

Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación: 24 / Octubre / 2016	Página 1 de 27



SERVI CROWN TOYOTA

MANUAL DE CALIDAD, del sistema de gestión de calidad de SCT.

(Primera versión)

01	24/10/2016	Emitido para	Julio Cesar	Urania	Urania
01	24/10/2010	implementación	Ch.	Bernal	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.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	2 de 27

Tabla de contenido

	Pág.
I. PRESENTACION	4
a. NUESRO MANUAL DE CALIDAD	4
b. Nuestra empresa	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	5
4.1.1. Misión	5
4.1.2. Visión	6
4.2. Comprensión de los intereses de las partes interesadas	9
5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	10
6. POLITICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	11
6.1. Política de calidad	11
6.2. Objetivos de la calidad	11
7. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DEL S.G.C	12
8. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	13
9. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	15
10. CAMBIOS Y MODIFICACIONES	15

C T

SERVI CROWN TOYOTA

Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de	
aprobación:	Página 3 de 27
24 / Octubre / 2016	0 0.0

Anexos Manual de calidad.

	Pág.
Accordance to the Events and Accordance to the Control of the Cont	10
Anexo 1. Formato matriz de directrices estratégicas organizacionales.	16
Anexo 2. Plan de calidad.	19 31
Anexo 3. Procedimiento de revisión por la dirección. Anexo 4. Procedimiento para la planificación del SGC.	39
Anexo 5. Manual de gestión del riesgo.	56
Anexo 6. Procedimiento de reparación de motores de combustión interna.	77
Anexo 7. Procedimiento de mantenimiento preventivo vehicular.	98
Anexo 8. Procedimiento gestión de entrega.	109
Anexo 9. Procedimiento de recepción y diagnóstico.	117
Anexo 10. Procedimiento de compras.	125
Anexo 11. Manual de funciones.	138
Anexo 12. Procedimiento de inducción y reinducción.	160
Anexo 13. Procedimiento de competencias, formación y toma de conciencia.	170
Anexo 14. Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	179
Anexo 15. Procedimiento para la comunicación.	189
Anexo 16. Procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS.	
Anexo 17. Procedimiento de calibración de equipos.	
Anexo 18. Procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas.	
Anexo 19. Procedimiento de gestión administrativa y financiera.	
Anexo 20. Procedimiento para el control de salida No Conforme.	
Anexo 21. Manual de mejora continua.	
Anexo 22. Manual de auditorías internas.	
Anexo 23. Procedimiento de elaboración, codificación y elaboración de documentos.	
Anexo 24. Procedimiento para el control de la información documentada.	
Anexo 25. Caracterización proceso de gerencia organizacional.	
Anexo 26. Caracterización proceso de recepción y diagnóstico.	
Anexo 27. Caracterización proceso de ejecución del mantenimiento.	
Anexo 28. Caracterización proceso gestión de entrega.	
Anexo 29. Caracterización de gestión administrativa y financiera.	
Anexo 30. Caracterización gestión de compras.	
Anexo 31. Caracterización proceso de gestión de talento humano.	
Anexo 32. Caracterización proceso de mantenimiento.	
Anexo 33. Caracterización proceso de auditorías internas.	
Anexo 34. Caracterización proceso de mejora continua.	
Anexo 35. Mapa de procesos.	
Anexo 36. Organigrama.	



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código:	Versión:
SCT-CAL-DOC-MA-	01
001	
Fecha de	
aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	4 de 27

I. PRESENTACIÓN

a. NUESTRO MANUAL DE LA CALIDAD

Este documento, es el manual de la calidad de SERVI CROWN TOYOTA pilar central de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. En él se refleja el trabajo adelantado por todos los estamentos de la organización, desde la identificación de los requisitos de nuestros clientes actuales y potenciales así como de todos los interesados.

b. Nuestra empresa.

SERVI CROWN TOYOTA, fundada en el año de 1977 inicia sus labores en el área de servicio automotriz, en el barrio San Isidro parte baja de la plaza del mismo. Posteriormente se realiza el traslado de la empresa al barrio Santa Inés sobre la ruta de las busetas donde nos encontramos operando desde entonces. En el año 2000 se consolida una sociedad para llamarse TOYO CROWN, bajo este nombre la empresa realiza una alianza estratégica con la fábrica de las cabinas FVR, por medio de la cual se realiza la distribución, instalación y reparación de las mismas.

