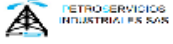





Anexos

Anexo 1. Caracterización de procesos

		Proceso: Gestión Humana			Código:	
					Versión:	
					Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Establecer la metodología para realizar la selección, definición de perfiles, mantener y mejorar la competencia del personal, con base en educación, formación, habilidad y experiencia para los cargos de la Organización, asegurando un ambiente y clima de trabajo adecuado para facilitar su desempeño en el S.G.I. y Gestionar la PQRS interpuestas por los clientes externos.					Responsable: Recursos Humanos	
Proveedores	Entradas	CICLO (PIVA)	Actividades	RISQUEO ISO 9001	Salidas	Clientes
P General	Misión, visión, Objetivos, procesos, políticas, riesgos	P	Planifica el proceso Gestión Humana	4 Carencia de la organización 5 Liderazgo 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada	Métodos de trabajo (procedimientos, instructivos, formatos, etc.) Objetivo del proceso Tratamiento de riesgos	P General P Gestión Humana
Proceso de RRHH	Recursos	H	Asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución del proceso	7.1 Recursos	Informe de gestión del proceso	Todos los procesos
Ejes de vigilancia Todos los procesos	Mayoría de aplicable + regu internos, legales		Reconoce y liquida los obligaciones previsionales y sociales (pensiones, vacaciones, cesantías, entre otras)	7.1.1 Generalidades	Pagos y reportes de obligaciones con el trabajador + informes de nómina	
Ejes de vigilancia Todos los procesos	Virtualización o desvirtualización del personal + requerimientos legales		Genera la virtualización o desvirtualización de colaboradores	7.1.1 Generalidades	Personal contratado o desvirtualizado + reportes que evidencian la virtualización o desvirtualización	
Todos los procesos Ejes de vigilancia	Plan de seguridad y salud en el trabajo		Realiza seguimiento y control a las acciones ejecutadas en seguridad y salud en el trabajo	7.1.4 Ambiente para la ejecución de los procesos	Reportes de seguridad de trabajo + indicadores de su sistema	
Ejes de vigilancia Todos los procesos Clientes	PQRS normados		Atiende las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente	Reportes de Respuestas y acciones encaminadas a la respuesta de PQRS	
Todos los procesos Candidatos	Hoja de vida de los trabajadores y candidatos		Administra, verifica y custodia las hojas de vida	7.5.2 Control de la información documentada	Hoja de vida organizada, verificadas y disponibles + Lista de chequeo de hoja de vida	
Todos los procesos	Regu interno de actualización de documentos (Manuales de funciones y de competencia)		Elabora y revisa los manuales de funciones y competencias laborales	7.2 Competencia	Manuales de funciones + Perfiles de cargo	
	Regu interno de actualización de documentos (Cambio de estructura o de tiempo)		Actualiza los esquemas administrativos, planes de cargos y estructural	7.1 Recursos	Reportes de estructura actualizada	
	Programa de capacitación, bonos y estímulos + política de capacitación		Elabora, ejecuta y revisa el plan organizacional de capacitación y de bonos, estímulos e incentivos y programas	7.2 Competencia	Reportes de capacitación + Actualización del programa de capacitaciones + Reporte de entrega de estímulos + Reportes de evaluación de eficacia de la capacitación	
	Salud de permisos o vacaciones + cronograma de vacaciones		Genera los permisos laborales y las vacaciones	7.1.1 Generalidades	Informe de sistema + actualización del cronograma de capacitaciones	
Salud de procesos disciplinares	Toma decisiones de disciplina dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable	7.1.1 Generalidades	Reporte de sanciones a los funcionarios + informes de su sistema			
Proceso General	Indicadores de gestión propuestos para el proceso	Realiza seguimiento y analiza los indicadores de gestión del proceso	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Informe de resultados de gestión del proceso		
Proceso Calidad + SST Ejes de vigilancia	Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora + plan de mejoramiento + Resultado de auditoría interna y externa	Aplica acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora)	10.2 No conformidad y acción correctiva	Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora		
Proceso comercial	Resultados de evaluación de satisfacción del cliente	V	Análisis	9 Evaluación del desempeño 7.5 Información documentada	Plano de acciones	P Gestión Humana + P General
Proceso de producción	Resultados de conformidad del producto o el servicio					
Proceso General	Resultados de objetivos (indicadores)					
	Resultados de acciones					
Proceso de logística y materiales	Resultados de evaluación de proveedores					
Proceso HSEQ	Resultados de la mejora del sistema de gestión de calidad					
	Resultados de auditorías al S.G.					
Proceso General	Resultados de la revisión por la dirección					
Proceso General	Plano de acción operativas	A	Implementa plano de acción	10 Mejora	Éxitos de los planos de acción	P General + P Gestión Humana
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Físicos:		Internos:				
Humanos:		Externos:				
Ambiente de Trabajo:						

