaboración del manual de calidad. (Ver Anexo 8).
- Elaboración del panorama y mapa de riesgos. (Ver Anexo 4).

5.3.2 Variables de la investigación. Los criterios empleados para la investigación de las condiciones actuales del contexto de la empresa SERVI CROWN TOYOTA, se presentan a continuación.

- Aplicabilidad del SGC.
- Competencias actuales del personal.
- Condiciones actuales de infraestructura.
- Oportunidades de crecimiento.
- Habilidades adquiridas.
- Contexto interno y externo.
- Oportunidades de mercado.
- Competencia.
- Estructura organizacional.
- Recursos.
- Marco legal.
- Estrategias de benchmarking y outsourcing.
- Rentabilidad.
- Oportunidades de mejora.
- Cultura organizacional.
- Soporte tecnológico.

Se determina el contexto interno y externo de SERVI CROWN TOYOTA, y sus variables se analizan mediante la metodología DOFA, como se observa a continuación en el siguiente la tabla 2; de acuerdo al numeral 4.1. de la norma ISO 9001:2015 y según lo pertinente para la organización.

Como resultado se obtienen las estrategias DOFA como base para la toma de decisiones en la propuesta e implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa SERVI CROWN TOYOTA, como se relaciona en la tabla 3.

Tabla 2. Matriz DOFA (Análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Reconocimiento de marca y alta experiencia en el sector automotriz.	D1. El personal no tiene la capacitación suficiente para dar un buen servicio y el personal no gusta de las capacitaciones.
F2. Baja rotación de personal.	D2. No se cuenta con un sistema informático de seguimiento al mantenimiento preventivo vehicular (hojas de vida).
F3. Sistema de crédito.	D3. No hay respaldo sólido en información técnica de los fabricantes.
F4. Área administrativa definida.	D4. Orden y aseo en la ejecución de las intervenciones.
F5. Proveedores.	D5. No se realiza control de calidad por medio de inspecciones al trabajo realizado.
F6. Infraestructura, pero puede mejorar.	D6. No hay comunicación efectiva y no se encuentra definido un proceso estándar de recepción, diagnóstico, asignación, seguimiento y prueba de trabajos.
F7. Empleados suficientes para el buen desempeño del deber ser de la empresa.	D7. No se cuenta con una planeación estratégica completa.
F8. Empleados conscientes de sus funciones.	D8. No posee estructura organizacional.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Cada vez hay más automóviles, aumentando la posibilidad de nuevos clientes. (Ampliación del mercado int y ext).	A1. Alto grado de competencia en el sector donde esta ubicada SERVI CROWN TOYOTA.
O2. El costo de reparación en los concesionarios es alto.	A2. Es una zona peligrosa y la gente no tiene confianza en talleres de ese lugar.
O3. Ubicación en zona de fácil acceso y alto tráfico.	A3. La situación económica pasa por un mal momento y los clientes no invierten en sus autos.
O4. Empresas privadas y del estado.	A4. Malos comentarios por clientes insatisfechos.
O5. Benchmarking.	A5. Bajos precios en la competencia.
O6. Mejoramiento continuo, a través de la implementación del SGC.	A6. Talleres emergentes con alto grado de competitividad.
O7. Posicionamiento estratégico.	
O8. Mayores ingresos por metas amplias desde la dirección de la organización.	

Fuente. El autor.

Tabla 3. Estrategias DOFA de la organización.

FO	DO	FA	DA
1. Planificar campañas publicitarias según se establezca y generar alianzas estratégicas para ubicar otras empresas por medio de las actuales (O1, O4, O6, F1 Y F6).	1. Fortalecer e incentivar la capacitación del personal técnico y administrativo en atención al cliente (D1, D3, O1 Y O3).	1. Implementar estrategias publicitarias y acuerdos con proveedores para crear condiciones especiales de trabajo con acceso a descuentos y facilidades de pago (F1, F3, F4, F5, A1, A3, A5 Y A6).	1. Revisión de las condiciones aptitudinales de las personas para implementar estrategias de capacitación con respecto a las tecnologías actuales, facilidades y equipos (D1, D5, A1, A4, A5 Y A6).
2. Estricto seguimiento a los proveedores para comparar la relación costo/calidad y tiempos de entrega (O2, O5, F3, F4, F5 Y F6).	2. Desarrollar, adquirir e implementar un software de apoyo para el seguimiento y control de las acciones preventivas e información técnica especializada (D1, D2, D3, D5, O1, O2 Y O5).	2. Fortalecer alianzas con organismos de seguridad y uso de sistemas de seguridad para garantizar condiciones estándar de seguridad (F4, F6, A2 Y A4).	2. Verificación de las condiciones de adopción de tecnologías informáticas (D2, D3, A1, A4 Y A6).
3. Aumentar la eficacia de las funciones de los empleados. (F2, O6).	3. Fortalecer programas de aseo y buenas operaciones de limpieza en los procesos de reparación (D4 Y O2).	3. Implementación de sistemas de retroalimentación con el cliente para determinar no conformidades y expectativas del cliente (F4, A1, A4 Y A6).	3. Estructurar la planeación estratégica de la organización para detectar las directrices del SGC. (D7, A4, A5, A6).
4. Realizar el estudio a un año de la implementación de facilidades en infraestructura y equipos para mejorar los servicios (F6, O1, O2 Y O3).	4. Replantear y reformar la gestión vehicular de patio por medio de procedimientos de calidad con el fin de aumentar la eficiencia y la eficacia de las programaciones (D2, D5, D6, O1, O2, O3 Y O4).	4. Procesos de retroalimentación del cliente, para verificación del cumplimiento de los requisitos. (F4, F7, A4).	
5. Determinar métodos de investigación para mejores prácticas de empresas automotrices. (F7, O5)	5. Implementación del SGC para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización con mejora continua de los procesos. (D7, O5, O6, O8).	5. Implementación del SGC. (F4, A5, A6).	
6. Predisposición a aumentar el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, con enfoque al cliente. (F7, O6, O8, O7).	6. Estructuración de la planeación estratégica de la organización. (D8, O6, O7, O8).	6. Eficiencia de las actividades. (F4, F3, F6, A6).	
7. Estrategias de promoción empresariales. (F1, O7).	7. Implementación de un sistema de canastas para el manejo de los elementos de cada vehículo. (D4, O6, O8, O1, O5).		
8. Incrementar la eficiencia de la organización. (F1, O7).	8. Acceso a la información tecnológica a través de interfaces. (D2, O6).		

Fuente. El autor

5.4 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACION

Se realiza la revisión a la documentación en conjunto con la gerencia en cada área de la empresa, donde se evidencia la carencia de información pertinente a un sistema de gestión de calidad o documentos similares que permitan realizar a cabo procesos de control o supervisión de la calidad de productos y servicios.

Por estos motivos no se realizó un diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015, sino uno que demuestre que SERVI CROWN TOYOTA no emplea ningún tipo de norma o estándar internacional para el control de las actividades, de los procesos y de los requisitos generados por cualquier sistema de gestión.

En la tabla 4, se establece el diagnóstico de SERVI CROWN TOYOTA, con respecto a un sistema de gestión.

Tabla 4. Diagnóstico del estado de la gestión de SERVI CROWN TOYOTA.

Característica	Existe	Documentado	Pertinente al contexto actual y a los requisitos.
Planeación estratégica	SI	SI	NO
Política de calidad	NO	NO	N/A
Objetivos de calidad	NO	NO	N/A
Establecimiento de procesos, actividades e interacciones	NO	NO	N/A
Enfoque y retroalimentación al cliente.	SI	NO	NO
Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015	NO	NO	N/A
Manual de calidad	NO	NO	N/A
Manual de funciones	NO	NO	N/A
Manual de procedimientos	NO	NO	N/A
Funciones definidas de la alta dirección	NO	NO	N/A
Programa de auditorías internas.	NO	NO	N/A
Capacitación del personal	SI	NO	NO
Acciones correctivas	SI	NO	NO
Planes de acción	SI	SI	NO

Fuente. El autor.

6. DESARROLLO DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICADA A SCT.

6.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN [4. *Numeral ISO 9001:2015*]

6.1.2 *COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.* [4.1. *Numeral ISO 9001:2015*]

- Descripción y reseña histórica.

SERVI CROWN TOYOTA, es una empresa prestadora de servicios automotriz que de forma independiente y basada en la experiencia de más de 40 años de servicio, desempeñó sus funciones sin ningún tipo de interacción con normas locales o internacionales para las gestiones internas de sus actividades internas y externas.

Con la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, SERVI CROWN TOYOTA tiene como meta la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades globales con el fin de aumentar la rentabilidad de la organización y la satisfacción del cliente.

La aplicación de conocimientos técnicos ha sido segmentada ya que su acceso es restringido y es inherente a las capacidades y actitudes del operario como parte de su forma de trabajo. En el transcurrir de la organización se han presentado no conformidades por el incumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes de carácter interno y externo lo que afecta la imagen corporativa de la organización y por tanto su rentabilidad y permanencia en el tiempo.

- Misión.

Somos una empresa de servicio automotriz dispuesta a brindar soluciones de calidad y duraderas para la conservación de los vehículos y/o sus componentes, cumpliendo eficientemente los requisitos de nuestros clientes, por ello utilizamos herramientas, medios tecnológicos y personal competente, capacitado y comprometido, que garantiza un servicio integral, eficaz y competitivo a través de la gestión de riesgos en las operaciones que ejecutamos, propiciando el uso racional de los recursos disponibles para ello y el crecimiento de la organización de forma productiva.

- Visión.