Para el año 2003. la sociedad se disuelve, y adquiere finalmente la razón social de SERVI CROWN TOYOTA bajo la cual nos hemos venido desempeñando con alto sentido de calidad y eficacia en cada una de las actividades realizadas para la conformidad de los requisitos del cliente. Somos una empresa familiar que de la conjunción entre la técnica, la disciplina administrativa y el esfuerzo constante ha ido construyendo la herencia, ampliando el horizonte profesional para sus colaboradores y aportando valor para sus clientes y su entorno social. Adoptamos la opción de construir cultura de la calidad ganando flexibilidad y capacidad para adaptarnos a las condiciones cambiantes de la sociedad globalizada y propiciando espacios para la innovación y la creatividad.

1. Objeto y campo de aplicación.

El objetivo del presenta manual de calidad es describir las disposiciones establecidas en SERVI CROWN TOYOTA para:

- Describir las disposiciones, directrices y gestión definidas por SERVI CROWN TOYOTA para obtener y asegurar la calidad del servicio especializado de mantenimiento preventivo y correctivo automotriz, demostrando capacidad en suministrar los servicios ofertados para cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.
- Generar la orientación pertinente a nuestros clientes internos con las estrategias establecidas a obtener la satisfacción de nuestros clientes mediante la conformidad de nuestros servicios y la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo procesos de mejora continua, la gestión de



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación: 24 / Octubre / 2016	Página 5 de 27

riesgos y un manejo pertinente a la los bienes propiedad del cliente durante todo el ciclo productivo.

 Analizar los agentes externos del sistema de gestión de calidad de SERVI CROWN TOYOTA, con fines de certificación.

2. Alcance.

El alcance del sistema de gestión de calidad de SERVI CROWN TOYOTA, abarca todas las actividades y procesos orientados a la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo vehicular de acuerdo a parámetros, requisitos de los fabricantes y requisitos de los clientes, lo que garantiza la conformidad de las intervenciones. Nuestro sistema no aplica el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma ISO 9001:2015 ya que la organización no realiza ni estudios de laboratorio, ni investigaciones ni prototipos sobre los servicios ofrecidos al cliente.

3. Definiciones.

Las definiciones se toman de las normas empleadas para el diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, como lo son: NTC ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario, GTC 168 Guía técnica para la reparación de motores de combustión interna, NTC ISO 19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión, NTC ISO 31000:2011 Gestión del riesgo, principios y directrices.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS.

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

SERVI CROWN TOYOTA, es una organización fundada en 1977, 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.

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



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación: 24 / Octubre / 2016	Página 6 de 27

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. A continuación se presenta el resultado del análisis realizado 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 Oportunidades y Amenazas), y se presenta a continuación:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES	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.
INTERNOS	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, diagnostico, asignación, seguimiento y prueba de trabajos.
FACTORES EXTERNOS	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.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA-001

Fecha de aprobación:

Página 7 de 27

Versión:

01

24 / Octubre / 2016

OPORTUNIDADES	FO	DO
O1. Cada vez hay más automóviles, aumentando la posibilidad de nuevos clientes. (Ampliación del mercado int y ext).	1. Planificar campañas publicitarias según se establezca y generar alianzas estratégicas para ubicar otras empresas por medio de las actuales (01, 04, 06, F1 Y F6).	Fortalecer e incentivar la capacitación del personal técnico y administrativo en atención al cliente (D1, D3, O1 Y O3).
O2. El costo de reparación en los concesionarios es alto.	2. Estricto seguimiento a los proveedores para comparar la relación costo\calidad y tiempos de entrega (O2, 05, 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 YO5).
O3. Ubicación en zona de fácil acceso y alto tráfico.	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).
O4. Empresas privadas y del estado.	4. Realizar el estudio a un año de la implementación de facilidades en infraestructura y equipos para mejorar los servicios (F6, 01, 02 Y 03).	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).
O5. Benchmarking.	5. Determinar métodos de investigación para mejores prácticas de empresas automotrices. (F7,05)	5. Implementación del SGC para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización con mejora continua de los procesos. (D7, 05, 06, 08).
O6. Mejoramiento continuo, a través de la implementación del SGC.	6. Predisposición a aumentar el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, con enfoque al cliente. (F7, 06, 08, 07).	6. Estructuración de la planeación estratégica de la organización. (D8, 06, 07, 08).
O7. Posicionamiento estratégico.	7. Estrategias de promoción empresariales. (F1 ,07).	7. Implementación de un sistema de canastas para el manejo de los elementos de cada vehículo. (D4, 06, 08, 01, 05).
O8. Mayores ingresos por metas amplias desde la dirección de la organización.	8. Incrementar la eficiencia de la organización. (F1, 07).	8. Acceso a la información tecnológica a través de interfaces. (D2, 06).
AMENAZAS	FA	DA
A1. Alto grado de competencia en el sector donde está ubicada SERVI CROWN TOYOTA.	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).
A2. Es una zona peligrosa y la gente no tiene confianza en talleres de ese lugar.	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).
A3. La situación económica pasa por un mal momento y los clientes no invierten en sus autos.	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).
A4. Malos comentarios por clientes insatisfechos.	4. Procesos de retroalimentación del cliente, para verificación del cumplimiento de los requisitos. (F4, F7, A4).	



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación: 24 / Octubre / 2016	Página 8 de 27

A5. Bajos precios en la competencia.	5. Implementación del SGC. (F4, A5, A6).
A6. Talleres emergentes con alto grado de competitividad.	6. Eficiencia de las actividades. (F4, F3, F6, A6).

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 a 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.

Al entender el contexto externo interno con el fin de garantizar los objetivos, la organización debe abordar los riesgos para asegurar los resultados previstos, aumentando los efectos deseables y prevenir o reducir los efectos no deseables.

Si el contexto de la organización cambia se debe revisar si afecta las partes interesadas, la misión, visión, política y los objetivos del sistema de gestión de calidad. La alta dirección debe asegurar que el sistema gestión de calidad se mantenga cuando se planifiquen cambios.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	9 de 27

4.2. Comprensión de los intereses de las partes interesadas

			PRIORIZACIÓN						
GRUPOS DE INTERES	PARTES INTERESADA S	CONCEPTO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	NIVEL O CAPACIDAD DE INFLUENCIA	ESPECTATIVA A NIVEL DE INTERES O COM PROM ISO, HACIA UNA VOLUNTAD DE PARTICIPACIÓN	RELACIÓN PREEXISTEN TE 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	TOTAL
POR INFLUENCIA	Clientes 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	Clientes 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 DEPENDENCI A	Proveedore s 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 RESPONSABI LIDAD	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 requisititos legales	Cumplir con los requisitos legales para el cumplimento de los objetivos de la organización	5	5	5	1	5	21
POR RESPONSABI LIDAD	Sociedad	Compromiso con identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales aso ciados 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

Las partes interesadas de SERVI CROWN TOYOTA, se determinan por medio de la metodología de los STAKE HOLDERS (Grupos de interés), 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



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	10 de 27

en la planeación estratégica de la organización por medio de la toma de decisiones.

Criterios de Calificación		
1	Baja Influencia	
3	M ediana Influencia	
5	Alta Influencia	

Color de Identificación	Categoria	Puntuación	Concepto
	Esenciales	22-25	Aquello s que tienen un nivel de influencia a lto en la toma de desicio nes, o peración del nego cio y estrategia em presarial de SERVI CROWN TOYOTA
	Importantes	18-21	A quello s que tienen un nivel de influencia m edio en la toma de desicio nes, o peración del nego cio y estrategia empresarial de SERVI CROWN TOYOTA.
	Basicos	1-17.	A quellos que tienen un nivel de influencia baja en la toma de desicio nes, o peración del nego cio y estrategia em presarial de SERVI CROWN TOYOTA.

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 presente documento.

5. Alcance del sistema de gestión de la calidad.

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, 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.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	11 de 27

6. Política y objetivos de calidad.

6.1. Política de calidad.

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.

