

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 1 de 11



SERVI CROWN TOYOTA

Plan de calidad.

(Primera versión)

01	21/10/2016	Emitido para implementación	Julio Cesar Ch.	Urania Bernal	Urania Bernal
Versión	Fecha	Comentarios	Elaboró	Revisó	Aprobó

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE **SERVI CROWN TOYOTA**. SE PROHIBE SU REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL SIN AUTORIZACION DE LA EMPRESA.

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 2 de 11

Tabla de contenido

	Pág.
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. ENTRADAS DEL PLAN DE CALIDAD.....	3
4. DESARROLLO.....	4
7. CAMBIOS Y MODIFICACIONES.....	10

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 3 de 11

1. Objetivo:

Planificar y determinar los cambios y controles organizacionales que se deben empezar a implementar durante los años 2017 y 2018, para la implementación del SGC de SERVI CROWN TOYOTA, según los lineamientos determinados. Es importante determinar el diagnóstico inicial de la empresa y una vez implementado el SGC, realizar un nuevo diagnóstico para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos, apoyado por auditorías internas, revisiones gerenciales y cualquier otro recurso necesario.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los procesos y gestiones contempladas en el Sistema de Gestión de calidad de SERVI CROW TOYOTA.

Se planifica alcanzar la implementación del SGC, para aumentar la conformidad de los servicios y aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, controlando y mitigando las no conformidades en los productos y servicios que actualmente se presentan de forma continua, para aumentar la rentabilidad de la organización.

Dentro del proceso de implementación del SGC ISO 9001:2015, no se determinan gestiones para el diseño y desarrollo.

3. Entradas del plan de calidad.

SERVI CROWN TOYOTA identifica las siguientes entradas para la preparación del presente plan de calidad:

- Los requisitos del SGC de SERV CROWN TOYOTA.
- La evaluación de los riesgos determinados en el sistema.
- Los requisitos y disponibilidad de recursos.
- Información sobre las necesidades de otras partes interesadas que utilizarán el plan de calidad.
- Otros planes de calidad pertinentes.
- Otros planes, como planes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.
- Los requisitos para el Plan de Calidad, incluyendo aquellos en especificaciones del cliente, legales, reglamentarias y de la industria.

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 4 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO
1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.	- Disminuir los servicios no conformes de productos y servicios con los requisitos, en un 10% de forma trimestral. - Mejorar el cumplimiento del tiempo pactado de entrega de la propiedad del cliente en un 10% de forma trimestral. - Mejorar el personal competente en actividades de mantenimiento en un 15% de forma anual. - Aumentar la Calidad y tiempos de entrega de los repuestos e insumos en un 10% de forma trimestral. - Mejorar el personal competente administrativo en un 15% de forma anual. - Mejorar el cumplimiento a proveedores en un 10% de forma semestral. - Aumentar la conformidad de los servicios preventivos y correctivos en un 10% de forma semestral. - Estructurar el proceso de mejora continua para que sea un soporte transversal a los demás procesos. - Generar acciones correctivas eficaces y adaptadas a las no conformidades en la prestación del servicio, de proveedores o a las quejas, reclamos y sugerencias.	Norma ISO 9001:2015. SCT-CAL-DOC-MA-01. Manual de calidad. SCT-CAL-MC-MA.01. Manual de mejora continua. SCT-CAL-DOC-PR-04. Procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS. SCT-CMP-PDC-PR-01. Procedimiento de compras. SCT-RHH-IND-PR-02. Procedimiento de competencias, formación y toma de conciencia. SCT-CAL-DOC-PR-05. Procedimiento para el control de salidas no conformes.	Todos.