SERVI CROWN TOYOTA para el año 2020 se proyecta como una empresa certificada ISO 9001:2015 que marca la diferencia en el sector de reparación y mantenimiento automotriz garantizando la eficacia de nuestros procesos y aportando confiabilidad y confianza en todas nuestras actividades, reconocida a nivel local como una empresa competitiva y comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, basados en una plataforma

tecnológica pertinente, talento humano altamente calificado y apoyo del sistema de gestión logrando aumentar nuestra rentabilidad, crecimiento organizacional y alcances como empresa prestadora de servicios automotriz.

- Matriz DOFA.

Se realiza el análisis para determinar los factores internos y externos que constituyen aspectos positivos y negativos para la operación de SERVI CROWN TOYOTA, la herramienta metodológica es la matriz DOFA (los factores internos están dados por las Debilidades y Fortalezas, los factores externos están dados por las Oportunidades y Amenazas).

A nivel general, las cuestiones internas y externas de influencia en la planeación estratégica de la organización son:

CUESTIONES EXTERNAS:

- El entorno legal constituido por legislaciones ambientales, de seguridad y salud y de disposición de residuos de obligatorio cumplimiento.
- El entorno tecnológico, avances en la tecnología automotriz a nivel mundial.
- Cambios en las necesidades y percepciones o expectativas de los clientes generados por la competencia y los cambios a nivel social.
- Las tendencias del mercado y los cambios en las necesidades de las personas y capacidad adquisitiva de grupos de interés.

CUESTIONES INTERNAS:

- Cultura organizacional, compromisos, actitudes, aptitudes, resistencia al cambio y valores.
- Talento humano.
- Recursos y tecnología disponible.
- Recursos financieros y organizacionales.
- Procesos, funciones y estructura formal.

6.1.3 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. [4.2. Numeral ISO 9001:2015]. Las partes interesadas de SERVI CROWN TOYOTA, se determinan por medio de la metodología de los STAKE HOLDERS (Grupos de interés) como se determinan en las tablas 5 y 6, donde se establecen los siguientes grupos de interés para la organización:

- Clientes particulares / Clientes empresa.
- Personal en la organización.
- Proveedores y aliados.
- Entes de control.
- Sociedad.

Los criterios de calificación como se muestran a continuación, determinan la importancia y pertinencia de las partes interesadas, influyendo de esta manera en la planeación estratégica de la organización por medio de la toma de decisiones.

Tabla 5. Matriz grupos de interés STAKE HOLDERS.

GRUPOS DE INTERES	PARTES INTERESADAS	CONCEPTO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PRIORIZACIÓN					TOTAL
				NIVEL O CAPACIDAD DE INFLUENCIA	ESPECTATIVA A NIVEL DE INTERES O COMPROMISO, HACIA UNA VOLUNTAD DE PARTICIPACIÓN	RELACIÓN PREEXISTENTE CON EL GRUPO DE INTERES	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROCESO DEL DIALOGO	RELACIÓN CON LOS GRUPO DE INTERES, PUBLICO, INTERNO, SOCIAL Y CORPORATIVO	
POR INFLUENCIA	Cientes particulares	Empresas con flotas vehiculares, con el fin de establecer una relación comercial y cumplir con unas características para llegar a la satisfacción del cliente	Calidad del Servicio, Precio, Sistemas de mantenimiento y valores agregados, Tiempo de entrega, satisfacción de cliente del servicio prestado	5	5	5	3	5	23
POR INFLUENCIA	Cientes empresa	Cliente en general con necesidades específicas. Con el fin de establecer una relación comercial y cumplir con unas características para llegar a la satisfacción del cliente	Calidad del Servicio, Precio, Tiempo de entrega, satisfacción de cliente del servicio prestado.	5	5	5	5	5	25
POR CERCANIA	Personal en la organización	Cliente interno y mano de obra no calificada como requisito del sector automotriz, Crear un entorno de trabajo con calidad que favorezca la motivación y el bienestar de las personas.	Estabilidad laboral, Seguridad, equidad o igualdad, Unión del personal, formación, disciplina, iniciativa.	5	5	3	5	5	23
POR DEPENDENCIA	Proveedores y aliados	La comunidad, entidades financieras y contratistas, La organización define sus propios criterios de compra y la base para seleccionar y evaluar sus proveedores	Cumplimiento de los requisitos internos y legales estipulados por la organización para la selección de proveedores; además deben cumplir las condiciones comerciales como certificados pertinentes, precio, tiempo de entrega y forma de pago	5	5	3	3	1	17
POR RESPONSABILIDAD	Entes de control	La Dian, Entidades de control ambiental y Financiero: La organización se centra en cumplir con las practicas del buen gobierno y la transparencia en cumplir con los requisitos legales	Cumplir con los requisitos legales para el cumplimiento de los objetivos de la organización	5	5	5	1	5	21
POR RESPONSABILIDAD	Sociedad	1. Compromiso con identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales asociados a la actividad. 2. Cumplimiento de los requisitos legales: La alta dirección tiene como compromiso y responsabilidad identificar y cumplir con los requisitos adoptados a la organización bajo un principio de ética.	Protección ambiental, Comportamiento ético y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	5	5	3	1	3	17

Fuente. El autor.

Dada la importancia de determinar y realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, SERVI CROWN TOYOTA, considera las partes interesadas y sus requisitos como factores clave del sistema de gestión de la calidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos. Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que serán objeto de revisión periódica del procedimiento para la planificación del SGC. SCT-CAL-DOC-PR-06. (Ver numeral [6.] Planificación.

Tabla 6. Matriz de calificación STAKE HOLDERS.

Criterios de Calificación	
1	Baja Influencia
3	Mediana Influencia
5	Alta Influencia

Color de Identificación	Categoría	Puntuación	Concepto
	Esenciales	22-25	Aquellos que tienen un nivel de influencia alto en la toma de decisiones, operación del negocio y estrategia empresarial de SERVI CROWN TOYOTA
	Importantes	18-21	Aquellos que tienen un nivel de influencia medio en la toma de decisiones, operación del negocio y estrategia empresarial de SERVI CROWN TOYOTA.
	Basicos	1-17.	Aquellos que tienen un nivel de influencia baja en la toma de decisiones, operación del negocio y estrategia empresarial de SERVI CROWN TOYOTA.

Fuente. El autor.

Si las necesidades del cliente y las partes interesadas y/o las expectativas de la empresa cambian, se debe efectuara una revisión de todo el sistema de calidad.

6.1.4 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. [4.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. El sistema de gestión de la calidad se extiende a todos los procesos desarrollados dentro de la empresa y se ciñe a la totalidad de los parámetros establecidos en el estándar ISO 9001:2015.

Como parte del compromiso de la empresa con el sistema de gestión de la calidad, se establece el documento que contiene el manual de calidad SCT-CAL-DOC-MA-01 (Ver anexo 8), el cual es la guía que tiene la empresa para alcanzar los objetivos de la calidad y es reflejo del compromiso de la empresa con el cumplimiento de los requisitos a todo nivel.

Exclusiones

Numeral 8.3. Diseño y desarrollo de los Bienes y servicios

Dentro de los procesos realizados en SERVI CROWN TOYOTA no se cuenta con el diseño de productos o servicios.

6.1.5 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS. [4.4. *Numeral ISO 9001:2015*]. Como parte del proceso de alcanzar los objetivos estratégicos SERVI CROWN TOYOTA ha llevado a cabo la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO 9001: 2015, esto con el fin de lograr mantener la satisfacción de los clientes con los servicios obtenidos a través de la empresa.

Para tal fin se han implementado cambios y acciones correctivas que responden al análisis realizado a los procesos de la empresa, y que tienen como objetivo lograr una mejora en la ejecución de cada proceso y su mejora continua.

La empresa ha llevado a cabo una caracterización de todos los procesos que se desarrollan dentro de la compañía y la forma en que estos interactúan, identificando así los involucrados, roles, responsabilidades, y recursos necesarios para su correcta ejecución. Los procesos caracterizados permitieron identificar los puntos clave, criterios de evaluación y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se caracterizaron los siguientes procesos (Ver Manual de Calidad Anexo 8. SCT):

Procesos estratégicos:

- Proceso de gerencia organizacional

Procesos operativos (Misionales):

- Proceso de recepción y diagnóstico
- Proceso de ejecución de mantenimiento
- Proceso de gestión de entrega

Procesos de apoyo:

- Proceso de gestión administrativa y financiera
- Proceso de gestión de compras
- Proceso de gestión de recursos humanos
- Proceso de mantenimiento
- Proceso de gestión de la seguridad en el trabajo
-

Procesos de control y mejora:

- Proceso de auditorías internas
- Proceso de mejora continua

Se desarrolló un mapa de procesos con las entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos que son estratégicos, misionales, y los que son de apoyo y sus interacciones. Ver anexo 2. MAPA DE PROCESOS SCT-CAL-DOC-DA-02.

La información documentada de los procesos se mantiene y se conserva según lo estipulado en la gestión del SGC.

6.2 LIDERAZGO. [5. *Numeral ISO 9001:2015*].

La gerencia de SERVI CROWN TOYOTA deja manifiesto su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO 9001: 2015, con el objetivo de mejorar los procesos y lograr establecer una cultura de mejora continua.

6.2.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO. [5.1. *Numeral ISO 9001:2015*].

a) *Liderazgo y compromiso de la gerencia con el sistema de gestión de la calidad.* [5.1.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. La gerencia de SERVI CROWN TOYOTA demuestra su compromiso con la implementación del sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

Establecimiento de una política de calidad basada en la optimización y mejora de los procesos que se desarrollan en la empresa.

Identificación, promulgación, seguimiento y verificación de objetivos de la calidad.

Identificación de los procesos que requieren cambios para asegurar el cumplimiento de objetivos y también los que son susceptibles de mejora para lograr mayor eficacia y eficiencia.

Establecimiento de metodologías para identificar los riesgos presentes en el desarrollo de los procesos y que pueden afectar los objetivos de calidad, así como el desarrollo de actividades que refuercen la cultura de la evaluación y mitigación de riesgos.