6.2. Objetivos de la calidad.

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 se identifican responsables y recursos para su ejecución; a la vez se identifican indicadores utilizando la metodología SMART, ver anexo 1, 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.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	12 de 27

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.

7. Procedimientos establecidos del SGC.

Se determinan los procedimientos y manuales necesarios para la organización de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, y según los procesos establecidos en SERVI CROWN TOYOTA.

Proceso gerencial.

Ver anexos:

Manual de calidad.

Anexo 2. SCT-CAL-DOC-PR-11. Plan de calidad.

SCT-CAL-DOC-PR-07. Procedimiento de revisión por la dirección.

SCT-CAL-DOC-PR-06. Procedimiento para la planificación del SGC.

SCT-CAL-DOC-MA-02 Manual de gestión del riesgo.

Procesos misionales

Ver anexos:

SCT-OPE-EJM-PR - 01 Procedimiento de reparación de motores de combustión interna.

SCT-OPE-EJM-PR - 02 Procedimiento de mantenimiento preventivo vehicular.

SCT-OPE-GDE-PR-01 - Procedimiento gestión de entrega.

Anexo 3. SCT-OPE-RYD-PR-01 - Procedimiento de recepción y diagnóstico.

Procesos de apoyo

Ver anexos:

SCT-CMP-PDC-PR-01 - Procedimiento de compras.

Anexo 4. SCT-RHH-GRH-MA-01 - Manual de funciones.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	13 de 27

SCT-RHH-IND-PR-01 - Procedimiento de inducción y reinducción.

SCT-RHH-IND-PR-02 - Procedimiento de competencias, formación y toma de conciencia.

SCT-RHH-PER-PR-01 - Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.

SCT-CAL-DOC-PR-03 - Procedimiento para la comunicación.

SCT-CAL-DOC-PR-04 - Procedimiento de satisfacción al cliente y PQRS.

SCT-CAL-DOC-PR-10 - Procedimiento de calibración de equipos.

SCT-CAL-DOC-PR-09 - Procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas.

SCT-ADM-DOC-PR-01 - Procedimiento de gestión administrativa y financiera.

Procesos de control y mejora.

Ver anexos:

SCT-CAL-DOC-PR-05. Procedimiento para el control de salida no conforme.

Anexo 5. SCT-CAL-MC-MA-01 Manual de mejora continua.

SCT-CAL-QA-MA-01 Manual de auditorías internas.

Anexo 6. SCT-CAL-DOC-PR-01 Procedimiento de elaboración, codificación y aprobación de documentos.

Anexo 7. SCT-CAL-DOC-PR-02 Procedimiento el para control de la información documentada.

8. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

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



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	14 de 27

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 anexos:

Procesos estratégicos:

Proceso de gerencia organizacional. SCT-CAL-DOC-DA-05.

Procesos operativos (Misionales):

Anexo 8. Proceso de recepción y diagnóstico. SCT-CAL-DOC-DA-14.

Proceso de ejecución de mantenimiento. SCT-CAL-DOC-DA-11.

Proceso de gestión de entrega. SCT-CAL-DOC-DA-12.

Procesos de apoyo:

Proceso de gestión administrativa y financiera. SCT-CAL-DOC-DA-06.

Proceso de gestión de compras. SCT-CAL-DOC-DA-07.

Proceso de gestión de talento humano. SCT-CAL-DOC-DA-13.

Proceso de mantenimiento. SCT-CAL-DOC-DA-08.

Procesos de control y mejora:

Proceso de auditorías internas. SCT-CAL-DOC-DA-15.

Proceso de mejora continua. SCT-CAL-DOC-DA-09.

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.

MAPA DE PROCESOS SCT-CAL-DOC-DA-002.

9. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

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.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	15 de 27

A través del manual de funciones, SCT-RHH-GRH-MA-01, 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 los 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.

A continuación se presenta el organigrama de la empresa.