 INDUSTRIALES SAS		Proceso: Producción			Código:	
					Versión:	
					Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Prestar los servicios de reparación o fabricación de las piezas o componentes requeridos y solicitados por los clientes.					Responsable: Coordinador de producción	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	REQUISITO ISO 9001	Salidas	Clientes
P General	Misión, visión, Objetivos, procesos, políticas, riesgos	P	Planifica el proceso Producción	4 Carrera de la organización 5 Cuidado 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada	Módulo de trabajo (procedimientos, instructivos, formatos, etc.) (Objetivos del proceso) (Tramite de trabajo)	P General / P G Humana
Proceso de producción / Proceso de Calidad / Normatividad vigente	Orden de trabajo con especificaciones del cliente / Formas APT, para la elaboración de piezas / Hoja de seguimiento	H	Verifica los requerimientos y especificaciones por calidad y pide producción y genera las requisiciones de materiales	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Producto con especificaciones del cliente / Hoja de vida que elabora el área de producción / Requisito de calidad de materiales	Cliente final / Área de logística
Proceso de producción / Logística y materiales	Hoja de seguimiento / o conformidad de fabricación / certificado de materiales		Genera las requisiciones de materiales al área de logística y recibe los materiales	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente	Materiales necesarios para producción / Requisito de calidad de materiales	Área de logística
Proceso de producción	Hoja de seguimiento / o conformidad de fabricación		Ajuste de los tiempos, y máquinas para dar inicio a producción	7.1 Recursos	Máquina ajustada, que inicia la producción / Hoja de vida de equipo / certificado de calibración / conformidad metrológica	Planta de producción
Control de calidad / Proceso de producción	Formas que verifican dimensional / Muestra de entrega		Registra medidas, en hoja de verificación dimensional / Realiza los ajustes de corte, mecanizado, perforación, mallas soldadas, según necesidad de la pieza	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio	Registro de verificación dimensional / Registro de verificación dimensional / Producto terminado / registro masa de entrega	Planta de producción / Cliente final / Área de logística
Logística y Materiales / Proceso de producción	Muestra de entrega / procedimiento de fabricación		Ingresa el producto embalado para entrega y almacenamiento / Entrega las piezas al área de logística y materiales que genera entrega	8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios	Producto embalado, pesado y listado / registro de masa de entrega / registro de Medición y análisis de piezas / Certificado del producto	Control de calidad / Área de logística
Ciclo de proceso de producción / Calidad	Hoja de seguimiento		Realiza seguimiento y verificación del proceso	8.7 Control de las salidas no conformes	Registro de verificación y seguimiento	Control de calidad
	Formas que a indicadores de gestión		Realiza indicadores de gestión del proceso	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Registro de medición y análisis de indicadores / Informe de gestión del proceso	
Todos los procesos / Enfoque de vigilancia	Plan de seguridad y salud en el trabajo		Realiza seguimiento y control a los accionarios ejecutados en seguridad y salud en el trabajo	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Registro de acciones de trabajo / Indicadores de cumplimiento	Todos los procesos
Calidad / SST / Enfoque de vigilancia	Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora / plan de mantenimiento / Resultado de auditorías internas y externas		Aplica acciones de mejora (preventivas y correctivas)	10.2 No conformidad y acción correctiva	Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
Proceso comercial	Resultados de evaluación de satisfacción del cliente		V	Análisis	9 Evaluación del desempeño 7.5 Información documentada	Plano de acciones
Proceso de producción	Resultados de conformidad del producto o el servicio					
Proceso General	Resultados de objetivos (indicadores)					
	Resultados de acciones					
Proceso de logística y materiales	Resultados de evaluación de proveedores					
Proceso HSEQ	Resultados de los riesgos del sistema de gestión de calidad					
	Resultados de sustancia al SG					
Proceso General	Resultados de la revisión por la dirección					
P General	Plano de acción acordado	A	Implementa plano de acción	10 Mejora	Ejecución de los planes de acción	P General / P Producción
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Físicos:		Internos:				
Humanos:		Externos:				
Ambiente de Trabajo:						