Aseguramiento en la implementación de medidas que tienen como objetivo mejoras en la calidad.

Destinación de recursos para la implementación y el mantenimiento en el tiempo del sistema de gestión de calidad, estos recursos son presupuestales, recursos humanos, infraestructura y tiempo entre otros.

Establecimiento de canales de comunicación entre las partes interesadas de los diferentes procesos con el fin de asegurar el máximo cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

Realización de actividades de auto evaluación del sistema de gestión de calidad para lograr tener una retroalimentación y así poder lograr procesos de mejora continua y verificar la eficiencia de las medidas implementadas.

b) *Enfoque al cliente.* [5.1.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. La satisfacción del cliente es una de las principales razones de ser de toda organización comercial, por lo tanto SERVI CROWN ha establecido mecanismos para identificar las necesidades de los clientes y sus requerimientos, para cumplir con el propósito de ofrecer y garantizar un servicio y repuestos de alta calidad y dar así cumplimiento con las expectativas y necesidades del cliente.

6.2.2 POLITICA. [5.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas con la infraestructura adecuada; Un compromiso de la alta dirección es cumplir con los requisitos legales y del cliente con personal capacitado e idóneo, tecnología innovadora, insumos y repuestos de alta calidad, con una mejora continua en los procesos, productividad y eficacia en la prestación del servicio, con el firme propósito de minimizar las salidas no conformes en el proceso de entrega de los productos y servicios.

Nota.

La política de Calidad se estableció con base a la matriz de gestión de calidad SCT-CAL-DOC-DA-17 *Matriz de directrices estratégicas organizacionales (Ver Manual de Calidad SCT) Ver Anexo 8*, la interacción de la visión y la misión de la organización, teniendo en cuenta que esta fuera adecuada:

- Al contexto de la organización y apoye el direccionamiento estratégico.
- Sus actividades productos y servicios, y se enfocara en la satisfacción del cliente, y las partes interesadas.
- Cumplir los requisitos aplicables
- El mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Si se presenta algún cambio en la política de gestión calidad, se deben revisar se está alineada las necesidades del cliente y las partes interesadas, misión, visión y al contexto de la organización y a su direccionamiento estratégico.

6.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. [5.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. La gerencia de SERVI CROWN TOYOTA ha establecido en la empresa una estructura organizacional que tiene como objetivo garantizar que los procesos de la empresa sean cumplidos a cabalidad y que como resultado de esto los clientes reciban un servicio de calidad y que satisfaga sus necesidades.

A través del manual de funciones SCT-RHH-GRH-MA-001 (Ver Manual de Calidad SGC) Ver Anexo 8, se establecen los roles y responsabilidades de cada miembro de la organización, autoridades y requerimientos de cada cargo.

Dentro de la asignación de responsabilidades y funciones de los diferentes cargos en la organización, se tiene un factor transversal que enfatiza el cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad como una de sus funciones obligatorias.

Se promueve la atención al cliente como uno de valores principales de la organización y se determina el rol que cada miembro de la organización tiene en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La gerencia garantizará que el sistema de gestión de calidad se mantenga integro después de cada cambio o mejora de oportunidad implementada dentro del proceso de mejora continua. Ver anexo 3. ORGANIGRAMA SCT. SCT-CAL-DOC-DA-01.

6.3 PLANIFICACION. [6. *Numeral ISO 9001:2015*].

6.3.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS. [6.1. *Numeral ISO 9001:2015*].

Dentro del proceso de análisis de riesgos de SERVI CROWN TOYOTA se elaboró un mapa de riesgos en donde se identifican los eventos o escenarios que conforman riesgos para lograr alcanzar los objetivos de calidad propuestos, se identifican a que proceso está asociado cada riesgo, se valoran las probabilidades de ocurrencia y sus consecuencias de los mismos y se plantea la forma en que estos riesgos deben ser gestionados y mitigados. Ver Anexo 4. MAPA DE RIESGOS, SCT-CAL-DOC-DA-03.

La gestión de la gestión de riesgos SERVI CROWN TOYOTA la define en el manual de gestión del riesgo SCT-CAL-DOC-MA-02, (Ver en Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.

6.3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS. [6.2. *Numeral ISO 9001:2015*].

Para el establecimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad se tuvo en cuenta la coherencia que debían tener estos con la política de gestión calidad y el direccionamiento estratégico; de igual forma para los objetivos, se identifican responsables y recursos para su ejecución; a la vez se identificaron indicadores utilizando la metodología SMART, ver Anexo 5. SCT-CAL-DOC-DA-17 Formato matriz de directrices estratégicas organizacionales, que permite tomar decisiones en el cumplimiento de los objetivos y el desempeño de los procesos.

El análisis de los objetivos se realiza por los procesos que forman parte de SERVI CROWN TOYOTA de tal manera que se pueda hacer una gestión de seguimiento y evaluación a cada uno de estos, a continuación se listan dichos objetivos:

Proceso gerencial

Garantizar que el sistema de gestión de calidad sea implementado y permanezca funcional en toda la organización dándose cumplimiento a los objetivos organizacionales.

Procesos misionales

Cumplir con los tiempos de entrega pactados con los clientes. Mejorar los tiempos de ejecución de las actividades de mantenimiento.

Garantizar la calidad de la intervención técnica realizada a los vehículos, tanto en mantenimientos preventivos como correctivos.

Procesos de apoyo

Garantizar la calidad, disponibilidad y pertinencia de las autopartes y consumibles que se suministran al cliente dentro de los tiempos requeridos como parte del proceso de mantenimiento contratado.

Aumentar las competencias del personal mediante procesos de capacitación.

Optimizar los procesos de pago a proveedores y mantener el suministro de repuestos y servicios prestados por terceros de forma continua.

Procesos de control y mejora

Disminuir el índice de quejas y reclamos por servicios no conformes por parte de los clientes. Aumentar la eficiencia de las actividades que se ejecutan en los procesos de mantenimiento de vehículos.

Cuando por alguna razón se requieran realizar cambios en los objetivos del sistema de gestión calidad, se debe llevar a cabo una revisión de la planificación de los cambios desde las necesidades del cliente y las partes interesadas, con el fin de establecer si sufren cambios. Los Dueños de proceso de la compañía pueden participar en el desarrollo y revisión de los objetivos.

6.3.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS. [6.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. La gerencia de SERVI CROWN TOYOTA garantizará el control de cambios sobre el sistema de gestión de calidad, y para tal motivo se reserva la capacidad de aprobación sobre creación, modificación y/o eliminación de documentos del sistema de gestión de calidad como se evidencia en los procedimientos SCT.CAL-DOC-PR-01 y SCT-CAL-DOC-PR-02 (Ver Manual de Calidad SCT) Ver Anexo 8, así como la de asignación de funciones y responsabilidades que involucren tareas pertinentes al mismo. La gerencia evaluará en todos los casos los cambios que sean requeridos o planteados y sus consecuencias, a través de las directrices dadas por el sistema de gestión de calidad por medio de los procedimientos de la planificación del SGC SCT-CAL-DOC-PR-06 y el procedimiento para la gestión del cambio SCT-CAL-DOC-PR-08 (Ver Manual de calidad SCT). Ver Anexo 8.

La gerencia garantizará la gestión y asignación de recursos para el sistema de gestión de calidad. Todos los miembros de la organización son responsables de

mantener la integridad del sistema de gestión y para tal efecto aplicar los cambios que sean implementados al sistema de gestión de calidad.

6.4 APOYO. [7. Numeral ISO 9001:2015]

6.4.1 RECURSOS. [7.1. Numeral ISO 9001:2015].

a) *Generalidades.* [7.1.1. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA a través de la gerencia asignará y garantizará los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento en el tiempo del sistema de gestión de calidad, así como del programa de mejora continua del mismo.

La identificación de los recursos en cuanto a cantidad y tipo, será parte del proceso de asignación de recursos realizado por la gerencia. En este proceso se tendrá en cuenta los recursos existentes y los recursos nuevos que sean asignados dentro de la organización. También se hará la gestión de los recursos que requieran ser conseguidos de forma externa, tal como servicios prestados por terceros.

En toda ocasión los recursos asignados serán evaluados para delimitar funciones, procesos destinatarios y responsables. El recurso humano será capacitado en las funciones pertinentes al sistema de gestión de calidad con el objetivo de mejorar el desempeño durante las diferentes fases de implementación, mantenimiento y mejora.

b) *Personas.* [7.1.2. Numeral ISO 9001:2015]. La gerencia a través del proceso de gestión del talento humano determinará y asignará el personal necesario para cada proceso (Operación y control) y para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

La observación y cumplimiento de los lineamientos del sistema de gestión de calidad es una responsabilidad de cada miembro de la organización y su nivel de responsabilidad va a estar determinado de acuerdo a su rol y sus funciones. No se contempla un cargo con responsabilidad única sobre la administración del sistema de gestión de calidad.

Para mayor detalle sobre las funciones del personal véase el documento Manual de funciones SCT-RHH-GRH-MA-001 (Ver Manual de calidad SCT). Ver Anexo 8.

c) *Infraestructura.* [7.1.3. Numeral ISO 9001:2015]. Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los productos o servicios SERVI CROWN TOYOTA cuenta con el área de trabajo necesario (700 m²), equipos, herramientas e instrumentos utilizables en cada proceso y servicio.

Por enfoque al proceso misional, se cuenta con HARDWARE especializado en sistemas de inyección, equipos de elevación como apoyo a la agilidad de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, espacios adecuados con líneas de aire comprimido y bancos de trabajo. En el área administrativa se presentan software y facilidades pertinentes para la ejecución de las actividades.