ORGANIGRAMA SCT. (SCT-CAL-DOC-DA-01):

10. Cambios y modificaciones.

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



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	16 de 27

Listado de anexos manual de calidad

ANEXO 1. FORMATO MATRIZ DE DIRECTRICES ESTRATEGICAS ORGANIZACIONALES



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de	
aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	17 de

	SE	SFRVI CROWN TOYOTA	TOYOTA			SCT-CAL-DOC-DA-17	VERSIÓN: 01
T SC T	MATRZ DEDIR SISTEW	MATRIZ DE DIRECTRIZES ESTRATEGICAS ORGANIZACIONALES SISTEMA DE GESTION DE CALIDADISO 9001:2015	CASORGANIZACIO DADISO 9001:2015	ONALES		FECHA DE APROBACION:	Pagina: 1 de 2
A. Directriz MISION	B. Directriz VISION	C. Directriz POLITICA	D. Directriz ESTRA TEGICA	Tipo de proceso	Proceso	Objetivo del proceso	Tipo de indicador
1. So mo s una empresa de servicio auto motriz dispuesta a brindar soluciones de calidad y duraderas.	10. SERVI CROWN TOYOTA para el año 2020 se pro yecta como una empresa certificada ISO 900 12015.	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 I	Gerencia organizacio nal.	Garantizar que el SGC sea implementado y permenezca funcional entoda 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 reparació n y mantenimiento automotriz garantizando la eficacia de nuestro s procesos.	20. Infraestructura adecuada.	2, 14 y 19. Requisitos de nuestro s clientes.		Recepción,	Cumplir con lostiempos de ertrega pad ados con los clientes. M ejorar los tiempos de ejecución de las actividades de martenimento.	Eficacia
3. Utilizamos herramientas y medio s tecnoló gico s.	12. Aportando confiabilidad y co nfianza en to das nuestras labores.	21. Mayor Pro ductividad de la organización.	3, 15, 20 y 22. Infrae structura y medio s tecno lógico s.	M ISTOILE	Mantenninento y Entrega.	Garantizar la calidad de la intervención técnica realizada a los vehículos, tanto en martenimientos preventivos como correctivos.	Eectividad
4. Personal competente, capacitado y co mpro metido.	13. Reconocida a nivel local como una empresa competitiva.	22. Innovación tecnologica.	4, 16 y 27. Personal capacitado.		Compras	Cara artical ha Carlidad, disponibilidad y pertinencia de las auf opartes y consumbles que se surnináran al cliente dentro de los tiempos requesidos como parte del proceso de mantenimiento	Eficiencia
5. Un servicio co mpetitivo.	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.	Ароуо	Talento humano	Aument ar las competencias del personal mediant e proceso s de capacitación.	Efectividad
6. La gestión de riesgo s en las operaciones que ejecutamo s.	15 . Basado s en una platafo rma tecnoló gica pertinente.	24. Mejora continua en los procesos.	6, 12 y 26. Productos yservicios no conformes.		Compras	Optimizar los procesos de pago a proveedores y mantener el suministro de repuestos y servicios prestados por terceros de forma continua.	Ficacia
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. Lo grando 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 organzacio nal.	Control y mejo ra	M ejora co ntinua.	Usmniur en indice de quejas y reclamos por servicios no conformes por parte de lo s clientes. Aumentar la eficiencia de las actividades que se ejecutan en lo s procesos de mantenimiento	Bicacia
9. Productiva.	18. Crecimiento organizacional.	27 . Perso nal capacitado e idóneo.	9, 17 y 21. Rentabilidad de la organizació n.			de vehículos.	
Baboro: Julio César Chavarro Bernal		Re vis ó: Urania Bernal Peralta	Aprobó	: Julio Cés	Aprobó: Julio César Chavarro Bernal	rnal	
Fecha de elaboración:	26/09/2016	Fecha de revisión: 12/06/2017	Fecha de	aprobac	Fecha de aprobación: 12/06/2017	_	