		Proceso: Comercial				Codigo:	
						Versión:	
						Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Establecer los requisitos del cliente y determinar la capacidad de la organización para su cumplimiento, efectuar el seguimiento a la satisfacción del cliente, atención de las peticiones, quejas y reclamaciones del mismo.						Responsable: Director Comercial	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	Requisitos ISO 9001	Salidas	Clientes	
Proceso General	Misión, visión, Objetivos, procesos políticos, riesgos	P	Planificar el proceso Comercial	4. Control de la organización 5. Liderazgo 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada 5.6 7.5 7.4	Métodos de trabajo (procedimientos, instructivos, formatos, etc.) y Objetivos del proceso / Planificación de riesgos	P General y P Comercial	
Cliente externo	Necesidades y requerimientos del cliente	H	Determinar el cronograma para la producción, necesidad de materias primas, la capacidad de la organización para la prestación de los servicios y la preparación, elaboración y modificaciones de las cotizaciones solicitadas	7. Apoyo, 8. Operación	Realizar cotizaciones y ofertas comerciales / Generación OT	Producción / Control de calidad / Logística y materiales / Cliente externo	
	Documentos del cliente externo		Solicitar la legalización de documentos que requieren	8.2.2 Determinación de los requisitos que los productos y servicios	Documentación solicitada	Contabilidad / Gerencia	
	POR's		Recepcionar y direccionar los POR's de los clientes externos	8.2.1 Comunicación con el cliente	Registro para tratamiento de POR's	Todas las áreas / cliente externo	
Contabilidad / Gerencia	Políticas organizacionales para ingreso, facturación y cobro a clientes		Gestionar la recuperación de cartera	8.2.2 Determinación de los requisitos que los productos y servicios	Solicitud de nota de entrega y certificados	Contabilidad / Gerencia	
Gerencia	Plan de gestiónamiento de línea comercial / Planeación del mercado objetivo		Establecer nuevas alianzas comerciales / Desarrollo de las actividades necesarias para la satisfacción del cliente	5.1.2 Enfoque al cliente	Contratos Legalizados / Indicadores / Informes de gestión	Gerencia / P Comercial	
Proceso comercial	Resultados de evaluación de satisfacción del cliente	V	Analizar	9. Evaluación del desempeño 7.5. Información documentada	Planes de acciones	P Comercial y P General	
Proceso de producción	Resultados de conformidad del producto o el servicio						
Proceso General	Resultados de acciones / iniciativas						
	Resultados de acciones						
Proceso de logística y materiales	Resultados de evaluación de proveedores						
Proceso MSPQ	Resultados de las mejoras del sistema de gestión de calidad						
	Resultados de acciones al SC						
Proceso General	Resultados de la revisión por la dirección						
Proceso General	Planes de acción acordados	A	Implementar planes de acción	10. Mejora	Miembros de los planes de acción	P General y P Comercial	
Recursos		Documentos: (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)	
Físicos: Equipos, materiales.		Internos: Formatos, procedimientos					
Humanos: Cargos		Externos: Normas					
Ambiente de Trabajo: Aspectos de SST							

 Financ. Gestión General		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION CURRICIAL			Código: Verión: Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Establecer los requisitos del sistema y determinar la seguridad de la organización para su cumplimiento basar el seguimiento a la satisfacción del alumno, además de las precisiones, quejas, reclamos del mismo					Responsable: Gestión General	
Funciones	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	REQUISITO ISO 9001:2012	Salidas	Cuentos
Todas las personas	Comite de la organización	F	Planear estrategias			
Brin normas y regulative	Directores de la organización y normalidad sistema		Determinar el alcance política y objetivos del SGC y someterla a la organización	4 Comite de la organización 3 Liderazgo 14 Comunicacion 13 Informacion documental	Mision, vision, objetivos, estrategias, programas, políticas, riesgos, estrategias organizacionales	
Definir sistema	Normas, leyes, decretos, resoluciones, reglamentos de la organización		Planificar, implementar, mantener y someter el Sistema de Gestión de la Calidad a la organización			
	Directores, unidades de la junta de asesores		Definir y someter los requisitos de cumplimiento legal y reglamentario del sistema, gestionar medio ambiente y SST	4.2 Compromiso de las partes interesadas 3.3 Revisión por la dirección	Plan de trabajo, Informe de revision por la dirección	Todas las personas
	Informacion financiera y estadística de la organización	H	Definir e implementar programa de revision por la dirección	3.1.2 Enlace al cliente	Planes de acción	
	Sugerencias de mejoras para el funcionamiento de la organización		Definir revisiones para el Sistema de Gestión de la Calidad	11 Revisiones	Informe de sugerencias de revisiones para el SGC, Presupuesto grado de	
	Directores de la organización		Desarrollar e implementar planes de acción a partir de diagnósticos estratégicos	11 Seguimiento a planes, análisis y evaluación	Planes de acción	
			Realizar procesos de comunicación en la organización	14 Comunicacion	Informacion documental	
Proceso comercial	Resultados de evaluación de satisfacción del cliente					
Proceso de producción	Resultados de conformidad del producto					
Proceso General	Resultados de objetivos y metas					
	Resultados de acciones					
Proceso de logística y materiales	Resultados de evaluación de proveedores	Y	Analizar información	1 Evaluacion del desempeño 13 Informacion documental	Planes de acción	Proceso de Producción / Proceso General
Proceso de HSEQ	Resultados de las mejoras del sistema de gestión de calidad					
	Resultados de auditorías al SGC					
Proceso General	Resultados de la revisión por la dirección					
	Planes de acción aprobados	G	Implementar planes de acción	10 Mejora	Ejecución de los planes de acción	Proceso General
Planes, Humanos, Ambiente de Trabajo	Requisitos	Documentos (Leyes, Reglamentos)		Riesgos	Indicadores	Metas (Financiera)
		Informes, Externos				