De acuerdo a las necesidades que se vayan presentado durante el transcurso del tiempo, se desarrollan proyectos de calidad que evidencien cuales son las necesidades para asegurar la conformidad del producto en lo que refiere a la mejora de su infraestructura.

d) *Ambiente para la operación de los procesos.* [7.1.4. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA conserva un ambiente de trabajo con factores físicos y ambientales adecuados para el correcto desempeño de los operarios y sus actividades, contribuyendo a la conformidad del servicio.

El ambiente laboral se gestiona continuamente para que sea el adecuado para su personal. Constantemente se lleva a cabo una evaluación que determine y establezca si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad de los productos y servicios. En caso de ser necesario se implementan medidas correctivas relacionadas con el ambiente laboral.

SERVI CROWN TOYOTA cuenta con un panorama de riesgos y con el sistema de gestión y seguridad en el trabajo. Para garantizar el bienestar y la salud de sus empleados.

e) *Recursos de seguimiento y medición.* [7.1.5. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA cuenta con los instrumentos y equipos necesarios para cumplir con los requisitos de los clientes.

SERVI CROWN TOYOTA gestiona los registros que evidencian las revisiones periódicas de los instrumentos y equipos de medición involucrados en la prestación del servicio, la organización determina las actividades de seguimiento y medición a equipos en el procedimiento de calibración de equipos SCT-CAL-DOC-PR-10. (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

La organización determina el seguimiento y medición a los procesos por medio de indicadores de gestión, estos se determinan en las caracterizaciones de los mismos. (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

f) *Conocimiento de la organización.* [7.1.6. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA, como mejora continua de las actividades de la organización realiza la recopilación de los conocimientos que son obtenidos por medio de la experiencia o por casos específicos. Esta información es gestionada por medio del procedimiento para la comunicación SCT-CAL-DOC-PR-03.

6.4.2 COMPETENCIA. [7.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. La organización cuenta con un manual de funciones SCT-RHH-GRH-MA-01. (Ver Manual de Calidad) Ver Anexo 8, en el cual se evidencia la descripción de cada uno de los cargos de la empresa, con la competencia requerida para su buen desempeño.

SERVI CROWN TOYOTA genera los programas de capacitación y formación como se observa en el procedimiento de competencias, formación y toma de conciencia SCT-RHH-IND-PR-02, según la necesidad de la organización realizando la evaluación de las competencias de forma anual.

6.4.3 TOMA DE CONCIENCIA. [7.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. Es de gran importancia que la organización se asegure de la importancia que tiene formar un personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad, por esta razón la alta dirección recurre a la creación de la toma de conciencia referente a:

- La planeación estratégica de la organización (Misión, Visión, Valores).
- La política de calidad.
- Los objetivo de la calidad.
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

SERVI CROWN TOYOTA defina las directrices de toma de conciencia en el procedimiento de competencias, formación y toma de conciencia SCT-RHH-IND-PR-02.

6.4.4 COMUNICACIÓN. [7.4. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA defina sus procesos de comunicación interna y externa por medio del procedimiento para la comunicación SCT-CAL-DOC-PR-03.

La comunicación interna puede ser ascendente o descendente y se llevan a cabo mediante:

- Carteleras del SGC.
- Comunicados.
- Reuniones.
- Capacitaciones.

Las capacitaciones aplicadas para el cumplimiento de la organización y comunicación de los siguientes temas:

- Comunicación de la política.
- Comunicación de objetivos y metas.
- Reuniones de calidad y responsables de procesos.
- Derecho a la información del SGC.
- Proceso de sugerencias.

➤ Desarrollo de conocimiento técnico y operativo.

6.4.5. INFORMACION DOCUMENTADA. [7.5. *Numeral ISO 9001:2015*].

a) *Generalidades*. [7.5.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. Lo referente a la documentación del SGC de SERVI CROWN TOYOTA es distribuido de acuerdo a los requisitos establecidos en el sistema de gestión.

Por medio del manual de calidad (ver Anexo 8) SCT, se estructura la adopción de un SCG como también la presentación y el deber ser de SERVI CROWN TOYOTA. El objeto, alcance y exclusiones del SGC son descritos en la parte inicial de este compendio. Cada sección del manual se refiere a cada uno de los procedimientos documentados del SGC bajo la norma ISO 9001:2015.

b) *Creación y actualización*. [7.5.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA estableció dentro de su sistema de gestión de calidad, el procedimiento para elaboración, codificación y aprobación de documentos SCT-CAL-DOC-PR-01 (Ver Manual de Calidad) ver Anexo 8, donde se contempla la modificación y actualización de documentos.

c) *Control de la información documentada*. [7.5.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. En búsqueda del correcto funcionamiento del SGC todos los documentos se controlan por medio del procedimiento para el control de la información documentada SCT-CAL-DOC-PR-02, a través de este la organización evidencia de forma general el control y seguimiento de la información documentada para todos los aspectos relacionados con la organización, en relación con los requisitos para lograr el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

6.5 OPERACIÓN. [8. *Numeral ISO 9001:2015*]

6.5.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL. [8.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los productos y procesos, esta planificación está directamente asociada al cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación de calidad debe relacionarse mediante la creación de proyectos que evidencien el alcance y realización del producto o prestación del servicio.

Las directrices para la planificación y el control operacional de los procesos SERVI CROWN TOYOTA los define en el procedimiento para la planificación del SGC SCT-CAL-DOC-PR-06 (Ver Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.

La organización debe determinar cuándo es apropiado tener en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.
- Establecimiento de procesos y documentos necesarios para el producto.
- Los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y ensayo/prueba.
- Los registros necesarios que evidencien los procesos de realización para la aceptación del producto.

Los resultados de la planificación de calidad incluyen los procesos de realización del producto o servicio, además del plan de calidad SCT-CAL-DOC-PR-11 (Ver Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.

6.5.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.2. *Numeral ISO 9001:2015*].

a) *Comunicación con el cliente.* [8.2.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. La empresa determina unas pautas esenciales para la comunicación con los clientes que se encuentran en los procedimientos de recepción y diagnóstico SCT-OPE-RYD-PR-01 (Ver Manual de Calidad), procedimiento de gestión de entrega SCT-OPE-GDE-PR-01 (Ver Manual de Calidad SCT), el procedimiento de gestión administrativa y financiera SCT-ADM-DOC-PR-01 (Ver Manual de Calidad SCT) y el procedimiento de satisfacción al cliente entre otros. Estas pautas incluyen entre otros:

- Información sobre los servicios y productos.
- Manejo de pedidos, contratos, créditos y condiciones de pago.
- Retroalimentación del cliente PQRS.

La manipulación de la propiedad del cliente y otros requisitos se determina en el plan de calidad SCT-CAL-DOC-PR-11 (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

b) *Determinación de los requisitos de los productos y servicios.* [8.2.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA determina los requisitos para los productos y servicios asegurándose de:

- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, como se presenta en la matriz legal SCT-CAL-DOC-DA-16. Ver anexo 1.
- Aquellos considerados necesarios por la organización para el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma.

c) Revisión de los requisitos para los productos y servicios. [8.2.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA realiza la revisión de los requisitos del producto antes de la aceptación del pedido. El proceso verifica que:

- Los requisitos del servicio estén definidos.
- Se resuelve las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.
- SERVI CROWN TOYOTA está en la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos.
- Los registros deben mantenerse para evidenciar los resultados de la revisión y las acciones originadas.
- Cuando un cliente no proporcione una instrucción documentada de los requisitos, estos deben ser confirmado por la organización antes de llevar a cabo la aceptación.
- Cuando los requisitos del servicio cambian, la organización debe comunicar dichas modificaciones y por ende el personal debe consciente de los mismos

SERVI CROWN TOYOTA determina la revisión de los requisitos de los productos y servicios por medio del plan de calidad SCT-CAL-DOC-PR-11 (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

6.5.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA es una empresa de servicios automotriz, que no emplea ninguna estrategia de diseño y desarrollo por ende no aplica este numeral de la norma para la empresa, la organización es una empresa de trayectoria que ya posee clientes fidelizados, y que por su reconocimiento es punto de referencia.

6.5.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE. [8.4. *Numeral ISO 9001:2015*].

a) *Generalidades*. [8.4.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA asegura de que los procesos, productos y servicios externamente sean conformes a los requisitos mediante la aplicación de las directrices dadas en el procedimiento de compras SCT-CMP-PDC-PR-01 (Ver Manual de Calidad SCT) Ver Anexo 8, además se determinan los controles a aplicar para la incorporación de productos y servicios a los servicios propios de la organización. Los productos y servicios que son proporcionados directamente al cliente se dan bajo las condiciones de la organización.

La organización determina las actividades propias de selección, evaluación y reevaluación de proveedores dentro del procedimiento de compras.

b) *Tipo y alcance del control para los productos y servicios externos.* [8.4.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA realiza el proceso de compras en función de la capacidad y competencia de los mejores proveedores, de igual manera se sigue el procedimiento de compras SCT-CMP-PDC-PR-01 (Ver Manual de Calidad ver Anexo 8 SCT), para garantizar que el producto o servicio adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

Los procedimientos demuestran claramente los criterios establecidos para la selección de los proveedores ejerciendo su respectivo control teniendo en cuenta los requisitos a cumplirse tal como lo describe el procedimiento.

Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se almacenan como registros de calidad.

c) *Información para los proveedores externos.* [8.4.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. La información referente a la compra de productos o servicios necesarios por SERVI CROWN TOYOTA se realiza a través de la gerencia quien está directamente encargada de identificar la mejor opción además de informar también cuales son los proveedores seleccionados en el proceso.

En la lista de proveedores previamente seleccionados inicia el proceso de compras, posteriormente a esto se pide una cotización de la compra ya sea de manera verbal o escrita y el número de cotizaciones depende del tipo de compra a realizar según las indicaciones dadas por el SGC.