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 5 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO
2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.	1. GERENCIA. ➤ Asegurarse de que las actividades requeridas para el SGC sean planificadas, implementadas y controladas, y se dé seguimiento a su progreso. ➤ Determinar la secuencia e interacción de los procesos pertinentes. ➤ Revisar los resultados de cualquier tipo de auditoría realizada. ➤ Autorizar exenciones de los requisitos del SGC. ➤ Revisar y autorizar cambios, o desviaciones del plan de calidad.	SCT-CAL-DOC-PR-06. Procedimiento para la planificación del sistema.	Todos.
	2. RESPONSABLE DE MEJORA CONTINUA. ➤ Comunicar los requisitos a todos los procesos, jefes de procesos, subcontratistas, clientes afectados, y de resolver problemas problemas que surjan en las interfaces entre dichos grupos. ➤ Revisar los resultados de cualquier tipo de auditoría realizada. ➤ Controlar las acciones correctivas y preventivas. ➤ Realizar mensualmente la preparación de la presentación de los resultados de los procesos.	SCT-CAL-DOC-PR-03. Procedimiento para la comunicación. SCT-CAL-DOC-PR-04. Procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS.	
	3. RESPONSABLES DE PROCESOS. ➤ Controlar las acciones correctivas y preventivas. ➤ Presentar acciones de mejora de sus procesos. ➤ Reportar hallazgos locativos, de máquinas y equipos. ➤ Realizar los reportes de no conformidades del cliente, proveedores, quejas, reclamos y sugerencias.	Indicadores de proceso. Formularios y registros de No Conformidad. Plan, matriz y registros de auditorías.	
	4. OPERARIOS. ➤ Reportar hallazgos locativos, de máquinas y equipos.	Actas y registros de acciones correctivas y de mejora.	
	5. RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO. ➤ Reportar hallazgos locativos, de máquinas y equipos, y su correspondiente reporte de mantenimiento una vez los trabajos fueron realizados.	Registros de hallazgos. Planes, reportes y registros de mantenimiento	
	6. COORDINADOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. ➤ Realizar los reportes de no conformidades del cliente, proveedores, quejas, reclamos y sugerencias.		

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 6 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO
3. DOCUMENTOS.	La documentación utilizada, es la relacionada con todos los procesos, empezando desde los manuales, planes y procedimientos, hasta la documentación de apoyo y seguimiento como registros, actas, matrices y formularios entre otros. Esta documentación requiere de modificaciones a medida que avance la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. De su control responde el responsable de mejora continua. Es necesario realizar el análisis DOFA, verificar el alcance y la política de calidad existente. La documentación impresa será única y exclusivamente para formatos, registros y para los manuales de procesos.	SCT-CAL-DOC-PR-01. Procedimiento de elaboración, codificación y aprobación de documentos.	Mejora continua.
4. REGISTROS.	La gestión de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, se distribuye, diligencian según lo establecido. Su archivo se realiza en físico por medio de folders debidamente diligenciados y categorizados por procesos.	SCT-CAL-DOC-PR-02. Procedimiento para el control de la información documentada.	Mejora continua.
5. RECURSOS.	Inducciones, re inducciones, formación y actividades de toma de conciencia, se gestionan como parte del proceso de mejora continua para el recurso humano de la organización. Las capacitaciones necesarias son identificadas en acuerdo con los responsables de los procesos como necesarias y se gestionan con gerencia, el responsable de talento humano y de seguridad en el trabajo. Se debe establecer un plan de capacitación para la implementación de los conceptos propios de la norma ISO 9001:2015. Una selección idónea de personal, contribuye en la eficacia del sistema.	SCT-RHH-IND-PR-01. Procedimiento de inducción y reinducción. SCT-RHH-IND-PR-02. Procedimiento de competencias y toma de conciencia. SCT-RHH-PER-PR-01. Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	Recurso humano.