DESCRIPTION OF THE PROPERTY	UNIT NO.	AREA	PLANNED USE	STATUS	DATE OF ACQUISITION	ACQUISITION COST	NET BOOK VALUE
1. LAND AND BUILDINGS	101	1,200	COMMERCIAL	OWNED	2010	100,000	80,000
2. EQUIPMENT	102	500	COMMERCIAL	OWNED	2011	50,000	40,000
3. INVESTMENT PROPERTY	103	2,000	RESIDENTIAL	OWNED	2012	200,000	180,000
4. INTANGIBLE ASSETS	104	1,000	COMMERCIAL	OWNED	2013	100,000	90,000
5. OTHER ASSETS	105	300	COMMERCIAL	OWNED	2014	30,000	25,000
TOTAL							
6. DEBT FINANCING	106	1,000	COMMERCIAL	LIABILITY	2015	100,000	100,000
7. EQUITY FINANCING	107	2,000	COMMERCIAL	EQUITY	2016	200,000	200,000
8. DEFERRED TAX	108	500	COMMERCIAL	LIABILITY	2017	50,000	50,000
9. OTHER LIABILITIES	109	200	COMMERCIAL	LIABILITY	2018	20,000	20,000
10. TOTAL LIABILITIES							
11. TOTAL ASSETS							
12. TOTAL LIABILITIES AND EQUITY							

Anexo 3. Verificación de la calidad

Programa de auditorías

PROGRAMA DE AUDITORIAS

FR-004
Versión 5

Objetivo del programa: Evaluar el sistema de gestión de calidad ISO9001:2015, para identificar oportunidades de mejora: cumplir con los requisitos pertinentes de certificación, obtener y mantener la capacidad de proveedores externos; determinar la idoneidad, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de calidad; evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos con la dirección estratégica de la organización; determinar el grado de conformidad del sistema de gestión.

Alcance del programa: Requisitos de norma ISO9001:2015; Políticas, Objetivos, Procesos y otros de acuerdo con lo planificado.

Criterios: Aplica a los procesos de: Producción, Logística y Materiales y Control de Calidad, en todos los niveles de la organización, ubicada en la Carrera 42 bis No 18-06.

Riesgos del programa de auditoría: Planificación, recursos, selección equipo auditor, comunicación, implementación, control de la información documentada, seguimiento, revisión y mejoramiento del programa de auditoría, disponibilidad y cooperación del auditado y de las evidencias a muestrear.

Oportunidades del programa de auditorías: Permitir llevar a cabo múltiples auditorías en un única visita; minimizar tiempo y distancias; igualar el nivel del equipo auditor con el nivel de competencia para alcanzar los objetivos de la auditoría; alinear las fechas de la auditoría con la disponibilidad del personal clave del auditado.

Recursos: Instalaciones, personal, oficina, computador.

Categoría o Tipo de auditoría	Criterio de la auditoría	Numeral (aplica para primera parte)	Procesos			Coordinador de la auditoría	Equipo auditor	Método de auditoría	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Método para tratar la confidencialidad, la seguridad de la información, salud y la seguridad y otros	Responsable: Líder de proceso auditado	
			PRODUCCIÓN	LOGÍSTICA Y MATERIALES	CONTROL DE CALIDAD																		
Sistema de Gestión (G)																							
Primera Parte (Interna)	ISO9001:2015	4 al 10	X			Hernan Rodríguez		Entrevistas a todos los niveles y recolección y verificación de información														Carolina Millan	
				X																			Hernan Rodríguez
					X																		
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo																							
Seguimiento a procesos																							

Programó: Holman Lozano

Aprobó: John Fredy Garcia Fajardo

I: Inicial


C: Cierre

FECHA:

2019-10-05

Fecha de aprobación: 2018/01/16

Plan de auditoría

		PLAN DE AUDITORIA			CÓDIGO: GI-FO-02
					VERSIÓN: 01
					FECHA: 10/05/2019
Fecha:	Octubre 26 de 2019	Organización:	PETROSERVICIOS INDUSTRIALES		
Alcance	Objetivo	Criterio	Metodología	Equipo auditor	
Procesos Logístico, Control de Calidad y Producción NOTA: (Ver documentos referidos en el programa de auditoría de Petroservicios Industriales)	Determinar la conformidad de los procesos con los requisitos de la norma ISO 9001:2015	* NTC ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad	Revisión documental	Jacqueline Cobos (JC) Auditor Líder Paola Bejarano (PB) Auditor acompañante María F. Patiño (MP) Experto técnico	
FECHA	HORA	Procesos y Actividades	AUDITOR	CONTACTO	
26-oct	Pendiente por definir	Reunión de Apertura	JC	Líderes de Procesos de acuerdo al alcance	
26-oct	Pendiente por definir	Control de Calidad	MP	Holman Lozano	
26-oct	Pendiente por definir	Logística	JC	Hernán Rodríguez	
26-oct	Pendiente por definir	Producción	PB	Carolina Millán	
26-oct	Pendiente por definir	Reunión equipo de auditoria	JC, PB, MP	N/A	
26-oct	Pendiente por definir	Reunión de Cierre	JC	Líderes de Procesos de acuerdo al alcance	
NOTA:	* Los tiempos se confirmarán en la reunión de apertura antes de iniciar la auditoria.				

Lista de Verificación

No.	NUMERALES	C	NC	NA	OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización. ¿Dentro del proceso de Gestión Recursos humanos, como definen las cuestiones externas e internas que puedan llegar a afectar la capacidad de lograr los resultados previstos en su sistema de gestión de la calidad, en el momento de seleccionar personal?				Dentro del procedimiento PRSP111, Procedimiento selección del personal, en el Glosario se hace referencia al numeral 3.8 de la NTC ISO 19011, la cual no está alineada con la versión actual de la GTC19011:2018.
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			X	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			X	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			X	
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			X	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.			X	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?			X	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			X	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			X	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			X	
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			X	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			X	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			X	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			X	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización. ¿Cual es la política de calidad de la organización?				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización. ¿De que forma la alta dirección de la organización se asegura que se asignen, comuniquen y entiendan las responsabilidades y autoridades, al personal profesoras contratado?				Plataforma academics

6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				
	¿cómo se logra la mejora de su proceso?				
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				
	¿Indíqueme como implementa acciones en su proceso, para abordar riesgos y oportunidades?				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				
	¿Indíqueme la forma en que su proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos de calidad?				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades / 7.1.2. Personas					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)				
	¿Dentro de la organización, como se determinan los recursos necesarios en cuanto a personal? / cuales son las fuentes para considerar las capacidades y limitaciones del personal?				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			X	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			X	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				
	¿Como determina la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos?				
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				
	¿Usted podría explicarme como realiza el proceso de selección de personal?				
	¿cómo da a conocer los perfiles de cargos los funcionarios de la institución?				
	¿En caso de que una persona seleccionada para ejercer un cargo o un funcionario, no tenga la competencia necesaria, como actúa la organización?				Registro - plataforma
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			X	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización				
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			X	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			X	
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				
	¿Como controlan los procedimientos de su proceso? - Documentos enviados no están como copias no controladas.				
	¿Indíqueme como garantizan la confidencialidad de la información al momento de recepcionar hojas de vida de los candidatos				
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			X	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			X	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			X	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			X	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			X	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			X	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			X	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			X	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			X	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			X	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			X	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			X	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			X	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			X	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			X	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			X	

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		X
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		X
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		X
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		X
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		X
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		X
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		X
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		X
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		X
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.		X
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		X
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		X
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		X
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		X
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		X
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1 Generalidades			
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		X
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		X
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		X
35	Se conserva información documentada de estas actividades		X
8.4.2 Tipo y alcance del control			
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		X
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		X
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		X
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		X
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		X
8.4.3 Información para los proveedores externos			
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		X
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		X
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		X
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		X
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		X
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		X
47	Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		X
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		X
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		X
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		X
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		X
52	Se controla la designación de personas competentes.		X
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		X
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		X
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		X
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		X
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		X
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		X
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		X
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		X
8.5.4 Preservación			
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		X

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		X
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		X
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		X
67	Considera los requisitos del cliente.		X
68	Considera la retroalimentación del cliente.		X
8.5.6 Control de cambios			
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		X
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		X
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		X
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		X
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		X
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		X
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		X
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		X
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		X
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		X
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		X
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		
	Que es lo que hace el proceso de gestión de Recursos Humanos para evaluar el desempeño?		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.		X
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		X
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		X
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		X
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		X
9.1.2 Satisfacción del cliente			
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		X
9.1.3 Analisis y evaluacion			
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		X
9.2 AUDITORIA INTERNA			
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		X
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.		X
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		X
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		X
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		X
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		X
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		X
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		X
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
9.3.1 Generalidades			
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		X
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion			
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		X
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		X
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		X
22	Considera los resultados de las auditorías.		X
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		X
24	Considera la adecuación de los recursos.		X
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		X
26	Se considera las oportunidades de mejora.		X
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion			
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		X
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		X
29	Incluye las necesidades de recursos.		X
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		X