Cuando es aprobada la cotización se procede a realizar la orden de compra, esta debe ser diligenciada por el responsable de compras mediante el formato SCT-CMP-PDC-FO-01 ver anexo 6, o el formato orden de servicio SCT-CMP-PDC-FO-02 ver anexo 7, y debe tener consignada dentro de su información todas aquellas especificaciones técnicas que describan de la manera más clara el producto o servicio, además de establecer las cantidades, valor unitario, valor total, tiempo de entrega y forma de pago.

6.5.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO. [8.5. *Numeral ISO 9001:2015*].

a) *Control de la producción y de la provisión del servicio.* [8.5.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. Con el fin de controlar todos los factores que puedan afectar directamente la calidad, SERVI CROWN TOYOTA desarrolla e implementa estrategias que permitan evidenciar el buen servicio ofrecido como también la calidad de los productos ofrecidos por la empresa.

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio y/o producto se evidencian en la caracterización de cada proceso, como también en sus respectivos procedimientos basados en la norma ISO 9001:2015.

Es por ello que cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad evidencian:

- Planes, manuales y procedimientos que forman parte de los procesos, donde se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.
- Equipos, instrumentos y herramientas necesarios para la prestación del servicio, a los que se les ejecuta un plan de mantenimiento preventivo, como lo describe el procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas SCT-CAL-DOC-PR-09. (Ver Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.
- Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio y/o producto.

Las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega se describen en el procedimiento gestión de entrega SCT-OPE-GDE-PR-01. (Ver Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.

b) *Identificación y trazabilidad.* [8.5.2. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA realiza la identificación y trazabilidad en los procesos desde el momento que se entra en contacto inicial con el cliente, así como también la selección de los proveedores que cumplen satisfactoriamente con los requisitos de la empresa y dan las garantías necesarias para asegurar la calidad en el producto.

Es por ello que la empresa maneja una serie de registros que evidencian y garantizan la calidad de los proveedores que abastecen los productos de la empresa.

c) *Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.* [8.5.3. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA está en el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto; cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias. La identificación y verificación inicial de los bienes propiedad del cliente es realizada en la recepción del vehículo junto con actividades de preservación de los bienes, como se indica en el procedimiento de recepción y diagnóstico SCT-OPE-RYD-PR-01. (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

d) *Preservación.* [8.5.4. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA entrega las instrucciones y especificaciones necesarias para el proceso previsto en la entrega del producto, de esta manera se cumple con la conformidad de los requisitos del cliente. Los colaboradores deben cumplir con instrucciones de protección del producto para garantizar la preservación del mismo hasta incluir en la entrega al cliente. En procesos específicos con el mantenimiento vehicular, la propiedad del cliente se entrega en mejor estado del que ingreso, por medio de un lavado al vehículo.

e) *Actividades posteriores a la entrega.* [8.5.5. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA determina estas actividades por medio de la gestión de la gestión de las garantías por defectos detectados por el cliente un vez entregado el vehículo.

Se realiza seguimiento a las condiciones del servicio suministrado a través de las actividades de satisfacción al cliente.

f) *Control de los cambios.* [8.5.6. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA define las directrices para gestionar los cambios para la producción o prestación del servicio en el procedimiento para la gestión del cambio SCT-CAL-DOC-PR-08. (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8.

6.5.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. [8.6. *Numeral ISO 9001:2015*]. La liberación de los productos y servicios de SERVI CROWN TOYOTA, se determina por el cumplimiento de las directrices dadas en los procedimientos misionales de la organización. Cada entrega afectada por cambios de los requisitos durante la intervención y que no fueron aprobados por el cliente, se entrega bajo concesión, cuya condición es registrada en el formato orden de trabajo definido en el SGC.

Para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos y especificaciones de compra se realiza el procedimiento que describe el proceso utilizado.

Cuando la organización o el cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, las disposiciones de la verificación y los métodos y mecanismos utilizados para liberar el producto deben quedar documentados en la información de compra.

6.5.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES. [8.7. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA identifica los servicios No Conformes a través de la intervención e identificación del no cumplimiento de los requisitos, para ello se utilizan tres estrategias de verificación entre ellas: Monitoreo continuo en los procesos, percepción del cliente y las auditorías internas realizadas en la empresa.

De igual manera se tiene establecido el manual de mejora continua SCT-CAL-MC-MA-01 (Ver Manual de Calidad) Ver Anexo 8, que establece las responsabilidades y autoridades, No Conformidades, gestión relacionada con el manejo de las acciones correctivas y de mejora.

6.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. [9. Numeral ISO 9001:2015].

6.8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN. [9.1. Numeral ISO 9001:2015].

a) *Generalidades.* [9.1.1. Numeral ISO 9001:2015]. SERVI CROWN TOYOTA ha decidido planificar e implementar herramientas de seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua de sus procesos en un ámbito de eficacia y acciones oportunas para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los requisitos del producto y servicio.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, algunas de ellas son:

- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Tratamiento del producto no conforme.
- Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Acciones correctivas y preventivas.

b) *Satisfacción del cliente.* [9.1.2. Numeral ISO 9001:2015]. La percepción del cliente en la organización es uno de los aspectos claves para la identificación de los requerimientos y necesidades del mismo, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se realiza el método de obtención de la información a través de los procedimientos y procesos relacionados con el cliente para conocer qué tan satisfecho está con los servicios y productos ofrecidos por la empresa. Se genera el procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS SCT-CAL-DOC-PR-04.

c) *Análisis y evaluación.* [9.1.3. Numeral ISO 9001:2015]. La organización debe demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante la recopilación y el análisis de los datos, este análisis de la información se hace con el fin de determinar la eficacia del sistema de gestión, la empresa realiza un análisis de todos los datos que se recolectan en cada uno de los procesos involucrados. Los análisis de datos provienen de información sobre:

- La satisfacción de los clientes.
- Los proveedores.
- Conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora.

Toda la información es analizada para determinar cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben llevar a cabo.

6.8.2 AUDITORIA INTERNA. [9.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA realiza auditorías internas en intervalos planificados, estas se realizan con el firme propósito de establecer si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas y cumple a cabalidad con los requisitos del SGC.
- Esta eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un programa de auditoría basado en la importancia de los procesos a ser auditados, así como los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos establecidos para la realización de las auditorías están definidos y documentados en el manual de auditorías internas SCT-CAL-MC-MA-01.

El responsable del proceso que está siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y así implementar acciones sin demoras injustificadas. Dentro de las actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

6.8.3 REVISION POR LA DIRECCION. [9.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. La dirección revisara el Sistema de Gestión en un intervalo planificado de 1 vez cada año, esta revisión del sistema tiene como fin asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, incluyendo además la planificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios que lo estén afectando.

En estas reuniones se deberá revisar cada uno de los siguientes elementos de la norma:

Informes de Revisión

La dirección se encargara de la revisión de la siguiente información:

- Resultado de auditorías internas y/o externas.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar el sistema de calidad.
- Las recomendaciones de mejora.

Resultados de la Revisión

La dirección debe encargarse de revisar el sistema de gestión de la calidad por medio de los informes suministrados de allí se darán a conocer unos resultados basados en decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia de los procesos y el sistema de gestión de calidad en general.
- El mejoramiento del producto y los servicios, teniendo en cuenta las necesidades y requisitos del cliente.
- Identificación de las necesidades de recursos.

Las directrices de la revisión por la dirección se describen en el procedimiento de revisión por la dirección SCT-CAL-DOC-PR-07. (Ver Manual de Calidad SCT). Ver Anexo 8.

6.9 MEJORA. [10. *Numeral ISO 9001:2015*].

6.9.1 GENERALIDADES [10.1. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de calidad a través de la utilización de la política y objetivos de calidad, resultados de auditorías, resultados de quejas y reclamos, producto no conforme, análisis de datos y revisión por la dirección, además de tener en cuenta otros aspectos que puedan estar afectando y creando no cumplimiento a los requisitos del sistema.

6.9.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA [10.2. *Numeral ISO 9001:2015*]. SERVI CROWN TOYOTA toma las respectivas acciones para eliminar las causas de la no conformidad y así implementar y poner en marcha las acciones correctivas apropiadas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo de esta manera que el suceso se vuelva a presentar, como se determina en el procedimiento de mejora continua SCT-CAL-MC-MA-01. (Ver Manual de Calidad). Ver Anexo 8. Por medio del procedimiento se definen los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Revisar la acción correctiva emprendida.

6.9.3 MEJORA CONTINUA. [10.3. *Numeral ISO 9001:2015*]. El señor Julio Cesar Chavarro gerente de SERVI CROWN TOYOTA es el encargado de llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad, creando planes de mejoramiento o implementando acciones que puedan ayudar a la mejora continua de los procesos.

7. CONCLUSIONES

Dentro del proceso inicial aplicado a SERVI CROWN TOYOTA de diagnóstico, se determina por medios descriptivos y analíticos, que la organización no posee ni ha implementado proceso alguno de gestión bajo normativas internacionales, que den directrices el aumento de la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización.

Se establece la planeación estratégica de la organización de forma que las directrices que la componen, estén alineadas a cumplir y mejorar los objetivos de calidad de forma coherente al contexto actual de SERVI CROWN TOYOTA.

Se estructura y establece el manual de calidad, el manual de procedimientos y el manual de funciones obedeciendo a la normativa vigente ISO 9001:2015, con el cumplimiento de los numerales que son pertinentes a la actividad de la organización y en conjunto con los formatos aplicables al sistema..

Dentro del proceso de generación de la propuesta de implementación del SGC, se crea el sistema de información documentada que de soporte y seguimiento a cada una de las actividades de forma organizada y planeada para el cumplimiento de los objetivos y satisfacción de los requisitos.

La creación y gestión de la estructura organizacional bajo los enfoques de la norma vigente como lo son el enfoque a procesos y el enfoque al cliente, permiten a la organización la debida reestructuración de las actividades actuales para lograr la conformidad y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas que complementan y justifican la razón de ser SERVI CROWN TOYOTA.

En la gestión actual de SERVI CROWN TOYOTA, se han mantenido a través del tiempo varias no conformidades con respecto los servicios prestados donde su impacto se ha reflejado en un comportamiento inestable en las actividades de fidelización al cliente y que no se han establecido soluciones que reestructuren las condiciones del servicio para el cumplimiento de estos requisitos. Dentro del SGC se da como una de las soluciones el proceso de auditorías, donde por medio de actividades, nos permite identificar deficiencias en los procesos y detectar si las actividades que se llevan a cabo son conforme a lo estipulado en los procedimientos e instrucciones con el objetivo de cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas de SERVI CROWN TOYOTA.

Como cambio radical se dan las actividades y procesos de mejora continua que de forma estructurada se encuentran dirigidos a aumentar la estabilidad y rentabilidad de la organización en base a la eficacia, eficiencia y efectividad que se logren como resultado de las actividades del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9000 (2015-10-15). Bogotá D.C.: Icontec. 2015.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC ISO 9001:2015 (2015-09-23). Bogotá D.C.: Icontec. 2015.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Gestión del riesgo: principios y directrices. NTC ISO 31000 (2011-02-16). Bogotá D.C.: Icontec. 2014.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. NTC ISO 190011 (2012-02-22). Bogotá D.C.: Icontec. 2012.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: directrices para los planes de la calidad. NTC ISO 10005 (2005-09-14). Bogotá D.C.: Icontec. 2005.

RIOS GIRALDO, Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión: Enfoque bajo indicadores de gestión y Balanced Scorecard. Tercera edición. Bogotá D.C.: Contacto gráfico Ltda, 2014.

GOMÉZ MARTINEZ, José Antonio. Guía para la aplicación de ISO 9001:2015. Primera edición. Bogotá D.C.: Alfaomega, 2016.

<https://www.youtube.com/watch?v=SbCo0kcXKEQ>

<http://administraciondelacalidadpaola.blogspot.com.co/2015/05/el-ciclo-de-55eming.html>.

<http://mechanical-engineering-rocker.blogspot.com.co/p/mantenimiento-mecanico.html>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz legal.

ASPECTO / FACTOR DE RIESGO		TEMA GENERAL	ORIGEN	REQUISITO	ARTICULOS APLICABLES	OBLIGACION	INCIDENCIA		APLICACION		CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	REGISTRO QUE ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	FRECUENCIA DE REVISION / REGISTRO
							ACTIVIDAD	PROVEEDOR	SI	NO				
Riesgo biológico	Midas Sanitarias	Congreso de Colombia	Ley 9/1979	Título III	Salud Ocupacional		X	X	X		Revisión administrativa	Planillas de asistencia	Quincenal	
	Sistema Seguridad Social	Ministerio de Trabajo y Protección Social	Ley 100/1993	Art. 15, 22, 210	Afiliación obligatoria a trabajadores dependientes, obligaciones del empleador.		X		X		Revisión administrativa	Planilla pago de aportes	Mensual	
	Riesgos Profesionales	Congreso de Colombia	Ley 46/1988	Art. 4, 8	Reincorporación y reubicación del trabajador		X		X		Revisión administrativa	Planilla pago de aportes	Mensual	
Riesgo Psicosocial	Derecho al trabajo en condiciones de igualdad en razón de la edad	Congreso de Colombia	Ley 93/2004	Todos	Derecho al trabajo en condiciones de igualdad en razón de la edad		X	X	X		Revisión administrativa	Contratos laborales	Semestral	
Riesgo Psicosocial	Acoso Laboral	Congreso de Colombia	Ley 10/10/2006	Todos	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral		X	X	X		Revisión administrativa	Acta conformación Comité de Convivencia	Trimestral	
	Riesgos Profesionales	Ministerio de Gobierno	Decreto Ley 1295/1994	Capítulo VI	Promoción y prevención de riesgos laborales		X		X		Revisión administrativa	Auditorías Internas/externas	Cronograma auditorías	
	Salud Ocupacional	Congreso de Colombia	Ley 156/2012	Todos	Modificación al Sistema de Riesgos Laborales-Salud Ocupacional		X	X	X		Revisión administrativa	Auditorías Internas/externas	Cronograma auditorías	
	COPA SST	Presidencia de la Republica	Decreto 614/1984	Todos	Bases de la Salud Ocupacional		X		X		Revisión administrativa	Actas de reuniones	Mensual	
	Organización Sistema General de Riesgos Profesionales	Ministerio de Gobierno	Decreto 1295/1994	Art. 21 Art. 56	Obligaciones del empleador Responsabilidades		X		X		Revisión administrativa	Planilla pago de aportes	Mensual	
	Multas	Presidencia de la Republica	Decreto 472/2015	Todos	Cumplimiento del SG-SST		X		X		Revisión administrativa	Documentación montaje del SG-SST	Mensual	
	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Presidencia de la Republica	Decreto 1072/2015	Capítulo 1, 2, 3, 4 Capítulo 6 sección 4 Título 4 Cap. 1 Capítulo 6	Aplicación SG-SST		X	X	X		Revisión administrativa	Documentación montaje del SG-SST	Mensual	

SCT-CAL-DOC-DA-016

VERSION: 001

FECHA DE APROBACION:

Página: 1 de 2

SERVI CROWN TOYOTA

MATRIZ LEGAL

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015



Elaboró: Julio César Chavarro Bernal

Revisó: Urania Bernal Peralta

Aprobó: Julio César Chavarro Bernal

Fecha de elaboración: 26/09/2016

Fecha de revisión:

Fecha de aprobación:



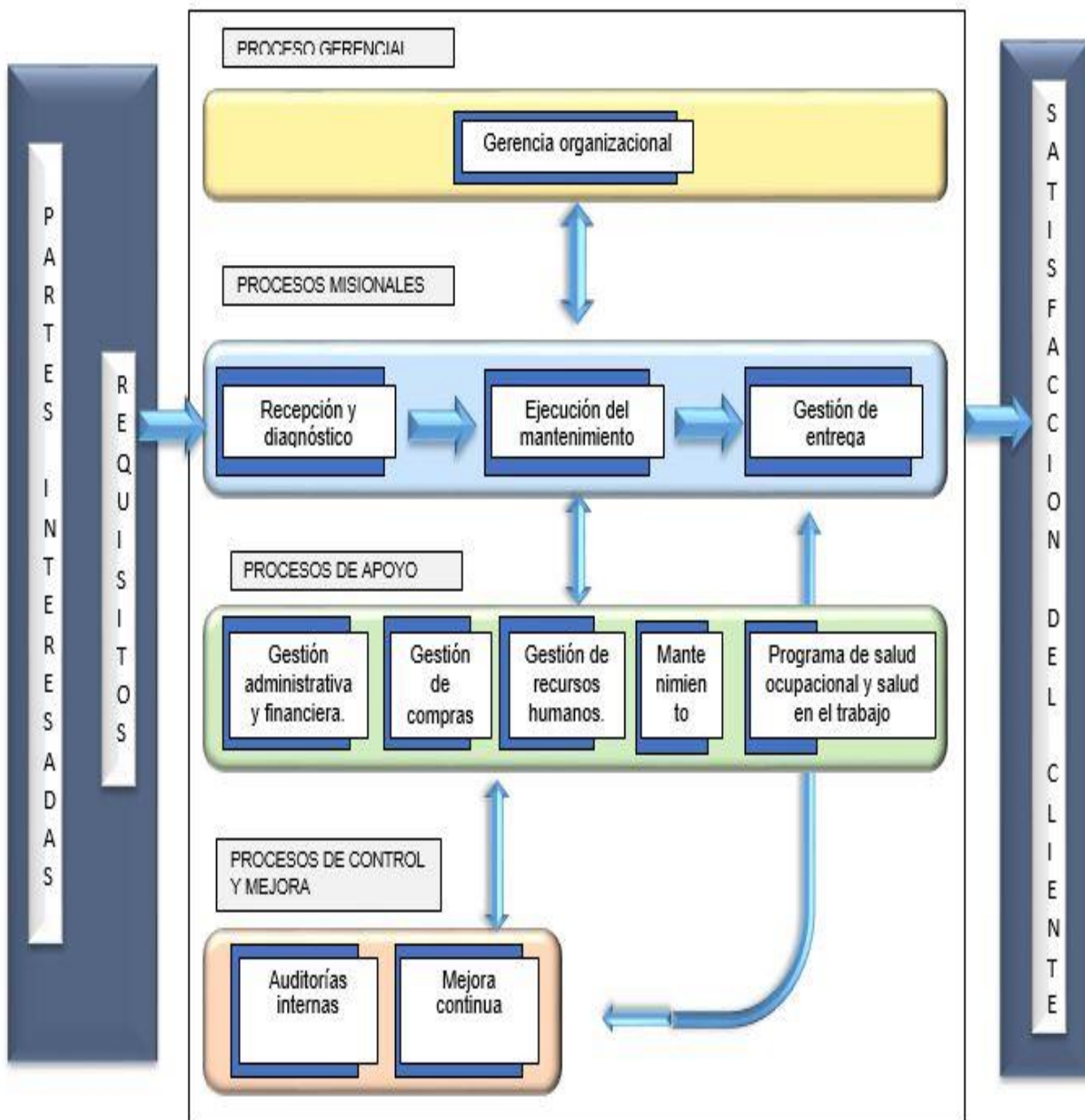
SERVI CROWN TOYOTA

MATRIZ LEGAL

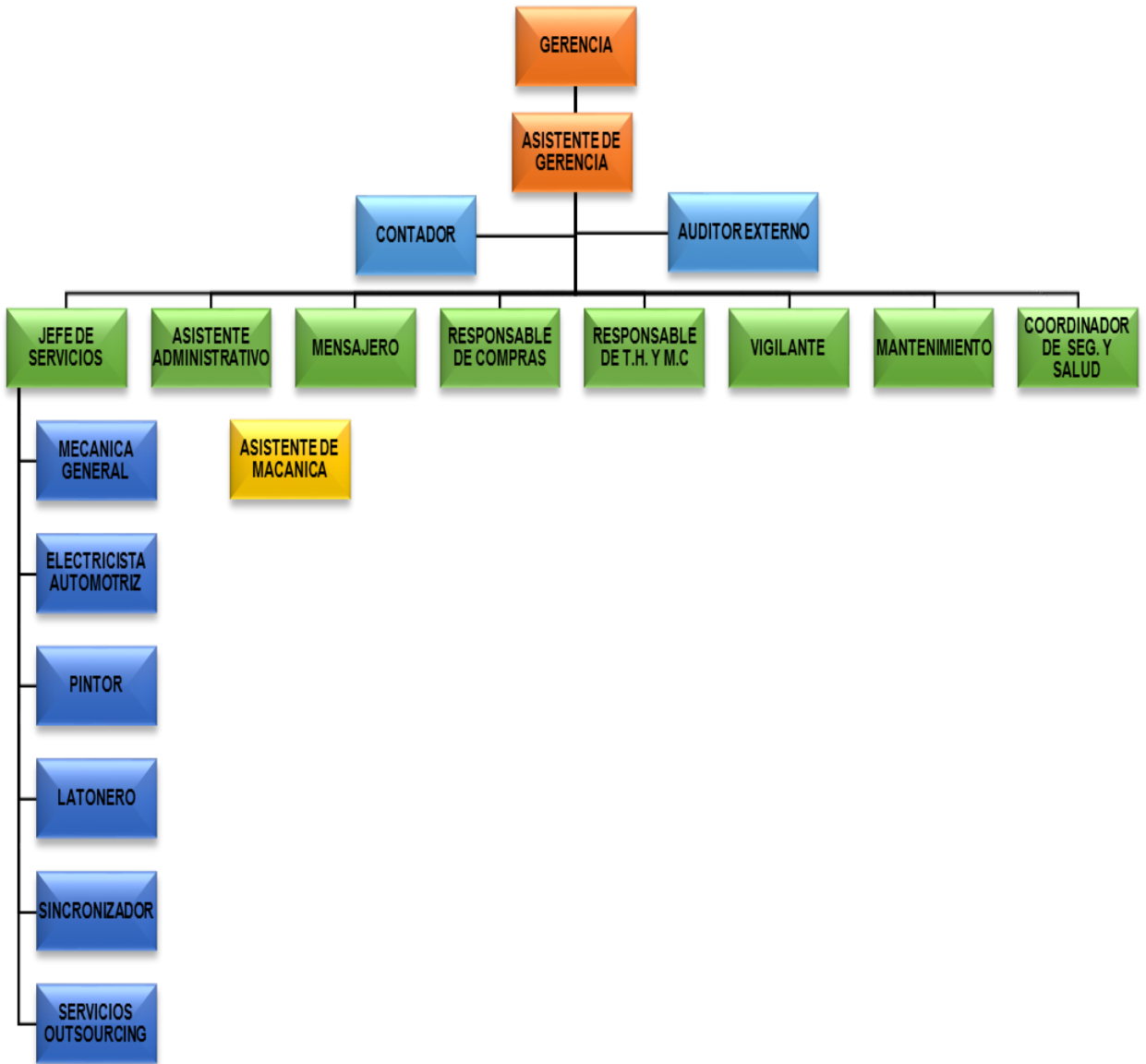
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015

SERVI CROWN TOYOTA MATRIZ LEGAL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015											SCT-CAL-DOC-DA-016	VERSION: 001		
											FECHA DE APROBACION:	Pagina: 2 de 2		
Riesgo psicosocial	Conformación comité convivencia	Ministerio de Protección Social	Resolución 2648/2008	Todos	Factores de Riesgo psicosocial	X	X	X	Conformación Comité de Convivencia	Revisión administrativa	Auditorías internas	Trimestral		
Riesgo Psicosocial	Comité de Convivencia	Ministerio de Trabajo	Resolución 652/2012	Todos	Conformación Comité de Convivencia	X	X	X	Conformación Comité de Convivencia	Revisión administrativa	Auditorías internas	Trimestral		
	Comité de Convivencia	Ministerio de Trabajo	Resolución 1356/2012	Todos	Modificación Resolución 652/2012 Comité de Convivencia	X	X	X	Conformación Comité de Convivencia	Revisión administrativa	Auditorías internas	Trimestral		
	Higiene y Seguridad	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Resolución 2400/1979	Capítulo I, II y III	Vivienda, Higiene y Seguridad en los establecimientos de trabajo	X	X	X	SG-SST	Revisión administrativa	Auditorías internas	Cronograma auditorías		
	Investigación AT	Ministerio de la Protección Social	Resolución 1401/2007	Todos	Investigación de Accidentes e incidentes de trabajo	X	X	X	Formato Investigación AT e IT	Revisión administrativa	Auditorías internas	Cronograma auditorías		
	Campañas tabaquismo, alcohol y drogas	Ministerio de la Protección Social	Resolución 1075/1992	Todos	Campañas tabaquismo, alcohol y drogas	X	X	X	Política de Alcohol	Revisión administrativa	Política de Alcohol	Annual		
	Evaluaciones médicas ocupacionales	Ministerio de la Protección Social	Resolución 2348/2007	Capítulo II	Evaluaciones médicas ocupacionales	X	X	X	Exámenes Ocupacionales	Revisión administrativa	Exámenes Ocupacionales	Annual		
Riesgo químico.	Convenio de Basilea sobre los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación UN 1989.	Congreso de Colombia.	Ley 253 de enero de 1996.	Anexo 1	Clasificación de los aceites usados como residuos peligrosos.	x		x	Normativa ambiental	Revisión administrativa.	Requisitos ambientales.	N/A		
Riesgo químico.	Normas referentes a los residuos y desechos peligrosos.	Congreso de Colombia.	Ley 1252 de 2008 noviembre 27.	Capítulo II, Art. 7, Art. 9, y Art. 11.	Responsabilidad integral del generador hasta que los residuos peligrosos sean dispuestos por entes certificados.	x		x	Entrega empresas de transporte certificadas.	Revisión administrativa.	Disposición del acta de entrega.	Trimestral.		
Elaboró: Julio César Chavarro Bernal											Revisó: Urania Bernal Peralta		Aprobó: Julio César Chavarro Bernal	
Fecha de elaboración: 26/09/2016											Fecha de revisión:		Fecha de aprobación:	

ANEXO 2. Mapa de procesos.



ANEXO 3. Organigrama SCT.



ANEXO 4. Mapa de riesgos.



SERVI CROWN TOYOTA

MAPA DE RIESGOS

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105

SCT-CAL-DOC-DA-03

FECHA DE APROBACION:


VERSION: 01

Pagina: 1 de 2


PROCESO PARA LA GESTION DEL RIESGO

CONTEXTO ESTRATEGICO - Identificación del riesgo					ANALISIS DEL RIESGO Calificación y evaluación.					
PROCESO, Objetivos.	ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO, características.	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES	CONTROLES ACTUALES	PROBABILIDAD (1...5)	IMPACTO (1...5)	(X) GRADO DE EXPOSICIÓN Entidad al R (1...5)	EVALUACION Zona de riesgos (1..4)
RECEPCION Y DIAGNOSTICO. Establecer correctamente los requisitos que garanticen una efectiva intervención del vehículo y procedimientos adecuados para la gestión pertinente de las actividades orientadas a la satisfacción del cliente.	Toma de datos y requisitos del cliente.	Determinación indebida de los requisitos	En el momento de recibir el vehículo, se diligencia el formato O.T., para registrar el cliente. El riesgo es no determinar de forma correcta ni verificar los requisitos del cliente e indagar por anomalías	<ul style="list-style-type: none"> Los requisitos se toman de forma verbal "Mientras hay tiempo para llenar la O.T." Los recursos son insuficientes en recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de la totalidad de los requisitos. Incumplimiento de tiempos de entrega. Ineficacia del proceso. 	Diligenciar orden de trabajo por el jefe de servicios.	4-PROBABLE	4-CRITICO	4-IM PORTANTE	4-EXTREMA
	Inspección entrada del vehículo.	Reclamo por pérdida de componentes y elementos propiedad del cliente.	Al realizar el registro de la entrada del vehículo en la O.T., se debe registrar el estado del vehículo en la misma y el listado de los bienes propiedad del cliente. El riesgo es no realizar check list de forma eficaz o simplemente no hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza la lista de chequeo de la O.T. Se realiza de forma incompleta. Falta de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inconformidad sobre los procesos de recepción. Reposición de elementos propiedad del cliente. 			2-IM PROBABLE	3-SERIO	2-TOLERABLE


Elaboro: Julio César Chavarro Bernal Revisó: Urania Bernal Peralta Aprobó: Julio César Chavarro Bernal Fecha de elaboración: 26/09/2016 Fecha de revisión: Fecha de aprobación:
--

		<p align="center">SERVI CROWN TOYOTA MAPA DE RIESGOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105</p>						SCT-CAL-DOC-DA-03		VERSIÓN: 01		
								FECHA DE APROBACION:		Página: 2 de 2		
PROCESO PARA LA GESTION DEL RIESGO												
		ANALISIS SITUACION SUGERIDA					PLAN DE ACCION					
CONTROLES SUGERIDOS	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	PROBABILIDAD (1..5)	IMPACTO (1..5)	(X) GRADO DE EXPOSICIÓN Entidad al R (1..5)	EVALUACION Zona de riesgos (1..4)	DONDE?	POR QUE?	CUANDO?	COM O?	COSTO POTENCIAL?	ESTADO
Emplear a una persona para la recepción integral del vehículo.	Gerencia	1 Año	2-IMPROBABLE	2-MENOR	2-TOLERABLE	2- MODERADA	Recepción y diagnóstico.	La orden de trabajo no se gestiona eficaz y pertinentemente.	24 de Mayo	Mejorando el recurso humano en recepción.	\$ 1000,000 /mes	En curso
Elaboro: Julio César Chavarro Bernal		Revisó: Urania Bernal Peralta					Aprobó: Julio César Chavarro Bernal					
Fecha de elaboración: 26/09/2016		Fecha de revisión:					Fecha de aprobación:					


ANEXO 5. Matriz de directrices estratégicas organizacionales.

		SERVI CROWN TOYOTA MATRIZ DE DIRECTRICES ESTRATEGICAS ORGANIZACIONALES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015					SCT-CAL-DOC-DA-17 FECHA DE APROBACION:		VERSIÓN: 01 Pagina: 1 de 2
		A. Directriz MISION	B. Directriz VISION	C. Directriz POLITICA	D. Directriz ESTRATEGICA	Tipo de proceso	Proceso	Objetivo del proceso	Tipo de indicador
1. Somos una empresa de servicio automotriz dispuesta a brindar soluciones de calidad y duraderas.	10. SERVI CROWN TOYOTA para el año 2020 se proyecta como una empresa certificada ISO 9001:2015.	19. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	1, 10 y 23. Productos y servicios de calidad mediante la implementación del SGC.	Gerencia organizacional.	Garantizar que el SGC sea implementado y permanezca funcional en toda la organización dándose cumplimiento a los objetivos organizacionales.	Eficacia			
2. Cumpliendo eficientemente los requisitos de nuestros clientes	11. Marca la diferencia en el sector de reparación y mantenimiento automotriz garantizando la eficacia de nuestros procesos.	20. Infraestructura adecuada.	2, 14 y 19. Requisitos de nuestros clientes.	Misional	Recepción, Mantenimiento y Entrega.	Eficacia			
3. Utilizamos herramientas y medios tecnológicos.	12. Aportando confiabilidad y confianza en todas nuestras labores.	21. Mayor Productividad de la organización.	3, 15, 20 y 22. Infraestructura y medios tecnológicos.		Garantizar la calidad de la intervención técnica realizada a los vehículos, tanto en mantenimientos preventivos como correctivos.	Efectividad			
4. Personal competente, capacitado y comprometido.	13. Reconocida a nivel local como una empresa competitiva.	22. Innovación tecnológica.	4, 16 y 27. Personal capacitado.		Compras	Eficiencia			
5. Un servicio competitivo.	14. Comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	23. Insumos y repuestos de alta calidad.	5 y 13. Mejora continua.	Apoyo	Talento humano	Efectividad			
6. La gestión de riesgos en las operaciones que ejecutamos.	15. Basados en una plataforma tecnológica pertinente.	24. Mejora continua en los procesos.	6, 12 y 26. Productos y servicios no conformes.		Compras	Eficacia			
7. Eficaz.	16. Talento humano altamente calificado.	25. Eficacia en la prestación del servicio.	7, 11 y 25. Servicio eficaz.						
8. Crecimiento de la organización.	17. Logrando aumentar nuestra rentabilidad.	26. Con el firme propósito de minimizar los productos y servicios no conformes en el proceso de entrega de los vehículos.	8 y 18. Crecimiento organizacional.	Control y mejora	Mejora continua.	Eficacia			
9. Productiva.	18. Crecimiento organizacional.	27. Personal capacitado e idóneo.	9, 17 y 21. Rentabilidad de la organización.						



Elaboro: Julio César Chavarro Bernal
Revisó: Urania Bernal Peraila
Aprobó: Julio César Chavarro Bernal
Fecha de elaboración: 26/09/2016
Fecha de revisión: 12/06/2017
Fecha de aprobación: 12/06/2017

		SERVI CROWN TOYOTA MATRIZ DE DIRECCIONES ESTRATEGICAS ORGANIZACIONALES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015						SCT-CAL-DOC-DA-17 VERSIÓN:	
		FECHA DE APROBACION: Pagina: 1 de 2		OBJETIVO DE CALIDAD PROPUESTO		FÓRMULA		INDICADOR	
Directriz	S	M	A	R	T				
1, 10 y 23. 2, 14 y 19. 6, 12 y 26.	Salidas no conformes de productos y servicios con los requisitos.	10%	Disminuir		Trimestral		Servicios no conformes/Total de servicios)*100	Servicios no conformes/Total de servicios)*100	Disminuir los servicios no conformes de productos y servicios con los requisitos, en un 10% de forma trimestral.
7, 11 y 25. 3, 15, 20 y 22.	Cumplimiento del tiempo pactado de entrega de la propiedad del cliente.	10%	Mejorar		Trimestral		(Entregas conformes/ # de ordenes de trabajo)*100	Mejorar el cumplimiento del tiempo pactado de entrega de la propiedad del cliente en un 10% de forma trimestral.	
4, 16 y 27. 8 y 18.	Personal competente en actividades de mantenimiento.	15%	Mejorar		Anual		(Salidas conformes/capacitaciones realizadas)*100	Mejorar el personal competente en actividades de mantenimiento en un 15% de forma anual.	
1, 10 y 23. 2, 14 y 19.	Calidad y tiempos de entrega de los repuestos e insumos.	10%	Aumentar		Trimestral		(Pedidos recibidos durante el periodo o fecha pactados/Número de pedidos realizados)*100	Aumentar la Calidad y tiempos de entrega de los repuestos e insumos en un 10% de forma trimestral.	
4, 16 y 27. 8 y 18.	Personal competente administrativo.	15%	Mejorar		Anual		(Salidas conformes/capacitaciones realizadas)*100	Mejorar el personal competente administrativo en un 15% de forma anual.	
9, 17 y 21.	Cumplimiento a proveedores	10%	Mejorar		Semestral		(Facturas canceladas en los tiempos acordados/Total de facturas)*100	Mejorar el cumplimiento a proveedores en un 10% de forma semestral.	
6, 12 y 26. 5 y 13.	Conformidad de los servicios preventivos y correctivos.	10%	Aumentar		Semestral		(Servicios conformes/Total de servicios)*100	Aumentar la conformidad de los servicios preventivos y correctivos en un 10% de forma semestral.	
Elaboro: Julio César Chavarro Bernal		Revisó: Urania Bernal Peralta		Aprobó: Julio César Chavarro Bernal					
Fecha de elaboración: 26/09/2016		Fecha de revisión: 12/06/2017		Fecha de aprobación: 12/06/2017					

ANEXO 6. Formato orden de compra.

	SERVI CROWN TOYOTA			SCT-CMP-PDC-FO-01	VERSIÓN: 01
	ORDEN DE COMPRA			FECHA DE APROBACION:	
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015			Página: 1 de 1		
Fecha:					ORDEN DE COMPRA N°
	Día	Mes	Año		Proveedor:
Despachar a:					Nit:
Forma de pago:					Teléfono:
					Dirección:
Sirvase por este medio suministraros los siguientes articulos:					
Item	Cant.	Und.	Descripción	Vr. Unitario	Vr. Total
TOTAL					
OBSERVACIONES:					
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:		RECBIDOPOR:	
FIRMA Y CEDULA.					
Las especificaciones de la mercancia anotada en esta orden, deberán ser iguales a los suministros y coincidir con la factura, favor anotar el número de esta orden en las facturas, planillas, relaciones, remisiones y demás documentos, las compras que se efectuen con la presente orden serán pagadas con el valor neto, descuentos descuentos e impuestos que en ella aparecen, pasadas de fecha se entregan estipuladas en la misma . Nos reservamos el derecho de recibir la mercancia . De no estar de acuerdo con esta orden favor no aceptarla.					
Elaboró: Julio César Chavarro Bern		Revisó: Urania Bernal Peralta		Aprobó: Julio César Chavarro B.	
Fecha de elaboración: 26/09/2016		Fecha de revisión:		Fecha de aprobación:	

ANEXO 7. Formato orden de servicio.

	SERVI CROWN TOYOTA ORDEN DE SERVICIOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015			SCT-CMP-PDC-FO-02	VERSIÓN: 01
				FECHA DE APROBACION:	Página: 1 de 1
Fecha:					
Pedido.	Día	Mes	Año	Proveedor:	
Tipo:	Taller <input type="checkbox"/>	Vehicular <input type="checkbox"/>		Nit:	
Tipo:	Contado <input type="checkbox"/>	Credito <input type="checkbox"/>		Teléfono:	
				Dirección:	
Sirvase por este medio suministranos los siguientes servicios:					
Item	Descripción				
Fecha de ejecución:				Responsable:	
	Día	Mes	Año		
Elaboró: Julio César Chavarro Bernal	Revisó: Urania Bernal Peralta			Aprobó: Julio César Chavarro B.	
Fecha de elaboración: 26/09/2016	Fecha de revisión:			Fecha de aprobación:	
	SERVI CROWN TOYOTA ORDEN DE SERVICIOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015			SCT-CMP-PDC-FO-02	VERSIÓN: 01
				FECHA DE APROBACION:	Página: 1 de 1
Fecha:					
Pedido.	Día	Mes	Año	Proveedor:	
Tipo:	Taller <input type="checkbox"/>	Vehicular <input type="checkbox"/>		Nit:	
Tipo:	Contado <input type="checkbox"/>	Credito <input type="checkbox"/>		Teléfono:	
				Dirección:	
Sirvase por este medio suministranos los siguientes servicios:					
Item	Descripción				
Fecha de ejecución:				Responsable:	
	Día	Mes	Año		
Elaboró: Julio César Chavarro Bernal	Revisó: Urania Bernal Peralta			Aprobó: Julio César Chavarro B.	
Fecha de elaboración: 26/09/2016	Fecha de revisión:			Fecha de aprobación:	

ANEXO 8. Manual de calidad.