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código:
SCT-CAL-DOC-MA001

Fecha de
aprobación:
24 / Octubre / 2016

Página
18 de
27

9			SE	SERVI CROWN TOYOTA	. NMO	TOYOT	4	SCT-CAL-DOC-DA-17	VER SIÓN:
	$S_{C_{\mathrm{T}}}$		MATRIZ DED SISTE	MATRIZ DE DIRECTRIZES ESTRA TEGICA S ORGANIZACIONALES SISTEMA DE GESTION DE CALIDADISO 9001:2015	STRATEGIC	A S ORGANIZA ADISO 9001:20	CIONALES	FECHADE APROBACION:	Pagina: 1 de 2
Directriz	တ	M	A	œ	⊥	Indicador	Fórmula	OBJETIVO DE CALIDAD PROPUESTO	VLIDAD O
1, 10 y 23. 2, 14 y 19. 6, 12 y 26.	Salidas no conformes de productos y servicios con los requisitos.	%0.	Disminuir		Trimestral	Servicios no conformes	(Servicios no conformes/Total de servicios)*100	Disminuir los servicios no conformes de productos yservicios con los requisitos, en un 10% de forma trimestral.	o conformes os con los de forma
7, 11 y 25. 3, 15, 20 y 22.	Cumplimiento del tiempo pactado de entrega de la pro piedad del cliente.	%01	Mejorar		Trimestral	Tiempo de entrega vehicular	(Entregas conformes/# de ordenes de trabajo)*00	Mejorar el cumpfimiento del tiempo pactado de entrega de la pro piedad del cliente en un 10% de forma trimestral.	o del tiempo a pro piedad de fo rma
4, 16 y 27. 8 y 18.	Personal competente en actividades de mantenimiento.	12%	Mejorar		Anual	Competencia del personal de mnto	(Salidas conformes/capacitaciones realizadas)*100	Mejorar el personal competente en actividades de mantenimiento en un É%de forma anual.	npetente en niento en un iual.
1, 10 y 23. 2, 14 y 19.	Calidad ytiempos de entrega de los repuestoss e insumos.	%0.	Aumentar		Trimestral	Disponibilidad de repuestos e insumos	(Pedido s recibido s durante el periodo o fecha pactados/Número de pedido s realizado s)*100	Aumentar la Calidad ytiempos de entrega de los repuestoss e insumos en un 10% de forma trimestral.	iempos de is e insumos imestral.
4,16 y 27. 8 y 18.	Personal competente administrativo.	15%	Mejorar		Anual	Competencia del personal de	(Salidas conformes/capacitaciones realizadas)*100	M ejorar el personal competente administrativo en un 15% de forma anual.	o mpetente % de forma
9, Пу 21.	Cumplimiento a provedores	10%	M ejorar		Semestral	Cumplimiento a proveedores.	(Facturas canceladas en los tiempo s acordados/Total de facturas)*00	Mejorar el cumplimiento a proveedores en un 10% de forma semestral.	iento a 6de forma
6,12 y 26. 5 y 13.	Conformidad de los servicios preventivos y correctivos.	%а	Aumentar		Semestral	Servicios conformes	(Servicios conformes/Total de servicios)*10	Aumentar la conformidad de los servicios preventivos ycorrectivos en un 10% de forma semestral.	dad de lo s co rrectivo s emestral.
Baboro: Julio César Cha Fecha de elaboración:	Baboro: Julio César Chavarro Bernal Fecha de elaboración: 26/09/2016			Revisó: Urania Bernal Peralta Fecha de revisión: 12/06/2017	ia Bernal Per r isión: 12/06	alta ÿ2017	Aprobó: Julic Fecha de api	Aprobó: Julio César Chavarro Bernal Fecha de aprobación: 12/06/2017	nal



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	19 de 27

ANEXO 2.
PLAN DE CALIDAD.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	20 de 27

ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y DIAGNOSTICO.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	21 de 27

ANEXO 4. MANUAL DE FUNCIONES.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	22 de 27

ANEXO 5. MANUAL DE MEJORA CONTINUA.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	23 de 27

ANEXO 6. PROCEDIMIENTO DE ELABORACION, CODIFICACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	24 de 27

ANEXO 7. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	25 de 27

ANEXO 8. CARACTERIZACION DE RECEPCION Y DIAGNOSTICO.



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código:
SCT-CAL-DOC-MA001

Fecha de
aprobación:
24 / Octubre / 2016

Página
26 de
27

(LJ	100-AG-200-140-T00	VERSIÓN: 01
8	ග	Ж	SERVI CROWN TOYOTA	⋖		OAE-DOC-DA-014	
SC _T	SIS	STEI	CARACTERIZACION DE PROCESOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015	015	. A	FECHA DE APROBACION:	Pagina: 1 de 2
	NOMBRE DEL PROCESO	EL	PROCESO			OBJETIVO	
	Recepció n y diagnóstico	nydi	agnóstico	Establecer co rrectamer procedimientos adecua satisfacción del cliente.	mente los requisit cuados para la ge nte.	os que garanticen un stión pertinente de la	Establecer correctamente los requisitos que garanticen una intervención eficaz del vehiculo y procedimientos adecuados para la gestión pertinente de las actividades orientadas a la satisfacción del cilente.
			ALCANCE DEL PROCESO	ROCESO			
Este proceso aplica desde la pertinente de lo planificado.	captació n correcta de l	sol	Este proceso aplica desde la captación correcta de los requisitos del cliente, su gestión pertinente en capacidad disponible, actividades, recursos y materiales disponibles junto con la aprobación pertinente de lo planificado.	dad disponible, activ	idades, recursos	/materiales disponibl	les junto con la apro bación
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR		GESTION	RESPONSABLE		PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
		۵	Establecimiento de las funciones comerciales (Atención al cliente y captación y conservación del cliente).	Gerencia. Superviso r Gral: Julio Cesar Ch.		P rogramación de la fecha de	
Los requisitos del cliente.	Cliente empresa y particular.	Ф	Planificació n y disposición para la recepción del vehiculo propiedad del cliente.	Gerencia. Superviso r Gral: Julio Cesar Ch.		intervenció n.	Operarios, co mpras y almacen.
		I	Diagnó stico y/o peritage vehicular pertinente a los requisitos y necesidades del cliente.	Jefe de Servicios: Wilmer García. Supervisor General: Julio cesar Ch.		Ordenes de servicio .	
		H	Diligenciiamiento y formalización del documento de recepción y diagnostico de vehiculos según formato (O.T).	Jefe de Servicios y Sup. Gral.	Vehiculo co	Vehiculo con partes pertinentes aisladas	
Resultado auditorias previas	Proceso de audito rias internas	>	Asignación de actividades, distribución y seguimiento de entregable a partes interesadas.	Jefe de Servicios y Sup. Gral.		Entregable en cada vehiculo (orden de trabajo).	Procesos estraregicos. Procesos misionales. Procesos de apoyo.
		A	Auditorias internas al pro ceso.	Sup. Gral.	Inform	Informe de auditorias.	
RIESGOS.			RECURSOS.		DO	Documentos (Internos y externos).	nos y externos).
hcumplimiento de los requisitos. Incumplimiento de los tiempos de entrega.	quisitos. mpos de entrega.		Infraestructura. Recursos financieros. Recursos humanos. Equipos y herramientas.	÷	Formato O Tempario	Formato Orden de Trabajo. Tempario mano de obra.	Peritage v ehicular.
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	S Y AUTORIDADES		SEGUIMIENTO			MEDICION	
Jefe de servicios. Supervisor general. Gerencia.			A los tiempos de entrega. A la conformidad de las intervenciones. Al cumplimiento de las especificaciones.	Cur	Cumplimiento de los requisitos	requisitos	



Experiencia a su servicio

Manual de calidad

Código: SCT-CAL-DOC-MA- 001	Versión: 01
Fecha de aprobación:	Página
24 / Octubre / 2016	27 de 27

		SEDVI CDOWN TOVOTA	SCT-CAL-DOC-DA-014	VERSION: 01
		CARACTERIZACION DE PROCESOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015	FECHA DE APROBACION:	Página: 2 de 2
4 11 4 11	00000	CAM BIOS Y M ODFICACIONES		
A E C II	VERSION	DESCRIPCION DEL CAM BIO	CAMBIO	
Eaboro: Julio César Chavarro Bernal	varro Bernal	Revisó: Urania Bernal Peralta	Aprobó: Julio César Chavarro Bernal	navarro Bernal
Fecha de elaboración:	26/09/2016	Fecha de revisión: 12/06/2017	Fecha de aprobación: 12/06/2017	: 12/06/2017