10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			X
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			X
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			X
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			X
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			X
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			X
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			X
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			X
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			X
10.3 MEJORA CONTINUA				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			X
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			X

Anexo 4. Seguimiento y medición de la Calidad

Matriz de Partes interesadas


















		MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS				CÓDIGO: FR-138
						VERSIÓN: 2
						ACTUALIZACIÓN: 08/02/2020
No.	PARTES INTERESADAS	Interno / Externo	VÍA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	RIESGOS
1	ENTES GUBERNAMENTALES	Externo		Conocer e identificar la legislación y normatividad vigente aplicable.	Cumplir la legislación y normatividad vigente aplicable	Desconocer y no identificar la normatividad vigente aplicable.
				Actualizar cambios de acuerdo con la legislación y normatividad		No generar cambios ante nueva normatividad vigente aplicable.
2	COMUNIDAD	Externo		Generar empleos, como parte del cumplimiento con la responsabilidad social.	Desarrollar nuevas oportunidades laborales.	No contribuir con la generación de empleos en la comunidad.
				Impulsar el crecimiento de la Organización, que aporte a la dinámica económica del país.		No aportar al desarrollo económico del país.
3	CLIENTES	Externo		Abordar los requisitos de la normas API 7 y 6A y especificaciones del producto y/o servicio.	Cumplir los requisitos y las especificaciones técnicas.	Incumplir con las necesidades y especificaciones en la fabricación de productos y/o servicios.
				Crear productos y servicios que ya no se encuentran en el mercado.	Desarrollar procesos de Ingeniería, que satisfagan las necesidades del mercado.	No desarrollar productos innovadores o limitados en el mercado.
				Satisfacer las necesidades del cliente	Cumplir con las expectativas del cliente.	Pérdida de clientes
				Mejorar la capacidad de respuesta en las entregas.	Realizar las entregas dentro de los tiempos pactados.	No poseer una buena capacidad de respuesta en las entregas
4	ENTIDAD CERTIFICADORA	Externo		Conocer y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y demás normatividad legal vigente aplicable.	Cumplir con los requisitos, características técnicas y normas aplicables.	Desconocer y no aplicar los requisitos normativos legales vigentes.
				Dar cumplimiento a los estándares aplicables, para el desarrollo de productos y servicios.	Aplicar los procedimientos de certificación y dar respuesta oportuna a los requerimientos.	No cumplir con estándares para el desarrollo de productos y servicios.
5	PROVEEDORES	Externo		Generar necesidades de compra de productos y servicios.	Adquirir productos y servicios	No adquirir productos y servicios de los proveedores.
				Impulsar oportunidades para incursionar en nuevos mercados	Desarrollar capacidades como proveedor para el sector aeronáutico.	No generar nuevos nichos de mercado

Tabla de riesgos

 PETROSERVICIOS INDUSTRIALES SAS		MATRIZ DE RIESGOS				CÓDIGO: FR-187					
						VERSIÓN: 0					
RIESGOS		Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	GRAVEDAD (IMPACTO)					
						MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5	
Desconocer y no identificar la normatividad vigente aplicable.	2	5	10	Importante	PROBABILIDAD MUY ALTA ALTA MEDIA BAJA MUY BAJA	5	5	10	15	20	25
No generar cambios ante nueva normatividad vigente aplicable.	5	5	25	Muy grave		4	4	8	12	16	20
No contribuir con la generación de empleos en la comunidad.	1	2	2	Marginal		3	3	6	9	12	15
No aportar al desarrollo económico del país.	3	3	9	Importante		2	2	4	6	8	12
Incumplir con las necesidades y especificaciones en la fabricación de productos y/o servicios.	3	5	15	Muy grave		1	1	2	3	4	5
No desarrollar productos innovadores o limitados en el mercado.	2	2	4	Apreciable							
Pérdida de clientes	4	5	20	Muy grave		Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.					
No poseer una buena capacidad de respuesta en las entregas	4	5	20	Muy grave		Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.					
Desconocer y no aplicar los requisitos normativos legales vigentes.	3	5	15	Muy grave		Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.					
No cumplir con estándares para el desarrollo de productos y servicios.	2	5	10	Importante		Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.					
No adquirir productos y servicios de los proveedores.	3	5	15	Muy grave							
No generar nuevos nichos de mercado	2	2	4	Apreciable							