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 7 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO
5. RECURSOS.	Los equipos y herramientas necesarios para llevar a cabo y a conformidad el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos propiedad del cliente, cuentan con el mantenimiento y recursos de trazabilidad adecuados (en los aplicables) para su funcionamiento oportuno. 1. El mantenimiento preventivo lo planifica el coordinador de seguridad y salud en coordinación con la gerencia. La ejecución del mantenimiento la realiza el asistente de mecánica. 2. Todos los operarios de la organización realizan los hallazgos en los equipos y herramientas, estos deben ser comunicados a los responsables de procesos o en su defecto al coordinador de seguridad y salud en el trabajo. 3. Se realiza seguimiento al resultado de los indicadores de mantenimiento para trabajar en modo gestión de riesgos.	SCT-CAL-DOC-PR-09. Procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas. SCT-CAL-DOC-PR-10. Procedimiento de calibración de equipos.	Programa de mantenimiento.
5. RECURSOS.	SERVI CROWN TOYOTA, mantiene un ambiente de trabajo apropiado por medio de las actividades del SG-SST. La infraestructura necesaria se define en los procedimientos de los procesos misionales del SGC, entre los elementos críticos se destacan: 1. Sistemas de elevación (Capacidad instalada). 2. Software de información técnica. 3. Hardware y/o software de lectura de sistemas de inyección electrónica, multímetro automotriz, equipos de medición de parámetros como temperaturas, presiones, torques y medidas lineales de precisión entre otros. 4. Equipos específicos para las áreas de latonería y pintura. 5. Áreas de trabajo adecuadas, señalizadas y limpias. 6. Elementos y equipos para el acopio de aceites usados, filtros y sistemas de reciclaje. Los recursos económicos se determinan por la alta directiva y se definen en las revisiones gerenciales.	SCT-OPE-RYD-PR-01. Procedimiento de recepción y diagnóstico. SCT-OPE-EJM-PR-02. Procedimiento de mantenimiento preventivo vehicular. SCT-OPE-GDE-PR-01. Procedimiento gestión de entrega. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Procesos misionales. Gerencia organizacional

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 8 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO						
6. REQUISITOS.	1. Proporcionar la información relativa a los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, latonería, pintura y repuestos. Revisión. <table><tr><th>CUANDO</th><th>COMO</th><th>QUIEN</th></tr><tr><td>Semanal</td><td>Por medio de entrevista y seguimiento</td><td>Mejora continua.</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Semanal	Por medio de entrevista y seguimiento	Mejora continua.	SCT-CAL-DOC-PR-03. Procedimiento para la comunicación. SCT-ADM-COM-DA.01. Portafolio de servicios. SCT-OPE-RYD-PR-01. Procedimiento de recepción y diagnóstico. SCT-CAL-DOC-PR-04. Procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS. SCT-CAL-DOC-DA-16- Matriz legal.	Todos.
	CUANDO	COMO	QUIEN						
	Semanal	Por medio de entrevista y seguimiento	Mejora continua.						
	2. Gestionar las consultas, contratos o pedidos incluyendo cambios. Revisión. <table><tr><th>CUANDO</th><th>COMO</th><th>QUIEN</th></tr><tr><td>Mensual</td><td>Por medio de entrevista, revisión y seguimiento.</td><td>Gerencia.</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Mensual	Por medio de entrevista, revisión y seguimiento.	Gerencia.		
	CUANDO	COMO	QUIEN						
	Mensual	Por medio de entrevista, revisión y seguimiento.	Gerencia.						
	3. Obtener la retroalimentación de los clientes con respecto a los servicios prestados incluyendo las quejas de los clientes. Revisión. <table><tr><th>CUANDO</th><th>COMO</th><th>QUIEN</th></tr><tr><td>Mensual</td><td>Verificar la gestión de las quejas, peticiones y reclamos como se estable en el procedimiento.</td><td>Gerencia. Asistente de gerencia.</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Mensual	Verificar la gestión de las quejas, peticiones y reclamos como se estable en el procedimiento.	Gerencia. Asistente de gerencia.		
	CUANDO	COMO	QUIEN						
	Mensual	Verificar la gestión de las quejas, peticiones y reclamos como se estable en el procedimiento.	Gerencia. Asistente de gerencia.						
	4. Manipulación y conservación de la propiedad del cliente. Revisión. <table><tr><th>CUANDO</th><th>COMO</th><th>QUIEN</th></tr><tr><td>Semanal</td><td>Inspeccionar visualmente el alistamiento del vehículo y el diligenciamiento de los inventarios.</td><td>Responsable de mejora continua.</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Semanal	Inspeccionar visualmente el alistamiento del vehículo y el diligenciamiento de los inventarios.	Responsable de mejora continua.		
	CUANDO	COMO	QUIEN						
	Semanal	Inspeccionar visualmente el alistamiento del vehículo y el diligenciamiento de los inventarios.	Responsable de mejora continua.						
5. Definición de los requisitos legales y reglamentarios, todo lo referente al SG-SST y normas referentes a residuos y desechos peligrosos. Revisión. <table><tr><th>CUANDO</th><th>COMO</th><th>QUIEN</th></tr><tr><td>Anual</td><td>Verificar la pertinencia y actualización de los requisitos.</td><td>Responsable de SST.</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Anual	Verificar la pertinencia y actualización de los requisitos.	Responsable de SST.			
CUANDO	COMO	QUIEN							
Anual	Verificar la pertinencia y actualización de los requisitos.	Responsable de SST.							

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 9 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO						
6. REQUISITOS.	6. Directrices para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y de reparación de motores.	SCT-OPE-EJM-PR-01. Procedimiento de reparación de motores de combustión interna.	Todos.						
	Revisión.								
	<table><tr><td>CUANDO</td><td>COMO</td><td>QUIEN</td></tr><tr><td>Mensual</td><td>Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos</td><td>Gerencia</td></tr></table>			CUANDO	COMO	QUIEN	Mensual	Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos	Gerencia
	CUANDO			COMO	QUIEN				
	Mensual			Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos	Gerencia				
7. Disposiciones de acopio de los aceites usados, filtros y elementos de reciclaje.									
Revisión.									
	<table><tr><td>CUANDO</td><td>COMO</td><td>QUIEN</td></tr><tr><td>Mensual</td><td>Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos</td><td>Gerencia</td></tr></table>	CUANDO	COMO	QUIEN	Mensual	Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos	Gerencia		
CUANDO	COMO	QUIEN							
Mensual	Verificación visual de los procedimiento y controles establecidos	Gerencia							
7. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.	Se determinan las comunicaciones externas pertinentes establecidas en el SGC por medio del procedimiento de comunicación, para el manejo de la comunicación con el cliente.	SCT-CAL-DOC-PR-03. Procedimiento para la comunicación.	Mejora continua.						
8. COMPRAS.	Las compras se adaptan a las necesidades de los procesos misionales con el objetivo de que sean ágiles, eficaces y eficientes. El responsable de compras está a cargo de las cotizaciones, inventarios y control de herramientas necesarias para la conformidad de los servicios. Se establece la necesidad de exigir autopartes de calidad por medio de los certificados de calidad gestionados. Se gestiona la evaluación y reevaluación de proveedores como aporte al proceso de mejora continua.	SCT-CMP-PDC-PR-01. Procedimiento de compras.	Compras.						

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 10 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTO	PROCESO
9. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.	Identificar y analizar los servicios no conformes, para dar tratamiento y corregir los servicios, para esto se deben definir los responsables, métodos y tiempos durante el desarrollo del servicio preventivo y correctivo y la autoridad para autorizar su entrega al cliente final, conforme a lo establecido por los clientes y el SGC.	SCT-CAL-DOC-PR-05. Procedimiento para el control de salida no conforme.	Talento humano.
10. SEGUIMIENTO Y MEDICION.	Se establecen indicadores de calidad por proceso registrados en las caracterizaciones y se debe llevar su gestión para garantizar la eficacia del SGC por medio del seguimiento y medición de los procesos. Se debe realizar la calibración de los equipos y herramientas pertinentes para asegurar la fiabilidad de los equipos y las intervenciones. La calibración se lleva a cabo por laboratorios certificados por la ONAC.	SCT-CAL-DOC-PR-10. Procedimiento de calibración de equipos.	Mejora continua. Compras.
11. AUDITORIAS.	SERVI CROWN TOYOTA, establece el procedimiento de auditorías internas para verificar la eficacia de los procesos por medio del procedimiento especificado en el SGC, donde se debe establecer su planificación, el programa de auditoria, conformar el grupo auditor, el plan de auditoria y el seguimiento de las mismas. Las auditorias deben ser planificadas y aprobadas en las revisiones por la dirección según su pertinencia.	SCT-CAL-QA-MA-01. Manual de auditorías internas.	Gerencia.

	SERVI CROWN TOYOTA PLAN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-DOC-PR-11	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 11 de 11

4. Cambios y modificaciones.

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
21/10/2016	01		