Elaboró: Carolina Millán, Hernán Rodríguez, Holman Lozano

Revisó: Coordinador de Calidad - José Díaz


Aprobó: Gerente - Jhon García

Borrar Datos

Matriz de indicadores

													MATRIZ DE INDICADORES				
													CODIGO: FR-201				
													VERSION: 1				
													ACTUALIZACIÓN: 2010/2/2020				
Política	Objetivos de calidad	Objetivo del proceso	Proceso	Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fórmula de cálculo	Actividades	Nivel de generación	Unidad de Medida	Meta	Tipo de Indicador	Fuente de la información	Periodicidad	Responsable	Rango de gestión	Forma de presentación	
PetroServicios Industriales S.A.S es una empresa colombiana dedicada a la fabricación, mantenimiento, reparación y suministro de herramientas y accesorios para la industria petrolera, minera e industrial, que promueve el desarrollo continuo del talento humano y la aplicación de tecnología de punta en los procesos a través de los siguientes compromisos:	Mejorar la eficiencia en los procesos Cumplir con los requerimientos del cliente Cumplir con los requerimientos del cliente Prestar los servicios de instalación, fabricación y mantenimiento de las piezas e componentes requeridos y solicitados por los clientes, satisficiedo sus necesidades Cumplir con la legislación vigente Cumplir con la legislación vigente	Producción	Producción	Nivel de satisfacción	Garantizar que el cumplimiento de los trabajos programados que se ejecuten y cumplir con la satisfacción del cliente.	$\frac{\# \text{ trabajos ejecutados a satisfacción} / \# \text{ de trabajos programados} * 100}{100}$	1. Verificar la solicitud de servicios por parte del cliente. 2. Establecer el Orden de servicio. 3. Realizar la encuesta de satisfacción.	Mes anterior	porcentaje	80%	Eficiencia	Encuesta de satisfacción	Mensual	Control de calidad	Deficiente 0% - 70% aceptable 70% - 90% excelente 90% - 100%	Diagrama de punto	
				Tempos de entrega	Garantizar que los trabajos programados se ejecuten en el tiempo pactado.	$\frac{\# \text{ trabajos en los tiempos pactados} / \# \text{ de trabajos totales} * 100}{100}$	1. Verificar la solicitud por parte del cliente. 2. Realizar los Acuerdos de entrega mediante contrato. 3. Realizar la Encuesta de satisfacción.	Mes anterior	Porcentaje	90%	Eficiencia	Orden de servicio y hoja de ruta / Encuesta de satisfacción	Mensual				Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 95% excelente 95% - 100%
				Producto no conforme	Conocer el inventario posible	$\frac{\text{Total de trabajos no conformes en el periodo}}{\text{Total de trabajos realizados en el periodo}} * 100$	1. Verificar la Orden de entrega de producto. 2. Consultar el estado de evolución de la fabricación del producto.	Mes anterior	Porcentaje	5%	Eficiencia	Orden de servicio y hoja de ruta / Encuesta de satisfacción	Mensual				Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 90% excelente 90% - 100%
				Producto no conforme	Garantizar que los productos fabricados sean conformes	$\frac{\# \text{ cobros por productos no conformes} / \# \text{ de cobros por productos fabricados en el mes}}{100}$	1. Verificar la orden de entrega de producto. 2. Verificar la devolución de la orden.	Mes anterior	Porcentaje	95%	Eficiencia	Hoja de ruta / Encuesta de satisfacción	Mensual				Deficiente 0% - 80% excelente 90% - 100%
				Producto no conforme	Inventario con oportunidad de corrección	$\frac{\# \text{ de trabajos no conformes} / \# \text{ de trabajos con corrección} * 100}{100}$	1. Verificar la orden de entrega de producto. 2. Verificar la devolución de la orden.	Mes anterior	Porcentaje	90%	Eficiencia	Hoja de ruta / Encuesta de satisfacción	Mensual				Deficiente 0% - 80% excelente 90% - 100%
				Quejas del servicio	Garantizar que el número de quejas sea menor al # de trabajos realizados	$\frac{\text{Quejas} / \# \text{ de trabajos realizados} * 100}{100}$	1. Verificar las PQR registradas por las partes interesadas.	Mes anterior	Porcentaje	5%	Eficiencia	Forma para quejas / encuesta de satisfacción	Mensual				Deficiente 20% - 100% aceptable 0% - 20% excelente 0 - 5%
<ul style="list-style-type: none"> • Satisficere a nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. • Manteniendo el compromiso de cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización exija. • Identificando, valorando y controlando los aspectos e impactos ambientales significativos causados en el desarrollo de nuestras actividades, para prevenir la contaminación y dar uso racional a los recursos en los procesos. • Mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos operativos y sistemas hacia la excelencia. • El crecimiento continuo de la organización, acorde con el desarrollo del mercado y las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés. • La selección de proveedores claves que nos permitan dar cumplimiento a los compromisos adquiridos. • Asegurando los recursos necesarios para el cumplimiento de su política. 	Garantizar que los peligros e riesgos identificados sean compatibles con las actividades que desarrolla la empresa Garantizar el seguimiento de las especificaciones de los productos durante su proceso de fabricación en cada una de sus bases de producción, asegurando su identificación, trazabilidad y control dimensional. Dar cumplimiento al plan de verificación para equipos de medición (el Programa de Satisficere de patrones)	Control de Calidad	Producto no conforme interno	Garantizar que los productos durante su proceso de fabricación sean conformes	$\frac{100\% \text{ productos no conformes} / \# \text{ productos fabricados en el mes}}{100}$	1. Inspeccionar las piezas en fabricación cuando sea necesario. 2. Verificar las especificaciones del producto. 3. Revisar las condiciones técnicas de la orden de trabajo. 4. Revisar planos, dibujos, información técnica y especificaciones	Mes anterior	Porcentaje	90%	Eficiencia	Formatos de apertura de OT / Planos, dibujos, información técnica y especificaciones / Hoja de ruta / Control de verificación dimensional /	Mensual	Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 95% excelente 95% - 100%	Diagrama de punto			
			Programa metrológico	1. Verificar las hojas de vida de los equipos de medición y los patrones. 2. Realizar la planeación para la calibración de equipos y patrones. 3. Mantener actualizadas las hojas de vida de los equipos e instrumentos de medición. 4. Almacenar y controlar los Equipos de medición.	Mes anterior	Porcentaje	90%	Eficiencia	Programa de calibración de equipos de medición y patrones / Certificados de calibración	Mensual	Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 90% excelente 90% - 100%						
			Cumplimiento en despachos	Garantizar que el cumplimiento de los despachos programados se ejecuten y cumplir con los tiempos establecidos.	$\frac{\# \text{ Total de despachos realizados oportunamente en el periodo} / \# \text{ total de despachos realizados}}{100}$	1. Verificar la solicitud de servicios por parte del cliente. 2. Hacer seguimiento a la orden de despacho final del producto.	Mes anterior	porcentaje	90%	Eficiencia	Orden de despacho / encuesta de satisfacción	Mensual	Deficiente 0% - 70% aceptable 70% - 85% excelente 85% - 100%				
			Tempos de entregas oportuna	Garantizar que los trabajos programados se ejecuten en el tiempo pactado	$\frac{\# \text{ Total de entregas realizadas oportunamente en el periodo} / \# \text{ Total de entregas realizadas}}{100}$	1. Solicitud por parte del cliente. 2. Verificar los acuerdos de entrega de los contratos con los clientes. 3. Realizar la Encuesta de satisfacción.	Mes anterior	Porcentaje	90%	Eficiencia	Orden de servicio y hoja de ruta / Encuesta de satisfacción	Mensual	Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 95% excelente 95% - 100%				
Logística y Materiales	Realizar la adquisición de los productos y servicios necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los requerimientos del cliente y del sistema de Gestión. Responder al cumplimiento de sus características, mediante la adecuada selección y reevaluación de los proveedores y el seguimiento a los pedidos realizados.	Logística y Materiales	Devolución a proveedores	Garantizar que la materia prima entregada por los proveedores, sean conformes.	$\frac{\# \text{ de ordenes de compra o servicios no conformes} / \# \text{ Total de ordenes de compra o servicios generados en el periodo}}{100}$	1. Hacer seguimiento a la entrega de compra de producto. 2. Realizar seguimiento a la evolución de la orden.	Mes anterior	Porcentaje	95%	Eficiencia	Hoja de ruta / orden de compra	Mensual	Deficiente 0% - 80% aceptable 80% - 90% excelente 90% - 100%	Diagrama de punto			
			Evaluación de Proveedores	Garantizar que los proveedores cumplan con los niveles de servicio establecidos.	$\frac{\# \text{ De proveedores con calificación} >= 3.5 \text{ (3.0)} / \# \text{ Total de Proveedores Evaluados}}{100}$	1. Realizar Evaluación y diagnóstico a los proveedores.	Actual	Porcentaje	90%	Eficiencia	calificación de proveedores	Actual	Deficiente 0% - 50% aceptable 50% - 85% excelente 85% - 100%				

Encuesta de satisfacción

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTES				CÓDIGO: FR-202
					VERSIÓN: 1
					ACTUALIZACIÓN: 20/02/2020
Fecha:					
Empresa:					
Nombre de la persona que evalúa el producto y/o servicio:					
Cargo de la persona que evalúa el producto y/o servicio:					
¿Su producto fue entregado dentro de los tiempos pactados?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Observaciones:
¿El producto que recibido cumplio con sus expectativas ?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Observaciones:
¿Tiene algun inquietud sobre las especificaciones del producto?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Observaciones:
¿Solicitaria un nuevo servicio con nosotros?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Observaciones:
¿Recomendaria nuestro servicios a un conocido?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Observaciones: